

A IMPORTÂNCIA DO TÉCNICO EM ENFERMAGEM NO ACOLHIMENTO E ATENDIMENTO EM EMERGÊNCIAS PSIQUIÁTRICAS

Felipe Barcellos Pereira¹

Juliana Sousa Batista²

Larissa da Paixão³

Tamires Ferreira Rocha⁴

Resumo: O presente estudo analisa a importância do técnico de enfermagem no acolhimento e atendimento em situações de emergência psiquiátrica. A pesquisa adota uma abordagem exploratória, qualitativa e quantitativa, fundamentada na aplicação de um formulário estruturado a 67 profissionais e estudantes de enfermagem. Os resultados revelam que, embora a maioria dos entrevistados já tenha vivenciado crises psiquiátricas, persiste uma lacuna significativa na formação específica, com 95,5% dos participantes considerando a capacitação como um fator essencial para a segurança e qualidade do cuidado. Observa-se a predominância de sentimentos como empatia e calma, mas também índices relevantes de insegurança e medo diante do manejo da crise. A análise das percepções evidencia que o preparo técnico e a comunicação terapêutica são as principais demandas para a qualificação da assistência. O estudo conclui que a atuação do técnico de enfermagem é decisiva para a humanização e estabilização do paciente, ressaltando a urgência de investimentos em educação permanente e na implementação de protocolos assistenciais que superem o estigma e as limitações estruturais dos serviços de saúde mental.

Palavras-chave: Técnico em Enfermagem; Emergências Psiquiátricas; Acolhimento; Saúde Mental.

1. INTRODUÇÃO

O cuidado em saúde mental configura-se como um desafio no contexto do sistema de saúde, especialmente quando envolve situações de emergência psiquiátrica. Nesse cenário, a atuação do técnico de enfermagem mostra-se fundamental, uma vez que esse profissional, frequentemente, constitui o primeiro

¹ Técnico em Enfermagem, na Etec Prof. Carmine Biagio Tundisi – felipe.pereira502@gmail.com

² Técnico em Enfermagem, na Etec Prof. Carmine Biagio Tundisi – julianasousa5719@gmail.com

³ Técnico em Enfermagem, na Etec Prof. Carmine Biagio Tundisi – larissadpaixao@gmail.com

⁴ Técnico em Enfermagem, na Etec Prof. Carmine Biagio Tundisi – ttamires.rocha@hotmail.com

contato do paciente com o serviço de saúde. O acolhimento realizado de forma adequada contribui não apenas para a estabilização do quadro clínico, mas também para a condução segura das intervenções pela equipe multiprofissional. Além disso, a escuta terapêutica e a relação empática estabelecidas pela equipe de enfermagem são elementos centrais para a humanização do cuidado e para a construção de vínculos de confiança entre paciente e profissional (MOUZINHO, JUNIOR e LUZ, 2021).

O problema de pesquisa que norteia este estudo está relacionado à necessidade de compreender de que maneira a atuação do técnico de enfermagem influencia na estabilização do paciente em situações de emergência psiquiátrica. Tal problemática insere-se em um contexto marcado por alta demanda nos serviços de saúde, escassez de recursos e vulnerabilidade emocional que envolve não apenas os pacientes, mas também seus familiares e os próprios profissionais. Dessa forma, busca-se responder à seguinte questão: qual é a importância do técnico de enfermagem no acolhimento e no atendimento em emergências psiquiátricas? Essa reflexão torna-se pertinente, considerando que falhas estruturais e a sobrecarga de trabalho podem comprometer a qualidade do acolhimento e a segurança do paciente em crise (LIMA et al., 2023).

A justificativa deste estudo fundamenta-se na relevância social e acadêmica do tema. Do ponto de vista social, compreender o papel do técnico de enfermagem no atendimento contribui para o fortalecimento de práticas mais humanizadas, favorecendo a qualidade da assistência prestada ao paciente em sofrimento psíquico. Sob a perspectiva acadêmica, o estudo amplia a discussão sobre a atuação desses profissionais em contextos críticos, muitas vezes marcados por limitações estruturais e assistenciais. Conforme destacam Vaz, Lima e Barbosa (2024), a humanização na enfermagem constitui não apenas um princípio ético, mas também uma necessidade clínica, uma vez que contribui para a redução de agravos emocionais e para a melhoria da resposta terapêutica.

Há, portanto, urgência de aprimorar o acolhimento em emergências psiquiátricas, considerando que falhas no atendimento podem interferir no prognóstico, comprometer a segurança do paciente e da equipe e gerar impactos negativos no desfecho clínico. Sua viabilidade decorre da possibilidade de acesso a profissionais técnicos em enfermagem que atuam diretamente em serviços de saúde

mental, permitindo a coleta de dados consistentes e a análise da prática cotidiana. A relevância científica do estudo concentra-se na produção de conhecimentos que orientem novas estratégias de capacitação e aperfeiçoamento profissional.

Parte-se da hipótese de que a atuação qualificada do técnico de enfermagem no atendimento em emergências psiquiátricas é determinante para a construção de um cuidado mais eficaz, humanizado e é primordial para a sequência do tratamento do paciente.

O objetivo geral desta pesquisa é analisar a importância do técnico de enfermagem no acolhimento e no atendimento em emergências psiquiátricas. Para alcançar esse propósito, busca-se identificar as práticas desenvolvidas por esses profissionais durante o acolhimento, compreender os principais desafios enfrentados no atendimento, verificar de que maneira essa atuação influencia a continuidade e a qualidade do cuidado em saúde mental. Dessa forma, o presente estudo pretende contribuir para o fortalecimento do campo da saúde mental e para a valorização do técnico em enfermagem, evidenciando sua importância no cuidado humanizado e na resolutividade do atendimento em situações de crise psiquiátrica.

Trata-se de uma pesquisa exploratória, com abordagem qualitativa e quantitativa, que se aplica à importância do técnico de enfermagem no acolhimento e atendimento em emergências psiquiátricas. O estudo foi realizado através de um formulário de perguntas, via Google Forms e o público alvo estudado constituem em: 20 estudantes de enfermagem, 25 Técnicos, 12 Auxiliares e 10 Enfermeiros, totalizando 67 entrevistados. Destes, 100% das respostas foram realizadas de modo voluntário e anônimas. Foram incluídos neste estudo funcionários atuantes em redes públicas e ou privadas. o instrumento de coleta de dados foi construído pelos autores e constou de duas partes, sendo a primeira para caracterização dos participantes e a segunda com as seguintes questões norteadas: “Na sua percepção, qual é o principal papel do técnico de enfermagem no acolhimento de pacientes em situação de emergência psiquiátrica?” e “Na sua opinião qual o principal desafio nesse tipo de atendimento?” Os dados foram analisados pelos próprios pesquisadores.

2. DESENVOLVIMENTO

2.1. OS TRANSTORNOS MENTAIS

De acordo com a Organização Mundial da Saúde (2025), os transtornos mentais são um conjunto amplo de condições que afetam significativamente a saúde mental da população mundial, representando um importante problema de saúde pública. Essas condições são caracterizadas por perturbações clinicamente relevantes na cognição, na regulação emocional ou no comportamento, estando geralmente associadas a sofrimento psíquico e prejuízos em áreas essenciais do funcionamento pessoal, social e ocupacional.

Estima-se que em 2021 aproximadamente uma em cada sete pessoas no mundo vivia com algum transtorno mental, o que corresponde a cerca de 1,1 bilhão de indivíduos. Apesar da existência de estratégias eficazes de prevenção e tratamento, a maior parte da população afetada ainda não tem acesso adequado aos cuidados em saúde mental, além de vivenciar situações de estigmatização, discriminação e violações de direitos humanos, fatores que agravam o sofrimento e dificultam a busca por tratamento (OMS, 2025).

Os transtornos de ansiedade e depressivos figuram entre os mais comuns, afetando um número expressivo de pessoas em diferentes faixas etárias. O transtorno bipolar e a esquizofrenia, embora menos prevalentes, apresentam maior gravidade clínica e estão associados a riscos elevados de incapacitação e mortalidade. O transtorno de estresse pós-traumático pode surgir após a vivência de eventos traumáticos, enquanto os transtornos alimentares envolvem padrões alimentares disfuncionais e preocupação excessiva com o peso e a imagem corporal. Já os transtornos do neurodesenvolvimento manifestam-se precocemente e impactam o desenvolvimento cognitivo, social e comportamental do indivíduo. Apesar da existência de intervenções eficazes, grande parte das pessoas acometidas ainda enfrenta dificuldades de acesso ao tratamento adequado, além de estigma e discriminação (OMS, 2025).

2.2. PRÁTICAS E DESAFIOS DO TÉCNICO DE ENFERMAGEM

A inserção das emergências psiquiátricas no âmbito dos serviços de urgência trouxe novas demandas para a atuação do técnico de enfermagem, especialmente no

contexto do atendimento pré-hospitalar. Nesse cenário, o primeiro contato com o paciente em crise exige não apenas domínio técnico, mas também capacidade de observação, comunicação e tomada de decisão em tempo oportuno. A identificação de sinais de gravidade, o repasse adequado das informações ao médico regulador e a necessidade de acionar outros recursos quando há risco envolvido evidenciam que o cuidado inicial ultrapassa a simples execução de protocolos, exigindo do profissional uma atuação ativa e criteriosa frente à complexidade dessas situações (AMORIM FILHO et al., 2025).

O autor ainda afirma que apesar dessa estrutura organizacional já estabelecida, a prática assistencial ainda apresenta limitações importantes. Observa-se que, em muitos serviços, o manejo das emergências psiquiátricas permanece fortemente associado a condutas padronizadas e, por vezes, pouco individualizadas. A utilização recorrente de contenções químicas e mecânicas, nem sempre de forma criteriosa, revela a permanência de um modelo assistencial centrado na medicalização, o que pode enfraquecer estratégias mais humanizadas de cuidado e reforçar estigmas historicamente associados ao sofrimento psíquico.

Somam-se a esse cenário desafios estruturais que impactam diretamente a atuação da equipe de enfermagem. A insuficiência de recursos humanos, a inadequação do espaço físico e a ausência de protocolos específicos contribuem para um ambiente de trabalho sobrecarregado e, muitas vezes, inseguro. Nessas condições, o profissional tende a atuar sob pressão, o que pode comprometer a qualidade da assistência e dificultar a adoção de práticas mais acolhedoras. Ainda assim, é relevante destacar que, mesmo diante dessas limitações, há um esforço por parte da equipe em oferecer um cuidado pautado na ética e na empatia, reconhecendo a importância da humanização no contexto das emergências psiquiátricas (SANTOS et al., 2024).

Além das questões estruturais, aspectos emocionais também se mostram presentes no cotidiano desses profissionais. Sentimentos como medo, insegurança e até mesmo impaciência podem emergir durante o atendimento, especialmente quando há falta de preparo específico para lidar com situações de crise. Essa combinação de fatores tende a dificultar tanto a abordagem inicial quanto a definição de condutas mais adequadas, gerando impactos não apenas na assistência prestada, mas também

na percepção de competência do próprio profissional diante dessas situações (COSTA, MORAES FILHO e SOUZA, 2019).

Outro ponto que merece atenção é a persistência de práticas ainda influenciadas por modelos manicomiais, o que evidencia um descompasso entre as diretrizes atuais da saúde mental e a realidade de alguns serviços. A dificuldade de comunicação com o paciente em surto, associada à insegurança profissional, reforça a necessidade de investimento contínuo em capacitação, de modo a favorecer abordagens mais atualizadas, éticas e centradas no indivíduo (SANTOS et al., 2024).

Diante disso, torna-se cada vez mais evidente a importância de uma abordagem que vá além do controle imediato dos sintomas. Considerar os aspectos emocionais, sociais e culturais do paciente permite uma compreensão mais ampla do sofrimento psíquico, evitando intervenções reducionistas. A escuta qualificada, nesse contexto, surge como um instrumento fundamental, possibilitando ao profissional reconhecer o paciente em sua singularidade e promover um cuidado mais sensível e efetivo (AMORIM FILHO et al., 2025).

A forma como o acolhimento é conduzido também exerce influência significativa na evolução do atendimento. A comunicação terapêutica, quando realizada de maneira respeitosa e aberta, contribui para a diminuição da ansiedade e favorece a adesão às condutas propostas. Mais do que uma habilidade técnica, o diálogo se configura como uma ferramenta de cuidado, capaz de fortalecer o vínculo e tornar o paciente mais participativo no processo terapêutico (CAVALCANTE et al., 2025).

Além disso, é importante reconhecer que o paciente em situação de emergência psiquiátrica apresenta demandas que extrapolam a estabilização imediata do quadro. A necessidade de apoio emocional, orientação e construção de vínculo evidencia que o cuidado não se encerra no momento da crise. Nesse sentido, a atuação da enfermagem no acolhimento pode influenciar diretamente na continuidade do tratamento, contribuindo para uma assistência mais integral e para a redução do estigma associado aos transtornos mentais (AMORIM FILHO et al., 2025).

Mesmo em serviços caracterizados pela rapidez do atendimento, Madureira, et al (2025) apontam que é possível estabelecer vínculos significativos entre profissional e paciente. Esse aspecto demonstra que a humanização não deve ser vista como algo secundário, mas como parte integrante do cuidado. Quando o paciente se sente

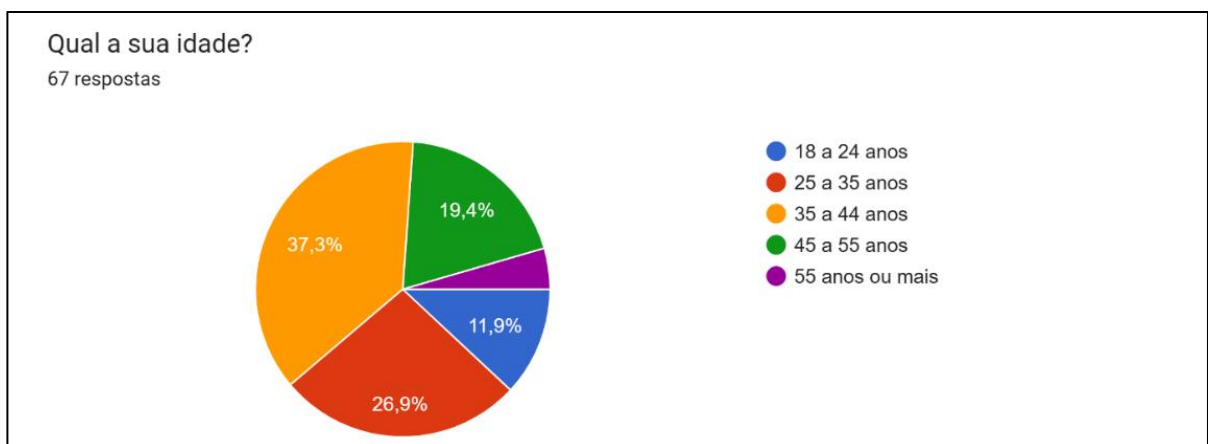
acolhido e respeitado, há maior tendência de retorno ao serviço e melhor aceitação das intervenções propostas.

Por fim, a adoção de um cuidado centrado no paciente, baseado em uma perspectiva holística, reforça a importância da individualização da assistência. A construção de vínculo terapêutico, aliada a uma comunicação eficaz, contribui para que o paciente se sinta mais seguro e compreendido, favorecendo não apenas a recuperação, mas também a sua autonomia ao longo do processo de cuidado em saúde mental (SILVA, 2025).

3. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Esta pesquisa foi realizada com base na entrevista de 67 profissionais de enfermagem, sendo 20 estudantes, 25 Técnicos, 12 Auxiliares e 10 Enfermeiros. Destes, 85,1% constituem profissionais do sexo feminino, sendo distribuídos conforme a seguinte faixa etária:

Gráfico 1: Qual a sua idade?



Fonte: Dos próprios autores, 2026.

Ao serem questionados sobre o local de trabalho, 35,9% dos entrevistados responderam que são estudantes, enquanto os demais se distribuem entre diferentes áreas de atuação, sendo 11,9% na Unidade Básica de Saúde, 9% no centro cirúrgico, 14,9% na enfermagem hospitalar, 14,9% no pronto-socorro e 4,5% na psiquiatria. No que diz respeito à instituição, observa-se uma predominância de atuação em hospitais privados, com 59,7%, em detrimento dos hospitais públicos, com 38,8%.

Em continuidade à caracterização da amostra, analisou-se a vivência de situações de crise psiquiátrica, 73,1% dos entrevistados relataram já ter presenciado tais situações, enquanto 26,9% afirmaram não possuir essa experiência. Esse dado contribui para a compreensão dos sentimentos vivenciados durante o atendimento psiquiátrico, nos quais se observa a predominância de aspectos positivos, com destaque para a empatia (56,7%) e a calma (34,3%), além da percepção de segurança relatada por 22,4% dos participantes. Entretanto, também se observam sentimentos negativos relevantes, como medo (28,4%), insegurança (26,9%), ansiedade (23,9%) e incerteza (17,9%).

Esses sentimentos vivenciados durante a prática assistencial também se refletem na forma como os profissionais percebem sua atuação em contextos de crise. 95,6% dos entrevistados referiram algum grau de preocupação com a aplicação do acolhimento humanizado no atendimento aos pacientes em crise. No que diz respeito ao nível de confiança para o atendimento nesse tipo de situação, 40,3% declararam-se confiantes, 28,4% neutros e 31,3% inseguros em relação às condutas que devem ser tomadas. Ao serem questionados sobre as ações práticas adotadas no primeiro contato com o paciente em crise, os profissionais apontaram o uso de linguagem clara e calma como a principal estratégia (77,6%), seguida de perto pela escuta ativa (67,2%) e pelo contato visual (52,2%). A solicitação imediata de apoio ou suporte médico foi mencionada por 40,3% dos entrevistados, enquanto a postura aberta foi adotada por 26,9%. Estratégias mais impositivas ou restritivas foram menos frequentes, com a contenção física imediata sendo adotada por 22,4%, a atuação de forma a isolar o paciente por 9% e a aplicação rigorosa de regras por 4,5%. Neste contexto, observou-se que a maioria dos participantes não considera a contenção física ou química como a melhor ou única forma de intervenção: em relação à contenção física, 88,1% dos respondentes manifestaram discordância quanto a sua utilização. De modo semelhante, ao que se refere contenção química 76,1% dos participantes afirmaram não considerar a melhor ou única abordagem para o controle da crise.

Complementando a análise das práticas assistenciais adotadas em situações de crise psiquiátrica, os participantes também foram questionados sobre os principais papéis desempenhados pelo técnico de enfermagem no acolhimento desses pacientes. Entre as atribuições mais frequentemente apontadas destacaram-se

garantir o acolhimento humanizado (82,1%), organizar um ambiente seguro e tranquilo (67,2%), assegurar a escuta ativa e qualificada (62,7%), promover o vínculo terapêutico e de confiança (61,2%) e prestar cuidados diretos (46,3%). Em consonância com Amorim Filho et al. (2025), a adoção de práticas humanizadas fundamentadas na escuta ativa e na empatia é essencial para favorecer o acolhimento e o fortalecimento do vínculo terapêutico logo no primeiro contato.

Esse cenário pode estar relacionado ao nível de preparo e capacitação dos profissionais, o que influencia diretamente sua segurança na tomada de decisões clínicas. Analisando a capacidade individual de lidar com pacientes em crise, em uma escala de 1 a 5, a maior parte dos participantes concentrou-se no nível neutro (nível 3), representando 44,8% das respostas. Os que se sentem totalmente seguros ou capazes (nível 5) somam 23,9%, seguidos por 13,4% no nível 4. Já os que relataram maior insegurança totalizaram 11,9% no nível 1 e 6% no nível 2. No que se refere ao preparo da equipe para lidar com pacientes em crise psiquiátrica, 77,6% dos participantes consideram-se com algum grau de preparo. No entanto, chama atenção o fato de que 22,4% afirmam sentir-se despreparados para tais situações. Em relação à capacitação para o manejo dessas crises, 38,8% relataram ter recebido treinamento parcial, 22,4% não receberam qualquer treinamento, 14,9% participaram de treinamento formal e 23,9% adquiriram conhecimento por meio da prática cotidiana profissional. Quanto à importância da capacitação para o atendimento de pacientes em crise psiquiátrica, 95,5% dos participantes a consideram essencial.

Essa percepção se reflete também ao serem questionados sobre os tipos de capacitação necessários para melhorar o atendimento. Entre as principais demandas apontadas estão o aprimoramento de técnicas de manejo de crises (74,6%), treinamento em comunicação (70,1%), educação continuada sobre transtornos mentais (67,2%), simulação de casos práticos (58,2%), discussão ampliada sobre o manejo de diferentes tipos de casos (58,2%) e técnicas de contenção seguras tanto para o paciente quanto para o profissional (46,3%). Esses achados reforçam a centralidade da capacitação como elemento estruturante do cuidado em saúde mental. Em consonância com os resultados anteriores, ao serem instigados a avaliar se o cuidado prestado pelo técnico de enfermagem é relevante para a resolução de emergências psiquiátricas, a expressiva maioria dos participantes reconheceu esse

impacto positivo. Em uma escala de 1 a 5, 65,7% situaram sua resposta no nível máximo de relevância (nível 5) e 16,4% no nível 4. Os posicionamentos neutros (nível 3) corresponderam a 14,9% da amostra, enquanto apenas 3% avaliaram no nível 2 e nenhum participante (0%) apontou o nível 1. Esses dados consolidam a percepção de que a atuação técnica na ponta do serviço é vista como peça fundamental no desfecho clínico dessas crises.

Além dos dados quantitativos, as percepções dos participantes também foram analisadas a partir então das suas respostas dissertativas, as quais foram categorizadas e quantificadas, resultando em 96 menções a características consideradas importantes no atendimento de pacientes em crise psiquiátrica. Observa-se uma predominância significativa do termo capacitação (32,3%), o que reforça os achados quantitativos previamente apresentados e evidencia a centralidade do preparo profissional na percepção dos participantes.

Nesse sentido, o preparo técnico da enfermagem se configura como um elemento central no atendimento a pacientes com transtornos mentais, uma vez que contribui diretamente para a qualificação da assistência. A formação adequada e continuamente atualizada possibilita que os profissionais desenvolvam competências para compreender as necessidades individuais dos pacientes, reconhecer diferentes manifestações dos transtornos mentais e aplicar intervenções mais seguras e eficazes. Além disso, esse preparo favorece a construção de um ambiente terapêutico e mais humanizado, essencial para o cuidado em saúde mental (GARCIA et al., 2024).

Na sequência, destacam-se empatia (15,6%) e segurança (14,6%), indicando que o cuidado em saúde mental é compreendido tanto em sua dimensão relacional quanto técnica. A ênfase na empatia revela a valorização da compreensão do sofrimento psíquico do paciente, enquanto a segurança aponta para a necessidade de garantir proteção e manejo adequado durante situações de crise.

Outros aspectos relevantes incluem comunicação (8,3%) e atenção (7,3%), que reforçam a importância da escuta qualificada, do vínculo e da interação efetiva entre profissional e paciente. Esses elementos são fundamentais para a construção de um cuidado mais humanizado e centrado nas necessidades individuais.

Além disso, categorias como ambiente (4,2%), recursos e quantidade adequada de profissionais (4,2%) e ausência de preconceito (4,2) evidenciam a preocupação com fatores estruturais e organizacionais que impactam diretamente a qualidade da assistência. A menção ao preconceito, em especial, destaca a persistência do estigma relacionado ao sofrimento psíquico, o que pode comprometer a integralidade do cuidado.

Por fim, termos como paciência (3,1%), calma (3,1%) e individualização do cuidado (3,1%), embora menos frequentes, reforçam a necessidade de atitudes profissionais específicas e de uma abordagem sensível às singularidades de cada paciente.

De modo geral, os resultados apontam para uma compreensão ampliada e multifatorial do cuidado em saúde mental, que envolve competências técnicas, preparo profissional, habilidades relacionais e condições estruturais adequadas. No entanto, a predominância do termo capacitação evidencia uma possível discrepância entre o cuidado idealizado e a prática cotidiana, reforçando a necessidade de investimentos em formação contínua, qualificação das equipes e melhorias nas condições de trabalho.

Esses achados reforçam a importância de práticas centradas no paciente, uma vez que, no contexto da saúde mental, ações que priorizam escuta ativa, autonomia e participação nas decisões favorecem uma abordagem terapêutica mais humanizada (GARCIA et al., 2024).

Esse cenário também é corroborado pelas falas dos participantes, como evidencia o Entrevistado 2: “[...] Muitos profissionais, por falta de preparo e sensibilização, tendem a reduzir o sofrimento psíquico a comportamentos ‘difíceis’ ou ‘incontroláveis’, ignorando a dimensão humana por trás de cada manifestação. Esse contexto reforça o estigma e impede a construção de um cuidado integral, empático e efetivo [...]”.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se, portanto, que o técnico de enfermagem desempenha um papel fundamental no acolhimento e no atendimento em emergências psiquiátricas, sendo frequentemente o primeiro elo entre o paciente em crise e o sistema de saúde. A análise dos dados coletados permitiu identificar que, embora a empatia e a escuta qualificada sejam reconhecidas como pilares do cuidado humanizado, a prática assistencial ainda é marcada por sentimentos de insegurança, medo e pela percepção de um preparo técnico insuficiente. A atuação qualificada desse profissional é determinante para a estabilização clínica e para a redução do estigma associado ao sofrimento psíquico. A hipótese inicial de que a capacitação é o elemento central para a melhoria da assistência foi corroborada pela expressiva maioria dos participantes, que apontaram a necessidade de treinamentos específicos em manejo de crises e comunicação terapêutica.

Em suma, a importância do técnico de enfermagem transcende a execução de procedimentos técnicos, consolidando-se na capacidade de estabelecer vínculos e garantir a segurança do paciente.

Desta forma, para que o acolhimento seja efetivo e humanizado, é imprescindível o investimento em educação permanente e a estruturação de protocolos que ofereçam suporte emocional e técnico às equipes, superando modelos centrados apenas na medicalização e na contenção. Para trabalhos futuros, sugere-se a investigação do impacto de simulações realísticas na autoconfiança dos técnicos de enfermagem em cenários de crise.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AMORIM FILHO, Manoel Bonfim, et al. **Papel do enfermeiro nas emergências psiquiátricas no atendimento pré-hospitalar:** revisão de literatura. Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação, v. 11, n. 11, p. 4389-4399, 2025. Disponível em: <<https://doi.org/10.51891/rease.v11i11.22276>>. Acesso em: 18 mar. 2026.

CAVALCANTE, Andreia Karla de Carvalho Barbosa et al. **Revisão integrativa:** habilidades e atitudes do enfermeiro no manejo à pessoa com transtorno psiquiátrico na urgência e emergência. Lumen et Virtus, v. 16, n. 47, p. 3250-3263, 2025. Disponível em: <<https://doi.org/10.56238/levv16n47-023>>. Acesso em: 20 mar. 2026.

COSTA, Juliana Marques; MORAES FILHO, Iel Marciano de; SOUZA, Simone Aparecida Noronha de. A percepção da equipe de enfermagem mediante às emergências psiquiátricas. Revista de Iniciação Científica e Extensão, v. 2, n. 1, p. 15-23, 2019. Disponível em: <<https://reicen.emnuvens.com.br/revista/article/view/133>>. Acesso em: 18 mar. 2026.

GARCIA, Aguinaldo Aquino; FONSECA, Márcia Auxiliadora; SARAIVA, Wesley Moreira. Analisar A Humanização No Atendimento De Enfermagem Aos Pacientes Com Transtornos Mentais. Disponível em: <<http://doi.org/10.53426/unicad-2024.v1n1>> Acesso em: 13 ago. 2025.

LIMA, Lucimara Barbosa et al. Urgências e emergências psiquiátricas: percepções da equipe de enfermagem em uma unidade de pronto atendimento. Observatório de la Economía Latinoamericana, v. 21, n. 7, p. 6674-6696, 2023. Disponível em: <<https://doi.org/10.55905/oelv21n7-046>>. Acesso em: 08 out. 2025.

MADUREIRA, Emanuella da Silva, et al. **O acolhimento de pacientes em surto psicótico nos serviços de urgência:** desafios e estratégias. Cognitus Interdisciplinary Journal, v. 2, n. 1, p. 23-35, 2025. Disponível em: <<https://doi.org/10.71248/cgh7z085>>. Acesso em: 24 mar. 2026.

MOUZINHO, Leandro Saldanha Nunes; JUNIOR, Antonio Carlos Garcês Alves; LUZ, Cláudia Regina Nunes Eloi da. Enfermagem e a humanização da assistência em saúde mental: perspectivas e desafios. Saúde Coletiva (Barueri), v. 12, n. 72, p. 9372-9381, 2021. Disponível em: <<https://doi.org/10.36489/saudecoletiva.2021v12i72p9372-9381>>. Acesso em: 08 out. 2025.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE (OMS). Mental disorders: fact sheet. Geneva: World Health Organization, 2025. Disponível em: <<https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-disorders>>. Acesso em: 27 fev. 2026.

SANTOS, Nathália dos, et al. **A equipe de enfermagem e o atendimento às emergências psiquiátricas**: uma revisão integrativa. Nursing (Edição Brasileira), v. 27, n. 307, p. 10055-10061, 2024. Disponível em: <<https://doi.org/10.36489/nursing.2024v27i307p10055-1006>>. Acesso em: 20 mar. 2026.

SILVA, Carla Beatriz Moreira Andrade. **Humanização da assistência de enfermagem durante o acolhimento do paciente psiquiátrico nas unidades de urgência e emergência**. Repositório Institucional, v. 2, n. 2, 2025. Disponível em: <<https://revistas.icesp.br/index.php/Real/article/view/6419/3977>>. Acesso em: 26 mar. 2026.

VAZ, Aline de Souza Costa; LIMA, Joielly Félix; BARBOSA, João de Sousa Pinheiro. O impacto da humanização da assistência de enfermagem no processo de cuidado assistencial. Revista JRG de Estudos Acadêmicos, v. 7, n. 15, p. e151539, 2024. Disponível em: <<https://mail.revistajrg.com/index.php/jrg/article/view/1539>>. Acesso em: 08 out. 2025.

APÊNDICE 1 – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Formulário elaborado pelos próprios autores, disponibilizado via internet (Google Forms), para a coleta de dados para a confecção deste artigo científico.

Você concorda em participar, respondendo as perguntas abaixo, por livre e espontânea vontade, tendo assegurado o seu anonimato?

- ☐ Sim

Sexo?

- ☐ Feminino
- ☐ Masculino
- ☐ Prefiro não identificar

Você é:

- ☐ Auxiliar de enfermagem
- ☐ Técnico(a) de enfermagem formado(a)
- ☐ Enfermeiro(a)
- ☐ Estudante de Tec.de enfermagem

Qual a sua idade ?

- ☐ 18 a 24 anos
- ☐ 25 a 35 anos
- ☐ 35 a 44 anos
- ☐ 45 a 55 anos
- ☐ 55 anos ou mais

Qual sua área de atuação ?

- ☐ Estagiário(a)
- ☐ Enfermagem Hospitalar (Clínica Médica, Cirúrgica)
- ☐ Emergência (UTI, Pronto – Socorro)
- ☐ Centro Cirúrgico
- ☐ Saúde Mental/ Psiquiatria
- ☐ Estratégia Saúde da Família/ UBS/Atenção Básica
- ☐ Pediatria/Maternidade
- ☐ Geriatria Cuidados continuados
- ☐ Estudante
- ☐ Outro: _____

Qual a natureza da instituição onde você trabalha?

- ☐ Hospital público
- ☐ Hospital privado Centro de atenção psicossocial(público)
- ☐ UPA- Unidade de Pronto Atendimento (pública)
- ☐ SAMU-Serviço de Atendimento Móvel de Urgência(público)
- ☐ Clínica psiquiátricas (privadas)
- ☐ Apenas estudantes
- ☐ Outros: _____

Você já presenciou ou atuou em situações de crise psiquiátrica?

- Sim
- não

Na sua opinião, o cuidado do técnico é relevante para a resolução de emergências psiquiátricas?

Irrelevante – 1 2 3 4 5 – Totalmente relevante

Na sua percepção quais os papéis do técnico de enfermagem no acolhimento de pacientes em situação de emergência psiquiátrica? (Assinalar um ou mais alternativas que julgar importante)

- ☐ Garantir a escuta ativa
- ☐ Prestar cuidados imediatos voltados à contenção física e/ou química do paciente
- ☐ Executar apenas as ações determinadas pela equipe médica
- ☐ Organizar o ambiente, priorizando a segurança física
- ☐ Garantir acolhimento humanizado
- ☐ Promover vínculo e segurança
- ☐ Evitar interação emocional/ afetiva
- ☐ Outros: _____

Você se preocupa em aplicar acolhimento humanizado ao atender pacientes em crise?

- Sempre
- Frequentemente
- Raramente
- Nunca

Como você se sente ao atender um paciente com transtorno mental em crise ?

- Muito confiante
- Confiante
- Neutro
- Inseguro

Como você se sente em relação à sua capacidade de lidar com paciente em crise:

Não preparado – 1 2 3 4 5 – Totalmente preparado

Quais sentimentos mais frequentes você experimenta nesses atendimentos ?

- ☐ Ansiedade
- ☐ Calma
- ☐ Empatia
- ☐ Medo
- ☐ Incerteza
- ☐ Inseguro
- ☐ Indiferença
- ☐ Outro: _____

Quais estratégias você costuma adotar no primeiro contato com o paciente em crise:

- ☐ Escuta ativa
- ☐ Contato visual

- ☐ Postura aberta
- ☐ Uso de linguagem simples e calma
- ☐ Solicitação imediata de apoio a equipe
- ☐ Contenção física e/ ou química somente se necessário
- ☐ Aplicação rigorosa de protocolos
- ☐ Atuo de forma espontânea, sem seguir uma estratégia definida
- ☐ Contenção física e/ ou química independente da situação
- ☐ Outro: _____

Você acredita que a contenção química é a melhor ou única forma de lidar com paciente em crise psiquiátrica?

- ☐ Sim
- ☐ Não

Você acredita que a contenção física é a melhor ou única forma de lidar com pacientes em crises psiquiátricas?

- ☐ Sim
- ☐ Não

Você sente que sua equipe está preparada para lidar com esse tipo de atendimento ?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Parcialmente

Você considera que recebeu treinamento/ capacitação suficiente sobre a saúde mental e manejo de crises?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Parcialmente
- ☐ Aprendi a lidar conforme rotina hospitalar
- ☐ Não é algo que considero relevante

O que acha da necessidade dessa capacitação ?

- ☐ Essencial
- ☐ Boa
- ☐ Irrelevante
- ☐ Neutro

Quais tipos de capacitação você considera necessária para melhorar o atendimento?

- ☐ Treinamento em comunicação
- ☐ Técnicas de manejo de crises
- ☐ Educação continuada sobre transtornos mentais
- ☐ Simulação de casos práticos
- ☐ Discussão ampla sobre como lidar com diferentes tipos de crises o campo acadêmico
- ☐ Acredito que não seja necessário/ Acredito que não seja relevante
- ☐ Técnicas de contenção física seguras para o paciente e para o profissional
- ☐ Outro: _____

Na sua opinião qual o principal desafio nesse tipo de atendimento? (dissertativa)