

REVISÃO

Alta demanda das unidades de pronto atendimento e a sobrecarga da enfermagem: uma revisão integrativa da literatura

Ianna Regina de Almeida Ferreira¹, Jandson Oliveira Soares¹, Alessandra Nascimento Pontes¹

¹Centro Universitário CESMAC, Maceió, AL, Brasil

Recebido em: 6 de Junho de 2025; Aceito em: 17 de Julho de 2025.

Correspondência: Ianna Regina de Almeida Ferreira, iannareginaalmeida@hotmail.com

Como citar

Ferreira IRA, Soares JO, Pontes AN. Alta demanda das unidades de pronto atendimento e a sobrecarga da enfermagem: uma revisão integrativa da literatura. Enferm Bras. 2025;24(3):2530-2540. doi:[10.62827/eb.v24i3.4073](https://doi.org/10.62827/eb.v24i3.4073)

Resumo

Introdução: Este estudo tem como objetivo compreender os impactos da alta demanda nas Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) sobre as condições de trabalho da equipe de enfermagem e suas consequências para a saúde física e mental desses profissionais. **Objetivo:** Descrever, por meio de uma revisão integrativa da literatura, como a superlotação nas UPAs afeta os profissionais de enfermagem em sua prática cotidiana de saúde. **Métodos:** Trata-se de uma revisão integrativa da literatura realizada nas bases *Scientific Electronic Library Online* (SciELO), Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), Base de dados em Enfermagem (BDENF), Literatura Internacional em Ciências da Saúde (MEDLINE). Foram utilizados descritores relacionados à sobrecarga de trabalho, saúde mental e enfermagem em contexto de urgência e emergência. **Resultados:** Os estudos analisados revelam que a sobrecarga nas UPAs, aliada à escassez de profissionais, infraestrutura deficiente e jornadas excessivas, compromete a qualidade da assistência e provoca adoecimento físico e mental na equipe de enfermagem. As consequências incluem estresse, exaustão e redução da satisfação profissional. **Conclusão:** Os achados apontam para a necessidade urgente de políticas públicas que melhorem as condições de trabalho, reorganizem os fluxos de atendimento e fortalecem a atenção primária, contribuindo para a valorização da enfermagem e a qualidade do cuidado nas urgências. **Palavras-chave:** Enfermagem; Unidade de Pronto Atendimento; Saúde Mental; Qualidade de Assistência à Saúde.

Abstract

High demand on emergency care units and nursing overload: an integrative literature review

Introduction: This study aims to understand the impacts of high demand in Emergency Care Units (UPAs) on the working conditions of the nursing team and its consequences for the physical and mental health of these professionals. **Objective:** An integrative literature review was carried out to describe how overcrowding in UPAs affects nursing professionals in their health practice. **Methods:** This is an integrative literature review carried out in the Scientific Electronic Library Online (SciELO), Latin American and Caribbean Literature in Health Sciences (LILACS), Nursing Database (BDENF), and International Literature in Health Sciences (MEDLINE). Descriptors related to work overload, mental health, and nursing in the context of urgency and emergency were used. **Results:** The studies analyzed reveal that overcrowding in UPAs, combined with the shortage of professionals, deficient infrastructure, and excessive working hours, compromises the quality of care and causes physical and mental illness in the nursing team. The consequences include stress, exhaustion, and reduced job satisfaction. **Conclusion:** The findings point to the urgent need for public policies that improve working conditions, reorganize care flows and strengthen primary care, contributing to the valorization of nursing and the quality of care in emergency departments.

Keywords: Nursing; Emergency Service; Mental Health; Quality of Health Care.

Resumen

Alta demanda en unidades de urgencias y sobrecarga de enfermería: una revisión integradora de la literatura

Introducción: Este estudio tiene como objetivo comprender los impactos de la alta demanda en las Unidades de Atención de Emergencia (UPA) en las condiciones laborales del equipo de enfermería y sus consecuencias para la salud física y mental de estos profesionales. **Objetivo:** Se realizó una revisión integradora de la literatura para describir cómo el hacinamiento en las UPA afecta a los profesionales de enfermería en su práctica de salud. **Métodos:** Se realizó una revisión integradora de la literatura en Scientific Electronic Library Online (SciELO), Literatura Latinoamericana y del Caribe en Ciencias de la Salud (LILACS), Nursing Database (BDENF) y Literatura Internacional en Ciencias de la Salud (MEDLINE). Se utilizaron descriptores relacionados con la sobrecarga de trabajo, la salud mental y la enfermería en el contexto de urgencia y emergencia. **Resultados:** Los estudios analizados revelan que el hacinamiento en las UPA, combinado con la escasez de profesionales, la infraestructura deficiente y las horas de trabajo excesivas, compromete la calidad de la atención y causa enfermedades físicas y mentales en el equipo de enfermería. Las consecuencias incluyen estrés, agotamiento y reducción de la satisfacción laboral. **Conclusión:** Los hallazgos apuntan a la urgente necesidad de políticas públicas que mejoren las condiciones laborales, reorganicen los flujos asistenciales y fortalezcan la atención primaria, contribuyendo así a la valorización de la enfermería y la calidad de la atención en los servicios de urgencias.

Palabras-clave: Enfermería; Servicio de Urgencia em Hospital; Salud Mental; Calidad de la Atención de Salud.

Introdução

O objeto deste estudo é analisar os impactos da alta demanda nas Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) sobre a sobrecarga dos profissionais de enfermagem. A motivação para a realização deste trabalho surgiu a partir de uma experiência vivenciada durante um estágio extracurricular em uma UPA. Nesse período, foi possível observar, concretamente, os desafios enfrentados pela equipe de enfermagem diante da superlotação. Essa vivência despertou o interesse em investigar, por meio de uma revisão integrativa da literatura, como a sobrecarga decorrente da alta demanda impacta o desempenho.

As Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) desempenham um serviço destacado na rede de atenção à saúde do Brasil, sendo um componente da Política Nacional de Atenção às Urgências do Ministério da Saúde, atuando na rede de serviços pré-hospitalares fixos para atendimentos às urgências [1]. Nos últimos anos, ocorreu um aumento na utilização pelos serviços hospitalares de urgência e emergência, na qual boa parte dessa procura poderia ser resolvida com procedimentos ambulatoriais na atenção primária de saúde [2].

Na visão da estrutura da Rede de Atenção à Saúde (RAS), os lugares de prestação de serviço de saúde devem ter a mesma relevância no que diz respeito à população e à atenção primária à saúde, que devem ser a porta de entrada primária para os demais pontos da RAS. Observa-se, atualmente, que os serviços de urgência e emergência no Brasil enfrenta uma superlotação por pacientes que não buscam acessar os outros serviços ligados à saúde. Desta forma, as Unidades de Pronto Atendimento realizam atendimentos que não são de sua alçada, acolhendo uma grande procura por usuários, que poderiam ser assistidos em outro tipo de serviço. Essa alta demanda consome tempo,

recursos materiais e sobrecarga dos profissionais, produzindo gastos financeiros, que deveriam ser direcionados a pacientes que necessitam de atendimentos de urgência e emergência [3].

Essa situação gera diretas complicações na qualidade do cuidado e nas condições do trabalho dos profissionais da saúde e, em destaque à equipe de enfermagem, que representa a grande parte da força de trabalho. O setor de urgência e emergência é considerado um dos mais estressantes para os profissionais da saúde [4].

A enfermagem, como ciência e prática social, fez o enfermeiro evoluir e assumir responsabilidades importantes, não somente na área assistencial, mas também na liderança e pesquisa. Somando essa parte de atividades, cada vez mais complexas, a uma jornada de trabalho excedente contribuem para haver grandes mudanças na qualidade da assistência [5].

Essa mínima resolução na atenção básica provoca, em muitos locais de atendimento de urgências e emergências, a ocupação de leitos, ocasionando nesse excesso de demanda nos estabelecimentos de saúde, a sobrecarga, não só dos profissionais, mas, também dos equipamentos e materiais, que poderiam ser utilizados em processos clínicos mais complexos [6].

Ao procurar por serviços de saúde de necessidade imediata, os pacientes podem desistir de buscar serviços de saúde que possuem filas longas de espera para consultas, exames e outros serviços, gerando problemas, dificultando a designação da efetividade dos atendimentos nas UPAs [2].

Neste cenário, surge como questão norteadora: De que forma a alta demanda nas UPAs afeta as condições de trabalho dos profissionais

de enfermagem e quais consequências acarretam para a sua saúde física e mental?

Analisar o efeito dessa sobrecarga é de grande importância de como isso afeta os próprios recursos das UPAs, mas também, o excesso de serviço enfrentado pela equipe de enfermagem, justificando a relevância desse tema para a saúde pública. O aumento desse fluxo de paciente para as Unidades

de Pronto Atendimento (UPAs), somando com a limitação de recursos, tanto de profissionais, quanto de estrutura, vem ocasionando impactos diretos nas condições de trabalho da equipe de enfermagem. Entender esse contexto é de extrema importância para contribuir com a formulação de planejamento, que promova melhores condições para esses profissionais, ou seja, uma melhoria ideal.

Métodos

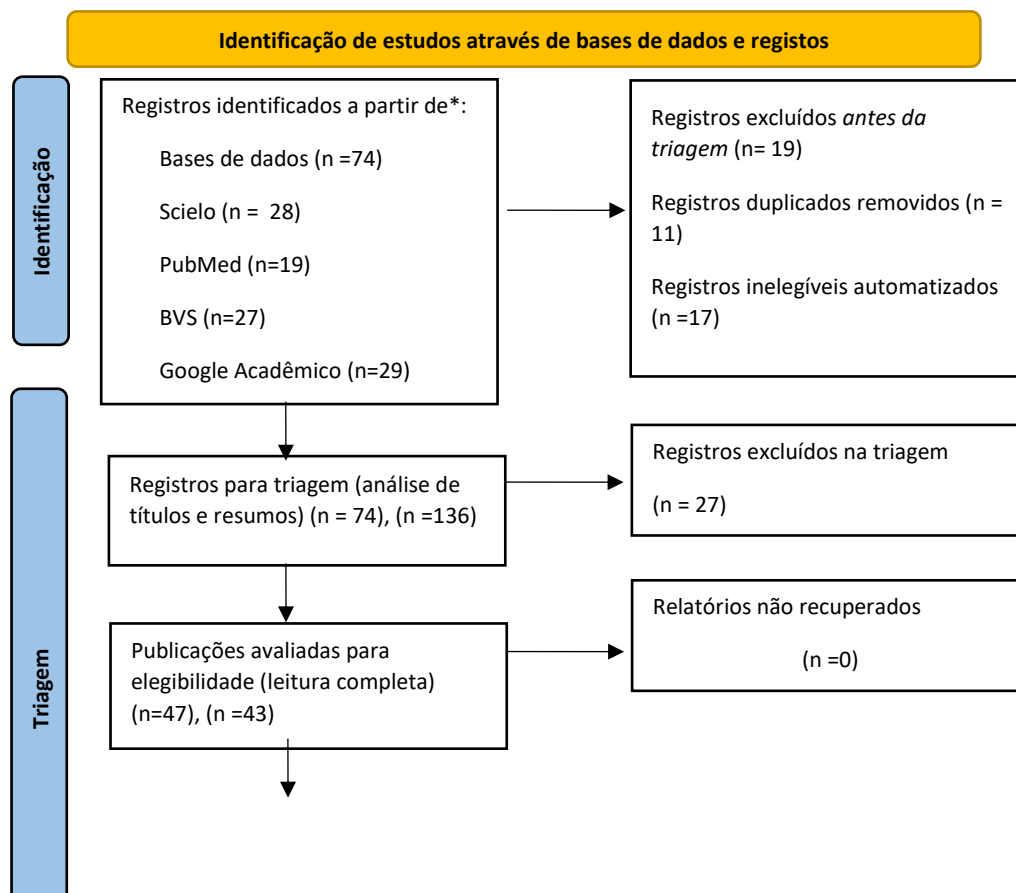
Na revisão integrativa da literatura, buscou-se compreender de que forma a alta demanda nas Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) afeta as condições de trabalho dos profissionais de enfermagem e quais consequências pode acarretar para a saúde física e mental. A revisão seguiu etapas metodológicas: definição da questão norteadora; estabelecimento dos critérios de inclusão e exclusão; busca dos estudos nas bases de dados; seleção dos estudos a partir da leitura dos títulos e resumos; leitura analítica e categorização dos estudos selecionados e síntese dos dados e interpretação dos resultados.

A busca foi realizada nas bases de dados, SciELO, LILACS, BDENF, MEDLINE, e repositórios institucionais. As estratégias de busca incluíram os descritores: “Unidade de Pronto Atendimento”, “Enfermagem”, “Saúde Mental” e “Qualidade da assistência”, com o recorte geográfico, que considerou estudos realizados no Brasil, sendo que a seleção por país foi realizada manualmente, durante a triagem.

Foram incluídos artigos publicados entre 2015 e 2024, nos idiomas português e inglês, que abordssem a atuação da equipe de enfermagem nas UPAs diante da alta demanda e que relacionassem essas condições com impactos na saúde física e mental dos profissionais. A busca foi realizada entre os dias 10 de abril e 06 de junho de 2025.

Após a aplicação dos critérios, foram, inicialmente, identificados 74 artigos, dos quais 11 compuseram a amostra final após leitura dos títulos, resumos e textos completos. A análise foi realizada de forma qualitativa e descritiva, organizando os dados em categorias temáticas como: sobrecarga de trabalho, impactos na saúde mental e física, condições inadequadas de trabalho e qualidade da assistência.

A seguir, apresenta-se o fluxograma que representa o processo de identificação, triagem, elegibilidade e inclusão dos estudos na revisão integrativa, de acordo com modelo adaptado da estratégia PRISMA:



Fonte: Elaborada pela autora (2025).

Figura 1 – Fluxograma do processo de seleção dos estudos (PRISMA Adaptado)

Resultados

A verificação dos 11 artigos selecionados para esta revisão integrativa evidenciou que a maioria dos estudos apresenta a abordagem qualitativa, focando os efeitos da superlotação sobre a qualidade da assistência, os fatores estruturais e organizacionais que contribuem para a sobrecarga, além das repercussões na saúde física e mental dos profissionais. Os resultados apontam que a alta demanda, somado à escassez de recursos humanos e à precarização das condições laborais, que comprometem, significativamente, a qualidade do serviço prestado, aumenta a ocorrência de erros e impacta, negativamente, o bem-estar físico e psicológico da equipe de enfermagem.

Além disso, os estudos reforçam a urgência de políticas públicas mais eficazes, voltadas para a reorganização dos fluxos de atendimentos nas UPAs e o fortalecimento da Atenção Primária à Saúde (APS), como estratégia essencial para reduzir a sobrecarga dos serviços de urgência e emergência e garantir uma assistência mais segura e humanizada, mostrando a predominância de estudos nacionais, com maior concentração na Região Sudeste do território nacional, com uma produção científica mais significativa entre os anos de 2019 e 2024, indicando um aumento de interesse pelo tema.

Segue, abaixo, o Quadro 1, que apresenta a caracterização dos estudos incluídos na revisão integrativa sobre a alta demanda das unidades de pronto atendimento e a sobrecarga da enfermagem.

Quadro 1 – Caracterização dos estudos incluídos na revisão integrativa sobre a alta demanda das unidades de pronto atendimento e a sobrecarga da enfermagem

Autor/ Ano	Objetivo	Tipo de estudo	Principais achados
Medeiros; Costa; Cardoso (2021)	Avaliar o efeito das Unidades de Pronto Atendimento (UPA) sobre as internações por condições sensíveis à atenção primária (ICSAP) nos municípios do Estado do Rio de Janeiro.	Estratégia Empírica	Os resultados indicam que as UPAs têm um efeito negativo e significativo nas taxas ICSAP, caracterizando essas unidades de saúde como um instrumento relevante na redução da superlotação em emergências hospitalares.
Cardoso; Pereira; Parente (2021)	Investigar as evidências científicas acerca das principais dificuldades vivenciadas por enfermeiros no atendimento em unidades de urgência e emergência no período de 2015 a 2020.	Pesquisa descritiva com abordagem qualitativa	Foi possível observar as condições inadequadas de trabalho às quais os profissionais de enfermagem estão expostos no seu cotidiano, o que os coloca em risco para aquisição de doenças infecciosas, exposição à violência, estresse ocupacional.
Oliveira <i>et al</i> (2019)	Identificar a presença de riscos de esgotamento ocupacional no desempenho de suas atividades laborais em uma unidade de urgência e emergência.	Revisão Integrativa	Estudo demonstrou a necessidade de intervenções, as quais reduzam a prevalência do <i>Burnout</i> em profissionais de saúde, melhorando o bem-estar físico e psicológico e potencializando o serviço com qualidade, o qual os mesmos oferecem.
Lopes <i>et al</i> (2023)	Descrever o estresse ocupacional devido à sobrecarga de trabalho dos enfermeiros.	Revisão Scoping Review	A melhoria da assistência prestada pelos enfermeiros e técnicos de enfermagem está relacionada a investimentos para aumentar o número de profissionais da equipe, a fim de acompanhar a demanda encontrada nos hospitais e alcançar o ideal na relação profissional/paciente/carga horária.
Leite <i>et al</i> (2023)	Avaliar a qualidade de atendimentos prestados pelos prontos-socorros de Unidades de Pronto Atendimento (UPAS) do Brasil.	Revisão Bibliográfica	As deficiências encontradas dentro do serviço de urgência e emergência comprometem a efetividade e qualidade de prestação de serviço para com o paciente, na qual, pode levar à um aumento de sofrimento físico ou psicológico deste indivíduo, que já se encontra em um estado de vulnerabilidade clínica.

Silva; Gaspar (2024)	Analisar os desafios enfrentados pelos enfermeiros em sua prática profissional, com foco na sobrecarga de trabalho, saúde mental e integração interprofissional.	Revisão sistemática da literatura	O fortalecimento das condições de trabalho, a valorização do enfermeiro e a promoção de práticas colaborativas são fundamentais para a sustentabilidade da profissão e a melhoria dos serviços de saúde.
Konder; O'Dwyer (2015)	Analisar as portarias ministeriais que regulamentaram a criação das UPAs, procurando compreender seu padrão de implantação.	Teoria da Estruturação	A convergência de interesses em torno da UPA permitiu rápida expansão e enorme aporte de recursos para essa política, apesar de essa estratégia pouco agregar para o enfrentamento dos problemas da atenção às urgências.
Oliveira (2019)	Descrever o perfil da demanda de atendimentos realizados pela Unidade de Pronto Atendimento do município de Tramandaí no período de setembro de 2018 a fevereiro de 2019.	Abordagem quantitativa, do tipo transversal e descritiva	Considerou-se que os serviços de pronto atendimento sejam priorizados para atender demandas de urgência e emergência, e a atenção básica do município precisa ser reorganizada e fortalecida.
Silveira (2018)	Avaliar e correlacionar a QVT e o estresse ocupacional da equipe de enfermagem em Unidade de Pronto Atendimento.	Estudo transversal, correlacional	Foi possível identificar que os trabalhadores de enfermagem da Unidade de Pronto Atendimento estão satisfeitos com a QVT e expostos ao estresse ocupacional de forma moderada, sendo que os mais expostos a esse estresse se encontram mais insatisfeitos com a QVT.
Carvalho <i>et al</i> (2020)	Analisar os fatores relacionados ao estresse ocupacional da equipe de enfermagem de um Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (Samu).	Estudo descritivo, com abordagem quantitativa	Apesar de evidenciar baixa ocorrência de estresse, este estudo apontou qual o perfil que apresenta maior chance de risco de desenvolver estresse ocupacional, por meio dos fatores que estiveram associados, significativamente, com o estresse na população estudada.

Fonte: Elaborado pela autora com base nos estudos incluídos (2015–2024).

Discussão

A análise da alta demanda nas Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) e seus impactos sobre a sobrecarga dos profissionais de enfermagem revela um cenário complexo, amplamente documentado na literatura especializada.

A exaustão profissional o *Burnout* – é aceito como um transtorno psíquico, sendo registrado na CID-10 (Classificação Estatística Internacional de

Doenças e Problemas Relacionados à Saúde), relacionado ao trabalho. A escassez de pessoal, combinada com longos turnos, ritmo intenso e, ainda, lidar com a vida pessoal, essa junção de pressão psicológicas favorece o adoecimento físico e psicológico da equipe, podendo ter como consequência a síndrome de esgotamento profissional, ou o *Burnout*, devido à resposta da sobrecarga de serviços, recursos de

equipamentos e materiais insuficientes e longas horas de trabalho, presentes na rotina de trabalho da equipe de enfermagem e comprometendo a saúde desses profissionais [4].

Outro desafio desse tema, é a administração dessa alta demanda na assistência prestada, pois a falta de estrutura para suporte de toda essa população, lugares inadequados para realizar o serviço de enfermagem, como os corredores e permanência longa, são pensamentos de preocupação dos profissionais quanto à qualidade de assistência. Algo para observar, em relação a alta demanda desse serviço, é a falta de agilidade resolutiva de muitos desses problemas na atenção básica, levando o aumento na procura por essa assistência, não somente de pacientes que realmente necessitam; mas também, os que não possuem estado grave de saúde. A permanência da busca desses pacientes, distorce e vicia o trabalho desses serviços, que deveriam ser de caráter transitório. Sobrecarregando o serviço da equipe assistencial da enfermagem, dificultando e desumanizando, conseqüentemente, o atendimento, transformando em algo mecanizado; gerenciar essa superlotação é um desafio para a equipe, uma vez que é necessário planejar a realização do cuidado e organização de maneira que tudo seja adequado para essa busca de atendimento incessante nos prontos atendimentos [4].

A enfermagem é fundamental para sustentar a promoção em saúde, ocupando um cargo central nesse sistema. Desempenhar funções que, além de assistência direta, contudo, o dia a dia da equipe de enfermagem é notado por desafios estruturais e emocionais [5]. Os fatores de impacto, sendo, de modo geral, a sobrecarga de serviço e recursos insuficientes são desafios centrais enfrentados por esses profissionais, principalmente em lugares onde as demandas supera a capacidade de operação dos serviços, gerando um ciclo de insatisfação e exaustão [6]. O resultado dessa sobrecarga pode

levar a condições de trabalho precárias, que pode comprometer o cuidado do paciente, mas também sobrecarregam ainda mais esses profissionais, que precisam lidar com as conseqüências dessas falhas, de um sistema de saúde, que compromete a qualidade de assistência. Esta sobrecarga afeta a saúde mental, por exposição contínua a ambientes de alta pressão, resultando em elevados índices de *burnout* entre a equipe de enfermagem. O esgotamento psicológico reduz a capacidade funcional e ainda a rotatividade na profissão, gerando a carência crônica de pessoal qualificado [7].

As Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) foram criadas para suprir as demandas de pronto atendimento em hospitais, além de complementar a atenção primária e os serviços hospitalares. Operando 24 horas por dia, pelos 7 dias da semana, as UPAs contam com uma equipe multiprofissional, oferecendo um serviço resolutivo com complexidade intermediária, baseado no protocolo da Classificação de Risco [1]. Vale ressaltar que, embora a UPA seja responsável por atendimentos de casos classificados do vermelho ao azul, ocasionando, na integração da classificação de risco, um conflito de ideias por parte da população usuária das UPAs. Predominam os pacientes classificados como baixo risco, apesar da grande diferença entre a quantidade desses casos e os de urgência e emergência, que poderiam ser atendidos de forma mais adequada em unidades de atenção primária e não gerando essa sobrecarga nas unidades e nos profissionais de enfermagem [8].

O serviço em locais de pronto atendimento acaba sendo atrativo, por gerar nos usuários uma sensação de agilidade e eficiência na resolução dos seus problemas, resultando numa superlotação e aumentando o fluxo de usuários, gerando uma cultura imediatista para acolher essa grande parte da população. Esses pacientes acreditam ser uma comparação com a atenção básica, os serviços das unidades de pronto atendimento possuem uma

assistência mais resolutiva, rápida, com muito recursos, exames facilitados e medicações. Definindo a escolha do usuário, por influência de resolução, a atenção, condições de acesso, rapidez no atendimento, buscando esses serviços de “portas abertas”. Assim sendo, se as UPAs e outros serviços de urgência e emergência corresponderem com este perfil, por muitas vezes sendo superlotados, estes locais ainda são procurados [9].

A equipe de enfermagem, considerada a espinha dorsal do atendimento em emergências, lida diariamente com situações de alta pressão, longas jornadas e a necessidade de tomadas de decisões rápidas. Essas condições, frequentemente, resultam em altos níveis de estresse, que podem se manifestar em problemas de saúde física e mental, além de impactar a qualidade do atendimento ao paciente [10].

A falta de recursos adequados, o excesso de trabalho e a ausência de apoio psicológico são fatores que agravam a situação dos profissionais. Embora o estresse ocupacional seja uma realidade, é pertinente investigar as estruturas organizacionais que perpetuam essas condições. Muitas UPAs operam com limitações orçamentárias e falta de profissionais qualificados, o que contribui para a sobrecarga dos enfermeiros. A implementação de políticas que priorizem o bem-estar dos profissionais de saúde, como a oferta de suporte psicológico, capacitação e um ambiente de trabalho seguro e respeitoso, pode diminuir o estresse ocupacional. A promoção de práticas de autocuidado e o fomento a um ambiente de cooperação e apoio mútuo entre os membros da equipe são caminhos viáveis para melhorar a qualidade de vida no trabalho [10].

A falta de recursos adequados e de infraestrutura nos serviços de emergência, que contribui para o aumento do estresse. Os encalços na obtenção de equipamentos, medicamentos e até a carência de equipes suficientes para atender à demanda

podem gerar uma sensação de impotência e insegurança. O contexto pré-hospitalar é frequentemente caótico e imprevisível, o que exige que os profissionais façam malabarismos com múltiplas responsabilidades, enquanto tentam não comprometer a qualidade do atendimento.

Além disso, a colaboração entre os membros da equipe é crucial para a diminuição do estresse, uma vez que a troca de experiências e o suporte mútuo podem servir como um mecanismo de enfrentamento. O trabalho em equipe, embora desafiador, é fundamental para garantir que todos os membros se sintam apoiados e valorizados, o que pode, por sua vez, minimizar a incidência de estresse [11].

Por fim, a discussão dos achados também se enriquece ao considerar que no Brasil os desafios ainda são significativos. A alta demanda nas UPAs, associada à escassez de recursos humanos e à precarização das condições de trabalho, impõe um cenário de exaustão física e emocional para os profissionais de enfermagem, comprometendo a continuidade e a segurança do cuidado.

Assim, este trabalho busca contribuir para o debate sobre a valorização da enfermagem no âmbito dos prontos atendimentos, reconhecendo a importância de garantir condições dignas de trabalho e apoio psicossocial à equipe de enfermagem que atuam nas UPAs. Avaliando a necessidade de avançar em políticas públicas que não respondam somente a esta alta demanda, mas que também promovam um ambiente mais humanizado, tanto para quem é assistido, quanto para quem assiste. Ao dar visibilidade para a enfermagem nesse estudo, é reafirmado o papel central dessa profissão na sustentação do SUS e na promoção de um cuidado acolhedor e justo.

Diante a isso, os dados observados demonstram que a alta demanda nas UPAs está intensamente associada à precarização das condições de trabalho da equipe de enfermagem. Essa sobrecarga física

e emocional, enfrentada por esses profissionais, decorre de fatores como a escassez de recursos humanos, infraestrutura inadequada, excesso de paciente e pressões institucionais, gerando um ambiente estressante e insustentável.

Os estudos evidenciam que esses profissionais vivenciam níveis elevados de cansaço, estresse, adoecimento mental e desgaste moral, comprometendo, não somente sua saúde, mas também a qualidade da assistência prestada. Essa realidade exige a atenção urgente dos gestores e formuladores de políticas públicas. Os estudos pesquisados apontam que melhorias nas condições de trabalho, aliadas a uma reorganização do fluxo da população e ao fortalecimento da Atenção Primária à Saúde são estratégias fundamentais para reduzir a pressão sobre o serviço de Pronto Atendimento e garantindo um cuidado mais digno, humanizado e seguro.

Estudos indicam que o aumento no fluxo de pacientes nas UPAs está diretamente relacionado à exaustão física e emocional dos enfermeiros, que enfrentam jornadas de trabalho intensas e

ambientes muitas vezes caóticos, resultando em elevados níveis de estresse e *burnout*.

Ademais, a escassez de recursos humanos e a insuficiência de leitos disponíveis amplificam essas dificuldades, comprometendo a qualidade do atendimento prestado. A literatura converge, ao apontar que essa sobrecarga impacta, não apenas a saúde dos profissionais, mas também a segurança do paciente, colocando em risco a qualidade dos serviços de saúde. Contudo, alguns estudos destacam abordagens inovadoras e estratégias de gestão que podem mitigar esses efeitos, sugerindo que, apesar da gravidade da situação, existem caminhos a serem percorridos para melhorar as condições de trabalho na enfermagem.

Assim, embora os desafios sejam evidentes e amplamente reconhecidos, as abordagens para lidar com a alta demanda nas UPAs e seus efeitos sobre os enfermeiros variam; abrindo espaço para discutir soluções práticas, que ainda precisam ser exploradas de forma mais consistente na prática.

Conclusão

Este estudo reforça a necessidade de ampliar o debate e as investigações científicas sobre a relação entre a sobrecarga nas UPAs e a saúde dos trabalhadores da enfermagem, a fim de subsidiar intervenções eficazes e sustentáveis no âmbito da gestão em saúde. Garantir condições adequadas de serviço é primordial para preservar a integridade dos profissionais, valorizar a atuação da enfermagem e assegurar direito da população a uma assistência qualificada e segura.

Referências

1. Brasil. Unidade de Pronto Atendimento (UPA 24h) [Internet]. Ministério da Saúde; [citado 2025 maio 5]. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/saude-de-a-a-z/u/upa-24h>

Conflitos de Interesse

Os autores declaram não haver conflitos de interesse de qualquer natureza.

Fontes de Financiamento

Não houve financiamento.

Contribuição dos Autores

Concepção e desenho da pesquisa: Ferreira IRA, Soares JO, Pontes NA; *Análise e Interpretação dos dados:* Ferreira IRA, Soares JO; *Redação do Manuscrito:* Ferreira IRA; *Revisão do Manuscrito quanto ao conteúdo intelectual importante:* Soares JO, Pontes NA.

2. Medeiros RVV, Costa JGA, Cardoso LCB. O efeito das UPAs na taxa de internações por condições sensíveis à atenção primária. *Estud Econ (São Paulo)* [Internet]. 2021 dez 20 [citado 2025 jun. 1];51:677–98. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ee/a/V8qDhtq9RqMtwdmDGKRNSyh/> Acesso em: 02 abr. 2025.
3. Cardoso RFL, Oliveira LC de, Parente JS. Difficulties experienced by nursing assistants in urgency and emergency units: an integrative review. *Res Soc Dev* [Internet]. 2021 [citado 2025 jun. 7];10(2):e29510212487. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/12487>. Acesso em: 10 maio 2025.
4. Oliveira PS de A, Oliveira APS, Oliveira ALS, Prado RM, Vasconcelos AMV, Silva JCV, Oliveira JC. O esgotamento físico dos enfermeiros no setor de urgência e emergência: revisão integrativa. *Nursing (São Paulo)* [Internet]. 2019 abr 1 [citado 2025 maio 30];22(251):2839–43. Disponível em: <https://www.revistanursing.com.br/revistas/251/pg35.pdf>. Acesso em: 04 maio 2025.
5. Lopes S, Ferreira FS, Honorato KAM, Maia JA, Araújo RCF, Belchior AS. Estresse ocupacional devido à sobrecarga de trabalho dos enfermeiros: scoping review. *DêCiência em Foco* [Internet]. 2021 [citado 2025 maio 29];5(1):63–77. Disponível em: <https://revistadecienciaemfoco.com.br/index.php/revista/article/view/>. Acesso em: 04 maio 2025.
6. Leite SJF, Coelho JG, Campelo RS, Rios KVA, Rocha LOS, Pacheco KKS, Sena ATSV, Oliveira MMM, Almeida EPO, Luz AM. A qualidade do atendimento oferecido pelas Unidades de Pronto Atendimento (UPAS) do Brasil: uma revisão narrativa. *Acervo Mais Saúde* [Internet]. 2024 [citado 2025 jun 7]. Disponível em: <https://acervomais.com.br/index.php/saude/article/view/11368/6724>. Acesso em: 02 maio 2025.
7. Silva DA, Gaspar CA. Atuação do enfermeiro e suas dificuldades. *Ciênc Saúde* [Internet]. 2024 nov [citado 2025 jun 7];29(140). Disponível em: <https://doi.org/10.69849/revistaft/fa10202411201236>. Acesso em: 05 maio 2025.
8. Konder MT, O'Dwyer G. As Unidades de Pronto-Atendimento na Política Nacional de Atenção às Urgências. *Physis* [Internet]. 2015 jun [citado 2025 abr. 10];25(2):525–45. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/physis/v25n2/0103-7331-physis-25-02-00525.pdf>
9. Oliveira M.D. Perfil da demanda de atendimentos realizados pela Unidade de Pronto Atendimento (UPA) de Tramandaí/RS [Internet]. *Lume UFRGS*; 2019 [citado 2025 abr. 11]. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/201878>. Acesso em: 20 mar 2025.
10. Silveira, GT. Qualidade de vida no trabalho e estresse ocupacional da equipe de enfermagem em unidade de pronto atendimento – UPA. *Divinópolis*; s.n; 2018. 135 p. LILACS. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/porta1/resource/pt/biblio-1005929>. Acesso em: 20 jun. 2025.
11. Carvalho AEL. Estresse dos profissionais de enfermagem atuantes no atendimento pré-hospitalar. *Rev. Bras. Enferm.* 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2018-066>. Acesso em: 20 jun. 2025.



Este artigo de acesso aberto é distribuído nos termos da Licença de Atribuição Creative Commons (CC BY 4.0), que permite o uso irrestrito, distribuição e reprodução em qualquer meio, desde que o trabalho original seja devidamente citado.