

O enfermeiro frente à classificação de risco em uma unidade de emergência: Uma visão da aplicabilidade do protocolo de Manchester

Marcos Roberto Nascimento Sousa¹

Wilma Nunes Martins Zorzan²

Resumo

O acolhimento com base no protocolo de Manchester (PM), é definido como um sistema de avaliação, sendo esse processo, uma intervenção decisiva na organização e realização da promoção da saúde na rede de atenção. É uma atuação intrinsecamente ligada ao enfermeiro onde possibilita uma análise assertiva quanto ao potencial de gravidade do caso e o grau de sofrimento do usuário. **Objetivo:** Analisar os benefícios e implicações no processo de acolhimento com a aplicabilidade do protocolo de Manchester na classificação de risco utilizada pelo enfermeiro no contexto de uma unidade de emergência. **Método:** pesquisa descritiva de abordagem metodológica qualitativa, por intermédio da técnica de revisão integrativa da literatura. **Resultados:** Utilizando as palavras-chaves definidas foram retornados 364 artigos, 62 no LILACS, 155 na BDENF e 147 na MEDLINE. Ao refinar a pesquisa com base nos critérios de inclusão, o número de estudos reduziu para 38. Após a etapa de análise e interpretação, resultou em 7 artigos com objetivo uniformizado com base na pergunta norteadora. Dos estudos selecionados para compor a revisão, (42,85%) são pesquisas do tipo descritiva, outras (42,85%) exploratórias e (14,3%) analítica. **Conclusão:** A aplicação do protocolo de Manchester no acolhimento nos serviços de emergência trouxe diversas vantagens como: a redução de risco e mortes evitáveis, priorização dos clientes após análise de fatores clínicos, reavaliação de caso que tendem ao agravamento, diminuição no tempo de espera, e, a possibilidade de orientar os usuários a buscarem outros serviços na rede de atenção quando houver necessidade.

Palavras-chave: Enfermagem; Triagem; Enfermagem em emergência e Avaliação de Risco.

Abstract

Reception based on the Manchester Protocol (PM) is defined as an evaluation system, this process being a decisive intervention in the organization and implementation of

¹ Bacharel em Enfermagem, Pós-graduando em Urgência e Emergência - UFSC. E-mail: marcosrobertoenfpi@gmail.com

² Mestra UNEMAT, Enfermeira Assistencial no Hospital Professor Polydoro Ernani de São Thiago – UFSC. E-mail: wezzorzan@hotmail.com

health promotion in the care network. It is an action intrinsically linked to the nurse, which enables an assertive analysis regarding the potential severity of the case and the degree of suffering of the user. Objective: To analyze the benefits and implications in the reception process with the applicability of the Manchester protocol in the risk classification used by nurses in the context of an emergency unit. Method: descriptive research with a qualitative methodological approach, using the integrative literature review technique. Results: Using the defined keywords, 364 articles were returned, 62 in LILACS, 155 in BDNF and 147 in MEDLINE. By refining the search based on the inclusion criteria, the number of studies reduced to 38. After the analysis and interpretation stage, it resulted in 7 articles with a standardized objective based on the guiding question. Of the studies selected to compose the review, (42.85%) are descriptive research, others (42.85%) are exploratory and (14.3%) are analytical. Conclusion: The application of the Manchester protocol when receiving emergency services brought several advantages such as: reducing risk and avoidable deaths, prioritizing clients after analyzing clinical factors, reassessing cases that tend to worsen, reducing waiting time, and the possibility of guiding users to seek other services in the care network when necessary.

Keywords: Nursing; Screening; Emergency Nursing and Risk Assessment.

Introdução

A Rede de Atenção às Urgências e Emergências articula com todos os estabelecimentos de saúde do território, com o propósito de garantir a ampliação e a qualificação do acesso humanizado e integral aos usuários de forma ágil e oportuna. Os serviços de emergência devem proporcionar atendimento resolutivo e de qualidade as situações com quadros agudos ou agudizados de natureza crônica, priorizando os segmentos cerebrovascular, cardiovascular e traumatológico, definindo, em todos os casos, a necessidade de transferência aos serviços de maior complexidade (SOUZA et al., 2021).

A Política Nacional de Humanização (PNH) – HumanizaSUS, foi criada no Brasil com a inspiração de reorganizar o sistema de saúde e praticar a humanização nas relações estabelecidas entre: gestores, usuários e profissionais. Doravante, foram inseridas ferramentas que auxiliam a organização do serviço e estruturação da rede

de atenção, dentre as quais estão: o Acolhimento com Classificação de Risco (ACCR), o potencial principiante dos serviços de emergência. Esse processo de classificação objetiva identificar pacientes com potencial risco de vida, bem como ampliar a resolutividade dos casos graves através da priorização de atendimento em tempo oportuno, proporcionando assim, uma assistência humanizada e eficaz que se mantém dinâmica (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2009).

No Brasil, os serviços de triagem foram recomendados inicialmente no ano de 2002, de acordo com a portaria GM 2048, que define as organizações dos sistemas de urgência. Nessa mesma portaria, a definição internacional denominada triagem foi substituído por classificação de risco, pelo fato de não envolver diagnóstico e ter foco principal na priorização do atendimento em consonância com a PNH (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2002).

O protocolo de Manchester (PM) foi criado na cidade de Manchester, Inglaterra, no ano de 1994, por profissionais especializados em sistemas de triagem. O Sistema de Manchester estabelece uma classificação composta por cinco categorias, partindo da identificação da queixa principal do usuário pelo enfermeiro, por meio de um fluxograma específico, baseado em discriminadores e disponibilizado na forma de perguntas, a ferramenta considera a história clínica e os sinais e sintomas apresentados, a associação dos discriminadores são encontradas e o paciente é classificado: emergente (vermelho), muito urgente (laranja), urgente (amarelo), pouco urgente (verde) e não urgente (azul). Para cada segmento há um tempo alvo para o atendimento, sendo respectivamente, 0, 10, 60, 120 e 240 minutos (JÚNIOR et al., 2012).

O PM é uma ferramenta indispensável para o efetivo planejamento e gestão dos serviços de emergência no Brasil e em outros países. No Brasil, o método teve início em Minas Gerais, quando começou a discussão sobre as organizações de redes integradas às urgências e emergências, na situação foi postulado que seria necessário a definição de um padrão de linguagem de classificação para o sistema de saúde. Atualmente, o uso do método de Manchester perpassou as fronteiras de Minas Gerais e já ganhou espaço em todo o Brasil (BRASIL, 2004).

O Conselho Federal de Enfermagem (COFEN), normatiza a função do Enfermeiro na Classificação de Riscos, definido na Resolução COFEN Nº 423/2012. Sendo retratado no seu Art. 1º: “No âmbito da equipe de enfermagem, a classificação de risco em Serviços de Urgência e Emergência é privativa do Enfermeiro. Para tal

procedimento, exige-se habilidades bem treinadas e rigor técnico científico que compete apenas ao profissional de nível superior (CONSELHO FEDERAL DE ENFERMAGEM, 2012).

Apesar dos benefícios com a implantação do protocolo de Manchester, observa-se, nos serviços de emergência, a ocorrência de inúmeras dificuldades, a saber: problemas na articulação com os demais pontos de atenção na rede de atenção, despreparo dos profissionais, aumento da demanda por atendimento e por consequência uma atenção desumana, assim como assistências hostis. A superlotação resulta em atendimentos rápidos e com baixa resolutividade, com o tempo escasso, a escuta qualificada é negligenciada e leva ao comprometimento da saúde do usuário (SAMPAIO et al., 2022).

Ante o apresentado, surgiu a seguinte questão de pesquisa: Quais são os benefícios e implicações no processo de acolhimento com a aplicabilidade do protocolo de Manchester na classificação de risco utilizada pelo enfermeiro no contexto de uma unidade de emergência? Nesse estudo, objetivou-se compreender os benefícios e desafios no processo de classificação de risco diante da utilização do protocolo de Manchester em serviços de emergência. E, nessa perspectiva, entender como é possível intervir nos cenários estudados.

Métodos

O estudo trata-se de uma pesquisa descritiva de abordagem metodológica qualitativa, por intermédio da técnica de revisão integrativa da literatura. Esta metodologia é realizada pela coleta de dados e informações de artigos já publicados, proporcionando a síntese do conhecimento e a incorporação da aplicabilidade de resultados de estudos relevantes na prática (MARCONI; LAKATOS, 2010). Em contrapartida, aponta lacunas do conhecimento que necessitam ser preenchidas com a produção de novas pesquisas.

Na elaboração da pergunta norteadora (problema) relacionada para questão pesquisada, utilizou-se a estratégia acrônimo PICO: onde P – equivale a população (Enfermeiros atuantes na área de urgência e emergência); I – intervenção (Uso da ferramenta do protocolo de Manchester); C – comparação (não se aplicando ao referido estudo, pois não compreende uma pesquisa comparativa); O – desfecho (Benefícios e implicações da classificação de risco) (MARCONI; LAKATOS, 2010). Assim, elaborou-se a seguinte questão que foi estabelecida como pergunta

norteadora do estudo: Quais são os benefícios e implicações no processo de acolhimento com a aplicabilidade do protocolo de Manchester na classificação de risco utilizada pelo enfermeiro no contexto de uma unidade de emergência? Neste estudo buscou-se compreender os benefícios e desafios no processo de classificação de risco após a utilização do protocolo de Manchester em serviços de emergência.

O presente estudo foi desenvolvido em cinco momentos, 1 – identificação do problema a ser solucionado; 2 – definição dos critérios de inclusão e exclusão; 3 – análise dos estudos selecionados; 4 – leitura e interpretação dos artigos; 5 – organização, discussão e síntese das publicações.

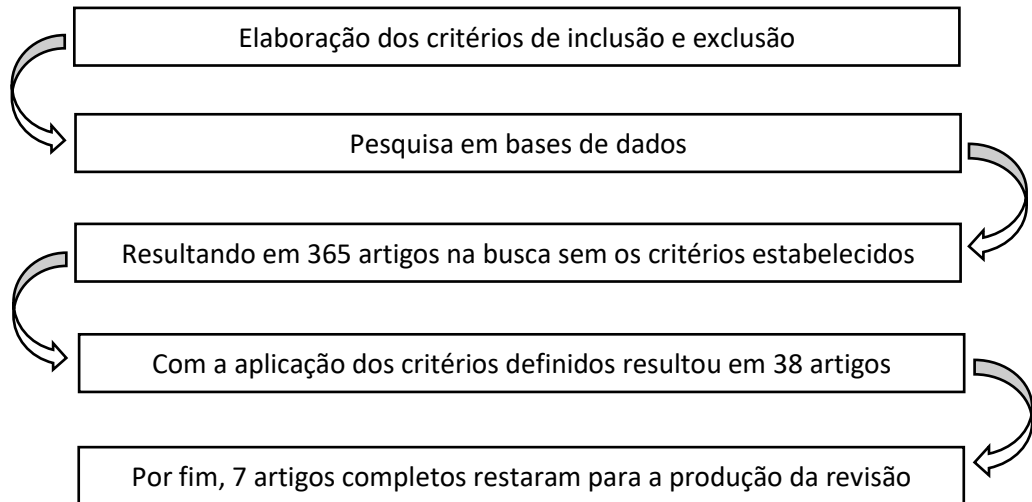
A pesquisa foi realizada entre os meses de agosto a outubro de 2023 nas bases dentro da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), a saber: Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), Base de Dados Bibliográficas Especializada na área de Enfermagem (BDENF), Sistema Online de Busca e Análise de Literatura Médica (MEDLINE) por meio da junção de quatro Descritores em Saúde (DeCS) preenchidos na busca com operador booleano “AND”: Enfermagem AND Triagem; Enfermagem em emergência AND Avaliação de Risco.

Como critérios de inclusão foram definidos: pesquisas publicadas dentro dos idiomas português e inglês, compreendendo o espaço temporal dos últimos cinco anos (2018 a 2023), e, que se associasse com o estudo. Já como critérios de exclusão: estudos que não estavam dentro dos idiomas delimitados (português e inglês), anteriores ao ano de 2017 e que não compreendesse com a pergunta norteadora da pesquisa. Ademais, estudos realizados com seres humanos que não possuíam aprovação de comitê de ética foram descartados, assim, buscando evitar incongruências.

Resultados

Utilizando as palavras-chaves definidas “Enfermagem” AND “Triagem” “Enfermagem em emergência” AND “Avaliação de Risco”, foram retornados 364 artigos, 62 no LILACS, 155 na BDENF e 147 na MEDLINE. Ao refinar a pesquisa com base nos critérios de inclusão, a saber, o recorte temporal dos últimos cinco anos, artigos em idiomas português e inglês, o número de estudos reduziu para 38. Após a etapa de análise e interpretação, resultou em 7 artigos com objetivo uniformizado com base na pergunta norteadora (Figura 1).

Figura 1: Fluxograma seguido nas etapas da seleção das pesquisas abrangente nesta revisão.



Fonte: Autoria própria, 2023.

Objetivando uma organização dos estudos resultantes para integrar este estudo, constará um resumo dos artigos para facilitar a interpretação das pesquisas por intermédio de um quadro dividido por campos: autor, ano, título, objetivo e tipo do estudo (Quadro 1).

Quadro 1: Características das pesquisas selecionadas.

	Autor/Ano	Título	Objetivo	Tipo de estudo
1	Morais et al., 2018	O papel do enfermeiro frente à implantação do protocolo de Manchester nos serviços de urgência e emergência	Compreender a importância da classificação de risco e o papel do enfermeiro na implementação do protocolo de Manchester	Exploratório

			nos serviços de urgência e emergência.	
2	Lima et al., 2020	Importância do enfermeiro na classificação de risco em serviços de urgência e emergências	Demonstrar evidências científicas acerca da importância do enfermeiro na classificação nos serviços de urgência e emergências	Descritivo
3	Ferreira; Pereira, 2020	Classificação de riscos no atendimento de urgência e emergência: contribuição do enfermeiro	Demonstrar a importância da classificação dos riscos no atendimento de urgência e emergência	Exploratório
4	Aguiar, 2019	A importância da implantação do protocolo de Manchester nas unidades de pronto atendimento: uma revisão da literatura	Conhecer a importância da implantação do protocolo de Manchester nas unidades de pronto atendimento através das publicações científicas	Descritivo
5	Reis, 2018	Desafios dos enfermeiros na aplicação do protocolo	Discorrer sobre a atuação dos	Descritivo

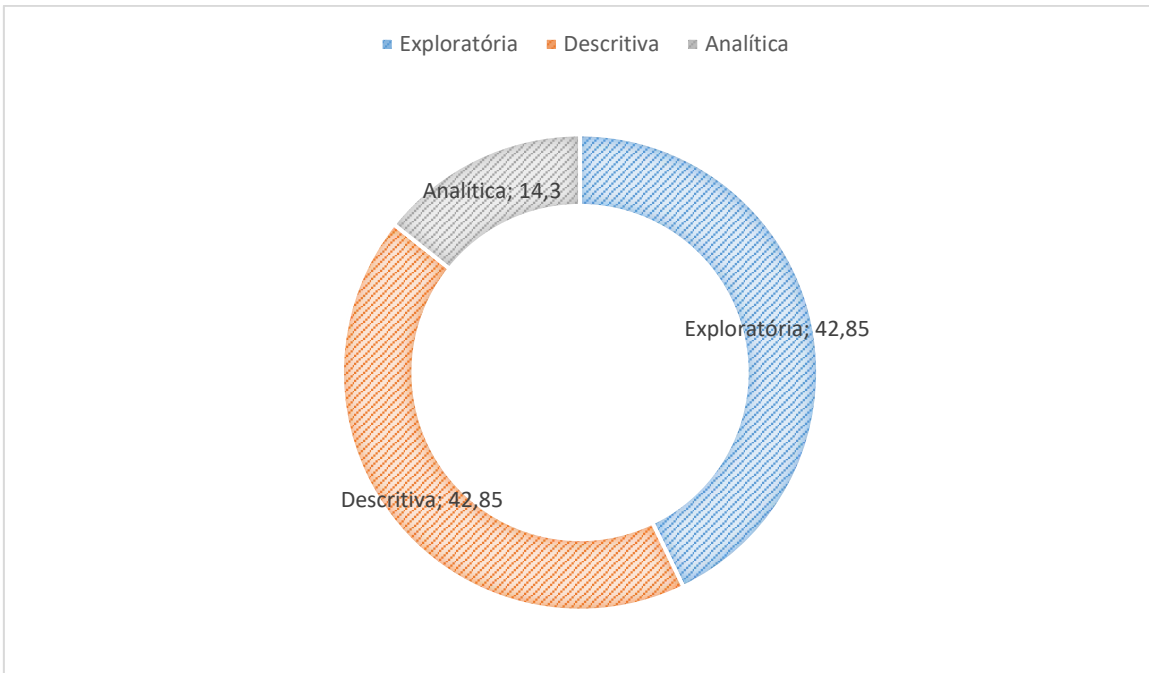
		de Manchester: uma revisão da literatura	enfermeiros e seus desafios na aplicação do protocolo de Manchester nas instituições, visando à melhoria da assistência a esses pacientes	
6	Sampaio et al., 2023	Qualidade do acolhimento com classificação de risco no serviço de urgência	Avaliar as dimensões de estrutura, processos e resultados do acolhimento com classificação de risco realizado nas UPAs do Centro-Norte Goiano	Exploratório
7	Sampaio et al., 2022	Desafios no acolhimento com classificação de risco sob a ótica dos enfermeiros	Compreender os desafios percebidos pelos enfermeiros no processo de acolhimento com	Analítico

			classificação de risco	
--	--	--	------------------------	--

Fonte: Autoria própria, 2023.

Os estudos selecionados para compor a revisão, dentre eles, (42,85%) são pesquisas do tipo descritiva, outras (42,85%) exploratórias e (14,3%) analítica, (Gráfico 1).

Gráfico 1: Demonstra os tipos de estudos encontrados.



Fonte: Autoria própria, 2023.

Discussão

Vantagens do acolhimento com classificação de risco nos serviços de emergência com enfoque na inserção do protocolo de Manchester

O acolhimento com base no protocolo de Manchester (PM), é definido como um sistema de avaliação, sendo esse processo, uma intervenção decisiva na organização e realização da promoção da saúde na rede de atenção. É uma atuação intrinsecamente ligada ao enfermeiro onde possibilita uma análise assertiva quanto ao potencial de gravidade do caso e o grau de sofrimento do usuário. A introdução do PM é vista como um método de reorganização da assistência na porta de entrada do sistema de saúde, resultando em um atendimento humanizado e seguro. Os

profissionais de enfermagem não atuam apenas na melhora da ordenação dos usuários, mas também intervindo para que não haja agravos nas situações emergenciais (AGUIAR, 2019).

Para Moraes (2018), o protocolo de Manchester na classificação de risco soma positivamente na organização dos serviços de emergência, pois estes classificam a gravidade ou não do cliente por cores, com isso o serviço de saúde coloca em prática um dos princípios do SUS, que é a equidade, dessa forma, priorizando os que necessitam de uma assistência imediata e de qualidade. Para isso, a organização do acolhimento não inclui apenas o protocolo de classificação de risco e a demanda espontânea, mas engloba também um conjunto de ações que buscam respostas às necessidades da população.

A classificação de risco ao ser inserida nos serviços de emergência para o acolhimento de usuários resulta em diversos benefícios, a saber, a redução de risco e mortes evitáveis, priorização dos clientes após análise de fatores clínicos, reavaliação de caso que tendem ao agravamento, diminuição no tempo de espera, orienta os usuários a buscar outros serviços na rede de atenção quando houver necessidade, e, substancialmente a satisfação dos profissionais, bem como, dos atendidos (SAMPAIO et al., 2023).

A efetivação da classificação de risco na entrada dos usuários nos serviços de emergência adquire relevância ao poder resultar em movimentos benéficos para o atendimento, como na redução da ansiedade dos clientes, melhoria nas relações interpessoais na equipe de saúde, padronização de dados para pesquisas, planejamentos, e, melhoria na satisfação dos usuários, pois, este será atendido de modo mais rápido e efetivo, dessa forma, substituindo o foco da doença para o doente em um olhar holístico do indivíduo (Ferreira; Pereira, 2020).

O enfermeiro na classificação de risco dos usuários

Segundo Lima et al., (2020), as atividades desenvolvidas pelo enfermeiro na triagem, destacam-se a avaliação do paciente e priorização do atendimento, esse profissional possui conhecimento e habilidades específicas para definir a prioridade no atendimento, que compreende desde habilidades administrativas a conhecimento clínico e olhar ao usuário, até conhecimentos de intuição e comunicação. Sendo

assim, o enfermeiro administra o fluxo de oferta e demanda dos usuários nos serviços de urgência, contribuindo para diminuição da morbimortalidade.

A principal função do profissional de enfermagem na classificação de risco é a atribuição de prioridade de forma correta aos pacientes, com uma rápida tomada de decisão e capacidade de delegar tarefas para continuidade do cuidado. Ademais, o profissional na classificação de risco pode ter a necessidade de facilitar e prestar alguns cuidados de primeiros socorros em pacientes graves conforme o protocolo clínico existente na unidade. Nessas circunstâncias, o primeiro contato do usuário é com o enfermeiro, desse modo, uma explicação da situação clínica alivia a angústia e ansiedade, assim, possibilitando o agir do profissional de buscar a promoção da saúde. O encaminhamento do paciente também é feito pelo enfermeiro, isto, sendo importante que o profissional direcione para determinada dependência do serviço, assim sendo indiscutível o papel do enfermeiro frente a classificação de risco na execução do protocolo de Manchester (MORAES, 2018).

O conhecimento da organização e estrutura do serviço de saúde é imprescindível para o enfermeiro que atua na avaliação e classificação do risco. O profissional deve conhecer de forma ampla a área física do local de trabalho, assim como os recursos humanos e materiais, em função do dimensionamento do fluxo de pacientes e espaço disponível, regulando o tempo de espera. Portanto, a classificação de risco engloba a organização da área física, recursos materiais e, principalmente de profissionais competentes e capacitados. (LIMA et al., 2020).

O enfermeiro está habilitado para realizar a classificação de risco, sendo relevante uma escuta qualificada, a avaliação e anotações da queixa principal, buscar trabalhar em equipe e possuir agilidade para tomada de decisões diante dos usuários. Nesse sentido, o acolhimento executado pelo enfermeiro com base no PM permite o atendimento a situações graves com mais agilidade e humanização, o que se prega no objetivo central da assistência a ser ofertada nas situações de urgência e emergência. Nesse sentido, o atuante no acolhimento, é muitas vezes o primeiro que os usuários e familiares veem quando chegam ao serviço. Contudo, é necessário que o profissional de saúde tenha habilidades de comunicação para ajudar essas pessoas e até mesmo para orientar os indivíduos sobre o tipo de atendimento preciso e o tempo de espera provável (FERREIRA; PEREIRA, 2020).

O embasamento teórico é apresentado como fator primordial para se realizar a classificação de risco. O enfermeiro necessita ser dotado de extensas experiências

de condições clínicas, cirúrgicas e psicossociais, à vista da diversidade de problemas comumente encontrados nos serviços de emergências. Para além disso, o profissional deve conhecer o perfil epidemiológico da área de atuação, assim como a fisiologia e patologia das alterações mais recorrentes para definir uma prioridade adequada (LIMA et al., 2020).

Os entraves encontrados diante do processo de trabalho no acolhimento com classificação de risco em serviços de emergências

Para Reis, (2018) o desafio mais encontrado para a aplicação do protocolo de Manchester é a importância da capacitação dos profissionais, pois não são todos que trabalham na área que estão qualificados adequadamente para desenvolver essas atividades. Com isso, é notório que a falta de conhecimento técnico científico e habilidades para fazer a priorização do estado de gravidade dos pacientes é bastante prejudicial para condição de saúde naquele momento. Ademais, por ser a porta de entrada do serviço de saúde, é muito importante que estes profissionais sejam capacitados, pois tanto o prognóstico quanto o tratamento dependem do atendimento inicial.

Segundo Sampaio et al., (2023), é de comum acordo em pesquisas sobre a temática que a fragilidade dos sistemas de referência e contrarreferência faz com que a atenção primária deixe de executar sua função de reguladora e ordenadora da rede de atenção. Dessa forma, o serviço de emergência resulta em ser a principal porta de entrada para os outros pontos de atenção à saúde, o que tem como produto uma superlotação por usuários que não necessitam de atendimento da determina complexidade preconizada pelo serviço de emergência, ocasionando uma sobrecarga nos profissionais e afetando a agilidade do atendimento de casos agravados.

De acordo com a vivência cotidiana, o profissional atuante na triagem de emergências possui a visão de que o usuário chega ao atendimento com a ideia de ter direito ao atendimento prioritário, independentemente da sua condição clínica. Nessas circunstâncias, quando é classificado com uma determinada cor que não é a esperada, o usuário não entende e se demonstra insatisfeito com a definição. Desse modo, nos estudos retratados, a dificuldade evidenciada é lidar com a indignação dos usuários e acompanhantes que se acham mais graves que outros, pacientes de baixa complexidade não aceitam a priorização de usuários mais graves. A falta de

informação da população, é enfatizada nas falas de enfermeiros que vivenciam diariamente essas situações. Por este ponto de vista, é fundamental que o profissional atue como educador da população para informar sobre o funcionamento do acolhimento com classificação de risco (SAMPAIO et al., 2022).

O medo é expresso por enfermeiros classificadores ao realizarem o acolhimento, dado que reconhecem que as aferições clínicas dos pacientes atendidos são instáveis e em diversos casos estão sujeitas ao agravamento. Destarte, o profissional teme errar na classificação do paciente, visto que, qualquer ação incoerente poderá implicar diretamente na situação clínica do usuário que se encontra aguardando tratamento. Com isso, salienta-se a relevância da reavaliação, desse modo, faz-se necessário a capacitação assídua dos profissionais, para que estes sejam rápidos e obtenham um olhar crítico para identificar prioridades. Pois as dificuldades na reavaliação estão associadas à insegurança, em função das alterações bruscas no estado de saúde do paciente na sala de espera que pode ter sido classificado como não urgente (REIS, 2018).

Considerações Finais

A aplicação do protocolo de Manchester no acolhimento nos serviços de emergência trouxe diversas vantagens como: a redução de risco e mortes evitáveis, priorização dos clientes após análise de fatores clínicos, reavaliação de caso que tendem ao agravamento, diminuição no tempo de espera, e, a possibilidade de orientar os usuários a buscarem outros serviços na rede de atenção quando houver necessidade.

Todavia, esse estudo evidenciou que dentre os artigos pesquisados foi notório muitos desafios na prática do acolhimento com classificação de risco. As vivências dos profissionais atuantes deixam nítido cada entrave do cotidiano, sendo eles: o déficit na capacitação dos classificadores, ineficiência dos serviços de referência e contrarreferência da rede de atenção, a falta de conhecimento dos usuários sobre a classificação de risco, a falta de comunicação efetiva e acessível entre o profissional e o paciente/acompanhante, as situações agravadas que necessitam de reavaliação na sala de espera e a sobrecarga exaustiva ao enfermeiro.

A ausência de treinamentos periódicos aos enfermeiros que trabalham no acolhimento, é um fator que pode ser a causa de resultados insatisfatórios na prática

analisada. Nessa perspectiva, ressalta-se que o acolhimento com classificação de risco possibilita avaliações contínuas dos serviços, processos e resultados nos serviços de saúde. À vista disso, é essencial investimentos em monitoramento continuado do serviço para a verificação da qualidade, em capacitações periódicas, e, assim efetivar melhorias.

Posto isto, infere-se que é necessário a consideração de todos os benefícios da implantação do acolhimento com classificação, bem como, os desafios supracitados e discutidos, a fim de que propostas sejam projetadas e executadas, objetivando dirimir todos os desafios encontrados, e, considerando os benefícios para que seja cada vez mais consolidado a aceitação do acolhimento com classificação de risco pelos usuários e profissionais.

Referências

Aguiar, B. R. S. A importância da implantação do protocolo de Manchester nas unidades de pronto atendimento: uma revisão bibliográfica. 2019. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Enfermagem) – Faculdade de Ciências da Educação e Saúde, Centro Universitário de Brasília, Brasília, 2019. Disponível em: <https://repositorio.uniceub.br/jspui/handle/prefix/13640>. Acesso em: 18 Ago. 2023.

Conselho Federal de Enfermagem. Resolução COFEN nº 423, de 9 de abril de 2012. Normatiza, no âmbito do sistema Cofen/Conselhos Regionais de Enfermagem, a participação do enfermeiro na atividade de classificação de riscos. Brasília: COFEN, 2012.

Gomes D. B. L. B.; Faria, O. L.; Rodrigues M. A.; Nunes, C. F.; Naghettini V. A.; Carvalho F. B. Qualidade do acolhimento com classificação de risco no serviço de urgência. *Revista de Enfermagem e Atenção à Saúde*. 2023. Disponível em: <https://seer.uftm.edu.br/revistaeletronica/index.php/enfer/article/view/6499>. Acesso em: 09 Out. 2023.

Lakatos, EM; Marconi, MA. Fundamentos de metodologia científica. São Paulo: Atlas, 2010.

Lima, K. M. de S. G., et al. Importância do enfermeiro na classificação de risco em serviços de urgência e emergências. *Brazilian Journal of Health Review*, 3(5), 12249–12257, 2020. DOI: <https://doi.org/10.34119/bjhrv3n5-071>. Acesso em: 02 Out. 2023.

Ministério da Saúde (BR). Acolhimento e Classificação de Risco nos Serviços de Urgência. Brasília: Ministério da Saúde, 2009. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/acolhimento_classificacao_risco_servico_urgencia.pdf. Acesso em: 15 Ago. 2023.

Ministério da Saúde (BR). Portaria n.º 2048/GM de 5 de novembro de 2002. Disponível em: <http://dtr2001.saude.gov.br/sas/PORTARIAS/Port2002/Gm/GM-2048.htm>. Acesso em: 22 Ago. 2023.

Ministério da Saúde (BR), Secretaria Executiva, Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização (Humaniza SUS). Política Nacional de Humanização: a humanização como eixo norteador das práticas de atenção e gestão em todas as instâncias do SUS. Brasília: Ministério da Saúde, 2004. Disponível em: http://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/humanizasus_2004.pdf. Acesso em: 17 Out. 2023.

Moraes, I. M.; Bahia, F. S.; Oliveira, V. A.; Santos, D. F.; Silva, R. M.; Santos, O. P. O papel do enfermeiro frente à implantação Protocolo de Manchester nos serviços de urgência e emergência. Disponível em: <https://fug.edu.br/revistas/index.php/VitaetSanitas/article/view/158>. Acesso em: 04 Out. 2023.

Pereira, K. C.; Ferreira, W. F. da S. Classificação de riscos no atendimento de urgência e emergência: contribuição do enfermeiro. Revista Jurídica Uniandrade, v. 31, n. 1, 2020. Disponível em: <https://revista.uniandrade.br/index.php/juridica/article/view/1737>. Acesso em: 10 Out. 2023.

Pinto Júnior, D.; Salgado, P.; Chianca, T. Validade preditiva do Protocolo de Classificação de Risco de Manchester: Avaliação da evolução dos pacientes admitidos em um pronto atendimento. Revista Latino-Americana de Enfermagem, 20(6), 1041-1047, 1 dez. 2012. Disponível em: <http://www.periodicos.usp.br/rlae/article/view/52900>. Acesso em: 19 Out. 2023.

Reis, E. A. dos. Desafios dos enfermeiros na aplicação do Protocolo de Manchester: uma revisão da literatura. 2018. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Enfermagem) – Faculdade de Ciências da Educação e Saúde, Centro Universitário de Brasília, Brasília, 2018. Disponível em: <https://repositorio.uniceub.br/jspui/handle/prefix/13023>. Acesso em: 15 Ago. 2023.

Sampaio, R. A.; Rodrigues, A. M.; Nunes, F. C.; Naghettini, A. V. Desafios no Acolhimento com Classificação de Risco sob a Ótica dos Enfermeiros. ISSN 2176-9133. DOI: <http://dx.doi.org/10.5380/ce.v27i0.80194>. Acesso em: 09 Ago. 2023.

Souza, J. L. S. de; Bemfica, V.; Gomes, C. C.; Galdino, G. de A. V. Boletim Informativo Nº 02 de 2021. Subsecretaria de Atenção Integral à Saúde, 2021. Disponível em: <https://www.saude.df.gov.br/wp-content/uploads/2021/06/BOLETIM-RUE-02-06-2021.1.pdf>. Acesso em: 2 Ago. 2023.