

# Gestão de Serviços de Enfermagem

**Samira Silva Santos Soares**  
(Organizadora)



# Gestão de Serviços de Enfermagem

**Samira Silva Santos Soares**  
(Organizadora)



### **Editora Chefe**

Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

### **Assistentes Editoriais**

Natalia Oliveira

Bruno Oliveira

Flávia Roberta Barão

### **Bibliotecária**

Janaina Ramos

### **Projeto Gráfico e Diagramação**

Natália Sandrini de Azevedo

Camila Alves de Cremo

Luiza Alves Batista

Maria Alice Pinheiro

### **Imagens da Capa**

Shutterstock

### **Edição de Arte**

Luiza Alves Batista

### **Revisão**

Os Autores

2021 by Atena Editora

Copyright © Atena Editora

Copyright do Texto © 2021 Os autores

Copyright da Edição © 2021 Atena Editora

Direitos para esta edição cedidos à Atena Editora pelos autores.



Todo o conteúdo deste livro está licenciado sob uma Licença de Atribuição *Creative Commons*. Atribuição-Não-Comercial-NãoDerivativos 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0).

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores, inclusive não representam necessariamente a posição oficial da Atena Editora. Permitido o *download* da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

Todos os manuscritos foram previamente submetidos à avaliação cega pelos pares, membros do Conselho Editorial desta Editora, tendo sido aprovados para a publicação com base em critérios de neutralidade e imparcialidade acadêmica.

A Atena Editora é comprometida em garantir a integridade editorial em todas as etapas do processo de publicação, evitando plágio, dados ou resultados fraudulentos e impedindo que interesses financeiros comprometam os padrões éticos da publicação. Situações suspeitas de má conduta científica serão investigadas sob o mais alto padrão de rigor acadêmico e ético.

### **Conselho Editorial**

#### **Ciências Humanas e Sociais Aplicadas**

Prof. Dr. Alexandre Jose Schumacher – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná

Prof. Dr. Américo Junior Nunes da Silva – Universidade do Estado da Bahia

Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná

Prof. Dr. Antonio Gasparetto Júnior – Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais

Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília  
Prof. Dr. Carlos Antonio de Souza Moraes – Universidade Federal Fluminense  
Prof. Dr. Crisóstomo Lima do Nascimento – Universidade Federal Fluminense  
Profª Drª Cristina Gaio – Universidade de Lisboa  
Prof. Dr. Daniel Richard Sant'Ana – Universidade de Brasília  
Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia  
Profª Drª Dilma Antunes Silva – Universidade Federal de São Paulo  
Prof. Dr. Edvaldo Antunes de Farias – Universidade Estácio de Sá  
Prof. Dr. Elson Ferreira Costa – Universidade do Estado do Pará  
Prof. Dr. Eloi Martins Senhora – Universidade Federal de Roraima  
Prof. Dr. Gustavo Henrique Cepolini Ferreira – Universidade Estadual de Montes Claros  
Profª Drª Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionale delle Figlie de Maria Ausiliatrice  
Prof. Dr. Jadson Correia de Oliveira – Universidade Católica do Salvador  
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense  
Profª Drª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins  
Prof. Dr. Luis Ricardo Fernandes da Costa – Universidade Estadual de Montes Claros  
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte  
Prof. Dr. Marcelo Pereira da Silva – Pontifícia Universidade Católica de Campinas  
Profª Drª Maria Luzia da Silva Santana – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul  
Prof. Dr. Pablo Ricardo de Lima Falcão – Universidade de Pernambuco  
Profª Drª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Profª Drª Rita de Cássia da Silva Oliveira – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Prof. Dr. Rui Maia Diamantino – Universidade Salvador  
Prof. Dr. Saulo Cerqueira de Aguiar Soares – Universidade Federal do Piauí  
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará  
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande  
Profª Drª Vanessa Ribeiro Simon Cavalcanti – Universidade Católica do Salvador  
Prof. Dr. William Cleber Domingues Silva – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro  
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

#### **Ciências Agrárias e Multidisciplinar**

Prof. Dr. Alexandre Igor Azevedo Pereira – Instituto Federal Goiano  
Prof. Dr. Arinaldo Pereira da Silva – Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará  
Prof. Dr. Antonio Pasqualetto – Pontifícia Universidade Católica de Goiás  
Profª Drª Carla Cristina Bauermann Brasil – Universidade Federal de Santa Maria  
Prof. Dr. Cleberton Correia Santos – Universidade Federal da Grande Dourados  
Profª Drª Diocléa Almeida Seabra Silva – Universidade Federal Rural da Amazônia  
Prof. Dr. Écio Souza Diniz – Universidade Federal de Viçosa  
Prof. Dr. Fábio Steiner – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul  
Prof. Dr. Fágner Cavalcante Patrocínio dos Santos – Universidade Federal do Ceará  
Profª Drª Girlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia  
Prof. Dr. Jael Soares Batista – Universidade Federal Rural do Semi-Árido  
Prof. Dr. Jayme Augusto Peres – Universidade Estadual do Centro-Oeste  
Prof. Dr. Júlio César Ribeiro – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro  
Profª Drª Lina Raquel Santos Araújo – Universidade Estadual do Ceará  
Prof. Dr. Pedro Manuel Villa – Universidade Federal de Viçosa  
Profª Drª Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão  
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará  
Profª Drª Talita de Santos Matos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro  
Prof. Dr. Tiago da Silva Teófilo – Universidade Federal Rural do Semi-Árido  
Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas

## **Ciências Biológicas e da Saúde**

Prof. Dr. André Ribeiro da Silva – Universidade de Brasília  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Anelise Levay Murari – Universidade Federal de Pelotas  
Prof. Dr. Benedito Rodrigues da Silva Neto – Universidade Federal de Goiás  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Daniela Reis Joaquim de Freitas – Universidade Federal do Piauí  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Débora Luana Ribeiro Pessoa – Universidade Federal do Maranhão  
Prof. Dr. Douglas Siqueira de Almeida Chaves – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro  
Prof. Dr. Edson da Silva – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Elizabeth Cordeiro Fernandes – Faculdade Integrada Medicina  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Eleuza Rodrigues Machado – Faculdade Anhanguera de Brasília  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Elane Schwinden Prudêncio – Universidade Federal de Santa Catarina  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Eysler Gonçalves Maia Brasil – Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira  
Prof. Dr. Ferlando Lima Santos – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Fernanda Miguel de Andrade – Universidade Federal de Pernambuco  
Prof. Dr. Fernando Mendes – Instituto Politécnico de Coimbra – Escola Superior de Saúde de Coimbra  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Gabriela Vieira do Amaral – Universidade de Vassouras  
Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria  
Prof. Dr. Helio Franklin Rodrigues de Almeida – Universidade Federal de Rondônia  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Iara Lúcia Tescarollo – Universidade São Francisco  
Prof. Dr. Igor Luiz Vieira de Lima Santos – Universidade Federal de Campina Grande  
Prof. Dr. Jefferson Thiago Souza – Universidade Estadual do Ceará  
Prof. Dr. Jesus Rodrigues Lemos – Universidade Federal do Piauí  
Prof. Dr. Jônatas de França Barros – Universidade Federal do Rio Grande do Norte  
Prof. Dr. José Max Barbosa de Oliveira Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará  
Prof. Dr. Luís Paulo Souza e Souza – Universidade Federal do Amazonas  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Magnólia de Araújo Campos – Universidade Federal de Campina Grande  
Prof. Dr. Marcus Fernando da Silva Praxedes – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Maria Tatiane Gonçalves Sá – Universidade do Estado do Pará  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Mylena Andréa Oliveira Torres – Universidade Ceuma  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Natiéli Piovesan – Instituto Federacl do Rio Grande do Norte  
Prof. Dr. Paulo Inada – Universidade Estadual de Maringá  
Prof. Dr. Rafael Henrique Silva – Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Regiane Luz Carvalho – Centro Universitário das Faculdades Associadas de Ensino  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Renata Mendes de Freitas – Universidade Federal de Juiz de Fora  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Welma Emidio da Silva – Universidade Federal Rural de Pernambuco

## **Ciências Exatas e da Terra e Engenharias**

Prof. Dr. Adélio Alcino Sampaio Castro Machado – Universidade do Porto  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Ana Grasielle Dionísio Corrêa – Universidade Presbiteriana Mackenzie  
Prof. Dr. Carlos Eduardo Sanches de Andrade – Universidade Federal de Goiás  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Carmen Lúcia Voigt – Universidade Norte do Paraná  
Prof. Dr. Cleiseano Emanuel da Silva Paniagua – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás  
Prof. Dr. Douglas Gonçalves da Silva – Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia  
Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Érica de Melo Azevedo – Instituto Federal do Rio de Janeiro  
Prof. Dr. Fabrício Menezes Ramos – Instituto Federal do Pará  
Prof<sup>a</sup> Dra. Jéssica Verger Nardeli – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho  
Prof. Dr. Juliano Carlo Rufino de Freitas – Universidade Federal de Campina Grande

Profª Drª Luciana do Nascimento Mendes – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte  
Prof. Dr. Marcelo Marques – Universidade Estadual de Maringá  
Prof. Dr. Marco Aurélio Kistemann Junior – Universidade Federal de Juiz de Fora  
Profª Drª Neiva Maria de Almeida – Universidade Federal da Paraíba  
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte  
Profª Drª Priscila Tessmer Scaglioni – Universidade Federal de Pelotas  
Prof. Dr. Sidney Gonçalves de Lima – Universidade Federal do Piauí  
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista

#### **Linguística, Letras e Artes**

Profª Drª Adriana Demite Stephani – Universidade Federal do Tocantins  
Profª Drª Angeli Rose do Nascimento – Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro  
Profª Drª Carolina Fernandes da Silva Mandaji – Universidade Tecnológica Federal do Paraná  
Profª Drª Denise Rocha – Universidade Federal do Ceará  
Profª Drª Edna Alencar da Silva Rivera – Instituto Federal de São Paulo  
Profª Drª Fernanda Tonelli – Instituto Federal de São Paulo,  
Prof. Dr. Fabiano Tadeu Grazioli – Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões  
Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná  
Profª Drª Keyla Christina Almeida Portela – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná  
Profª Drª Miraniide Oliveira Neves – Instituto de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará  
Profª Drª Sandra Regina Gardacho Pietrobon – Universidade Estadual do Centro-Oeste  
Profª Drª Sheila Marta Carregosa Rocha – Universidade do Estado da Bahia

#### **Conselho Técnico Científico**

Prof. Me. Abrãao Carvalho Nogueira – Universidade Federal do Espírito Santo  
Prof. Me. Adalberto Zorzo – Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza  
Prof. Dr. Adaylson Wagner Sousa de Vasconcelos – Ordem dos Advogados do Brasil/Seccional Paraíba  
Prof. Dr. Adilson Tadeu Basquerote Silva – Universidade para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí  
Prof. Dr. Alex Luis dos Santos – Universidade Federal de Minas Gerais  
Prof. Me. Alessandro Teixeira Ribeiro – Centro Universitário Internacional  
Profª Ma. Aline Ferreira Antunes – Universidade Federal de Goiás  
Profª Drª Amanda Vasconcelos Guimarães – Universidade Federal de Lavras  
Prof. Me. André Flávio Gonçalves Silva – Universidade Federal do Maranhão  
Profª Ma. Andréa Cristina Marques de Araújo – Universidade Fernando Pessoa  
Profª Drª Andrezza Lopes – Instituto de Pesquisa e Desenvolvimento Acadêmico  
Profª Drª Andrezza Miguel da Silva – Faculdade da Amazônia  
Profª Ma. Anelisa Mota Gregoleti – Universidade Estadual de Maringá  
Profª Ma. Anne Karynne da Silva Barbosa – Universidade Federal do Maranhão  
Prof. Dr. Antonio Hot Pereira de Faria – Polícia Militar de Minas Gerais  
Prof. Me. Armando Dias Duarte – Universidade Federal de Pernambuco  
Profª Ma. Bianca Camargo Martins – UniCesumar  
Profª Ma. Carolina Shimomura Nanya – Universidade Federal de São Carlos  
Prof. Me. Carlos Antônio dos Santos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro  
Prof. Me. Carlos Augusto Zilli – Instituto Federal de Santa Catarina  
Prof. Me. Christopher Smith Bignardi Neves – Universidade Federal do Paraná  
Profª Drª Cláudia de Araújo Marques – Faculdade de Música do Espírito Santo  
Profª Drª Cláudia Taís Siqueira Cagliari – Centro Universitário Dinâmica das Cataratas  
Prof. Me. Clécio Danilo Dias da Silva – Universidade Federal do Rio Grande do Norte  
Prof. Me. Daniel da Silva Miranda – Universidade Federal do Pará  
Profª Ma. Daniela da Silva Rodrigues – Universidade de Brasília  
Profª Ma. Daniela Remião de Macedo – Universidade de Lisboa  
Profª Ma. Dayane de Melo Barros – Universidade Federal de Pernambuco

Prof. Me. Douglas Santos Mezacas – Universidade Estadual de Goiás  
Prof. Me. Edevaldo de Castro Monteiro – Embrapa Agrobiologia  
Prof. Me. Edson Ribeiro de Britto de Almeida Junior – Universidade Estadual de Maringá  
Prof. Me. Eduardo Gomes de Oliveira – Faculdades Unificadas Doctum de Cataguases  
Prof. Me. Eduardo Henrique Ferreira – Faculdade Pitágoras de Londrina  
Prof. Dr. Edwaldo Costa – Marinha do Brasil  
Prof. Me. Eliel Constantino da Silva – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita  
Prof. Me. Ernane Rosa Martins – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás  
Prof. Me. Euvaldo de Sousa Costa Junior – Prefeitura Municipal de São João do Piauí  
Prof. Dr. Everaldo dos Santos Mendes – Instituto Edith Theresa Hedwing Stein  
Prof. Me. Ezequiel Martins Ferreira – Universidade Federal de Goiás  
Profª Ma. Fabiana Coelho Couto Rocha Corrêa – Centro Universitário Estácio Juiz de Fora  
Prof. Me. Fabiano Eloy Atílio Batista – Universidade Federal de Viçosa  
Prof. Me. Felipe da Costa Negrão – Universidade Federal do Amazonas  
Prof. Me. Francisco Odécio Sales – Instituto Federal do Ceará  
Prof. Me. Francisco Sérgio Lopes Vasconcelos Filho – Universidade Federal do Cariri  
Profª Drª Germana Ponce de Leon Ramírez – Centro Universitário Adventista de São Paulo  
Prof. Me. Gevair Campos – Instituto Mineiro de Agropecuária  
Prof. Me. Givanildo de Oliveira Santos – Secretaria da Educação de Goiás  
Prof. Dr. Guilherme Renato Gomes – Universidade Norte do Paraná  
Prof. Me. Gustavo Krahl – Universidade do Oeste de Santa Catarina  
Prof. Me. Helton Rangel Coutinho Junior – Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro  
Profª Ma. Isabelle Cerqueira Sousa – Universidade de Fortaleza  
Profª Ma. Jaqueline Oliveira Rezende – Universidade Federal de Uberlândia  
Prof. Me. Javier Antonio Albornoz – University of Miami and Miami Dade College  
Prof. Me. Jhonatan da Silva Lima – Universidade Federal do Pará  
Prof. Dr. José Carlos da Silva Mendes – Instituto de Psicologia Cognitiva, Desenvolvimento Humano e Social  
Prof. Me. Jose Elyton Batista dos Santos – Universidade Federal de Sergipe  
Prof. Me. José Luiz Leonardo de Araujo Pimenta – Instituto Nacional de Investigación Agropecuaria Uruguay  
Prof. Me. José Messias Ribeiro Júnior – Instituto Federal de Educação Tecnológica de Pernambuco  
Profª Drª Juliana Santana de Curcio – Universidade Federal de Goiás  
Profª Ma. Juliana Thaisa Rodrigues Pacheco – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Profª Drª Kamilly Souza do Vale – Núcleo de Pesquisas Fenomenológicas/UFGA  
Prof. Dr. Kárpio Márcio de Siqueira – Universidade do Estado da Bahia  
Profª Drª Karina de Araújo Dias – Prefeitura Municipal de Florianópolis  
Prof. Dr. Lázaro Castro Silva Nascimento – Laboratório de Fenomenologia & Subjetividade/UFRP  
Prof. Me. Leonardo Tullio – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Profª Ma. Lilian Coelho de Freitas – Instituto Federal do Pará  
Profª Ma. Lilian de Souza – Faculdade de Tecnologia de Itu  
Profª Ma. Liliani Aparecida Sereno Fontes de Medeiros – Consórcio CEDERJ  
Profª Drª Lívia do Carmo Silva – Universidade Federal de Goiás  
Prof. Dr. Lucio Marques Vieira Souza – Secretaria de Estado da Educação, do Esporte e da Cultura de Sergipe  
Prof. Dr. Luan Vinicius Bernardelli – Universidade Estadual do Paraná  
Profª Ma. Luana Ferreira dos Santos – Universidade Estadual de Santa Cruz  
Profª Ma. Luana Vieira Toledo – Universidade Federal de Viçosa  
Prof. Me. Luis Henrique Almeida Castro – Universidade Federal da Grande Dourados  
Prof. Me. Luiz Renato da Silva Rocha – Faculdade de Música do Espírito Santo  
Profª Ma. Luma Sarai de Oliveira – Universidade Estadual de Campinas  
Prof. Dr. Michel da Costa – Universidade Metropolitana de Santos  
Prof. Me. Marcelo da Fonseca Ferreira da Silva – Governo do Estado do Espírito Santo  
Prof. Dr. Marcelo Máximo Purificação – Fundação Integrada Municipal de Ensino Superior  
Prof. Me. Marcos Aurelio Alves e Silva – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo

Profª Ma. Maria Elanny Damasceno Silva – Universidade Federal do Ceará  
Profª Ma. Marileila Marques Toledo – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri  
Prof. Dr. Pedro Henrique Abreu Moura – Empresa de Pesquisa Agropecuária de Minas Gerais  
Prof. Me. Pedro Panhoca da Silva – Universidade Presbiteriana Mackenzie  
Profª Drª Poliana Arruda Fajardo – Universidade Federal de São Carlos  
Prof. Me. Rafael Cunha Ferro – Universidade Anhembi Morumbi  
Prof. Me. Ricardo Sérgio da Silva – Universidade Federal de Pernambuco  
Prof. Me. Renan Monteiro do Nascimento – Universidade de Brasília  
Prof. Me. Renato Faria da Gama – Instituto Gama – Medicina Personalizada e Integrativa  
Profª Ma. Renata Luciane Polsaque Young Blood – UniSecal  
Prof. Me. Robson Lucas Soares da Silva – Universidade Federal da Paraíba  
Prof. Me. Sebastião André Barbosa Junior – Universidade Federal Rural de Pernambuco  
Profª Ma. Silene Ribeiro Miranda Barbosa – Consultoria Brasileira de Ensino, Pesquisa e Extensão  
Profª Ma. Solange Aparecida de Souza Monteiro – Instituto Federal de São Paulo  
Profª Ma. Taiane Aparecida Ribeiro Nepomoceno – Universidade Estadual do Oeste do Paraná  
Prof. Me. Tallys Newton Fernandes de Matos – Faculdade Regional Jaguaribana  
Profª Ma. Thatiany Jasmine Castro Martins de Carvalho – Universidade Federal do Piauí  
Prof. Me. Tiago Silvio Dedoné – Colégio ECEL Positivo  
Prof. Dr. Welleson Feitosa Gazel – Universidade Paulista

**Bibliotecária:** Janaina Ramos  
**Diagramação:** Maria Alice Pinheiro  
**Correção:** Mariane Aparecida Freitas  
**Edição de Arte:** Luiza Alves Batista  
**Revisão:** Os Autores  
**Organizadora:** Samira Silva Santos Soares

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)**

G393 Gestão de serviços de enfermagem / Organizadora Samira Silva Santos Soares. – Ponta Grossa - PR: Atena, 2021.

Formato: PDF  
Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader  
Modo de acesso: World Wide Web  
Inclui bibliografia  
ISBN 978-65-5983-005-3  
DOI 10.22533/at.ed.053212304

1. Enfermagem. I. Soares, Samira Silva Santos (Organizadora). II. Título.

CDD 610.73

**Elaborado por Bibliotecária Janaina Ramos – CRB-8/9166**

**Atena Editora**  
Ponta Grossa – Paraná – Brasil  
Telefone: +55 (42) 3323-5493  
[www.atenaeditora.com.br](http://www.atenaeditora.com.br)  
[contato@atenaeditora.com.br](mailto:contato@atenaeditora.com.br)

## DECLARAÇÃO DOS AUTORES

Os autores desta obra: 1. Atestam não possuir qualquer interesse comercial que constitua um conflito de interesses em relação ao artigo científico publicado; 2. Declaram que participaram ativamente da construção dos respectivos manuscritos, preferencialmente na: a) Concepção do estudo, e/ou aquisição de dados, e/ou análise e interpretação de dados; b) Elaboração do artigo ou revisão com vistas a tornar o material intelectualmente relevante; c) Aprovação final do manuscrito para submissão.; 3. Certificam que os artigos científicos publicados estão completamente isentos de dados e/ou resultados fraudulentos; 4. Confirmam a citação e a referência correta de todos os dados e de interpretações de dados de outras pesquisas; 5. Reconhecem terem informado todas as fontes de financiamento recebidas para a consecução da pesquisa.

## APRESENTAÇÃO

A coleção “Gestão de Serviços de Enfermagem” reúne 47 artigos científicos originais, produzidos por acadêmicos, professores e pesquisadores de diversas Instituições de Ensino Superior (IES).

A obra foi dividida em 2 (dois) volumes, de modo que o volume 1, concentra estudos sobre Tecnologias da Comunicação em Enfermagem; Teorias de Enfermagem e suas contribuições, além de Relatos de experiência.

Por sua vez, o volume 2, apresenta relevantes estudos de revisão da literatura bem como outros que tratam de forma especial sobre a atuação do enfermeiro no cuidado ao paciente nas mais variadas situações, do nascimento até a morte.

Deste modo a coleção “Gestão de Serviços de Enfermagem” articula teoria e prática e permite ao leitor refletir e revisitar questões ligadas a assistência, ao ensino e ao gerenciamento em saúde e enfermagem, e assim, melhorar suas práxis profissional.

Vale ressaltar que, a Atena Editora segue firme em seu propósito de contribuir com o avanço da ciência, com a divulgação e comunicação científica, sempre prezando pela ótima experiência dos pesquisadores, otimizando canais acessíveis de comunicação e uma plataforma consolidada e confiável, além de uma rápida resposta – fundamental para que os dados não fiquem obsoletos e os estudos sejam compartilhados e impulsionados.

Agradecemos por fim, o comprometimento dos autores para o desenvolvimento dessa obra. Explicita-se o desejo de que esta leitura contribua para a ampliação do conhecimento científico no campo da Saúde e da Enfermagem e os incentive ao desenvolvimento de novas e formidáveis pesquisas.

Samira Silva Santos Soares

## SUMÁRIO

### **CAPÍTULO 1..... 1**

#### **PERCEÇÃO DE ENFERMEIROS GERENTES DA ATENÇÃO HOSPITALAR SOBRE O USO DE TECNOLOGIAS NO PROCESSO DE TOMADA DE DECISÃO**

Denise Antunes de Azambuja Zocche

Fernanda Karla Metelski

Rosana Amora Ascari

Carine Vendruscolo

Lara Vandresen

Letícia de Lima Trindade

Gabriele Cristine Metzger

Bruna Chiossi Presoto

**DOI 10.22533/at.ed.0532123041**

### **CAPÍTULO 2..... 11**

#### **O USO DAS TECNOLOGIAS DIGITAIS NO DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO EM SAÚDE DO ADOLESCENTE**

Fabiola Machado Pinheiro

Gerson Rafael Alvarenga Monteiro Bento

Talita Braga Zille

Soraya Solon

**DOI 10.22533/at.ed.0532123042**

### **CAPÍTULO 3..... 22**

#### **USO DA TELEDUCAÇÃO NA PROMOÇÃO DE SAÚDE BIOPSISSOCIAL DE GESTANTES EM PERÍODO DE PANDEMIA**

Tayná Freitas Maia

Naildes Araújo Pereira

Rainna Fontes Gonçalves Costa

Dejeane Oliveira Silva

**DOI 10.22533/at.ed.0532123043**

### **CAPÍTULO 4..... 32**

#### **ENFRENTANDO À COVID-19 COM TELEORIENTAÇÃO DE ENFERMAGEM PARA GESTANTES E PUÉRPERAS: RELATO DE EXPERIÊNCIA**

Sthefane Nogueira de Azevêdo

Rita de Cássia Rocha Moreira

Luciane Alves Ribeiro

Maria Cristina de Camargo Fonseca

Cristiane dos Santos Silva

Gléssia Carneiro Guimarães

Elizia Raiane Oliveira Fernandes

Ana Gabrielle Xavier de Melo

Maria Helena Assis Oliveira Melo

Geisiane de Almeida Mendonça

**DOI 10.22533/at.ed.0532123044**

**CAPÍTULO 5..... 46**

**TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO NA APLICAÇÃO DO PROCESSO DE ENFERMAGEM EM UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA**

Hiasmin Batista Rodrigues  
Danyela dos Santos Lima  
Vannessa Martins de Souza  
Emanuella Macêdo Silva

**DOI 10.22533/at.ed.0532123045**

**CAPÍTULO 6..... 57**

**ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA E O SUICÍDIO: UM ESTUDO DE CASO POR MEIO DE FERRAMENTAS DE ABORDAGENS FAMILIAR**

Rayane Alves Lacerda  
Ricardo Costa Frota  
Diego Mendonça Viana  
Thaísa Quixadá Fontenele  
Thiago Carvalho Freitas  
Francisco Rosemiro Guimarães Neto  
Eliany Nazaré Oliveira

**DOI 10.22533/at.ed.0532123046**

**CAPÍTULO 7..... 69**

**GRUPOS VIRTUAIS COMO ESPAÇO DE EXPRESSÃO PARA ESTUDANTES UNIVERSITÁRIOS NA PANDEMIA DE COVID-19: RELATO DE EXPERIÊNCIA**

Mateus Fernandes Antonio  
Helder de Pádua Lima  
Heliete Feitosa de Matos  
Ana Carolina Saggin Brito  
Eduardo Gonçalves Pinheiro dos Santos  
Soraia Geraldo Rozza Lopes  
Guilherme Oliveira de Arruda  
Verusca Soares de Souza

**DOI 10.22533/at.ed.0532123047**

**CAPÍTULO 8..... 76**

**COMUNICAÇÃO DOS PAIS SOBRE PROCEDIMENTO INVASIVO PARA OS FILHOS**

Allison Scholler de Castro Villas Boas  
Suely Alves Fonseca  
Bianca dos Santos Vela  
Carlos Henrique Oliveira da Silva  
Lais Lorryne da Silva  
Letícia Guedes Theodoro  
Stefanye de Oliveira Mendonça Lima  
Talita Esturari Brito

**DOI 10.22533/at.ed.0532123048**

**CAPÍTULO 9..... 86**

**A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO EFETIVA NA PROMOÇÃO DA SEGURANÇA DO PACIENTE PEDIÁTRICO**

Iana Christie dos Santos Nascimento  
Lânia da Silva Cardoso  
Aclênia Maria Nascimento Ribeiro  
Yara Maria Rêgo Leite  
Solange Raquel Vasconcelos de Sousa  
Lorena Di Mayo Guedes Monteiro  
Felipe de Sousa Moreiras  
Erlane Brito da Silva  
Daniella Mendes Pinheiro  
Carolina Silva Vale  
Eliete Leite Nery  
Francinalda Pinheiro Santos

**DOI 10.22533/at.ed.0532123049**

**CAPÍTULO 10..... 92**

**EDUCAÇÃO PERMANENTE COM AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE: A IMPORTÂNCIA DA IMUNIZAÇÃO NA ATUALIDADE**

Fernanda Engroff  
Natalia Geny Degasperin  
Rafaela Fátima de Godoi  
Camila Amthauer

**DOI 10.22533/at.ed.05321230410**

**CAPÍTULO 11 ..... 101**

**ABORDAGEM EDUCATIVA SOBRE EXAME CITOPATOLÓGICO EM SALA DE ESPERA: RELATO DE EXPERIÊNCIA**

Sheron Maria Silva Santos  
Sílvia Letícia Ferreira Pinheiro  
José Liberlando Alves de Albuquerque  
Eugenio Lívio Teixeira Pinheiro  
Janayle Kéllen Duarte de Sales  
Jessyca Moreira Maciel  
Lívia Monteiro Rodrigues  
Karine Nascimento da Silva  
Rayanne de Sousa Barbosa  
Jameson Moreira Belém  
Glauberto da Silva Quirino  
Edilma Gomes Rocha Cavalcante

**DOI 10.22533/at.ed.05321230411**

**CAPÍTULO 12..... 111**

**CONTRIBUIÇÕES TEÓRICO-METODOLÓGICAS DA ERGOLOGIA PARA A PESQUISA SOBRE O TRABALHO DA ENFERMAGEM**

Gerusa Ribeiro  
Denise Elvira Pires de Pires

Magda Duarte dos Anjos Schere  
**DOI 10.22533/at.ed.05321230412**

**CAPÍTULO 13..... 125**

**A CONTRIBUIÇÃO DE MARY GRANT SEACOLE PARA A ENFERMAGEM**

Verusk Arruda Mimura  
Evelyn Almeida Balduino  
Laís de Oliveira Lemes

**DOI 10.22533/at.ed.05321230413**

**CAPÍTULO 14..... 127**

**MARIA OTÁVIA DE ANDRADE POTI: UMA BIOGRAFIA DA PRIMEIRA ENFERMEIRA GENUINAMENTE PIAUIENSE**

Caroline Sampaio Franco  
Maria do Rozário de Fátima Borges Sampaio  
Tatiane Trigueiro Herreira

**DOI 10.22533/at.ed.05321230414**

**CAPÍTULO 15..... 133**

**A IMPORTÂNCIA DA APLICAÇÃO DO PROCESSO DE ENFERMAGEM À SAÚDE DA CRIANÇA NA ATENÇÃO BÁSICA**

Ana Patrícia Ricci  
Luiza Braga Mercado  
Milena Figueiredo dos Santos  
Natasha de Souza e Silva Azevedo  
Thailine Martins Rodrigues  
Vitória Frutuoso de Oliveira

**DOI 10.22533/at.ed.05321230415**

**CAPÍTULO 16..... 146**

**ENFERMAGEM E O CUIDADO HOLÍSTICO EM UNIDADES DE SAÚDE PÚBLICAS DE PRONTO ATENDIMENTO: APLICAÇÃO DA TEORIA DE LEVINE**

Suelem Maciel do Nascimento  
Daniely Bianca Magalhães de Figueiredo Carvalho  
Taycelli Luiza de Oliveira Dias  
Noely Raquel Nascimento das Neves  
Thiago Queiroz de Souza  
Andreza Cardoso Ramires  
Milena Batista de Oliveira  
Ramyres Carmo dos Santos  
Maria Luiza Carvalho de Oliveira  
Sonia Rejane de Senna Frantz  
Elielza Guerreiro Menezes

**DOI 10.22533/at.ed.05321230416**

**CAPÍTULO 17..... 155**

**VIVÊNCIA PRÁTICA PROFISSIONAL DE ACADÊMICOS DE ENFERMAGEM NA GINECOLOGIA DE UM HOSPITAL ESCOLA: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA**

Geyslane Pereira Melo de Albuquerque

Elisama da Paz Oliveira Lima

Even Gleice Santos de Oliveira

Gabriela Maria Florêncio Pereira

Juliana de Alencar Ramos

Thais Thé Alves Carneiro

Karla da Silva Ramos

Viviane Rolim de Holanda

**DOI 10.22533/at.ed.05321230417**

**CAPÍTULO 18..... 162**

**OBSERVAÇÃO DAS ATIVIDADES DESEMPENHADAS POR UMA EQUIPE DE ENFERMAGEM: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA**

Maria Clara de Sales Rondon

**DOI 10.22533/at.ed.05321230418**

**CAPÍTULO 19..... 166**

**A HUMANIZAÇÃO NA QUALIDADE DA ASSISTÊNCIA ENFERMAGEM A UM PACIENTE EM CÂRCERE PRIVADO: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA**

Christian Boaventura dos Santos

Géssica Cristina Caldas Veiga

Raysa Pereira de Souza

Lilianne de Lima Souza Moraes

**DOI 10.22533/at.ed.05321230419**

**CAPÍTULO 20..... 172**

**VIVÊNCIAS NAS AULAS TEÓRICAS DE FISIOLOGIA DOS ACADÊMICOS DE ENFERMAGEM NA PLASTICIDADE CEREBRAL**

Felipe Teclo Moreira

Guilherme Pereira Silva

Thalis Murilo Puglia

Thaisa Fernanda Queiroz de Souza

Elena Carla Batista Mendes

**DOI 10.22533/at.ed.05321230420**

**CAPÍTULO 21..... 176**

**QUALIDADE NA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM NO ATENDIMENTO PRÉ HOSPITALAR MÓVEL**

Márcia Germana Oliveira de Paiva Ferreira

Maria do Carmo Clemente Marques Figueiredo

Marta Ferreira de Carvalho

**DOI 10.22533/at.ed.05321230421**

<b>CAPÍTULO 22.....</b>	<b>184</b>
<b>GERENCIAMENTO DE RISCOS OCUPACIONAIS EM UMA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE DO INTERIOR DO CEARÁ</b>	
Ana Gerúzia Souza Ribeiro Gurgel	
Amélia Romana Almeida Torres	
Suzana Mara Cordeiro Eloia	
Telcioneide Souto Angelim Rodrigues	
Suelem Dias Monteiro Oliveira	
<b>DOI 10.22533/at.ed.05321230422</b>	
<b>CAPÍTULO 23.....</b>	<b>198</b>
<b>IDENTIFICAÇÃO DAS OCORRÊNCIAS QUE NÃO GERARAM ATENDIMENTO DO SAMU</b>	
Bruna Cristina Silva Andrade	
Leidiane Silva Pereira	
Joana Emely da Silva Silva	
Renata Layssa Ferreira da Silva	
Carlos Alberto Campos Júnior	
Patrícia Ribeiro Azevedo	
Flávia Danyelle Oliveira Nunes	
Rosilda Silva Dias	
Líscia Divana Carvalho Silva	
<b>DOI 10.22533/at.ed.05321230423</b>	
<b>SOBRE A ORGANIZADORA.....</b>	<b>203</b>
<b>ÍNDICE REMISSIVO.....</b>	<b>204</b>

## QUALIDADE NA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM NO ATENDIMENTO PRÉ HOSPITALAR MÓVEL

*Data de aceite: 16/04/2021*

*Data da submissão: 05/02/2021*

### **Márcia Germana Oliveira de Paiva Ferreira**

Faculdade Santa Emilia de Rodat  
João Pessoa - Paraíba  
<https://orcid.org/0000-0003-3338-0372>  
<http://lattes.cnpq.br/3654167295684196>

### **Maria do Carmo Clemente Marques Figueiredo**

Universidade Federal da Paraíba  
João Pessoa - Paraíba  
<https://orcid.org/0000-0001-6934-1055>  
<http://lattes.cnpq.br/4323671740200676>

### **Marta Ferreira de Carvalho**

Universidade Federal da Paraíba  
João Pessoa – Paraíba  
<https://orcid.org/0000-0003-3357-4425>  
<http://lattes.cnpq.br/0296986695334031>

**RESUMO:** Nos últimos anos, temos visto muitas mudanças no cenário político, cultural e social. E nos serviços de saúde não tem sido diferente, porém se tem enfrentado muita dificuldade, em todos os aspectos. E, quando se trata de assistência, a qualidade, comprometimento e competência dos profissionais tem sido uma dessas dificuldades. O objetivo desse trabalho é analisar a qualidade da assistência de enfermagem prestada no atendimento pré-hospitalar móvel a partir de uma revisão integrativa. O resultado indica que o aumento da competência dos enfermeiros nas ambulâncias

pode ter impactado as avaliações realizadas. Baseando-se no contexto, ressalta-se que o presente estudo possa contribuir para uma melhor organização do serviço e apontar a necessidade de qualificação do atendimento de enfermagem investindo na educação continuada.  
**PALAVRAS – CHAVE:** Qualidade; Assistência; Atendimento pré hospitalar.

### QUALITY IN NURSING CARE IN PRE-HOSPITAL MOBILE CARE

**ABSTRACT:** In recent years, we have seen many changes in the political, cultural and social landscape. And in health services has not been different, but has faced a lot of difficulty in all aspects. And when it comes to care, the quality, commitment and competence of professionals has been one of those difficulties. The objective of this paper is to analyze the quality of nursing care provided in mobile prehospital care from an integrative review. The result indicates that the increased competence of nurses in ambulances may have impacted the evaluations performed. Based on the context, it is emphasized that the present study can contribute to a better organization of the service and point out the need for qualification of nursing care by investing in continuing education.

**KEYWORDS:** Quality; Assistance; pre-hospital care.

## 1 | INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, temos visto muitas mudanças no cenário político, cultural e social.

E nos serviços de saúde não tem sido diferente, porém se tem enfrentado muita dificuldade, em todos os aspectos. E, quando se trata de assistência, a qualidade, comprometimento e competência dos profissionais tem sido uma dessas dificuldades (MENDES *et al.*, 2015).

Segundo Mendes *et al.* (2015) dentre os serviços de saúde, encontramos o Atendimento Pré Hospitalar Móvel (APHM), que representa um componente muito importante nos serviços de saúde. No entanto, gerenciar pessoas nesse serviço requer muita eficácia, pois, lidamos com valores humanos.

O processo de trabalho no APHM traz um potencial humano, liderança e tomada de decisão. Contudo, o gestor, mesmo em meio a uma assistência frágil, tem a obrigação de estar bem atento, pois o APHM é movido por características muito particulares e exclusivas (BUENO; BERNARDES, 2010).

No Brasil, o APHM é normatizado pela Portaria N° 2.048, de 05 de novembro de 2002 do Ministério da Saúde afirmando que deve considerar o aumento na demanda de tais serviços nos últimos anos, por causa do aumento na violência urbana e a insuficiência da rede assistencial e isso acaba fazendo com que fiquem sobrecarregados os serviços de urgência e emergência (BRASIL, 2002).

Para que o APHM tomasse forma, foi implantado através da Portaria N° 1.010, de 21 de maio de 2012, o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU). Esse serviço chega precocemente à vítima, após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, inclusive psiquiátrica), que possa levar a sofrimento, sequelas ou mesmo à morte, sendo necessário prestar-lhe atendimento e/ou transporte adequado a um serviço de saúde devidamente hierarquizado e integrado ao Sistema Único de Saúde (BRASIL, 2012).

O APHM é composto por o Suporte Básico de Vida (SBV) e Suporte Avançado de Vida (SAV), onde a diferença entre os dois é que no SBV, a equipe é composta por Técnico de Enfermagem e/ou Enfermeiro e Condutor Socorrista, e atende agravos de natureza de baixa complexidade com medidas não invasivas, como por exemplo, estabilização de coluna cervical. Já o SAV, a equipe é composta pelo Médico Intervencionista, Enfermeiro e Condutor Socorrista e essa unidade funciona com uma Unidade de Terapia Intensiva equipada com matérias necessários para o atendimento de vítimas de baixa, média e alta complexidade (CASTRO, 2013).

Os acionamentos são feitos por uma central de regulação que atende pelo número nacional 192. E vendo a necessidade de ordenar o atendimento às Urgências e Emergências, garantindo acolhimento, primeira atenção qualificada e resolutiva para as pequenas e médias urgências, estabilização e referência adequada dos pacientes graves dentro do Sistema Único de Saúde, por meio do acionamento e intervenção das Centrais de Regulação Médica de Urgências (MARQUES; FONSECA; ROCHA, 2013).

Um dos maiores desafios para a assistência de um serviço tão complexo é ter uma equipe de profissionais de enfermagem treinados, com experiência e sempre qualificados,

visando garantir um atendimento de excelência, além de qualidade nos insumos, viaturas bem equipadas, sedes bem localizadas e preparadas para dar conforto a esses profissionais. A equipe gestora do SAMU é composta por Coordenador Geral, Coordenador Médico, Coordenador de Enfermagem, Responsável Técnico, Coordenador de Transporte e Coordenador Administrativo, todos devidamente registrados em seus conselhos de classe, caso o tenha. (CASTRO, 2013)

Assim, a presente pesquisa justifica-se, pois, tal atendimento é de suma importância para a população e caso não haja qualificação nos atendimentos a esses usuários gerará danos até irreversíveis.

Ou seja, torna-se indispensável realizar tal pesquisa para poder compreender a percepção da literatura nacional sobre a temática e a partir de então analisar se existe qualidade ou não nos serviços oferecidos até então, tendo como base os textos já publicados sobre a temática.

Diante do exposto, surge o questionamento: qual a qualidade da assistência de enfermagem prestada no atendimento pré-hospitalar móvel segundo a literatura nacional publicada no período de 2010 a 2019? Consequentemente, o objetivo desse trabalho é analisar a qualidade da assistência de enfermagem prestada no atendimento pré-hospitalar móvel a partir de uma revisão integrativa.

## 2 | METODOLOGIA

Trata-se de uma revisão integrativa, a qual envolve a análise de investigações relevantes, permitindo sintetizar o conhecimento sobre um determinado assunto, apontando lacunas que necessitam ser completadas a partir da definição de uma temática específica (MENDES, SILVEIRA e GALVÃO, 2008).

Segundo Mendes, Silveira e Galvão (2008), para elaboração de uma revisão integrativa é necessário seguir seis etapas características para construção de uma revisão integrativa foram seguidas: 1) identificação do tema ou questão de pesquisa; 2) estabelecimento de critérios para inclusão e exclusão de estudos; 3) definição das informações a serem extraídas dos estudos selecionados; 4) avaliação dos estudos incluídos; 5) interpretação dos resultados; e 6) apresentação da revisão.

A coleta de dados foi realizada por meio da plataforma virtual Google acadêmico que abrange uma coleção selecionada de periódicos científicos de origem brasileira. Assim, a partir de uma aguçada busca na literatura, foram separados os materiais relacionados à temática proposta para a concretude da pesquisa utilizando Descritores em Ciências da Saúde - DeCS padronizados: assistência de enfermagem, atendimento Pré-hospitalar e qualidade.

Foram estabelecidos como critérios de inclusão: estudos, publicados na modalidade de artigo científico originais; estar disponível na íntegra nas bases eletrônicas já citadas; ter

sido publicado entre os anos de 2010 a 2019; estar no idioma português. Foram excluídos da amostra: Teses, Dissertações, Trabalhos de conclusão de curso, artigos de revisão, como também capítulos de livros e os que não respondessem a questão norteadora.

Foram de início, selecionados 43 artigos, nos quais 17 foram excluídos, pois, não condiziam com a temática. Dos 16, seis deles não estavam dentro do período proposto, sendo incluídos 10 estudos acerca do tema para construção desta pesquisa.

A amostra inicial foi composta por 109 produções científicas. Após leitura dos resumos procedeu-se a seleção dos artigos com base nos critérios de inclusão e exclusão previamente delimitados, sendo selecionadas 43 produções para leitura na íntegra, após leitura foram selecionados para construção do estudo 10 estudos. Já a análise crítica dos estudos foi realizada ligando os dados empíricos ao objeto de estudo, onde os mesmos pudessem ser descritos e analisados.

### 3 | RESULTADOS E DISCUSSÃO

Com base nos conteúdos expostos, ao analisar os 10 estudos, foi possível buscar o aprofundamento semântico aplicado pelos autores buscando analisar a qualidade da assistência de enfermagem prestada no atendimento pré-hospitalar móvel.

O Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) foi adotado nacionalmente a partir de 2003, sua implantação veio atrelada de grandes desafios como realização de investimentos adequados, inserção do serviço em uma rede articulada de atendimento de urgência, conformação de sistemas de informações apropriados e capacitação dos profissionais (MACHADO; SALVADOR; O'DWYER, 2011).

O enfermeiro diante da demanda, ele é um integrante ativo, no atendimento Pré-hospitalar móvel deve contar com sua equipe de profissionais do serviço, como técnico de enfermagem e o enfermeiro podendo-se, relacionar. São competentes treinados para as tomadas de decisões, de forma ágil, na hora do atendimento considerando a necessidade para que possa reverter o estado clínico do paciente e, que a, equipe promovam segurança do paciente (BERNARDES *et al.*, 2009).

Atualmente, o enfermeiro é participante ativo dessa equipe, desenvolvendo um importante papel na assistência com qualidade, prevenindo complicações, avaliando riscos potenciais e conduzindo o atendimento de forma segura (ADÃO; SANTOS, 2012).

Desde a inserção do enfermeiro neste serviço podemos identificar modificações na implantação e na atuação deste profissional. O enfermeiro é reconhecido como um profissional importante, pois é um membro da equipe de enfermagem que possui maior grau de conhecimentos, habilidades e atitudes para o bom desempenho da função, sua presença ainda está restrita ao Suporte Avançado à Vida (SOUZA; CARVALHO, 2016).

Os acidentes de trânsito envolvendo motociclistas no Brasil são cada dia mais comuns, sendo possível que os usuários acometidos por agravos clínicos com a sua situação

vital necessitam de intervenção precoce e qualificada, dentre os quais estão os serviços de atendimentos pré-hospitalar móvel (MARQUES; FONSECA; ROCHA, 2013). Por outro lado, nem todas as vítimas terminam em morte, mas violência no trânsito representa um grau de extremidade amplo, se comparado a outros fatores de mortalidade da população (DANTAS *et al.*, 2018).

Para Cunha *et al.* (2019) o acolhimento ao paciente em situação de urgência é iniciado com o acionamento do serviço de atendimento pré-hospitalar móvel, já a continuidade deste atendimento ocorre no ambiente hospitalar por meio do acolhimento da equipe e realização dos cuidados necessários, conforme a gravidade do quadro clínico dos pacientes.

De forma geral, o atendimento Pré-hospitalar é considerado como uma atenção que é prestada as pessoas no primeiro nível de atenção, aqueles que estão portando naquele momento algum tipo de natureza clínica, quer seja traumática ou psiquiátrica, que normalmente acontecem fora do ambiente hospitalar e podem fazer com que essas pessoas sofram e possam ter graves sequelas (COELHO *et al.*, 2010).

Coelho e colaboradores (2010) ressaltam que o tratamento ofertado para esta população como adequado e ainda, mais de 85% dos pacientes geralmente estão satisfeitos com os serviços de emergência pré-hospitalares, enquanto repetir as mesmas informações ao serem atendidos por vários operadores é motivo de insatisfação.

As dimensões de satisfação identificadas no estudo de Bernardes *et al.* (2009) coincidem com as indicadas na literatura como chaves para a satisfação desses pacientes. Os resultados deste estudo produziram novos aspectos a ser considerado, como o profissionalismo, incluindo também que a operadora de telefonia é capaz de encontrar o local a partir do qual a chamada que solicita assistência é feita quando o próprio chamador não sabe onde está e que os profissionais também atendem às necessidades emocionais da pessoa que está fazendo a ligação.

Os profissionais identificam corretamente o que os pacientes consideram cruciais ao receber informações ou cuidados e seu nível de satisfação. Esses resultados também coincidem que a satisfação com esses serviços é muito alta. As expectativas dos pacientes sobre emergências estão relacionadas a atrasos e capacidade de resolução, enquanto os profissionais consideram outros aspectos relacionados à segurança, dimensão não considerada pelos pacientes (BERNARDES *et al.*, 2009).

Além disso, quando esses serviços são avaliados, deve-se ter em mente a diversidade e complexidade do serviço de saúde oferecido. Por exemplo, é necessário levar em consideração que, ao realizar avaliações desses serviços de saúde, um grande número de emergências é resolvido no local em que ocorrem e não exige transporte em ambulância ou qualquer outro meio de transporte (COELHO *et al.*, 2010).

Os resultados dos estudos de Coelho *et al.* (2010) sobre a satisfação do paciente destacou alguns dos produtores de satisfação, como idade, intimidade e limpeza, tempo

de internação, sabendo com que tipo de profissional estavam lidando a qualquer momento, informações na admissão e atendimento domiciliar após a alta, experiências relatadas pelo paciente com os serviços de enfermagem e médico, perceberam o tratamento como correto e atendimento às expectativas do paciente.

No caso dos serviços de emergência, este estudo revelou como variáveis importantes para a satisfação que o chamador percebe que suas necessidades são compreendidas pela operadora de telefonia e que o contato telefônico é mantido durante o tempo que espera a chegada da ambulância (COELHO *et al.*, 2010).

Bernardes *et al.* (2014) revelaram em sua pesquisa acerca Supervisão do enfermeiro no atendimento pré-hospitalar móvel que a gerência foi considerada primordial nesse serviço, contudo é caracterizada como um processo de fiscalização. Além disso, os enfermeiros não estão presentes fisicamente nesse serviço, o que prejudica a qualificação dos profissionais.

Isso indica que o aumento da competência dos enfermeiros nas ambulâncias pode ter impactado as avaliações realizadas. A falta de resultados positivos pode ser devido a várias razões. Dantas e colaboradores (2015) no estudo cujo objetivo foi validar um instrumento de avaliação da qualidade da assistência pré-hospitalar móvel de urgência. Os autores concluíram que a criação de um instrumento poderá contribuir para avaliação dos serviços de atendimento pré-hospitalar móvel de urgência, no sentido de indicar pontos fracos e permitir a readequação de estrutura e processo com vistas a melhorar a qualidade da assistência prestada à população.

#### **4 | CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Destaca-se a importância da inserção de toda equipe de enfermagem com vistas à execução de um trabalho mais articulado, integrado e qualificado. Diante da gestão de recursos materiais e humanos, os estudos abordaram o controle dos profissionais sobre os gastos de materiais já que o produto final do trabalho é a assistência, pela qual, não se podem ocorrer interrupções.

Tendo a supervisão de enfermagem como um agente articulador e integrador, que possa favorecer as relações interpessoais na equipe em enfermagem. Ficou evidente a importância da capacitação dos profissionais de enfermagem para prestação eficaz da assistência.

Assim, se faz relevante tal estudo, pois uma assistência de enfermagem sendo prestada de forma qualificada por profissionais capacitados possibilita a diminuição da mortalidade dos acidentados e as sequelas.

Espera-se que esse estudo contribua para a reflexão ampla da prática de enfermagem a essa clientela de forma a investir mais nessa realidade, com intuito de oferecer uma assistência de enfermagem por profissionais treinados e capacitados para realizarem esse

atendimento.

A estratégia de ensino considerada pelos enfermeiros como a mais importante foi à desenvolvida em grupos. Em relação às ferramentas na busca do conhecimento, destacaram: compartilhar experiências com colegas, fazer cursos e estudar livros. Percebeu-se que os enfermeiros utilizaram estratégias grupais para fortalecer seus conhecimentos na busca da autonomia profissional de enfermagem, a qual é adquirida através da aquisição de conhecimentos e ações grupais. Portanto, consideramos que o desenvolvimento de atividades de educação continuada para garantir melhorias na assistência de enfermagem é essencial.

Este estudo não permite generalizações por estar confinado a uma realidade local, mas descreve formas pelas quais pesquisas posteriores podem ser realizadas sobre o assunto, demonstrando as lacunas na compreensão entre sistematização do cuidado e autonomia. Ressaltamos, em especial, que a educação continuada é uma forma consolidada de garantir a implementação da sistematização da assistência de enfermagem.

Baseando-se no contexto, ressalta-se que o presente estudo possa contribuir para uma melhor organização do serviço e apontar a necessidade de qualificação do atendimento de enfermagem investindo na educação continuada. Salienta-se ainda o papel de órgãos formadores que também devem concentrar esforços para o aprimoramento do conhecimento.

## REFERÊNCIAS

ADÃO, Rodrigo de Souza; SANTOS, Maria Regina dos. **Atuação do enfermeiro no atendimento pré-hospitalar móvel.** Revista mineira de enfermagem, v. 16, n. 4, pp. 601-608, 2012.

BERNARDES, Andrea et al. **Supervisão do enfermeiro no atendimento pré-hospitalar móvel: visão dos auxiliares de enfermagem.** Cienc. Cuid. Saude. V.8, n.1, pp. 79-85, Jan- Mar. 2009.

BERNARDES, Andrea et al. **Supervisão do enfermeiro no atendimento pré-hospitalar móvel.** Revista Eletrônica de Enfermagem, v. 16, n. 3, 2014.

BUENO, Alexandre de Assis; BERNARDES, Andrea. **Percepção da equipe de enfermagem de um serviço de atendimento pré-hospitalar móvel sobre o gerenciamento de enfermagem,** Texto Contexto, p.45-53, Jan- Mar, 2010.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria n.º 2048, de 05 de novembro de 2002: Regulamento Técnico dos Sistemas de Urgência e Emergência.** Acesso em: 02 de fevereiro de 2020. Disponível em <[https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2002/prt2048\\_05\\_11\\_2002.html](https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2002/prt2048_05_11_2002.html)>.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria n.º 1.010, de 21 de maio de 2012: Redefine as diretrizes para a implantação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) e sua Central de Regulação das Urgências, componente da Rede de Atenção às Urgências.** Acesso em: 02 de fevereiro de 2020. Disponível em <[Gestão de Serviços de Enfermagem](http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2012/prt1010_21_05_2012.html#:~:text=Redefine%20as%20diretrizes%20para%20a,Rede%20de%20Aten%C3%A7%C3%A3o%20%C3%A0s%20Urg%C3%A2ncias.></a>>.</p></div><div data-bbox=)

CASTRO, Grayce Louyse Tinoco de. **Atendimento Pré-hospitalar Móvel. Mapeando Riscos e Prevenindo Erros.** 2013. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

COELHO, Maria Eugênia Alves Almeida, et al. **Processo de Implantação da Sistematização da Assistência de Enfermagem na Casa de Saúde São Miguel em Crato-Ceará-Brasil: Relato de Experiência.** Anais do 10º Simpósio Nacional de Diagnóstico de Enfermagem, 2010.

CUNHA, Viviane Pecini da et al. **Atendimento a pacientes em situação de urgência: do serviço pré-hospitalar móvel ao serviço hospitalar de emergência.** Enfermería Actual de Costa Rica, San José, n. 37, pp. 1-15, Dec. 2019 .

DANTAS, Rodrigo Assis Neves et al. **Instrumento para avaliação da qualidade da assistência pré-hospitalar móvel de urgência: validação de conteúdo.** Rev. esc. enferm. USP, São Paulo, v. 49, n. 3, p. 380-386, June 2015.

DANTAS, Rodrigo Assis Neves et al. **Vítimas de acidentes de trânsito atendidas por serviço pré-hospitalar móvel de urgência.** Revista de Enfermagem do Centro-Oeste Mineiro, v. 8, e2549, 2018.

MACHADO, Cristiani Vieira; SALVADOR, Fernanda Gonçalves Ferreira; O'DWYER, Gisele. **Serviço de Atendimento Móvel de Urgência: análise da política brasileira.** Rev. Saúde Pública, São Paulo, v. 45, n. 3, p. 519-528, June 2011.

MARQUES, Bruna Ritiely Murta; FONSECA, Marcela Guimarães; ROCHA, Antônio Lincoln de Freitas. **Suporte básico e avançado de vida: atualização das novas diretrizes de ressuscitação cardiopulmonar (RCP) segundo a literatura.** EFDeportes.com Revista Digital. Buenos Aires, v. 18, n. 181, jun. 2013.

MENDES, Adriana Aparecida et al. **Resíduos de serviços de saúde em serviço de atendimento pré-hospitalar móvel.** Rev. Bras. Enferm., Brasília, v. 68, n. 6, p. 1122-1129, Dec. 2015.

MENDES, Karina Dal Sasso; SILVEIRA, Renata Cristina de Campos Pereira; GALVÃO, Cristina Maria. **Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem.** Texto contexto - enfermagem, Florianópolis, Brasil, v. 17, n. 4, out. 2008.

SOUZA, Maria Cristina Pereira; CARVALHO, Viviel Rodrigo José de. **Atendimento pré-hospitalar móvel: atuação do Enfermeiro.** In: II Congresso Internacional do Grupo Unis. Fundação de Ensino e Pesquisa do Sul de Minas, 2016.

## ÍNDICE REMISSIVO

### A

Adolescência 11, 12, 13, 14, 15, 16, 19, 20, 21

Assistência à saúde 87, 88, 90, 94, 97, 133, 136, 155, 157, 160, 168, 185

Atendimento Pré-Hospitalar 176, 178, 179, 180, 181, 182, 183, 199, 202

### C

Comunicação 5, 7, 8, 13, 14, 15, 27, 32, 33, 35, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 48, 50, 51, 52, 53, 55, 61, 70, 71, 72, 74, 75, 76, 77, 80, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 96, 97, 104, 144, 159, 169, 193

Coronavírus 22, 25, 32, 33, 34, 35, 39, 43, 159

Cuidado Holístico 9, 146, 149

### E

Educação em Saúde 6, 1, 3, 5, 8, 11, 12, 13, 14, 19, 22, 24, 25, 27, 28, 29, 30, 37, 67, 102, 103, 104, 105, 108, 136

Enfermagem em emergência 147

Ergologia 8, 111, 112, 113, 114, 115, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 124

Estratégia de Saúde da Família 7, 26, 57, 66, 68, 92, 109

Exame citopatológico 8, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 108, 110

### G

Gerenciamento 5, 11, 1, 2, 4, 9, 163, 164, 182, 184, 202

### H

História da Enfermagem 127, 128, 129, 131, 132

Humanização 10, 41, 151, 157, 166, 167

### I

Imunização 8, 92, 93, 94, 96, 98, 184, 186, 187, 188

### P

Pais 7, 22, 24, 25, 26, 30, 31, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84

Pandemia 6, 7, 11, 14, 15, 22, 27, 28, 29, 32, 34, 35, 37, 38, 39, 40, 42, 43, 44, 69, 70, 71, 72, 74, 75, 159

Processo de Enfermagem 7, 9, 2, 6, 8, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 104, 133, 134, 136, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 159

Psicoterapia de grupo 70, 71, 74, 75

## **Q**

Qualidade na assistência 10, 89, 176

## **R**

Racismo 18, 125, 128

Relato de experiência 6, 7, 8, 10, 32, 35, 69, 94, 100, 101, 104, 109, 146, 149, 155, 157, 160, 161, 162, 163, 166

Riscos ocupacionais 11, 184, 185, 186, 187, 188, 189, 190, 191, 192, 193, 195, 196, 197

## **S**

Saúde da criança 133, 134, 135, 136, 138, 139, 140, 142, 143, 165

Saúde Mental 15, 19, 44, 62, 66, 68, 70, 72, 75, 150, 151, 195

Segurança do Paciente 8, 4, 7, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 151, 179

Suicídio 7, 57, 58, 60, 61, 62, 66, 67, 200

## **T**

Tecnologias de informação 7, 46, 51, 52, 56

Teleorientação 6, 32, 33, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 43, 44

Teoria de Enfermagem 147

Terapêutica 38, 70, 71, 74, 75, 77, 158

## **U**

Unidade de Terapia Intensiva 7, 4, 46, 51, 54, 56, 177

# Gestão de Serviços de Enfermagem

[www.atenaeditora.com.br](http://www.atenaeditora.com.br) 

[contato@atenaeditora.com.br](mailto:contato@atenaeditora.com.br) 

[@atenaeditora](https://www.instagram.com/atenaeditora) 

[www.facebook.com/atenaeditora.com.br](https://www.facebook.com/atenaeditora.com.br) 

 **Atena**  
Editora

Ano 2021

# Gestão de Serviços de Enfermagem

[www.atenaeditora.com.br](http://www.atenaeditora.com.br) 

[contato@atenaeditora.com.br](mailto:contato@atenaeditora.com.br) 

[@atenaeditora](https://www.instagram.com/atenaeditora) 

[www.facebook.com/atenaeditora.com.br](https://www.facebook.com/atenaeditora.com.br) 