

A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO EFETIVA NA ENFERMAGEM EM SITUAÇÕES DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

THE IMPORTANCE OF EFFECTIVE COMMUNICATION IN NURSING IN URGENCY AND EMERGENCY SITUATIONS

CAMILA CASSIANO **CARDOSO**¹, DILSON **GUEDES**¹, LÍVIA DIAS TELES ANDRADE **MATIUSSO**¹, LUCAS WILLIAN DE **ANDRADE**¹, VANESSA RAMOS LOPES **VALVERDE**², DAIANE SUELE BRAVO **TONELLO**³, MARIA FERNANDA PEREIRA GOMES **FIORENTINO**^{4*}, MARLA FABIULA DE BARROS **HATISUKA**⁴

1. Acadêmicos do curso de Enfermagem da Universidade Paulista campus Assis-SP; 2. Professora Mestra, Docente do Curso de Enfermagem da Universidade Paulista campus Assis-SP; 3. Professora Doutora, Coordenadora Auxiliar do Curso de Enfermagem da Universidade Paulista campus Assis-SP; 4. Professora Doutora, Docente do Curso de Enfermagem da Universidade Estadual do Norte do Paraná.

*Rua Myrtes Spera Conceição, 301, Conjunto Nelson Marcondes, Assis, São Paulo, Brasil. CEP: 19813-550. m_fernanda_pgomes@hotmail.com

Recebido em 19/11/2025. Aceito para publicação em 24/11/2025

RESUMO

O objetivo do estudo foi descrever a importância da comunicação efetiva em atendimentos de urgência e emergência, para compreender as melhores práticas que reduzem os erros, buscar os principais problemas ocasionados pela falha na comunicação da enfermagem em serviços de urgência e emergência e compreender as melhores maneiras de se estabelecer uma comunicação efetiva entre os membros da equipe e com o paciente. O caminho metodológico escolhido foi a revisão integrativa de literatura. A busca por publicações foi realizada no Google Acadêmico e Biblioteca Virtual de Saúde (B.V.S) utilizando os descritores: “Comunicação”, “Emergência” e “Enfermagem” com o conector booleano “AND”. Um total de 662 publicações foram previamente encontradas e avaliadas com base no título e resumo com a seleção de 24 para leitura na íntegra e a inclusão de 9 publicações para a síntese teórica. Diante da complexidade do ambiente hospitalar e da crescente demanda por excelência na assistência, a comunicação entre os profissionais de saúde emerge como uma peça-chave para garantir a qualidade e a segurança dos cuidados prestados aos pacientes. Nesse contexto, a comunicação efetiva transcende os aspectos básicos de transmissão de informações, abrangendo a compreensão mútua, a colaboração interprofissional e a construção de uma cultura organizacional centrada no paciente.

PALAVRAS-CHAVE: Comunicação; Emergências; Enfermagem.

ABSTRACT

The objective of this study was to describe the importance of effective communication in emergencies and urgent care, to understand best practices that reduce errors, to identify the main problems caused by communication failures in nursing services, and to understand the best ways to establish effective communication between team members and with patients. The methodological approach chosen was an integrative literature review. The search for publications was conducted in Google Scholar and the Virtual Health Library

(VHL) using the descriptors: "Communication", "Emergency" and "Nursing" with the Boolean operator "AND". A total of 662 publications were initially found and evaluated based on the title and abstract, with 24 selected for full reading and 9 included for theoretical synthesis. Given the complexity of the hospital environment and the growing demand for excellence in care, communication among healthcare professionals emerges as a key element to ensure the quality and safety of care provided to patients. In this context, effective communication transcends the basic aspects of information transmission, encompassing mutual understanding, interprofessional collaboration, and the construction of a patient-centered organizational culture.

KEYWORDS: Communication; Emergencies; Nursing.

1. INTRODUÇÃO

A missão da enfermagem reside na promoção do cuidado, cujo propósito é manter a saúde e a dignidade do ser humano em foco¹. Dentro dessa abordagem, para alinhar o atendimento com a Política Nacional de Humanização, é essencial considerar a criação de laços interpessoais, a construção de redes de colaboração e a participação coletiva na gestão. Tais realizações tornam-se possíveis quando conseguimos cumprir o valor dos indivíduos inseridos nessas redes¹.

Nesse contexto, a comunicação assume um papel crucial na interação entre profissionais, gestores e pacientes, conforme preconizado pela direção da transversalidade dessa política². Dessa forma, a comunicação se configura como um elemento fundamental no âmbito do cuidado. Sob essa perspectiva, o ato de cuidar se associa diretamente à prática comunicativa². A comunicação, em suas diversas modalidades, desempenha o papel de instrumento humanizador de grande relevância². Para efetivar essa abordagem, a equipe deve estar comprometida e consciente da necessidade de consideração do paciente como sujeito ativo no processo de cuidado, não como mero receptor passivo².

Para aprimorar e aprofundar o cuidado de enfermagem, é primordial destacar a importância do diálogo, pois ele estabelece uma conexão mais próxima entre as pessoas, iniciando um contato que integra culturas, compartilha experiências e vivências³. Uma comunicação eficiente entre todos os membros da equipe de enfermagem e da equipe multidisciplinar desempenha um papel fundamental na humanização da assistência ao paciente³. A fim de tornar o processo de humanização verdadeiramente eficaz e transformador, é essencial fortalecer os laços de comunicação, permitindo a compreensão contínua das realidades do paciente e do profissional de saúde³.

Uma comunicação deficiente é uma fonte significativa de erros, que podem resultar em eventos adversos à segurança do paciente e podem levar a mortes, situação que se agrava ainda mais quando se trata da transferência de pacientes entre as etapas pré-hospitalar e intra-hospitalar nos serviços de emergência⁴. Devido à natureza dinâmica e à necessidade de intervenções rápidas, a comunicação pode ser prejudicada, levando a atrasos e erros nos diagnósticos, tratamentos e decisões relacionadas aos pacientes⁴.

As falhas de comunicação podem ocorrer de duas maneiras distintas, mas previsíveis: o silêncio, em que informações não são compartilhadas ou são compartilhadas com as pessoas erradas, e a violência, que pode incluir ataques verbais, sarcasmo e outros comportamentos que desqualificam os profissionais de saúde⁵. Ambas são observadas em diversas profissões da saúde e podem resultar em baixo engajamento dos profissionais, enfraquecimento das instituições e custos adicionais⁵.

Também é importante considerar a sobrecarga nos serviços de emergência, tanto pré-hospitalares quanto intra-hospitalares, bem como problemas estruturais e a fragilidade do sistema de referência⁶. A superlotação de hospitais de atendimento de urgência e emergência com pacientes que puderam ser atendidos na Atenção Primária à Saúde agrava ainda mais essa situação⁶.

Além disso, existem desafios na formação dos profissionais de saúde e na disponibilidade de recursos adequados⁷. Isso afeta diretamente a qualidade do cuidado, aumentando a carga de trabalho e o estresse das equipes, especialmente devido à falta de profissionais em diversas áreas⁷.

Dessa maneira, a identificação e compreensão dos problemas, bem como a facilitação da interação profissional e pessoal, são possíveis graças à comunicação, uma ferramenta que permeia todos os aspectos da vida e que, por meio dela, as experiências podem ser compartilhadas e o ambiente pode ser moldado⁸. Compreender os mecanismos de comunicação que melhoram o desempenho no relacionamento com o paciente é tão crucial quanto melhorar a comunicação e o relacionamento entre os próprios membros da equipe de enfermagem⁸.

Sendo assim, compreender o processo de comunicação em toda a sua complexidade e suas

diversas manifestações se faz necessário para aprimorar a compreensão e a interação entre todos os envolvidos na comunicação⁹. Isso é essencial para fortalecer os laços interpessoais entre os profissionais que concentram o mesmo objetivo na assistência de enfermagem: o ato de cuidar⁹.

Para melhorar o cuidado de enfermagem em urgência e emergência, é crucial enfatizar a comunicação, que cria uma conexão próxima, integra culturas e compartilha experiências¹⁰. A comunicação eficaz entre a equipe de enfermagem e a equipe multidisciplinar é fundamental para humanizar o atendimento ao paciente¹⁰. Fortalecer os laços de comunicação é essencial para uma humanização eficaz e transformadora, possibilitando a compreensão contínua das realidades do paciente e dos profissionais de saúde¹⁰.

A falta de comunicação adequada é uma causa importante de erros que podem afetar a segurança do paciente, causando eventos adversos, incluindo mortes¹¹. Isso se torna ainda mais crítico em serviços de emergência, devido à necessidade de ações rápidas, o que pode resultar em atrasos e equívocos nos diagnósticos, tratamentos e decisões sobre os pacientes¹¹. Torna-se necessário estabelecer protocolos que diminuam essas falhas e reduzam os erros, a partir de uma comunicação eficiente¹².

Consequentemente, esse estudo procura descrever a importância da comunicação efetiva em atendimentos de urgência e emergência, para compreender as melhores práticas que reduzem os erros, buscar os principais problemas ocasionados pela falha na comunicação da enfermagem em serviços de urgência e emergência e compreender as melhores maneiras de se estabelecer uma comunicação efetiva entre os membros da equipe e com o paciente, para que o serviço ofertado seja humanizado e correto.

2. MATERIAL E MÉTODOS

Trata-se de um estudo de revisão integrativa da literatura, realizado entre os meses de janeiro e novembro de 2024. Este método foi escolhido por permitir a inclusão de diferentes tipos de estudos, o que possibilita uma análise abrangente do tema investigado e uma síntese do conhecimento científico produzido sobre a temática¹³.

Para a condução desta revisão, seguiram-se as seguintes etapas: (1) identificação do tema e definição do objetivo da pesquisa; (2) elaboração da questão norteadora; (3) busca dos estudos nas bases de dados; (4) extração dos dados; (5) avaliação crítica dos estudos incluídos; (6) análise e interpretação dos resultados; e (7) apresentação da revisão integrativa¹³.

A pesquisa buscou responder à seguinte questão norteadora: Quais as melhores formas de se estabelecer uma comunicação efetiva nos atendimentos de urgência e emergência? É possível minimizar erros e evitar danos por meio da comunicação eficiente?

Foram incluídas publicações disponíveis na íntegra, redigidas em português, que abordassem a

comunicação no contexto da enfermagem em serviços de urgência e emergência. Excluíram-se os trabalhos que, após leitura completa, não responderam à questão norteadora, bem como duplicatas e estudos sem relação direta com o tema.

A seleção dos artigos foi realizada nas bases de dados Google Acadêmico e Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), escolhidas por sua ampla abrangência e relevância na área da saúde, especialmente no contexto brasileiro.

Utilizaram-se como descritores os termos: “Comunicação”, “Emergência” e “Enfermagem”. O cruzamento dos descritores foi conduzido utilizando o conector booleano “AND”, em combinação única, de modo a refinar a busca e assegurar a seleção de estudos diretamente relacionados ao tema proposto.

Foram incluídos artigos originais publicados entre 2010 e 2023, disponíveis em texto completo, em português, e que apresentassem discussão sobre comunicação e práticas de enfermagem em urgência e emergência.

O processo de identificação, seleção e inclusão dos estudos foi desenvolvido em três etapas: Busca inicial utilizando os descritores nas bases de dados; Leitura dos títulos e resumos para triagem dos estudos potencialmente relevantes; Leitura na íntegra dos artigos elegíveis para extração dos dados e síntese teórica.

Inicialmente, foram encontradas 662 publicações. Após a leitura de títulos e resumos, 24 artigos foram selecionados para leitura completa, resultando na inclusão de 9 estudos na amostra final.

Para a caracterização dos artigos selecionados, foi elaborado no Quadro 1, contendo as seguintes informações: título do artigo, ano de publicação, objetivo e tipo de estudo.

Quadro 1. Características dos artigos selecionados para síntese teórica.

Título do artigo	Ano	Objetivo	Tipo do Estudo
A comunicação no cuidado à saúde em unidade de urgência e emergência: relato de experiência	2013 ¹⁴	Relatar a comunicação no cuidado à saúde em uma unidade de urgência e emergência adulto de um hospital universitário.	Relato de experiência
Comunicação efetiva no trabalho em equipe em saúde: desafio para a segurança do paciente	2015 ¹⁵	Apresentar um ensaio reflexivo que versa sobre comunicação efetiva na perspectiva do trabalho da equipe interdisciplinar, para a qualidade dos cuidados em saúde e a segurança do paciente.	Ensaio reflexivo que versa sobre a comunicação efetiva na perspectiva do trabalho da equipe interdisciplinar para a qualidade dos cuidados em saúde e a segurança do paciente.

Comunicação efetiva para a segurança do paciente: nota de transferência e Modified Early Warning Score	2019 ¹⁶	Analisar o registro da Nota de Transferência (NT) e a emissão do Modified Early Warning Score (MEWS) realizados pelo enfermeiro em pacientes adultos transferidos do Serviço de Emergência como estratégia de comunicação efetiva para a segurança do paciente.	Estudo transversal retrospectivo desenvolvido em um hospital de ensino no Sul do Brasil que avaliou 8028 prontuários eletrônicos no ano de 2017.
Fatores que influenciam a segurança do paciente em serviços de urgência e emergência: revisão integrativa	2019 ¹⁷	Identificar evidências disponíveis na literatura científica acerca de fatores que interferem na segurança do paciente em serviços de urgência e emergência.	Revisão integrativa da literatura
Estratégias para o desenvolvimento da comunicação em um hospital de urgência e emergência	2020 ¹⁸	Identificar e desenvolver estratégias para o aprimoramento da competência da comunicação em enfermeiros hospitalares.	Estudo exploratório, de abordagem qualitativa do tipo pesquisa intervenção.
“Apenas falar, não é comunicar” – A comunicação do enfermeiro com a família/pessoa em situação crítica no SU	2020 ¹⁹	Enumerar e descrever as competências comuns do Enfermeiro Especialista e específicas em Enfermagem Médico-Cirúrgica, na vertente da Pessoa em Situação Crítica e as de Mestre adquiridas	Estudo descritivo
Interprofessional communication in an emergency care unit: a case study	2021 ²	Mapear fatores internos e externos em uma unidade de emergência que interferem na prática comunicativa interprofissional.	Estudo de caso único, descritivo, qualitativo que segue as recomendações dos Critérios Consolidados para Relatos de Pesquisa Qualitativa (COREQ)
Segurança do paciente em serviços de urgência e emergência: uma revisão integrativa	2021 ²⁰	Analisar a produção científica publicada na literatura sobre a segurança do paciente em serviços de urgência e emergência.	Revisão integrativa da literatura
Competências não técnicas	2023 ²¹	Identificar a responsabilidade	Estudo exploratório-

valorizadas pelos enfermeiros na sala de emergência		profissional, ética e legal, formação e melhoria contínua dos cuidados, gestão dos cuidados; cuidados à PSC e família, controle e prevenção de infecção e de resistência aos antimicrobianos e resposta em situações de catástrofe.	descritivo de abordagem qualitativa
---	--	---	-------------------------------------

Fonte: Elaboração própria, 2024.

3. DESENVOLVIMENTO E DISCUSSÃO

O enfermeiro, em seu processo de trabalho, assume e desenvolve de forma compartilhada atividades assistenciais e gerenciais, necessitando de competências específicas a fim de garantir a excelência da qualidade da assistência, como é o caso da comunicação. Sendo assim, a comunicação dentro de qualquer instituição de saúde deve ser uma competência que busca pelo sucesso e resultados organizacionais¹⁸.

O conceito de comunicação ampliou-se no mundo globalizado, sendo necessários não só elementos básicos, como emissor, receptor e mensagem, como também aspectos como a compreensão do conteúdo, a assimilação e o processamento de informações para provocar a ação consciente e, possivelmente, transformadora, na vida de cada um e de todos¹⁸. O campo da comunicação na interseção com o desenvolvimento interno da instituição hospitalar expõe um modo de refletir sobre as culturas e suas manifestações, inclusive comunicacionais, de articulá-las em contato com a dinâmica espacial do território¹⁸.

A comunicação efetiva e o trabalho da equipe multiprofissional são compreendidos como determinantes da qualidade e da segurança na prestação de cuidados aos indivíduos^{16,20}. Ela se dá entre os profissionais da saúde quando estes transmitem ou recebem uma informação de forma completa e exata, anotando-a e relendo-a para o seu transmissor e este necessita confirmar a precisão dos dados^{16,20}.

Ocorre na instituição em casos de transferências de pacientes entre setores, de transmissão de informações por telefonemas e relatos verbais diretamente entre profissionais, de formulários e notas de transferências de pacientes, de orientações verbais em emergências ou urgências e de aviso de dados alarmantes laboratoriais por via telefônica ao enfermeiro responsável e/ou equipe médica assistente¹⁶.

As falhas na comunicação entre os profissionais de saúde tem sido um dos principais fatores que contribuem para a ocorrência de eventos adversos e, consequentemente, diminuição da qualidade dos cuidados^{16,19}. Os profissionais têm dificuldades de manter uma comunicação que favoreça o trabalho em equipe e a continuidade dos cuidados em saúde intra e extra-hospitalar, seja por falta de tempo, escassez de

pessoal, ausência de padronização, imperícia ou desconhecimento da importância de tal ação^{16,19}.

Nesta perspectiva, configuram-se como desafios para a comunicação efetiva no trabalho em equipe a diversidade na formação dos profissionais dado que o treinamento em comunicação pode variar entre os indivíduos, a tendência de que membros de uma mesma categoria profissional se comuniquem preferencialmente entre si e o impacto da hierarquia, na qual o médico costuma ocupar uma posição de maior autoridade, podendo inibir a participação dos demais integrantes da equipe interdisciplinar¹⁵.

É importante pontuar que, quando se fala em comunicação, é comum pensar-se em problema ou conflito, sendo essencial entender que o conflito surge quando não se tem as mesmas ideias, a mesma percepção ou a mesma emoção¹⁴. Portanto, o conflito faz parte da convivência humana, do cotidiano, mas fica mais fácil solucioná-lo quando se entende o ponto de vista do outro¹⁴.

Ao entender-se que compreender o ponto de vista do outro não significa ter que concordar com ele, será possível perceber que, uma determinada situação pode ser vista por outro ângulo também, e que a comunicação envolve essas diferentes formas de percepção do mundo¹⁴.

A Organização Mundial da Saúde estabeleceu como a segunda meta internacional de segurança do paciente a melhoria da comunicação entre os profissionais de saúde envolvidos no cuidado². Nesse contexto, a comunicação interprofissional (CIP) é definida como a capacidade de efetuar uma comunicação eficaz e colaborativa entre profissionais de diferentes áreas, garantindo que todos trabalhem em conjunto para proporcionar o melhor atendimento possível ao paciente².

Nesse sentido, um estudo realizado em uma unidade de emergência de um hospital público de alta complexidade na Bahia revelou que, na prática interprofissional colaborativa, diferentes categorias profissionais devem trabalhar juntas para alcançar resultados positivos na assistência à saúde². Acredita-se que uma CIP eficaz favorece o trabalho em equipe, assegura a continuidade do cuidado ao paciente, minimiza a ocorrência de riscos e efeitos adversos, além de contribuir significativamente para a segurança do paciente².

Destaca-se que a CIP é uma ferramenta essencial que deve ser utilizada desde a chegada do paciente à unidade de emergência, começando pelo acolhimento com classificação de risco². Esse sistema permite um atendimento horizontal dos pacientes, utilizando fluxogramas e protocolos recomendados². Pacientes classificados com risco vermelho necessitam de encaminhamento imediato para a sala vermelha². Entre esses dois espaços, a comunicação entre os profissionais deve garantir a continuidade do atendimento de maneira segura, minimizando erros e melhorando a qualidade da assistência².

O modo como ocorre a comunicação entre os

profissionais vem sendo apontada como primordial para um cuidado de saúde seguro^{15,21}. Alguns aspectos têm sido considerados como essenciais para o aprimoramento da comunicação efetiva entre os membros da equipe, como por exemplo: manter contato visual, praticar a escuta ativa, confirmar a compreensão da mensagem, exercer uma liderança clara, envolver todos os membros da equipe, promover discussões construtivas sobre informações relevantes, e ter consciência situacional – ou seja, entender o ambiente atual e prever possíveis problemas futuros com precisão¹⁵.

Portanto, tem-se observado na prática diária que os profissionais de saúde enfrentam dificuldades em lidar com situações repentinas e inesperadas que exigem uma resposta rápida da equipe, como no caso de uma parada cardiorrespiratória, devido à falta de entendimento sobre o papel de cada cuidador nesse tipo de atendimento¹⁵. Essa realidade tem prejudicado a qualidade e a segurança da assistência, especialmente para pacientes de alto risco¹⁵.

Existem ferramentas essenciais para fortalecer o trabalho em equipe e aprimorar a comunicação, entre elas: a autocorreção, considerada fundamental para prevenir erros e elevar a qualidade da assistência; as reuniões de equipe, indispensáveis para garantir a transmissão adequada das informações formais a todos os profissionais e para promover a coesão do grupo; e o mapa mental compartilhado, que se refere à compreensão mútua dos problemas, dos objetivos e das estratégias relacionadas à situação em curso¹⁵.

Uma abordagem alternativa que tem sido utilizada é a inclusão de maneiras padronizadas para apresentar a informação do paciente, denominada SBAR (Situação; Background – história prévia; Avaliação; Recomendação). Essa técnica fornece uma estrutura clara para a comunicação entre os profissionais sobre a condição do paciente, permitindo que antecipem os próximos passos e ajustem seu modelo mental, se necessário. Outras estratégias com o mesmo objetivo incluem a verbalização das informações essenciais para toda a equipe, especialmente em emergências, e a repetição e confirmação das ordens recebidas, para evitar erros como os relacionados à dosagem e via de administração de medicamentos^{15,17}.

4. CONCLUSÃO

Diante da complexidade do ambiente hospitalar e da crescente demanda por excelência na assistência, a comunicação entre os profissionais de saúde emerge como uma peça-chave para garantir a qualidade e a segurança dos cuidados prestados aos pacientes. Nesse contexto, a comunicação efetiva transcende os aspectos básicos de transmissão de informações, abrangendo a compreensão mútua, a colaboração interprofissional e a construção de uma cultura organizacional centrada no paciente.

A superação dos desafios inerentes à comunicação na equipe de saúde, tais como a diversidade de formações profissionais, hierarquia e tempo limitado,

requer o desenvolvimento de competências específicas e a adoção de ferramentas padronizadas, como o SBAR, que proporcionam estrutura e clareza nas interações. Ao priorizar a comunicação efetiva, os profissionais de saúde não apenas fortalecem o trabalho em equipe, mas também promovem a continuidade do cuidado, minimizam riscos e contribuem para a segurança do paciente.

Assim, investir na melhoria da comunicação intra e interprofissional é fundamental para enfrentar os desafios do ambiente hospitalar contemporâneo e assegurar uma assistência de qualidade e humanizada..

5. REFERÊNCIAS

- [1] Moreira FTL, Callou RCM, Albuquerque GA, Oliveira RM. Estratégias de comunicação efetiva no gerenciamento de comportamentos destrutivos e promoção da segurança do paciente. Rev Gaúcha Enferm [Internet]. 2019 [citado 2024 Jan. 25]; 40(esp):1-8. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rgenf/a/nWLsXWpWyYyhnCmF8J6KvbJ/?format=pdf&lang=pt>.
- [2] Coifman AHM, Pedreira LC, Jesus APS, Batista REA. Comunicação interprofissional em unidade de emergência: estudo de caso. Rev Esc Enferm USP [Internet]. 2021 [citado 2024 Jan. 25]; 55: 1-8. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/receusp/a/6b3gxp5DL5YJy5ZQPGtgnv/?format=pdf&lang=pt>.
- [3] Broca PV, Ferreira MA. Equipe de enfermagem e comunicação: contribuições para o cuidado de enfermagem. Rev Bras Enferm [Internet]. 2012 [citado 2024 Mar. 25]; 65(1):97-103. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reben/a/rxxwHhHCKZbGpD9M47DjDxp/?lang=pt#>.
- [4] Souza MM, Xavier AC, Araújo CAR, Pereira ER, Duarte SCM, Broca PV. A comunicação entre os serviços médicos de emergência pré-hospitalar e intra-hospitalar: revisão de literatura. Rev Bras Enferm [Internet]. 2020 [citado 2024 Mar. 30]; 73 (Suppl 6):1-9. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reben/a/TFLpCVHwXCzWXM4G4q7NNnb/?lang=pt&format=pdf>.
- [5] Castro CMCSP, Marques MCMP, Vaz CROT. Comunicação na transição de cuidados de enfermagem em um serviço de emergência de Portugal. Cogitare Enferm [Internet]. 2022 [citado 2024 Jun. 25]; 27:1-12. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cenf/a/H3n7RKGFt5cHgTdVqQVY3rS/#>.
- [6] Santos JLG, Lima MADS, Pestana AL, Colomé ICS, Erdmann AL. Estratégias utilizadas pelos enfermeiros para promover o trabalho em equipe em um serviço de emergência. Rev Gaúcha Enferm, [Internet]. 2016 [citado 2024 Jun. 29]; 37(1):1-7. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rgenf/a/ZxVZ8k73pX6vyPJJzRYsbsH/?lang=pt#>.
- [7] Guzinski C, Lopes ANM, Flor J, Migliavaca J, Tortato C, Pai DD. Boas práticas para comunicação efetiva: a experiência do round interdisciplinar em cirurgia ortopédica. Rev Gaúcha Enferm [Internet]. 2019; [citado 2024 Jul. 12]; 40:1-5. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rgenf/a/Wjn8TxZSKZGXThGJhZtbPLb/#>.

- [8] Sousa KHJF, Damasceno CKCS, Almeida CAPL, Magalhães JM, Ferreira M de A. Humanização nos serviços de urgência e emergência: contribuições para o cuidado de enfermagem. *Rev Gaúcha Enferm* [Internet]. 2019 [citado 2024 Jul. 12]; 40:1-10. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rgenf/a/PX7vJwFyrRTsVm3jgMk8rRN/>.
- [9] Azevedo ALCS, Pereira AP, Lemos C, Coelho MF, Chaves LDP. Organização de serviços de emergência hospitalar: uma revisão integrativa de pesquisas. *Rev Eletr Enf* [Internet]. 2010 [citado 2023 Set. 29];12(4):736-45. Disponível em: <https://revistas.ufg.br/fen/article/view/6585>.
- [10] Melo RA, Fernandes FECV, Coqueiro LSR, Melo DC, Carvalho MC. Comunicação e entraves no processo de trabalho das equipes de atendimento às urgências e emergências. *Rev Enferm Atual In Derme* [Internet]. 2023 [citado 2024 Jul. 12];97(4):e023187. Disponível: <https://revistaenfermagematual.com.br/index.php/revista/article/view/1721>.
- [11] Castro C, Marques MC, Vaz CT. Nursing communication handover in emergency department. *Ann Med* [Internet]. 2021 [cited 2024 Jul. 12];53(1):1–10. Disponível em: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC8480587/>.
- [12] Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal. Protocolo de Segurança do Paciente: Comunicação Efetiva. Brasília (DF): SES-DF; 2017.
- [13] Mendes KDS, Silveira RCCP, Galvão CM. Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. *Texto Contexto Enferm*. [Internet]. 2008 [citado 2024 Abr. 12];17(4):758–64. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tce/a/XzFkq6tjWs4wHNqNjKJLkXQ/?format=html&lang=pt>.
- [14] Cielo C, Camponogara S, Pillon RBF. A comunicação no cuidado à saúde em unidade de urgência e emergência: relato de experiência. *J Nurs Health* [Internet]. 2013 [citado 2024 Out. 22];3(2):204-12. Disponível em: <https://periodicos.ufpel.edu.br/index.php/enfermagem/article/view/3398/3242>.
- [15] Nogueira JWS, Rodrigues MCS. Comunicação efetiva no trabalho em equipe em saúde: desafio para a segurança do paciente. *Cogitare Enferm*. [Internet] 2015 [citado 2024 Out. 22]; 20(3): 636-640. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/4836/483647680026.pdf>.
- [16] Olino L, Gonçalves AC, Strada JKR, Vieira LB, Machado MLP, Molina KL, et al. Comunicação efetiva para a segurança do paciente: nota de transferência e Modified Early Warning Score. *Rev Gaúcha Enferm* [Internet]. 2019 [citado 2024 Out. 22];40(spe):e20180341. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rgenf/a/WWg79Qfp8bPWc6HpQVmJLyC/?lang=ptNogueira>.
- [17] Silva ET, Matsuda LM, Paulino GME, Camillo NRS, Simões AC, Ferreira AMD. Fatores que influenciam a segurança do paciente em serviços de urgência e emergência: revisão integrativa. *Rev. baiana enferm*. [Internet]. 2019 [citado 2024 Out. 22];33. Disponível em: <https://periodicos.ufba.br/index.php/enfermagem/article/view/33408>.
- [18] Soares MI, Silva BR, Leal LA, Brito LJS, Resck ZMR, Henriques SH. Estratégias para o desenvolvimento da comunicação em um hospital de urgência e emergência. *Reme Revista Mineira de Enfermagem* [Internet]. 2020 [citado 2024 Out. 22];24. Disponível em: <http://www.revenf.bvs.br/pdf/reme/v24/1415-2762-reme-24-e1308.pdf>.
- [20] Pires VMS. “Apenas falar, não é comunicar” – A comunicação do enfermeiro com a família/pessoa em situação crítica no SU [dissertação]. Portalegre: Instituto Politécnico de Portalegre, Universidade de Évora; 2020.
- [21] Marques CA; Rosetti KAG; Portugal FB. Segurança do paciente em serviços de urgência e emergência: uma revisão integrativa da literatura. *Revista Baiana de Saúde Pública* [Internet]. 2021 [citado 2024 Out. 22];45(2):172-194. Disponível em: <https://rbsp.sesab.ba.gov.br/index.php/rbsp/article/view/3405/3060>.
- [22] Alves, IAS. Competências não técnicas valorizadas pelos enfermeiros na sala de emergência [dissertação]. Viana do Castelo: Escola Superior de Saúde, Instituto Politécnico de Viana do Castelo; 2023.