

O PAPEL DO ENFERMEIRO NO GERENCIAMENTO DA TRIAGEM E CLASSIFICAÇÃO DE RISCO EM SERVIÇOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA: CONTRIBUIÇÕES E ORIENTAÇÃO AOS USUÁRIOS

THE ROLE OF THE NURSE IN MANAGING TRIAGE AND RISK CLASSIFICATION IN EMERGENCY AND URGENT CARE SERVICES: CONTRIBUTIONS AND GUIDANCE TO USERS

EL PAPEL DEL ENFERMERO EN LA GESTIÓN DEL TRIAGE Y CLASIFICACIÓN DE RIESGO EN SERVICIOS DE URGENCIA Y EMERGENCIA: CONTRIBUCIONES Y ORIENTACIÓN A LOS USUARIOS

Thacya Kruschewsky Alves da Silva¹
Carlos Oliveira dos Santos²

RESUMO: O presente estudo teve como objetivo analisar a importância e o impacto da atuação do enfermeiro no processo de triagem e classificação de risco em serviços de urgência e emergência, focando na melhoria da qualidade do atendimento e na garantia de equidade. A triagem e a classificação de risco emergem como ferramentas essenciais para organizar o fluxo de pacientes, priorizando aqueles em situação de maior gravidade. A revisão bibliográfica revelou que a adoção de protocolos, como o Sistema de Triagem de Manchester (STM) e o Acolhimento com Classificação de Risco (ACCR), contribui significativamente para a eficiência dos serviços de saúde, reduzindo o tempo de espera e melhorando os desfechos clínicos. No entanto, a superlotação e a insuficiência de recursos nas unidades de saúde representam desafios contínuos para a implementação adequada dessas práticas. O estudo reforça a centralidade do papel do enfermeiro não apenas na execução técnica da triagem, mas também na humanização do atendimento. Conclui-se que a capacitação contínua dos enfermeiros, juntamente com o fortalecimento das políticas públicas, é essencial para otimizar o atendimento nas urgências e promover uma assistência mais equânime e humanizada.

5132

Palavras-chave: Triagem de risco. Urgência e emergência. Acolhimento com classificação de risco. Enfermagem. Humanização.

ABSTRACT: This study aimed to analyze the importance and impact of the nurse's role in the triage and risk classification process in emergency services, focusing on improving care quality and ensuring equity. Triage and risk classification are essential tools for organizing patient flow, prioritizing those in more severe conditions. A literature review revealed that the use of protocols, such as the Manchester Triage System (MTS) and Risk Classification Reception (ACCR), significantly contributes to the efficiency of health services by reducing waiting times and improving clinical outcomes. However, overcrowding and resource shortages in healthcare units continue to pose challenges to the proper implementation of these practices. The study highlights the central role of nurses not only in the technical execution of triage but also in the humanization of care. It concludes that the continuous training of nurses, along with the strengthening of public policies, is crucial for optimizing emergency care and promoting more equitable and humane assistance.

Keywords: Risk triage. Emergency services. Risk classification reception. Nursing. Humanization.

¹Graduanda de Enfermagem na Faculdade de Ilhéus – CESUPI.

²Discente na Faculdade de Ilhéus - CESUPI.

RESUMEN: El presente estudio tuvo como objetivo analizar la importancia y el impacto de la actuación del enfermero en el proceso de triage y clasificación de riesgo en servicios de urgencia y emergencia, centrándose en la mejora de la calidad de la atención y en la garantía de equidad. El triage y la clasificación de riesgo emergen como herramientas esenciales para organizar el flujo de pacientes, priorizando a aquellos en situaciones de mayor gravedad. La revisión bibliográfica reveló que la adopción de protocolos, como el Sistema de Triage de Manchester (STM) y la Recepción con Clasificación de Riesgo (RCR), contribuye significativamente a la eficiencia de los servicios de salud, reduciendo el tiempo de espera y mejorando los resultados clínicos. Sin embargo, la sobrecarga y la insuficiencia de recursos en las unidades de salud representan desafíos continuos para la implementación adecuada de estas prácticas. El estudio refuerza la centralidad del rol del enfermero no solo en la ejecución técnica del triage, sino también en la humanización de la atención. Se concluye que la capacitación continua de los enfermeros, junto con el fortalecimiento de las políticas públicas, es esencial para optimizar la atención en las urgencias y promover una asistencia más equitativa y humanizada.

Palabras clave: Triage de riesgo. Urgencia y emergencia. Recepción con clasificación de riesgo. Enfermería. Humanización.

INTRODUÇÃO

As unidades de urgência e emergência desempenham um papel crucial no Sistema Único de Saúde (SUS), sendo responsáveis pelo atendimento imediato de pacientes em situações críticas, tanto de natureza clínica, quanto traumática ou psiquiátrica. Este tipo de atendimento é frequentemente a primeira opção para muitos que necessitam de cuidados urgentes, evidenciando a importância dessas unidades para o sistema de saúde como um todo (Pereira; Ferreira, 2020).

No entanto, a crescente demanda e a infraestrutura muitas vezes insuficiente resultam em desafios organizacionais que comprometem a qualidade do atendimento, levando a problemas como superlotação e práticas de atendimento desumanizadas (Vieira *et al.*, 2023).

Diante deste cenário, a atuação do enfermeiro no gerenciamento da triagem e da classificação de risco surge como uma variável significativa para a eficiência desses serviços. A questão central que orienta este estudo é: de que maneira a atuação do enfermeiro na orientação e no gerenciamento da triagem e da classificação de risco contribui para a eficiência desses serviços, garantindo um atendimento mais equânime e seguro? A hipótese investigada foi que a intervenção do enfermeiro, através de práticas eficientes de triagem e classificação de risco, pode otimizar a gestão do fluxo de pacientes, reduzir o tempo de espera, melhorar os desfechos clínicos e promover a equidade no acesso ao atendimento.

O objetivo geral estudo foi abordar a importância e o impacto da atuação do enfermeiro no processo de triagem e classificação de risco em serviços de urgência e emergência, com foco

na melhoria do atendimento e na garantia de equidade. Para atingir esse objetivo, foram apresentadas as práticas de triagem e classificação de risco realizadas em serviços de urgência e emergência, bem como foram identificados os efeitos da atuação do enfermeiro na eficiência do processo de triagem e na qualidade do atendimento ao paciente.

A triagem e a classificação de risco são essenciais para a organização e priorização do atendimento nas unidades de urgência e emergência. O enfermeiro, ao atuar nessas funções, desempenha um papel fundamental, proporcionando uma avaliação rápida e precisa do estado clínico dos pacientes, o que é crucial para o direcionamento adequado e eficiente dos recursos hospitalares. Este estudo é relevante por explorar como a atuação do enfermeiro pode influenciar positivamente o processo de triagem e classificação de risco, contribuindo para a redução da superlotação e para a melhoria da qualidade do atendimento.

REFERENCIAL TEÓRICO

A triagem e a classificação de risco emergiram como instrumentos essenciais para a organização do atendimento em serviços de urgência e emergência. O conceito de triagem teve origem no contexto militar, sendo formalmente implementado durante as guerras napoleônicas para priorizar o tratamento dos soldados conforme a gravidade de suas condições, definindo o primeiro protocolo de avaliação clínica baseado em risco (Souza; Barreto, 2022). Hoje, a triagem é amplamente usada nos sistemas de saúde para garantir que pacientes em estado crítico sejam atendidos prontamente, organizando o fluxo de atendimento de forma eficiente.

5134

No Brasil, a triagem e a classificação de risco ganharam relevância com a introdução do Acolhimento com Classificação de Risco (ACCR), parte da Política Nacional de Humanização (PNH), implementada pelo Ministério da Saúde em 2002. Essa política visa humanizar o atendimento nas urgências e emergências, promovendo a integralidade do cuidado e a organização do atendimento conforme a gravidade dos casos. O ACCR organiza o fluxo de pacientes com base no risco clínico, em oposição à ordem de chegada, prática que, por muito tempo, comprometeu a efetividade dos atendimentos de urgência (Campos *et al*, 2020a).

A responsabilidade pela classificação de risco nas urgências recai principalmente sobre os enfermeiros, conforme a Resolução COFEN nº 423/2012. Esses profissionais utilizam protocolos estabelecidos para garantir que o atendimento seja prestado de acordo com a gravidade clínica. Entre os principais protocolos está o Sistema de Triagem de Manchester (STM), desenvolvido no Reino Unido na década de 1990 e amplamente utilizado globalmente

(Silva *et al.*, 2021). O STM organiza os pacientes em cinco categorias de prioridade, identificadas por cores, que vão do vermelho (atendimento imediato) ao azul (não urgente).

Estudos demonstram que o uso de protocolos como o STM contribui significativamente para a organização dos serviços de emergência, reduzindo o tempo de espera e priorizando os atendimentos críticos (Celeste *et al.*, 2021). A padronização desses processos também promove maior segurança no atendimento ao reduzir a variabilidade nas decisões clínicas.

A triagem e a classificação de risco também promovem a equidade no acesso aos serviços de saúde. Ao priorizar os pacientes com condições mais graves e evitar que indivíduos com quadros menos urgentes ocupem recursos essenciais, a triagem assegura que o cuidado seja prestado de forma justa e eficiente (Silva, 2024). Isso reforça o papel do enfermeiro na promoção de um atendimento igualitário, conforme os princípios do Sistema Único de Saúde (SUS).

Contudo, a implementação de sistemas de triagem enfrenta desafios, especialmente em cenários de superlotação e escassez de recursos, como ocorre em muitas unidades de saúde no Brasil. A sobrecarga dos serviços de urgência aumenta o risco de erros na classificação de risco, desafiando a capacidade de gerenciamento do enfermeiro, que deve lidar com um grande volume de atendimentos de forma eficiente e humana (Silva, 2023).

A integração entre todos os profissionais da equipe de saúde é essencial para que a triagem se traduza em um atendimento eficaz. Enfermeiros, médicos e outros trabalhadores precisam estar alinhados para garantir que a classificação realizada resulte em ações rápidas e assertivas (Pereira; Ferreira, 2020). A colaboração entre os profissionais facilita a continuidade do cuidado e otimiza o uso dos recursos hospitalares. 5135

No Brasil, a adaptação de sistemas internacionais de triagem, como o STM, às realidades locais é necessária devido às particularidades do SUS, que lida com diferenças regionais em infraestrutura e recursos humanos (Campos *et al.*, 2020a). A implementação eficaz desses protocolos demanda treinamento contínuo e políticas de apoio que considerem a sobrecarga dos profissionais de saúde.

A triagem e a classificação de risco desempenham um papel central na humanização do atendimento, especialmente quando aplicadas de forma integrada ao acolhimento. O enfermeiro, ao acolher e avaliar o risco dos pacientes, garante que suas necessidades sejam ouvidas, o que contribui para a redução da ansiedade e uma melhor experiência no atendimento (Celeste *et al.*, 2021).

METODOLOGIA

Abordagem metodológica baseada na análise detalhada e interpretativa da literatura sobre a atuação do enfermeiro na triagem e classificação de risco em serviços de urgência e emergência. O objetivo principal é compreender o impacto do papel do enfermeiro na organização do fluxo de atendimento e na humanização dos serviços. Assim, a metodologia aqui descrita consiste em uma revisão narrativa da literatura.

Primeiramente, houve a definição do escopo e a preparação. O objetivo desta fase foi realizar uma revisão bibliográfica abrangente sobre a função do enfermeiro na triagem e classificação de risco em contextos de urgência e emergência, com foco na análise das práticas, desafios e contribuições para um atendimento mais equitativo e eficiente. Nesta etapa, foi definida a estrutura da revisão, incluindo os tópicos principais a serem explorados, conforme os objetivos específicos do estudo.

Em seguida, procedeu-se à seleção das bases de dados e descritores. Foram consultadas bases de dados acadêmicas reconhecidas, como PubMed, SciELO, LILACS e Google Scholar, para assegurar a obtenção de literatura relevante e de qualidade sobre o tema. Os descritores utilizados na busca foram: Triagem de risco. Urgência e emergência. Acolhimento com classificação de risco. Enfermagem. Humanização.

Para uma seleção criteriosa, foram estabelecidos critérios de inclusão e exclusão. Os critérios de inclusão abrangeram artigos publicados nos últimos 5 anos, disponíveis em português, inglês e espanhol, e estudos que enfocam a atuação do enfermeiro na triagem e classificação de risco. Foram excluídos artigos que não se concentravam especificamente na atuação dos enfermeiros ou que tratavam de estudos de caso isolados, buscando garantir a relevância e abrangência dos dados para os objetivos do estudo.

Durante o processo de revisão e extração de dados, cada artigo foi analisado de forma integral, sendo avaliados quanto à sua contribuição para os objetivos da pesquisa. As informações-chave extraídas incluíram as práticas de triagem, o uso de protocolos e os impactos da atuação do enfermeiro na eficiência e na humanização do atendimento.

A análise dos dados foi realizada utilizando métodos qualitativos descritivos, categorizando e interpretando as informações coletadas. Temas recorrentes foram identificados com o intuito de discutir como o enfermeiro pode aprimorar a eficiência e a humanização nos serviços de urgência e emergência. Posteriormente, foi elaborada uma síntese narrativa dos

resultados, integrando os achados de diversos estudos para destacar as melhores práticas e as lacunas na literatura.

Por fim, os resultados da revisão foram organizados nos capítulos correspondentes ao desenvolvimento do estudo. A discussão focou-se em como as evidências encontradas se alinham ou divergem da literatura pré-existente, culminando com recomendações voltadas para a melhoria das práticas de triagem e classificação de risco, ressaltando o papel do enfermeiro na promoção de um atendimento mais justo e eficaz.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

O acolhimento é um dos pilares da Política Nacional de Humanização (PNH), implantada pelo Ministério da Saúde em 2003. Ele propõe uma reorganização das práticas de saúde, focando no atendimento humanizado e integral, rompendo com a ideia de que o atendimento deve ser baseado apenas na ordem de chegada (Campos *et al*, 2020). No contexto da urgência e emergência, o acolhimento com classificação de risco é uma das principais ferramentas para garantir que os pacientes recebam o cuidado de acordo com suas necessidades clínicas, promovendo um atendimento mais equânime.

A implementação do ACCR teve como objetivo reorganizar os fluxos de atendimento nas unidades de urgência, evitando práticas desumanizadas, como longas esperas sem priorização de risco. A humanização nesse contexto envolve o reconhecimento das necessidades subjetivas dos pacientes, oferecendo escuta qualificada e tratando o paciente em sua totalidade (Coloni, 2019). A combinação do acolhimento com a classificação de risco visa priorizar os casos graves e garantir que todos os pacientes sejam atendidos de forma digna e respeitosa.

O papel do enfermeiro no acolhimento é central. Esses profissionais são responsáveis por realizar a avaliação inicial do paciente, utilizando critérios clínicos padronizados para definir a urgência do atendimento. Segundo a Resolução COFEN nº 423/2012, o enfermeiro deve seguir protocolos estabelecidos, para garantir que a classificação de risco seja baseada em critérios objetivos, proporcionando uma melhor organização do fluxo de atendimento (Aguiar, 2019).

Ainda segundo Aguiar (2019), o ACCR também busca garantir que os pacientes e seus acompanhantes tenham uma experiência positiva nos serviços de saúde, mesmo em situações de alta demanda. A sobrecarga dos serviços de emergência, comumente associada à

superlotação, torna o acolhimento ainda mais importante, pois proporciona um cuidado ágil e direcionado às necessidades de cada paciente.

Um dos principais desafios no processo de acolhimento com classificação de risco é a sobrecarga dos profissionais de saúde, especialmente dos enfermeiros, que precisam lidar com um grande volume de pacientes em curto período. A falta de recursos materiais e humanos em muitas unidades de saúde brasileiras também dificulta a efetivação ideal desse processo (Campos *et al.*, 2020b). A capacitação contínua dos enfermeiros e o uso de tecnologias de apoio, como sistemas eletrônicos para registrar as classificações, têm se mostrado alternativas eficientes para minimizar esses desafios e melhorar o atendimento.

O ACCR está intimamente relacionado com a política de acesso universal e equitativo do SUS. Ao priorizar pacientes de acordo com a gravidade de suas condições, o sistema garante que o acesso aos cuidados de urgência seja justo, evitando que aqueles em condições menos graves ocupem recursos destinados a casos mais críticos (Coelho, 2020). Isso reduz o impacto da superlotação ao assegurar que os recursos sejam direcionados de forma eficaz.

Além da organização do fluxo de pacientes, o ACCR tem o potencial de reduzir complicações e melhorar os desfechos clínicos. Pacientes com condições graves, como infartos, acidentes vasculares cerebrais ou traumas, que são identificados e atendidos rapidamente, têm melhores prognósticos (Silva, 2024). A agilidade no atendimento proporcionada pelo ACCR é crucial para garantir cuidados em tempo hábil, especialmente em condições de urgência.

5138

A humanização do atendimento por meio do ACCR vai além dos aspectos clínicos. A comunicação clara e transparente com os pacientes e seus familiares também faz parte desse processo. O enfermeiro, ao acolher e classificar o paciente, deve oferecer explicações claras sobre a situação de saúde e o tempo estimado para o atendimento, além de esclarecer dúvidas e reduzir o estresse comum em situações de emergência (Coelho, 2020).

A triagem e a classificação de risco consolidaram-se como práticas fundamentais para a organização do atendimento em serviços de urgência e emergência, especialmente diante da crescente demanda. No entanto, sua implementação enfrenta desafios consideráveis, como a sobrecarga do Sistema Único de Saúde (SUS) e a escassez de recursos humanos e materiais. Por outro lado, os benefícios dessa prática são inegáveis, otimizando o fluxo de pacientes e melhorando os desfechos clínicos (Silva, 2023).

Um dos principais desafios na triagem de risco é a superlotação. Em muitas cidades brasileiras, unidades de pronto atendimento (UPAs) e prontos-socorros enfrentam uma

demanda que supera sua capacidade, resultando em tempos de espera prolongados e dificuldades na gestão dos fluxos de pacientes (Sales *et al.*, 2022). O enfermeiro responsável pela triagem muitas vezes se vê pressionado a tomar decisões rápidas em condições adversas, o que pode comprometer a precisão da classificação de risco.

A escassez de profissionais de saúde também impacta diretamente a qualidade do processo de triagem. A sobrecarga de trabalho imposta sobre os enfermeiros compromete a qualidade do acolhimento e pode levar a erros de classificação, já que o tempo disponível para avaliação de cada paciente é reduzido. Além disso, a falta de capacitação contínua pode resultar em avaliações inconsistentes e no uso inadequado dos protocolos de triagem, como o STM (Campos *et al.*, 2020b).

A triagem e a classificação de risco apresentam desafios, no entanto, os benefícios, como a organização do fluxo de pacientes, a redução do tempo de espera e a promoção da equidade, destacam sua importância para a qualidade do atendimento nas unidades de urgência e emergência. O enfermeiro desempenha um papel central nesse processo, identificando os desafios e maximizando os benefícios da triagem.

A atuação do enfermeiro nos serviços de urgência e emergência é fundamental não apenas para garantir a eficiência do processo assistencial, mas também para proporcionar um cuidado que valorize o paciente em sua totalidade. Esses profissionais desempenham um papel essencial desde o primeiro contato, acolhendo os pacientes em um momento de extrema vulnerabilidade, até a gestão dos recursos e a coordenação do atendimento multiprofissional. Ao exercer tanto funções clínicas quanto gerenciais, os enfermeiros são responsáveis pela organização do fluxo de pacientes, priorizando os atendimentos de forma eficiente e assegurando desfechos clínicos favoráveis (Rodrigues, 2021).

Um dos maiores contributos do enfermeiro para a eficiência nos serviços de urgência é a realização da triagem e classificação de risco. Com base em protocolos estabelecidos, o enfermeiro avalia rapidamente a condição clínica dos pacientes, garantindo que aqueles em situação de maior gravidade recebam atendimento prioritário. Esse processo não apenas otimiza o uso dos recursos disponíveis, mas também evita que casos graves fiquem esperando por muito tempo, contribuindo para a melhoria geral da qualidade do atendimento (Diniz, 2021).

Além de organizar a triagem, o enfermeiro é responsável por coordenar o fluxo de pacientes dentro da unidade, assegurando que eles sejam encaminhados ao setor adequado de acordo com suas necessidades clínicas. Essa coordenação facilita a comunicação entre os

membros da equipe de saúde, permitindo uma alocação rápida e eficaz de recursos para os casos mais críticos (Pereira; Ferreira, 2020). Ao supervisionar os cuidados prestados pela equipe de enfermagem, o enfermeiro também garante que os protocolos assistenciais sejam seguidos de forma rigorosa, reforçando a segurança e a qualidade do atendimento.

Outro aspecto importante do papel do enfermeiro no ambiente de urgência é a gestão dos recursos humanos e materiais. A imprevisibilidade da demanda nessas unidades é um desafio constante, e a atuação do enfermeiro como gestor é crucial para otimizar o uso dos materiais disponíveis e garantir uma distribuição equitativa das tarefas entre a equipe. Isso não só contribui para a redução de erros, mas também melhora a eficiência do atendimento, evitando sobrecargas e promovendo uma assistência de melhor qualidade (Bezerra *et al.*, 2022).

A capacidade de tomar decisões rápidas e eficazes em situações de alta pressão é outra habilidade essencial dos enfermeiros que atuam na urgência. Em momentos de superlotação ou em casos de múltiplas vítimas, o enfermeiro deve priorizar rapidamente os pacientes mais graves, garantindo que todos recebam o cuidado necessário no menor tempo possível. Essa agilidade, aliada à precisão na tomada de decisão, é fundamental para a eficiência do atendimento em situações críticas (Sampaio *et al.*, 2017).

A contribuição do enfermeiro também se destaca na implementação de melhorias contínuas nos processos de trabalho. Estudos indicam que enfermeiros desempenham um papel central na análise e proposição de estratégias para aperfeiçoar o atendimento. A introdução de tecnologias, como prontuários eletrônicos, e a adoção de práticas baseadas em evidências têm demonstrado impactos positivos na otimização do tempo de atendimento e na redução de erros, garantindo maior segurança aos pacientes (Diniz, 2021).

Além das funções técnicas e gerenciais, o enfermeiro exerce um papel essencial na humanização do atendimento. Em situações de crise, como nas urgências, os pacientes e seus familiares frequentemente enfrentam níveis elevados de estresse e ansiedade. O acolhimento oferecido pelo enfermeiro, a escuta ativa e a comunicação clara são fundamentais para criar um ambiente de cuidado mais humanizado. Ao fornecer apoio emocional e orientar os pacientes de forma clara sobre os próximos passos do atendimento, o enfermeiro não apenas diminui a ansiedade, mas também melhora a experiência de quem utiliza os serviços de urgência (Coelho, 2020).

A integração entre o enfermeiro e a equipe multiprofissional também merece destaque. Como o profissional que frequentemente está na linha de frente, o enfermeiro atua como

facilitador na comunicação entre os diferentes membros da equipe, assegurando que as decisões clínicas sejam tomadas de forma coesa e que o atendimento ao paciente seja contínuo e eficiente. Essa integração garante que o paciente seja atendido por uma equipe unida e bem coordenada, resultando em um cuidado mais completo e seguro (Rodrigues, 2021).

Por fim, a presença de enfermeiros qualificados nas unidades de urgência tem mostrado impacto direto nos indicadores de saúde. Estudos demonstram que a atuação eficiente desses profissionais melhora significativamente os desfechos clínicos, reduzindo complicações, o tempo de internação e até a mortalidade hospitalar. A habilidade dos enfermeiros de coordenar, avaliar e gerenciar o cuidado em situações críticas é, portanto, indispensável para a sustentabilidade dos serviços de urgência e para a promoção de um atendimento de qualidade (Pereira; Ferreira, 2020).

Dessa forma, o enfermeiro desempenha um papel central na eficiência dos serviços de urgência e emergência, atuando desde a organização do fluxo de pacientes até a gestão de recursos e a humanização do atendimento. Sua atuação vai muito além das funções clínicas, abrangendo a coordenação de equipes, a comunicação eficaz e a busca contínua por melhorias nos processos assistenciais, tornando-se, assim, um elemento indispensável para o bom funcionamento dessas unidades.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A atuação do enfermeiro no gerenciamento da triagem e classificação de risco em serviços de urgência e emergência se mostra um fator determinante para a melhoria da eficiência do atendimento, contribuindo diretamente para a humanização e a equidade na assistência. Por meio do uso de protocolos estabelecidos e de uma abordagem humanizada, o enfermeiro é capaz de organizar o fluxo de pacientes, priorizando os casos mais graves e assegurando que os recursos sejam utilizados de forma racional e eficiente.

Ao longo deste estudo, verificou-se que a implementação de práticas como o Acolhimento com Classificação de Risco (ACCR) e a utilização de protocolos como o Sistema de Triagem de Manchester (STM) têm impacto direto na redução do tempo de espera, na segurança dos atendimentos e na promoção de desfechos clínicos mais favoráveis. A centralidade do papel do enfermeiro, tanto na execução técnica das funções quanto na gestão e coordenação da equipe multiprofissional, foi reafirmada como essencial para a eficácia do atendimento nas emergências.

Entretanto, a análise também apontou os desafios enfrentados nesse contexto, especialmente no que diz respeito à sobrecarga dos serviços de saúde, à insuficiência de recursos humanos e materiais e às condições adversas de trabalho em diversas unidades. Esses fatores, somados à falta de capacitação contínua, afetam a qualidade do processo de triagem e podem comprometer o alcance dos melhores resultados. Assim, torna-se necessário investir em políticas públicas que fortaleçam a infraestrutura dessas unidades, bem como proporcionar treinamentos regulares e adequados aos enfermeiros, assegurando que possam desempenhar suas funções de forma segura e eficiente.

Este estudo destaca, ainda, a importância da humanização no atendimento, que é promovida diretamente pela atuação do enfermeiro no acolhimento dos pacientes. Ao combinar o uso de tecnologias e protocolos clínicos com uma escuta ativa e comunicação clara, o enfermeiro não só organiza o atendimento, mas também proporciona um cuidado mais acolhedor e respeitoso, aliviando o estresse e a ansiedade dos pacientes e familiares.

Diante dos resultados obtidos, conclui-se que a presença de enfermeiros qualificados e bem preparados em unidades de urgência e emergência é crucial para a eficiência e qualidade dos serviços prestados. O aprimoramento contínuo das práticas de triagem e classificação de risco, aliado à melhoria das condições de trabalho e à capacitação profissional, são fatores-chave para assegurar a sustentabilidade e o sucesso desses serviços, promovendo uma assistência mais justa e humanizada.

REFERÊNCIAS

AGUIAR BR. **A importância da implantação do protocolo de Manchester nas unidades de pronto atendimento: uma revisão bibliográfica.** 2019.

BEZERRA MT, de Oliveira Alves F, Rodrigues NS, Herculano SG, Kazahaya LV, da Silva AM, de Oliveira IM, Nunes EM, Martins TM. O PAPEL DE LIDERANÇA DO ENFERMEIRO NO CONTEXTO DO ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA. RECIMA21-Revista Científica Multidisciplinar-ISSN 2675-6218. 2022.

CAMPOS R. L. de O.; e Silva N. C. D. de L.; Silva A. T. C. S. G. da; Santana M. R. de; Café L. A.; Souza L. N. de; Silva A. E. G. da; Silva E. C. da; da Silva A. D. Humanização da assistência de enfermagem na classificação de risco nos serviços de urgência e emergência. **Revista Eletrônica Acervo Enfermagem**, v. 5, p. e5036, 6 nov. 2020a.

CAMPOS TS, Arboit ÉL, Mistura C, Thum C, Arboit J, Camponogara S. Acolhimento e classificação de risco: percepção de profissionais de saúde e usuários. **Revista Brasileira em Promoção da Saúde.** 2020b.

CELESTE LE, Maia MR, Andrade VA. Capacitação dos profissionais de enfermagem frente às situações de urgência e emergência na atenção primária a saúde: revisão integrativa. **Research, Society and Development**. 2021.

COELHO LS. O papel do enfermeiro com acolhimento na classificação de risco no serviço de urgência: uma revisão da literatura. 2020.

COLONI CS. *Acolhimento com classificação de risco da demanda espontânea: as necessidades de aprendizagem de enfermeiros da atenção primária à saúde*. Dissertação de mestrado, Universidade de São Paulo. 2019.

DINIZ EM. Sistema de classificação de risco em urgência e emergência: um aplicativo móvel para enfermeiros. 2021.

PEREIRA KC, Ferreira WFS. Classificação de riscos no atendimento de urgência e emergência: contribuição do enfermeiro. **Revista Jurídica Uniandrade**. 2020.

RODRIGUES AC. A implementação do Protocolo de Manchester no GHC: uma análise das modificações nos processos de trabalho, no atendimento e no comportamento organizacional. 2021.

SALES AD, Dionato FA, Santos LS, da Silva LM, Porto NM, Masson VA, dos Santos VL, da Silva Ribeiro MA, Fernandes HM. A Importância do Acolhimento com o Sistema de Manchester no Serviço de Urgência e Emergência. **Revista Feridas**. 2022.

SAMPAIO EC, de Brito TP, Barbosa IE, de Souza Mota B, Fonseca AR, dos Reis FS, da Silva Pereira SL, de Souza Melo F, França IF, Ferreira MR, da Rocha IC. Atuação do enfermeiro na classificação de risco através do Protocolo de Manchester nos serviços de urgência e emergência. **Research, Society and Development**. 2022. 5143

SILVA IC. **Regulação do Acesso à Assistência em saúde mental: uma revisão integrativa da literatura**. 2024.

SILVA LR, Monteiro MI, Filha LG, Pereira SB. Protocolo de Manchester. **Revista Gestão & Tecnologia**. 2021.

SILVA RL. **Gestão Hospitalar: o fluxo assistencial em setor de emergência**. 2023.

SOUZA FD, Barreto LB. Sistema de Triagem Manchester de Risco: A importância do serviço para urgência e emergência hospitalar. **SAÚDE DINÂMICA**. 2022.

VIEIRA RD, Martins GM, de Sá Ribeiro R. Desafios E Esgotamento: Profissionais De Saúde Na Linha de Frente dos Serviços de Urgência E Emergência. **Humanidades & Inovação**. 2023.