

O PAPEL DA ENFERMAGEM NA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO EM SERVIÇOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

THE ROLE OF NURSING IN RISK CLASSIFICATION IN URGENT AND EMERGENCY CARE SERVICES

EL PAPEL DE LA ENFERMERÍA EN LA CLASIFICACIÓN DE RIESGO EN LOS SERVICIOS DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS

Bianca Matos Pascoal¹
Keila Maria Duarte da Costa²
Robson Costa Pessoa³

RESUMO: O objetivo deste estudo é apresentar o papel da enfermagem na classificação de risco em serviços de urgência e emergência por meio de uma revisão integrativa da literatura. Os dados foram coletados utilizando as bibliotecas virtuais PubMed, SciELO e REME - Revista Mineira de Enfermagem/UFMG, em pregando os descritivos conduta de enfermagem em classificação de risco, enfermeiro e protocolos de triagem. Os resultados dos estudos demonstraram que a classificação de risco envolve conhecimento científico, avaliação clínica e tomada de decisão, sendo a experiência profissional e a aplicação adequada dos protocolos essenciais. Também foram identificados fatores relacionados à demanda assistencial, superlotação, condições estruturais e organização dos serviços. Educação profissional, tecnologias e auditoria com feedback foram apontadas como estratégias de aprimoramento. Notasse que a atuação da enfermagem é relevante para identificar prioridades clínicas e organizar o fluxo assistencial, devendo articular qualificação profissional, uso adequado dos protocolos e condições de trabalho compatíveis com a complexidade da assistência.

Palavras-chave: Enfermagem. Classificação de risco. Urgência e emergência.

¹ Centro Universitário FAMETRO, Bacharel em Enfermagem, pós-graduanda em Urgência e Emergência.

² Fametro, 2024.

³ Enfermeiro, pós-graduado em Urgência e Emergência.

ABSTRACT: The objective of this study is to present the role of nursing in risk classification within urgent and emergency care services through an integrative literature review. Data were collected using the PubMed, SciELO, and REME (Revista Mineira de Enfermagem/UFMG) virtual libraries, employing the descriptors "nursing conduct in risk classification," "nurse," and "triage protocols." The study results demonstrated that risk classification involves scientific knowledge, clinical assessment, and decision-making, with professional experience and the proper application of protocols being essential. Factors related to care demand, overcrowding, structural conditions, and service organization were also identified. Professional education, technologies, and auditing with feedback were highlighted as strategies for improvement. It is evident that nursing practice is crucial for identifying clinical priorities and organizing the flow of care, requiring a combination of professional qualification, appropriate protocol use, and working conditions commensurate with the complexity of the care provided.

Keywords: Nursing. Risk classification. Urgent and emergency care.

RESUMEN: El objetivo de este estudio es presentar el papel de la enfermería en la clasificación de riesgos dentro de los servicios de urgencias y emergencias mediante una revisión integradora de la literatura. La recolección de datos se realizó utilizando las bibliotecas virtuales PubMed, SciELO y REME (Revista Mineira de Enfermagem/UFMG), empleando los descriptores "actuación de enfermería en la clasificación de riesgos", "enfermero" y "protocolos de triaje". Los resultados del estudio demostraron que la clasificación de riesgos implica conocimientos científicos, evaluación clínica y toma de decisiones, siendo fundamentales la experiencia profesional y la aplicación adecuada de los protocolos. Asimismo, se identificaron factores relacionados con la demanda asistencial, la saturación, las condiciones estructurales y la organización del servicio. Se destacaron la formación profesional, las tecnologías y la auditoría con retroalimentación como estrategias de mejora. Resulta evidente que la práctica de enfermería es crucial para identificar prioridades clínicas y organizar el flujo de atención, lo que requiere una combinación de cualificación profesional, uso adecuado de protocolos y condiciones laborales acordes con la complejidad de la atención prestada.

Palabras clave: Enfermería. Clasificación de riesgo. Urgencias y emergencias.

INTRODUÇÃO

A classificação de risco organiza o fluxo de atendimento em urgências e emergências, priorizando os pacientes com base na gravidade de seu estado clínico. Essa ferramenta essencial permite que as equipes de enfermagem avaliem rapidamente cada caso e determinem a ordem de assistência médica necessária.

Nesse processo, o enfermeiro ocupa posição fundamental na avaliação inicial e na definição da prioridade assistencial, sendo necessária disposição para atuação nos serviços de urgência e emergência. Essa atividade exige interpretação de informações clínicas que antecedem uma tomada de decisão e o direcionamento adequado do paciente.

Dentre os sistemas utilizados para auxiliar esse processo, sobressai o Sistema de Triagem de Manchester (STM), que estabelece diferentes níveis de prioridade a partir da avaliação clínica. Informações relacionadas às reclamações e às manifestações clínicas são consideradas para a escolha do fluxograma e dos diferentes classificados. Nesse contexto, a avaliação do enfermeiro exerce f, pois suas decisões participam diretamente da determinação da prioridade atribuída ao paciente.

Apesar da utilização de protocolos estruturados, podem ocorrer divergências entre a prioridade inicialmente atribuída e aquela correspondente à condição clínica apresentada. Costa ³ JP, et al. (2020) identificaram rigor de 68,8% na determinação do nível de prioridade pelo STM, além de 25,5% de subtriagem e 5,7% de supertriagem, evidenciando a importância do acompanhamento da qualidade do processo classificatório. Além do conhecimento profissional e da utilização de protocolos, a literatura demonstra que a classificação ocorre em ambientes definidos por diferentes condições estruturais e organizacionais. A demanda assistencial, a superlotação e a organização dos serviços específicos aspectos relevantes para compreender as situações em que o enfermeiro realiza a avaliação e toma decisões relacionadas à prioridade clínica.

Nesse sentido, estratégias destinadas ao aprimoramento da qualidade da triagem têm sido investigadas. Ouellet S, et al. (2025) descreveram a importância relacionadas à educação dos profissionais, ao uso de tecnologias e à realização de auditorias associadas ao feedback, além de barreiras relacionadas às condições em que o processo é realizado.

Entender a atuação da enfermagem na classificação de risco exige ir além do cumprimento de protocolos, envolve a avaliação clínica, a tomada de decisão e as condições estruturais em que a atividade se desenvolve. Diante disso, este estudo tem como objetivo verificar o papel da enfermagem na classificação de risco no serviço de urgência e emergência, destacando sua contribuição para a organização do fluxo assistencial, a priorização resolutiva dos pacientes, bem como a qualidade e a segurança do cuidado prestado.

MÉTODOS

O estudo foi desenvolvido por meio de uma revisão integrativa da literatura, de caráter descritivo, desenvolvida com o objetivo de analisar o papel da enfermagem na classificação de risco em serviços de urgência e emergência. A investigação foi direcionada à atuação do enfermeiro nesse processo, à utilização de protocolos de triagem, com destaque para o Sistema de Triagem de Manchester, e aos fatores relacionados à qualidade da assistência e à segurança do paciente.

A busca bibliográfica analisou estudos publicados entre 2015 e 2025, relacionados à atuação da enfermagem na classificação de risco em serviços de urgência e emergência. Foram considerados termos relacionados à enfermagem, classificação de risco, triagem, serviços de urgência e emergência e Sistema de Triagem de Manchester.

4

Foram considerados elegíveis artigos científicos publicados em português, inglês ou espanhol e que apresentassem relação com a atuação da enfermagem na classificação de risco, com a utilização de protocolos de triagem ou com fatores relacionados à qualidade e à segurança desse processo. Foram excluídas publicações duplicadas, estudos sem relação direta com o objeto da investigação, publicações fora do período estabelecido e trabalhos que não atendessem aos critérios definidos para a revisão.

A seleção das publicações ocorreu inicialmente pela análise dos títulos e resumos, seguida da leitura dos textos considerados pertinentes ao objeto do estudo. Os artigos utilizados na análise foram organizados segundo autoria, ano de publicação, objetivo, delineamento metodológico e principais resultados relacionados à atuação da enfermagem na classificação de risco.

Para a análise dos achados, os resultados foram agrupados conforme a aproximação temática entre os estudos, considerando aspectos relacionados à atuação e à tomada de decisão

do enfermeiro, à utilização dos protocolos, às condições estruturais e organizacionais dos serviços e às estratégias destinadas ao aprimoramento da qualidade da triagem.

Por utilizar exclusivamente informações provenientes de estudos científicos publicados, sem abordagem direta de seres humanos ou coleta primária de dados, não houve submissão a Comitê de Ética em Pesquisa.

RESULTADOS

Foram utilizados dez estudos relacionados à atuação da enfermagem na classificação de risco em serviços de urgência e emergência, publicados entre 2015 e 2025. As pesquisas abordaram a atuação e a tomada de decisão do enfermeiro, a confiabilidade e o rigor dos sistemas de classificação, as condições estruturais e organizacionais, os fatores associados a classificações inadequadas e as estratégias destinadas ao aprimoramento da qualidade da triagem (Tabela 1).

Os estudos apresentaram diferentes tipos de metodologias, incluindo revisões da literatura, pesquisas qualitativas, estudos transversais, observacionais e avaliativos, além de investigações relacionadas à confiabilidade e ao desempenho dos sistemas de classificação. Em conjunto, indicaram que a classificação de risco envolve avaliação clínica, escuta, tomada de decisão e conhecimentos teórico, além de fatores estruturais e organizacionais associados às condições em que o processo é realizado.

Entre as estratégias destinadas ao aprimoramento da classificação, tornaram-se evidentes ações relacionadas à educação dos profissionais, utilização de recursos tecnológicos e realização de auditorias associadas ao feedback.

Tabela 1 - Caracterização dos estudos utilizados na análise.

Autor/ano	Objetivo	Método	Principais resultados
Souza CC, et al. (2015)	Analisar evidências científicas sobre validade e confiabilidade do Sistema de Triagem de Manchester.	Revisão integrativa.	Identificou diferentes níveis de confiabilidade e evidências relacionadas à validade do sistema para definição das prioridades clínicas.
Rates HF, et al. (2016)	Descrever o processo de trabalho do enfermeiro	Estudo de caso qualitativo com	A priorização dos pacientes de maior risco

	no acolhimento com classificação de risco em uma UPA.	entrevistas semiestruturadas.	apareceu como finalidade central, mas, a escuta, orientação e conhecimento profissional também integraram o processo.
Souza CC, et al. (2018)	Analisar a confiabilidade do Sistema de Triagem de Manchester na determinação da prioridade.	Estudo de confiabilidade com 361 enfermeiros.	A confiabilidade variou de moderada a substancial e a experiência profissional esteve associada à confiabilidade e a escolha adequada do discriminador foi relevante.
Hermida PMV, et al. (2018)	Avaliar estrutura, processo e resultado do acolhimento com classificação de risco em UPA.	Estudo avaliativo.	Foram identificadas fragilidades nas dimensões avaliadas, especialmente relacionadas ao processo de acolhimento com classificação de risco.
Cicolo EA e Peres HHC (2019)	Avaliar confiabilidade, rigor e tempo invertido no Sistema Manchester em registros eletrônico e manual.	Estudo exploratório-descriptivo com 20 casos clínicos simulados e 10 enfermeiros.	A comparação permitiu avaliar completude das informações, discriminadores, fluxogramas, prioridade, sinais vitais e tempo empregado na classificação.
Costa JP, et al. (2020)	Verificar a exatidão do Sistema de Triagem de Manchester em serviço de emergência.	Estudo transversal com auditoria de 400 registros.	Exatidão de 68,8%, com 25,5% de subtriagem e 5,7% de supertriagem.

Moura BRS e Nogueira LS (2020)	Comparar o desempenho da triagem rápida realizada por enfermeiros com o Sistema de Triagem de Manchester.	Estudo transversal com 173 pacientes.	A triagem rápida apresentou maior sensibilidade e menor especificidade para alta prioridade quando comparada ao Manchester.
Ausserhofer D, et al. (2021)	Investigar erros na triagem conduzida por enfermeiros e fatores associados.	Estudo observacional com 1.929 pacientes.	Foram identificados erros em 16,3% dos pacientes, associados a fatores relacionados ao paciente, ao enfermeiro e ao contexto de trabalho.
Sampaio RA, et al. (2022)	Compreender os desafios percebidos pelos enfermeiros no acolhimento com classificação de risco.	Pesquisa qualitativa e analítica com enfermeiros de quatro UPAs.	Foram identificadas dificuldades relacionadas à demanda, informação, atendimento e organização; desafios de demanda contribuíram para a superlotação.
Ouellet S, et al. (2025)	Identificar estratégias para melhorar a qualidade da triagem de enfermagem e barreiras/facilitadores.	Revisão sistemática.	Educação, tecnologia e auditoria/feedback foram estratégias de melhoria, mas, a carga de trabalho e superlotação apareceram entre as barreiras.

Fonte: Elaboração própria a partir dos estudos analisados.

DISCUSSÃO

A análise dos estudos evidencia que a atuação do enfermeiro na classificação de risco envolve processo complexo de avaliação clínica e tomada de decisão, que ultrapassa a simples atribuição de uma categoria de prioridade. O profissional necessita integrar informações obtidas na avaliação do paciente, expertise e critérios estabelecidos pelos protocolos.

Rates HF, et al. (2016) identificaram a priorização dos pacientes com maior risco clínico como uma das principais finalidades dessa atividade, além de elementos relacionados à orientação, à escuta e à utilização dos conhecimentos profissionais. Esses achados permitem compreender a classificação de risco como processo assistencial que envolve interação, interpretação das informações e tomada de decisão.

A experiência profissional também é um diferencial relevante. Souza CC, et al. (2018) identificaram associação entre características da experiência profissional e a confiabilidade da classificação, além da importância da escolha adequada dos sinais clínicos. Assim, a utilização do protocolo depende da capacidade do profissional de reconhecer e interpretar os elementos apresentados pelo paciente.

A utilização de um sistema estruturado, as, não elimina divergências na determinação da prioridade. Costa JP, et al. (2020) identificaram exatidão de 68,8%, com 25,5% de subtriagem e 5,7% de supertriagem. Moura BRS e Nogueira LS (2020), ao compararem triagem rápida e Manchester, também observaram diferenças de desempenho, reforçando simultaneamente a relevância do julgamento clínico e dos critérios estruturados.

Além da competência profissional e da utilização dos protocolos, a classificação ocorre em contextos assistenciais com características estruturais e organizacionais que podem influenciar as condições de trabalho. Hermida PMV, et al. (2018) identificaram fragilidades principalmente relacionadas ao processo de acolhimento com classificação de risco. Sampaio RA, et al. (2022) apontaram desafios relacionados à demanda, informação, atendimento e organização dos serviços, evidenciando a complexidade da tomada de decisão em ambientes de intenso fluxo assistencial.

Ausserhofer D, et al. (2021) identificaram erros de triagem em 16,3% dos 1.929 pacientes analisados, associados a fatores relacionados aos pacientes, ao ambiente de trabalho e às características dos enfermeiros. Dessa forma, inadequações na classificação não devem ser interpretadas exclusivamente sob perspectiva individual, sendo necessário considerar também o contexto da avaliação.

Outro aspecto relevante é o dos recursos de apoio. Cicolo EA e Peres HHC (2019) compararam formas eletrônica e manual de registro do Manchester, avaliando confiabilidade, exatidão, clareza das informações e tempo empregado. A tecnologia pode apoiar a sistematização das informações, sem substituir a avaliação clínica e o julgamento profissional.

Ouellet S, et al. (2025) identificaram estratégias de educação, tecnologia e auditoria associada ao feedback para aprimorar a qualidade da triagem, além de barreiras referentes à carga de trabalho e à superlotação. Considerados em conjunto, os achados sugerem que intervenções exclusivamente voltadas à capacitação podem não contemplar todos os fatores envolvidos na qualidade da classificação, uma vez que aspectos estruturais, organizacionais e relacionados à demanda também foram identificados.

A atuação da enfermagem na classificação de risco, portanto, não se limita à execução de um protocolo. Envolve avaliação clínica, escuta, identificação das necessidades, interpretação de sinais e sintomas e definição da prioridade assistencial. Seu fortalecimento requer articulação entre conhecimento teórico, experiência profissional, utilização criteriosa dos protocolos e organização dos serviços.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise dos estudos permitiu compreender que a enfermagem desempenha papel fundamental na classificação de risco nos serviços de urgência e emergência. A atuação do enfermeiro envolve avaliação clínica, identificação das necessidades do paciente e tomada de decisão para definição da prioridade assistencial, utilizando conhecimentos especializados e protocolos estruturados como suporte.

Os achados demonstraram que a qualidade da classificação está relacionada a diferentes fatores. Além da capacitação e da experiência profissional, a aplicação adequada dos protocolos, a demanda assistencial, a superlotação, a disponibilidade de recursos e a organização dos serviços podem influenciar as condições em que o enfermeiro realiza a avaliação. Eventuais inadequações devem, portanto, ser compreendidas considerando aspectos profissionais, estruturais e organizacionais.

Estratégias relacionadas à educação permanente, utilização de tecnologias, auditoria e feedback surgem como possibilidades para o aprimoramento da classificação. Conclui-se que o fortalecimento desse processo requer integração entre qualificação profissional, utilização adequada dos protocolos e condições de trabalho compatíveis com a complexidade da assistência, contribuindo para a qualidade do atendimento e a segurança do paciente.

Como limitação, vale ressaltar que a diversidade metodológica dos estudos analisados, desenvolvidos em diferentes contextos e sob distintas perspectivas. Recomenda-se a realização

de novas pesquisas que avaliem conjuntamente aspectos profissionais, protocolos e condições estruturais e organizacionais dos serviços.

REFERÊNCIAS

AUSSERHOFER D, et al. Errors in nurse-led triage: an observational study. *International Journal of Nursing Studies*, 2021; 113: 103788.

CICOLO EA, PERES HHC. Registro eletrônico e manual do Sistema Manchester: avaliação da confiabilidade, acurácia e tempo despendido. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 2019; 27: e3241.

COSTA JP, et al. Acurácia do Sistema de Triagem de Manchester em um serviço de emergência. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 2020; 41: e20190327.

HERMIDA PMV, et al. Acolhimento com classificação de risco em unidade de pronto atendimento: estudo avaliativo. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 2018; 52: e03318.

MOURA BRS, NOGUEIRA LS. Desempenho da triagem rápida realizada por enfermeiros na porta de emergência. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 2020; 28: e3378.

OUELLET S, et al. Strategies to improve the quality of nurse triage in emergency departments: a systematic review. *International Emergency Nursing*, 2025; 81: 101639.

RATES HF, ALVES M, CAVALCANTE RB. O processo de trabalho do enfermeiro no acolhimento com classificação de risco. *REME - Revista Mineira de Enfermagem*, 2016; 20.

SAMPAIO RA, et al. Desafios no acolhimento com classificação de risco sob a ótica dos enfermeiros. *Cogitare Enfermagem*, 2022; 27: e80194.

SOUZA CC, ARAÚJO FA, CHIANCA TCM. Produção científica sobre a validade e confiabilidade do Protocolo de Manchester: revisão integrativa da literatura. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 2015; 49(1): 144-151.

SOUZA CC, et al. Reliability analysis of the Manchester Triage System: inter-observer and intra-observer agreement. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 2018; 26: e3005.