



UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS DE PINHEIRO
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENFERMAGEM

NELSON RICARDO RODRIGUES MARTINS

**ANALISE DAS FERRAMENTAS DE GESTÃO DE CONFLITOS NA URGÊNCIA E
EMERGÊNCIA NA ENFERMAGEM: UMA REVISÃO DE ESCOPO**

PINHEIRO-MA

2026

NELSON RICARDO RODRIGUES MARTINS

**ANALISE DAS FERRAMENTAS DE GESTÃO DE CONFLITOS NA URGÊNCIA E
EMERGÊNCIA NA ENFERMAGEM: UMA REVISÃO DE ESCOPO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Enfermagem da Universidade Federal do Maranhão, campus Pinheiro, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Enfermagem.

Orientadora: Dra. Tamires Barradas Cavalcante

Coorientadora: Layze Braz de Oliveira.

PINHEIRO-MA

2026

Ficha gerada por meio do SIGAA/Biblioteca com dados fornecidos pelo(a) autor(a).

Diretoria Integrada de Bibliotecas/UFMA

Rodrigues Martins, Nelson Ricardo.

ANALISE DAS FERRAMENTAS DE GESTÃO DE CONFLITOS NA
URGÊNCIA E EMERGÊNCIA NA ENFERMAGEM: UMA REVISÃO DE ESCOPO
/ Nelson Ricardo Rodrigues Martins. - 2026.
49 f.

Orientador(a): Tamires Barradas Cavalcante.
Monografia (Graduação) - Curso de Enfermagem,
Universidade Federal do Maranhão, Pinheiro, 2026.

1. Profissionais de Enfermagem. 2. Negociação. 3.
Urgência e Emergência. 4. Gestão de Conflitos. I.
Cavalcante, Tamires Barradas. II. Título.

NELSON RICARDO RODRIGUES MARTINS

**ANALISE DAS FERRAMENTAS DE GESTÃO DE CONFLITOS NA URGÊNCIA E
EMERGÊNCIA EM ENFERMAGEM: UMA REVISÃO DE ESCOPO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
curso de Enfermagem da Universidade Federal do
Maranhão, como requisito parcial para a obtenção
do título de Bacharel em Enfermagem.

Aprovado em: ____/____/____.

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Tamires Barradas Cavalcante(Orientadora)

Doutora em Saúde Coletiva

Universidade Federal do Maranhão

Prof. Francisco Carlos Costa Magalhães (1º Examinador)

Mestrado em Ciências da Saúde

Universidade Federal do Maranhão

Profa. Vanessa Moreira da Silva Soeiro (2º Examinador)

Doutora em Saúde Coletiva Universidade Federal do Maranhão

AGRAECIMENTOS

A Deus, em primeiro lugar, por Sua presença constante ao longo de toda esta trajetória. Pela força concedida nos momentos de cansaço, pela sabedoria diante dos desafios e pela fidelidade que me sustentou quando pensei em desistir. Reconheço que cada conquista é resultado da Sua graça.

Ao meu pai e à minha mãe, por serem meu alicerce. Pelo amor incondicional, pela paciência, pelos ensinamentos transmitidos ao longo da vida e pelo apoio irrestrito em cada etapa da minha formação. Vocês foram essenciais para que este sonho se tornasse realidade.

Aos meus irmãos, Luciene e Rafael, pelo companheirismo, incentivo e compreensão nos momentos de ausência e dedicação intensa aos estudos. O apoio de vocês foi fundamental para que eu seguisse firme neste caminho.

Aos meus amigos, que caminharam ao meu lado, oferecendo palavras de encorajamento, escuta sincera e apoio emocional. A amizade de vocês tornou essa jornada mais leve e significativa. Aos meus colegas de estágio, pela convivência diária, pelas experiências compartilhadas e pelo aprendizado construído coletivamente. Cada troca contribuiu de maneira importante para o meu crescimento profissional e humano.

Aos meus professores, Tamires, Layze, Vanessa, Rayanne e Carlos, pela dedicação ao ensino, pelo compromisso com a formação ética e crítica e pelos conhecimentos transmitidos com responsabilidade e excelência. A contribuição de cada um foi determinante para minha construção acadêmica.

À bibliotecária Letícia, expresso minha gratidão pela atenção, disponibilidade e suporte técnico oferecidos ao longo do desenvolvimento deste trabalho, especialmente no que se refere à organização, padronização e normalização conforme as normas acadêmicas, sempre demonstrando profissionalismo e compromisso.

Aos enfermeiros que contribuíram para minha formação acadêmica e prática profissional, agradeço pelo acolhimento nos campos de estágio, pelas orientações compartilhadas, pelo exemplo ético e pela dedicação ao ensino, fatores que foram essenciais para o fortalecimento do meu aprendizado e para a consolidação da minha trajetória acadêmica.

"A enfermagem é uma arte: e para que se torne uma arte, requer uma devoção exclusiva, uma preparação tão árdua quanto a de qualquer pintor ou escultor; pois o que é lidar com tela morta ou mármore morto, comparado a lidar com o corpo vivo, o templo do espírito de Deus? É uma das Belas Artes: eu quase diria, a mais bela das Belas Artes."
(Florence Nightingale.)

RESUMO

Introdução: O conflito no ambiente de saúde é um fenômeno inerente às interações interpessoais, especialmente em setores de alta complexidade. No contexto da prática clínica em urgência e emergência, a pressão temporal e a gravidade dos quadros clínicos acentuam as divergências, tornando o gerenciamento de conflitos um desafio gerencial significativo. Dessa forma, é imprescindível que o enfermeiro, enquanto líder e articulador da rede, possua competências técnico-científicas para mediar impasses e garantir a segurança do paciente.

Objetivo: Analisar na literatura as ferramentas disponíveis para o gerenciamento de conflitos na equipe de enfermagem em ambientes de urgência e emergência. **Metodologia:** Trata-se de uma revisão de escopo, conduzida conforme as recomendações do Joanna Briggs Institute (JBI) e do PRISMA-ScR, utilizando a estratégia PCC. A busca foi realizada nas bases de dados SciELO, BVS, CINAHL, Redalyc, Embase e Web of Science, utilizando os descritores "Profissionais de Enfermagem", "Negociação", "Urgência" e "Emergência", resultando na inclusão de 12 manuscritos publicados entre 2017 e 2024. **Resultados:** O gerenciamento de conflitos exige uma abordagem multifacetada, com ênfase na comunicação dialógica e no protagonismo da enfermagem. As intervenções mais frequentes incluíram o uso de feedback constante, escuta ativa e a implementação de protocolos estruturados, como o SBAR. Entre as estratégias de liderança, destacou-se o modelo de coaching e a educação permanente por meio de grupos operativos. Contudo, observou-se uma concentração de estudos na região Sudeste (41,7%) e uma predominância de delineamentos qualitativos (66,7%). **Conclusão:** A comunicação consolidou-se como a ferramenta universal de mediação. Contudo, futuras investigações devem superar a fragmentação metodológica, integrando a profundidade qualitativa das análises específicas das realidades à objetividade estatística dos métodos mistos. Essa convergência é fundamental para consolidar protocolos gerenciais e indicadores de qualidade que considerem as especificidades logísticas da rede de atenção, garantindo não apenas a harmonia interpessoal, mas a eficiência operacional e a segurança do paciente no ambiente de trabalho.

Palavras-chave: Profissionais de enfermagem, Negociação, Urgência e Emergência, Gestão de conflitos.

ABSTRACT

Introduction: Conflict in the healthcare environment is an inherent phenomenon of interpersonal interactions, especially in high-complexity sectors. In the context of clinical practice in urgency and emergency, time pressure and the severity of clinical cases accentuate divergences, making conflict management a significant managerial challenge. Therefore, it is essential that nurses, as leaders and network articulators, possess technical-scientific competencies to mediate impasses and ensure patient safety. **Objective:** To analyze in the literature the available tools for conflict management in nursing teams in urgency and emergency settings. **Methodology:** This is a scope review, conducted according to the recommendations of the Joanna Briggs Institute (JBI) and PRISMA-ScR, using the PCC strategy. The search was carried out in the SciELO, VHL, CINAHL, Redalyc, Embase, and Web of Science databases, using the descriptors "Nursing Professionals", "Negotiating", "Urgency", and "Emergency", resulting in the inclusion of 12 manuscripts published between 2017 and 2024. **Results:** Conflict management requires a multifaceted approach, emphasizing dialogic communication and the protagonism of nursing. The most frequent interventions included the use of constant feedback, active listening, and the implementation of structured protocols, such as SBAR. Among leadership strategies, the coaching model and permanent education through operative groups stood out. However, there was a concentration of studies in the Southeast region (41.7%) and a predominance of qualitative designs (66.7%). **Conclusion:** Communication has established itself as the universal tool for mediation. However, future investigations must overcome methodological fragmentation by integrating the qualitative depth of context-specific analyses with the statistical objectivity of mixed methods. This convergence is essential for consolidating management protocols and quality indicators that account for the logistical specificities of the healthcare network, ensuring not only interpersonal harmony but also operational efficiency and patient safety in the workplace. **Keywords:** Nursing professionals, Negotiating, Urgency and Emergency, Conflict management.

LISTA DE TABELAS

Quadro 1 - Distribuição das publicações em ordem cronológica de publicação, autor, Ano e Local, objetivos, amostra, delineamento metodológico intervenções e principais resultados.....	23
Tabela 1 - Principais características dos estudos incluídos na revisão de escopo:.....	26
Tabela 2 - Principais conflitos abordados pelos estudos na revisão de escopo.....	28
Tabela 3 --Análise de ferramentas de mediação de conflitos em enfermagem abordados pelos estudos na revisão de escopo	29
Tabela 4 -Atuação do enfermeiro nos níveis intraprofissional e interprofissional abordados pelos estudos na revisão de escopo.	31

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Fluxograma com detalhamento da coleta de dados	22
-----------------	--	----

LISTAS DE ABREVIações E SIGLAS

APH: Atendimento Pré-Hospitalar.

AVC: Acidente Vascular Cerebral.

CTI: Centro de Terapia Intensiva.

ECE: Escala de Clima na Equipe.

MIC: Método dos Incidentes Críticos.

SAMU: Serviço de Atendimento Móvel de Urgência.

SBAR: Situação–Contexto–Avaliação–Recomendação (ferramenta estruturada de comunicação).

TFD: Teoria Fundamentada nos Dados.

UPA: Unidade de Pronto Atendimento.

UTI: Unidade de Terapia Intensiva.

PRISMA - Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses

POP- Protocolo Operacional Padrão

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO.....	12
2.	REVISÃO DE LITERATURA.....	15
2.1	O CONFLITO NO AMBIENTE HOSPITALAR E O CENÁRIO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA -----	15
2.2	O PAPEL GERENCIAL DO ENFERMEIRO NA URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	16
2.3	FERRAMENTAS DE GESTÃO DE CONFLITOS E SEU IMPACTO NA ASSISTÊNCIA	17
3.	OBJETIVOS	17
3.1	OBJETIVO GERAL	17
3.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
4.	METODOLOGIA.....	18
5.	RESULTADOS -----	22
6.	DISCUSSÃO	33
7.	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	38
	REFERÊNCIAS	40