

CENTRO UNIVERSITÁRIO SAGRADO CORAÇÃO

LUCAS MAIA ESTEVAM DE FARIA

ESCALA DE MANCHESTER: ferramenta de melhoria dos serviços para acolhimento
através da classificação de risco

BAURU

2022

LUCAS MAIA ESTEVAM DE FARIA

ESCALA DE MANCHESTER: ferramenta de melhoria dos serviços para acolhimento
através da classificação de risco

Trabalho de Conclusão de Curso de
Graduação apresentado como parte dos
requisitos para obtenção do título de
Bacharel em Enfermagem – Centro
Universitário Sagrado Coração.

Orientadora: Prof.^a Dra. Taís Lopes
Saranholi

BAURU

2022

Ficha catalográfica

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) de acordo com ISBD

F224e	<p>Faria, Lucas Maia estevam de</p> <p>Escala de Manchester: ferramenta de melhoria dos serviços para acolhimento através da classificação de risco / Lucas Maia Estevam de Faria. -- 2022. 25f. : il.</p> <p>Orientadora: Prof.^a Dra. Taís Lopes Saranholi</p> <p>Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Enfermagem) - Centro Universitário Sagrado Coração - UNISAGRADO - Bauru - SP</p> <p>1. Acolhimento. 2. Enfermeiras e Enfermeiros. 3. Serviços Médicos de Emergência. I. Saranholi, Taís Lopes. II. Título.</p>
-------	---

Elaborado por Lidyane Silva Lima - CRB-8/9602

LUCAS MAIA ESTEVAM DE FARIA

ESCALA DE MANCHESTER: ferramenta de melhoria dos serviços para acolhimento
através da classificação de risco

Trabalho de Conclusão de Curso de
Graduação apresentado como parte dos
requisitos para obtenção do título de
Bacharel em Enfermagem – Centro
Universitário Sagrado Coração.

Aprovado em: ___/___/___.

Banca examinadora:

Prof.^a Dra. Tais Lopes Saranholi
Centro Universitário Sagrado Coração.

Enf. Thais Helena de Oliveira Cavicchioli
Centro Universitário Sagrado Coração.

Ms. Danilo Augusto Ferrari Dias
Centro Universitário Sagrado Coração.

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar agradeço a Deus, que me concedeu a graça de viver e superar todos os obstáculos imposto a realização deste sonho.

Agradeço a meus avós, Geraldo e Darci, por todo amor, carinho e dedicação e por nunca permitirem que eu desanimasse durante a jornada.

A minha mãe, Renata, minha irmã, Bruna, e ao meu tio, Eduardo pelo apoio, incentivo e compreensão.

Agradeço a minha orientadora Tais Lopes Saranholi pela paciência, pelas orientações e por sempre tentar tirar o melhor de mim. Obrigado por toda atenção e disponibilidade, que permitiram o desenvolvimento deste trabalho.

Aos meus colegas e amigos que presenciaram essa jornada, em especial a Fernanda, Jade e Rafaela, por estarem ao meu lado compartilhando momentos inesquecíveis, ansiedades, tristeza, e momentos felizes.

Agradeço a todos professores envolvidos na minha formação, por todo conhecimento, correções e ensinamentos que permitiram alcançar meus objetivos durante a graduação.

RESUMO

Introdução: O Protocolo de Manchester é um sistema de triagem utilizado em serviços de urgência e emergência, onde atua no Acolhimento com Avaliação e Classificação de Risco, classificando os pacientes por meio de cores após uma avaliação que inclui verificação de seus sinais, sintomas e nível da dor, resultando na gravidade do quadro e o tempo de espera para atendimento de cada paciente.

Objetivo: Descrever os benefícios identificados pelos enfermeiros no uso da Escala de Manchester nos serviços hospitalares evidenciados na literatura. **Metodologia:**

Revisão integrativa de literatura por meio de busca nas bases de dados eletrônicas disponíveis *on-line*: Biblioteca Virtual de Saúde, Banco de Dados de Enfermagem, Literatura Latino-Americana Caribe em Ciências da Saúde, *Scientific Electronic Library Online*. Os descritores utilizados foram: (Triagem) OR (Acolhimento) AND (enfermagem) AND (Serviços Médicos de Emergência); (Triage) OR (User Embracement) AND (nursing) AND (Emergency Medical Services). Os artigos selecionados estavam dispostos na íntegra relacionados ao tema central, em um recorte temporal dos últimos 10 anos (2012-2022). A seleção dos estudos foi realizada pelo pesquisador por meio do processo de leitura dos títulos e resumos, exclusão de artigos duplicados e obtenção e leitura dos artigos completos selecionados.

Resultados: Foram realizadas uma busca com o tema central nas bases de dados BDEF, LILACS e SCIELO, encontrando uma amostra inicial com 86 artigos, após ser aplicado um critério de exclusão conjunto com a leitura e análise dos artigos, teve uma amostra final de 10 artigos (5 BDEF, 4 LILACS e 1 SCIELO), além disso, foi elaborado uma tabela com os artigos selecionados contendo as bases de dados, primeiro autor e ano de publicação, título, principais objetivos e conclusões. Foi possível identificar nos estudos as potencialidades da escala e sua importância para atuação do profissional na prática. **Considerações finais:** A Escala de Manchester atua como um instrumento de grande competência para os Enfermeiros, qualificando as necessidades dos pacientes, melhorando o fluxo do ambiente de atuação diante das necessidades do usuário.

Palavras-chave: Acolhimento; Enfermeiras e Enfermeiros; Serviços médicos de emergência.

ABSTRACT

Introduction: The Manchester Protocol is a triage system used in urgent and emergency services, where it operates in Reception with Risk Assessment and Classification, classifying patients by color after an evaluation that includes checking their signs, symptoms and level of pain, resulting in the severity of the condition and the waiting time for each patient. **Objective:** To describe the benefits identified by nurses in using the Manchester Scale in hospital services as evidenced in the literature. **Methodology:** Integrative literature review by searching electronic databases available online: Virtual Health Library, Nursing Database, Latin American Caribbean Literature in Health Sciences, Scientific Electronic Library Online. The descriptors used were: (Screening) OR (Welcoming) AND (nursing) AND (Emergency Medical Services); (Triage) OR (User Embrace) AND (nursing) AND (Emergency Medical Services). The selected articles were arranged in full related to the central theme, in a time frame of the last 10 years (2012-2022). The selection of studies was carried out by the researcher through the process of reading the titles and abstracts, excluding duplicate articles and obtaining and reading the complete articles selected. **Results:** A search was carried out with the central theme in the BDEF, LILACS and SCIELO databases, finding an initial sample of 86 articles, after applying a joint

exclusion criterion with the reading and analysis of the articles, there was a final sample of 10 articles (5 BDENF , 4 LILACS and 1 SCIELO), in addition, a table was made with the selected articles based on data, first author and year of publication, title, main objectives and conclusions. It was possible to identify in the studies the potential of the scale and its importance for the professional's performance in practice. **Final considerations:** The Manchester Scale acts as a instrument of great competence for Nurses, qualifying the needs of patients, improving the flow of the work environment in view of the needs of the user.

Keywords: Reception; Nurses and Nurses; Emergency medical services.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	7
2. OBJETIVO	9
2.1 OBJETIVO GERAL	9
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
3. METODOLOGIA.....	10
3.1 TIPO DE PESQUISA.....	10
3.2 QUESTÃO NORTEADORA.....	10
3.3 CRITÉRIOS PARA ESTABELECIMENTO DA AMOSTRA.....	11
3.4 ANÁLISE DAS PUBLICAÇÕES.....	11
4. RESULTADOS	12
5. DISCUSSÃO	17
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	21
REFERÊNCIAS.....	22

1. INTRODUÇÃO

Os serviços de urgência e emergência são um importante componente da assistência à saúde no Brasil, contudo existe uma demanda acima da sua capacidade, refletindo na realidade dos serviços de urgência é a superlotação e sobrecarga da equipe de saúde (RONCALLI *et al.*, 2017).

O Pronto Atendimento (PA), é um órgão importantíssimo para os usuários da rede de saúde e também porta de entrada para pacientes enfermos, tendo como característica o atendimento médico de pacientes que necessitam de assistência à saúde de forma precisa e imediata (OLIVEIRA *et al.*, 2015).

Como observa-se a alta demanda de capacidade desse órgão, foram criados ao longo do tempo protocolos e classificações a fim de organizar a demanda dos atendimentos. O Sistema Manchester de Classificação de Risco foi criado em 1994, na cidade de Manchester (Inglaterra), por um grupo de profissionais especializados na triagem, como enfermeiros e médicos, onde estabelece a classificação de risco em cinco categorias que indicam o tempo máximo para o primeiro atendimento. Além disso, são direcionados a queixa principal do paciente para o enfermeiro, sendo classificado conforme a história clínica e os sinais apresentados. Apresenta a finalidade de estabelecer um consenso entre médicos e enfermeiros no serviço de Urgência para um padrão de triagem ou classificação de risco (ANZILIERO *et al.*, 2021; CARMO *et al.*, 2018).

O Protocolo de Manchester é um sistema de triagem utilizado em serviços de urgência e emergência, como Pronto Atendimento (PA), onde atua no Acolhimento com Avaliação e Classificação de Risco (AACR), classificando os pacientes por meio de cores que são, a cor vermelha que é determinada como emergência, então o atendimento tem que ser imediato, a laranja é considerada como muito urgente, então pode ter um tempo máximo de 10 minutos, a cor amarela representa urgência, e tem um tempo máximo de até 60 minutos, a cor verde é considerada como pouca urgência, então tem um tempo máximo de até 120 minutos, e a última cor é azul, é considerada como não urgente e tem um tempo limite de até 240 minutos após uma avaliação, além disso, para a classificação, inclui a verificação de seus sinais vitais, sintomas e nível da dor, que representam, assim, a gravidade do quadro e o tempo

de espera (urgência) para atendimento de cada paciente. Esta classificação de risco deve ser executada por um profissional Enfermeiro. (ANZILIERO *et al.*, 2016)

Segundo Souza (2011) o protocolo de Manchester é considerado uma ferramenta sensível para detectar, na porta de entrada dos serviços de emergência, os pacientes que precisarão de cuidados críticos, auxiliando no processo de trabalho do profissional.

Este protocolo tem grande importância para o processo de trabalho, pois ele é um instrumento que verifica as necessidades do paciente nos serviços de urgência e emergência, organizando melhor a passagem dos pacientes no serviço de pronto atendimento. Além de organizar o fluxo de paciente, minimiza o tempo de espera do mesmo, objetiva a identificação de demandas clínicas urgentes para a equipe resultando assim, um aprazamento eficaz e humanizado, tornando-se uma ferramenta de gestão importante no serviço de urgência e emergência. Dessa forma, os pacientes são diferenciados de acordo com seu nível de urgência, buscando organizar a demanda nos serviços (MORAIS, ARRUDA, XAVIER, CABRAL, 2021).

O profissional da saúde deverá escutar a queixa, os medos e as expectativas; identificar riscos e vulnerabilidade, acolhendo também a avaliação do próprio usuário; e se responsabilizar para dar uma resposta adequada ao problema, compatibilizando as necessidades imediatas dos usuários com a oferta de serviço de urgência e emergência disponível, produzindo um direcionamento responsável e resolutivo à demanda de cada pessoa (SOUZA; BASTOS, 2008).

O enfermeiro tem de grande papel nessa atuação durante a classificação de risco, pois ele que irá identificar risco e vulnerabilidade do cliente, escutando suas queixas, expectativas e realizando sinais vitais. Com isso o mesmo se responsabilizará para dar uma continuidade adequada para cada usuário, conciliando as necessidades imediatas e direcionando de forma responsável a demanda de cada cliente.

Por meio da literatura sobre a escala de risco, observa-se grande importância deste protocolo, no entanto, para o enfermeiro (a), qual a percepção frente a importância do protocolo de Manchester na Unidade de Pronto Atendimento? O estudo tem como objetivo analisar e compreender a visão do enfermeiro frente a importância do instrumento de classificação de risco: Protocolo Manchester no atendimento à população usuária do Pronto Atendimento

2. OBJETIVO

2.1 OBJETIVO GERAL

Descrever os benefícios identificados pelos enfermeiros no uso da Escala de Manchester nos serviços hospitalares evidenciados na literatura.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Identificar as publicações existentes sobre a aplicação da Escala de Manchester nos serviços hospitalares;
- b) Caracterizar as publicações segundo o objetivo, tipo de estudo, autores e fonte de publicação;
- c) Identificar a aplicação e o nível de informação dos enfermeiros sobre a utilização da Escala de Manchester.

3. METODOLOGIA

Segue descrita a metodologia que será utilizada neste estudo.

3.1 TIPO DE PESQUISA

Trata-se de uma revisão integrativa de literatura para obter o nível de informações dos enfermeiros sobre o uso da Escala de Manchester nos serviços hospitalares evidenciados na literatura.

A revisão integrativa permite a busca, avaliação crítica e síntese de um determinado conhecimento, tendo como produto, além deste conhecimento, o direcionamento para a ampliação deste saber direcionado ao conhecimento baseado em evidências. De acordo com CROSSETTI (2012), a revisão integrativa da literatura é um método que consiste em analisar de forma crítica, estudos anteriores sobre a temática selecionando-os de acordo com as fases organizativas que permitem analisar e avaliar os dados coletados. Algumas etapas devem ser seguidas para elaboração da revisão integrativa, sendo elas: Elaboração da pergunta/problemática; coleta bibliográfica, classificação dos dados, análise e discussão dos estudos incluídos, e resultados.

Para a seleção dos descritores, foi utilizada a terminologia em saúde consultada nos Descritores de Ciências da Saúde (DeCS) utilizados em português e inglês: (Triage) *OR* (Acolhimento) *AND* (enfermagem) *AND* (Serviços Médicos de Emergência); (*Triage*) *OR* (*User Embracement*) *AND* (*nursing*) *AND* (*Emergency Medical Services*)”.

3.2 QUESTÃO NORTEADORA

As questões de uma revisão foram elaboradas com base na estratégia **Paciente, Intervenção, Comparação e Outcomes** (desfecho), reconhecida pela abreviatura **PICO** (SANTOS; PIMENTA; NOBRE, 2007). Com o intuito de nortear essa revisão, foram elaboradas as seguintes questões: *Quais são os benefícios identificados pelos enfermeiros no uso da Escala de Manchester nos serviços*

hospitalares evidenciados na literatura? Como é a utilização da Escala de Manchester pelos enfermeiros nos serviços hospitalares?

3.3 CRITÉRIOS PARA ESTABELECIMENTO DA AMOSTRA

Relacionado ao levantamento bibliográfico, publicado no recorte temporal retrospectivo dos últimos 10 anos (2012-2022) e nas bases de dados eletrônicos disponíveis *on-line*: Biblioteca Virtual de Saúde (BIREME), Banco de Dados de Enfermagem (BDENF), Literatura Latino-Americana Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), *Scientific Electronic Library Online* (SciELO), com resumos disponíveis e acessados na íntegra pelo meio *on-line*, disponível no idioma português e inglês. Foram excluídos artigos que não estiverem dispostos na íntegra e não se relacionavam junto com o tema central. A busca dos artigos desta revisão foi realizada no dia 12 de setembro de 2022.

3.4 ANÁLISE DAS PUBLICAÇÕES

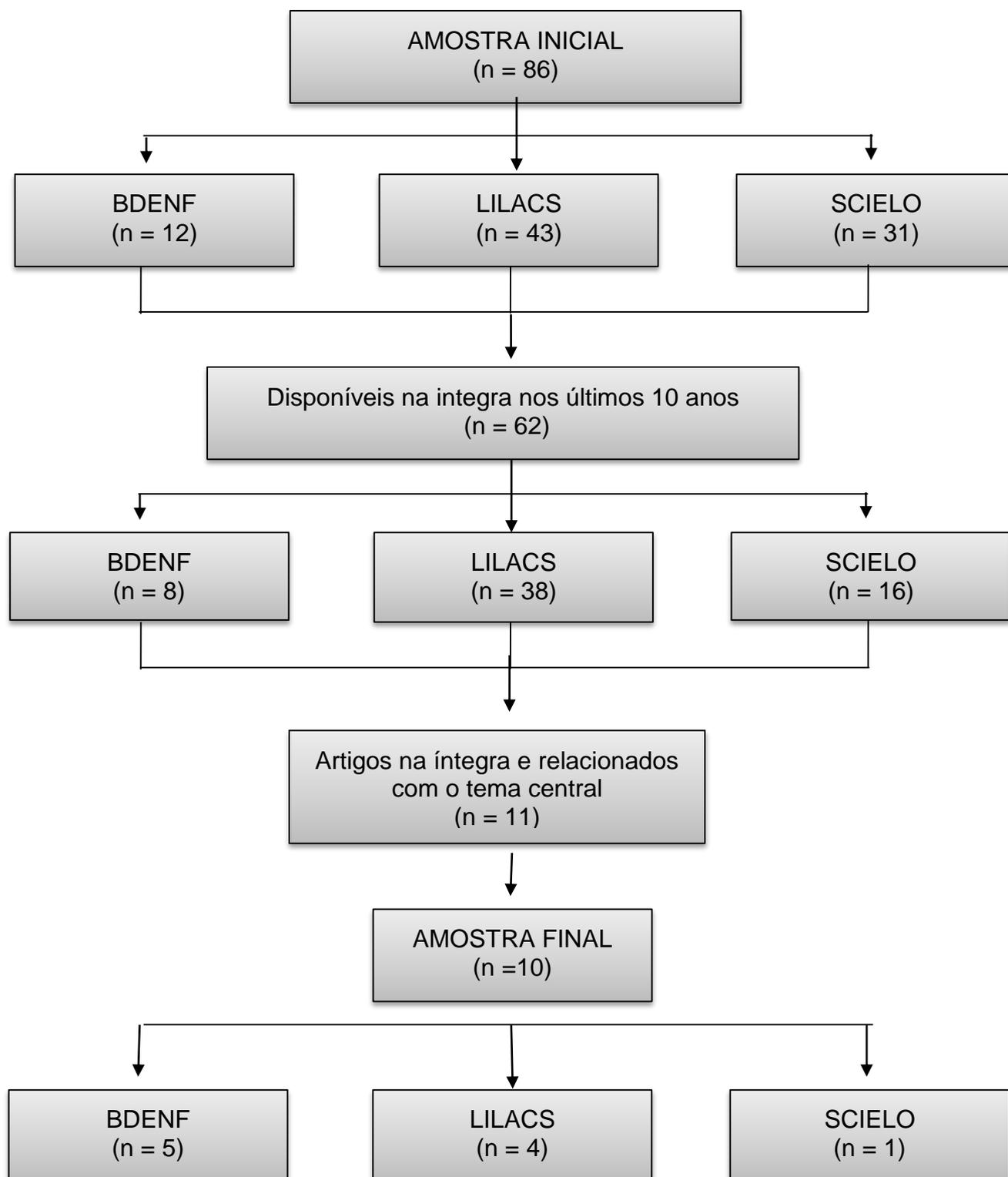
Para análise das publicações foi realizado a leitura do título e do resumo de cada artigo selecionado, a fim de verificar a pertinência da pesquisa com a questão norteadora dessa investigação. Nos casos em que os títulos e os resumos não se mostraram suficientes para definir a seleção inicial, foi realizado posteriormente a leitura da íntegra da publicação.

4. RESULTADOS

Os resultados desta pesquisa serão apresentados por meio de tabela e figura, utilizando uma numeração ordinal para os trabalhos, de acordo com a ordem cronológica resultante das buscas, sendo sequencialmente de 2012 a 2022.

Dentre as bases de dados incluídas nesse estudo, as buscas foram feitas por meio dos descritores previamente mencionados: (Triagem) *OR* (Acolhimento) *AND* (enfermagem) *AND* (Serviços Médicos de Emergência), no idioma português e inglês, dessa forma, a partir dos critérios de inclusão desse estudo obteve a amostra final de 10 artigos. A figura 1 representa as amostras encontradas nas bases de dados, busca realizada e descrita em etapas no critério de inclusão desse estudo.

FIGURA 1 – Fluxograma da base de dados BDNF, LILACS, SCIELO sobre a utilização da Escala de Manchester pelos enfermeiros nos serviços hospitalares. Bauru, 2022.



Fonte: Elaborado pelo autor.

Como demonstra a Figura 1, foi realizada uma busca nas bases de dados BDENF, LILACS e SCIELO, inicialmente sem nenhuma filtragem além dos descritores, foi obtido uma amostra inicial de 86, BDENF (n=12), LILACS (n=43) e SCIELO (n=31). A maioria das publicações estava disponível no idioma português, seguido do inglês. Desta forma, dos artigos encontrados, havia 62 disponíveis na íntegra nos últimos 10 anos, a base de dados mais prevalente foi a LILACS (n=38).

Após serem aplicados os critérios de exclusão, foi realizada a leitura e análise dos artigos, nessa etapa houve a exclusão de 76 artigos, BDENF (n=7), LILACS (n=39), SCIELO (n=30), onde esses não se encaixavam com o tema central do estudo ou período proposto. Posteriormente à leitura e análise dos artigos, foi obtida a amostra final 10 artigos para o estudo, provenientes da base de dados: BDENF (n=5), LILACS (n=4) e SCIELO (n=1). Durante a leitura dos artigos, foram realizadas fichas de leitura compostas de elementos relacionados ao autor, título, ano de publicação, principais objetivos e resultados encontrados.

Na Tabela 1 é possível identificar os resultados dos artigos incluídos nesta revisão, onde em ordem decrescente em relação ao ano de publicação foram apresentados. Em relação aos principais objetivos é possível observar estudos descritivos sobre avaliação, identificação, verificação e análise de diferentes fatores relacionados a assistência e processos de trabalho dos enfermeiros durante o atendimento em serviços de urgência e emergência. Nos resultados descritos pelos artigos incluídos é possível destacar o uso da Escala de Manchester na prática clínica, mesmo com as dificuldades cotidianos da profissão, contribuindo para uma assistência segura na Classificação de Risco.

Tabela 1 - Artigos identificados segundo: base de dados, primeiro autor e ano de publicação, título, principais objetivos e conclusões, na pesquisa sobre a escala de Manchester: ferramenta de melhoria dos serviços para acolhimento através da classificação de risco, Bauru, 2022.

	Base de dados	Sobrenome / ano	Título do Artigo	Principais objetivos	Principais conclusões
1	LILACS	Gouveia / 2019	<i>Análise do acolhimento com classificação de risco em unidades de pronto-atendimento</i>	Avaliar os serviços de acolhimento com classificação de risco realizados em unidades de pronto-atendimento	O acolhimento com classificação de risco tem cumprido um dos seus principais objetivos, que é atender o usuário conforme a gravidade do caso e não por ordem de chegada
2	BDEFN - Enfermagem	Droguett / 2018	<i>Percepção da enfermagem sobre a qualidade do acolhimento com classificação de risco do serviço de emergência</i>	Avaliar a qualidade do Acolhimento com Avaliação e Classificação de Risco de um serviço de emergência segundo percepção dos profissionais de enfermagem	O acolhimento com Avaliação e Classificação de Risco foi avaliado como precário na percepção dos profissionais de enfermagem
3	BDEFN - Enfermagem	Costa / 2018	<i>Acolhimento: percepção de enfermeiros em uma unidade de urgência e emergência</i>	Identificar a percepção dos enfermeiros sobre o acolhimento e analisar sua articulação com os fundamentos da Política Nacional de Humanização	Os enfermeiros demonstraram compreender o significado de acolhimento. Existem pontos frágeis na aplicabilidade
4	BDEFN - Enfermagem	Roncalli / 2017	<i>Protocolo de manchester e população usuária na classificação de risco: visão do enfermeiro</i>	Compreender a visão do enfermeiro sobre a utilização do protocolo de Manchester e a população usuária na classificação de risco de uma Unidade de Pronto Atendimento	Apesar dos desafios para a concretização da classificação de risco como uma estratégia acolhedora e equânime das demandas, o enfermeiro entendia que o protocolo de Manchester trazia segurança para a prática e a qualidade da atenção prestada
5	LILACS	Duro / 2017	<i>Opinião de enfermeiros sobre classificação de risco em serviços de urgência</i>	Avaliar a opinião dos enfermeiros sobre a classificação de risco em serviços de urgência	Os enfermeiros fortalecem sua prática assistencial na classificação de risco dos pacientes, no entanto, é necessária a elaboração de estratégias para superar as dificuldades estruturais

6	LILACS	Martins / 2016	<i>O processo de trabalho do enfermeiro na unidade de urgência e emergência de um hospital público</i>	analisar os processos de trabalho de enfermeiros na unidade de atendimento de urgência e emergência em hospital de pronto-socorro, focalizando a articulação entre ações gerenciais e assistenciais do enfermeiro	Os processos de trabalho articulados e complementares entre enfermeiros coordenadores e assistenciais, que têm grande importância para o paciente no contexto da urgência e emergência
7	BDENF - Enfermagem	Rates / 2016	<i>O processo de trabalho do enfermeiro no acolhimento com classificação de risco</i>	escrever o processo de trabalho do enfermeiro no Acolhimento com Classificação de Risco na Unidade de Pronto-Atendimento de um município de Minas Gerais	Existem elementos e tecnologias no processo de trabalho do enfermeiro no ACCR que são inter-relacionais. Há uma potência interdisciplinar, subjetividades e situações contextuais que perpassam o cenário e exigem aperfeiçoamentos em seu processo de trabalho
8	BDENF - Enfermagem	Rates / 2016	<i>O cotidiano de trabalho do enfermeiro no acolhimento com classificação de risco na Unidade de Pronto Atendimento</i>	Analisar o cotidiano de trabalho de enfermeiros no Acolhimento com Classificação de Risco em uma Unidade de Pronto Atendimento	o cotidiano de trabalho no ACCR é (re)inventado a cada ato pelos profissionais e também pelos usuários que praticam aquele lugar superando as regras e normatizações
9	LILACS	Duro / 2014	<i>Classificação de risco em serviços de urgência na perspectiva dos enfermeiros</i>	Avaliar a opinião dos enfermeiros sobre a atividade de classificação de risco nos serviços de urgência, identificando potencialidades e fragilidades e sinalizando tendências para os próximos 10 anos	Os enfermeiros representam suporte profissional, cognitivo e emocional na Classificação de Risco e os resultados sinalizam que a qualificação permite que os enfermeiros continuem atuando na avaliação e classificação do risco nos serviços de urgência e permanecerão realizando essa atividade no futuro
10	SCIELO- Enfermagem	Oliveira / 2013	<i>Acolhimento com avaliação e classificação de risco: concordância entre os enfermeiros e o protocolo institucional</i>	Verificar o grau de concordância entre os níveis de prioridade atribuídos no acolhimento com avaliação e classificação de risco, realizado pelos enfermeiros, em relação ao protocolo institucional e entre os pares	A concordância entre a priorização dos níveis de gravidade entre os enfermeiros e o protocolo institucional foi moderada

5. DISCUSSÃO

Dentre os artigos incluídos na revisão integrativa, houve um total de 10 artigos, sendo extraídos das bases de dados 5 BDEF, 4 LILACS e 1 SCIELO. Os artigos tiveram cada amostra caracterizada a partir da ficha para a coleta de dados bibliográficos que foram selecionados de acordo com o título, objetivo, autores, ano de publicação e principais conclusões.

O uso da Escala de Manchester contribui para a prática do processo de trabalho, proporcionando segurança para e a qualidade da atenção prestada. O profissional enfermeiro, é o líder e responsável por realizar a classificação de risco, nesse sentido, deve estar atento aos protocolos de classificação (MARTINS, ALVES, 2017). Mesmo com a alta demanda por atendimento, onde pode prejudicar a realização de uma escuta qualificada, ele deve se atentar perante cada caso, identificando as necessidades do usuário e apresentando um olhar clínico e crítico para realizar o adequado AACR do paciente (GOUVEIA *et al.*, 2019).

A importância da utilização do Protocolo de Manchester contribui como potencialidades para o trabalho, onde os profissionais utilizam a escuta qualificada em relação as queixas e condições de saúde do paciente, potencializando o fluxo, proporcionando o desenvolvimento de estratégias para a tomada de decisão na priorização do atendimento de acordo com o perfil e gravidade do paciente (DURO *et al.*, 2017; MARTINS, ALVES, 2017).

Diante da alta demanda de usuários identificado nos serviços de urgência, é possível identificar que os problemas de saúde/doença, poderiam ser resolvidos na assistência na atenção primária, contudo, mesmo em casos não graves, parece ser a conduta mais assertiva para se efetivar o cuidado humanizado nesses serviços. No que tange ao atendimento de usuários não graves, estudo de Droguett *et al.*, (2018) destaca a importância do conhecimento científico do enfermeiro para atuação no AACR.

O AACR tem finalidade de priorizar o paciente que tem alto risco clínico, evitando que se agrave na fila de espera, orientação, esclarecimento e verificação de exames clínicos (RATES *et al.*, 2016). O profissional atuante no AACR compreende e destaca a necessidade da humanização neste processo de trabalho, realizando um acolhimento holístico, pautando sua assistência conforme a demanda de cada

paciente, não padronizando e mecanizando seu método de trabalho universal a todos que procuram um serviço de saúde. Nesse sentido é necessário estar atento as questões que envolvem a integralidade do cuidado proposta pelo SUS, garantindo um acesso de qualidade e integral, não estando apenas atento aos sinais e sintomas referidos pelo paciente (COSTA *et al.*, 2018).

Os enfermeiros apresentam suas habilidades e conhecimentos para avaliar, identificar o risco e priorizar o atendimento. Portanto, eles representam o suporte profissional, cognitivo e emocional no AACR, contudo essa qualificação permite que os enfermeiros continuem atuando na avaliação e classificação do risco dos pacientes nos serviços de urgência (DURO *et al.*, 2014). No estudo realizado por Oliveira *et al.*, (2013) o enfermeiro tem competências para a realização do AACR, no entanto, faz-se necessária à sua capacitação para essa atividade.

Estudo de Roncalli *et al.*, (2017) apresenta que muitas vezes a população que procura o serviço de urgência, interpreta de modo incorreto o processo de acolhimento, acreditando que os sintomas que ele apresenta encaixa em uma classificação de nível mais urgente do qual ele foi classificado, tendo como a expectativa do usuário o atendido imediato. Identificando que muitas vezes o usuário não compreende a classificação, recebe pouca informação sobre os critérios do Protocolo de Manchester, devido à falta de conhecimento, informação e comunicação com os profissionais da saúde.

É possível observar a necessidade de efetiva comunicação e educação em saúde com a população para compreensão da AACR para assegurar a assistência e o acesso universal à saúde de acordo com a equidade do usuário. Para que os usuários não procurem o PA sem uma queixa urgente, é necessário que eles sejam esclarecidos sobre a utilização desse serviço, e que recebam uma solução adequada para sua demanda na rede de atenção primária, onde o sistema de referência e contra referência seja eficiente e eficaz para sua necessidade.

Em relação as dificuldades para a AACR, estudo apontou uma reflexão sobre a estrutura dos ambientes de trabalho, classificou a “estrutura” de uma UPA como precária, destacou em um momento o “ambiente acolhedor” e o “conforto usuário/acompanhante”, segundo os profissionais atuantes no local. Contudo, outras questões foram satisfatórias como o processo e resultado do processo de trabalho. Mesmo com as dificuldades cotidianas, o acolhimento com classificação de risco tem

cumprido um dos seus principais objetivos, atendendo o usuário conforme a gravidade do caso e não por ordem de chegada (GOUVEIA *et al.*, 2019).

No sentido das dificuldades para desenvolver o acolhimento também foi observado em alguns estudos desta revisão os relatos dos profissionais no ambiente de trabalho em relação a falta de funcionários, sobrecarga de trabalho, decorrente a superlotação, e falta de um fluxo de atendimento caracterizando como barreiras que prejudicam a aplicabilidade do acolhimento (COSTA *et al.*, 2018; RONCALLI *et al.*, 2017; Duro *et al.*, 2017, MARTINS, ALVES, 2017).

Durante o cotidiano da UPA foi determinado, normatizado que não responde às necessidades e demandas, dando lugar a espaços relacionais e às artes de fazer/cuidar/ser cuidado de cada sujeito, dizendo, que a precariedade da rede assistencial que não consegue acolher e assistir os usuários nos demais pontos da rede, destacando sua potência interdisciplinar e suas subjetividades no âmbito do AACR precisam ser aperfeiçoadas para o atendimento ao usuário (RATES *et al.*, 2016).

No estudo realizado pela Dura *et al.*, (2014) o número de enfermeiros envolvidos no AACR também não foi considerado como suficiente para realizar a avaliação dos pacientes, que constituem uma demanda excessiva nas portas dos serviços de urgências. Na presença dessa realidade, há possibilidade de sobrecarga dos enfermeiros, gerando desgaste físico e doenças ocupacionais, além disso apesar das dificuldades estruturais e organizacionais que prejudicam a atividade de avaliação e classificação de risco e interferem no trabalho dos enfermeiros, existem fragilidades no tocante à sua atuação no exercício dessa atividade.

Durante a prática de AACR o profissional apresenta a capacidade classificação e concordância entre o grau de priorização de níveis de gravidade dos enfermeiros e o protocolo institucional, na maioria das vezes, foi moderada (OLIVEIRA *et al.*, 2013). Nesse sentido a utilização do Protocolo de Manchester proporciona ao enfermeiro maior segurança para a prática profissional e qualidade para a atenção prestada no atendimento inicial ao usuário no serviço de urgência e emergência, além de receber a demanda e classificá-la, em prática protocolada, realiza aliado a ausculta e acolhe humanamente as necessidades e demandas das pessoas nos serviços (RONCALLI *et al.*, 2017; DURO *et al.*, 2017).

No estudo de Martins e Alves (2017), destaca que no cenário do PA, além das relações a instrumentos normativos do cuidado em enfermagem, apresentam-se como instrumentos frágeis na atuação cotidiana, porém destaca o protocolo de Manchester como um impacto positivo na assistência.

Segundo o estudo de Droguett *et al.*, (2018) ressalva a necessidade de revisão e reestruturação dos protocolos de assistência buscando melhorias contínuas, acrescentando que a percepção dos profissionais pode ser mais positiva se os protocolos institucionais forem revistos e se eles forem incluídos neste processo de reestruturação.

Além dos protocolos, existe a importância de capacitações periódicas aos profissionais e a formação do enfermeiro para segurança e realização do AACR para o uso dos protocolos durante o atendimento auxiliando assim no processo e trabalho e classificação do paciente (DURO *et al.*, 2017),

Para Rates *et al.*, (2016) é necessário o reconhecimento da dinamicidade que conforma o cotidiano de trabalho do enfermeiro no AACR deixando em aberto a necessidade de novos estudos sobre o cotidiano da UPA, realizando estratégias para o cotidiano complexo e repleto de intencionalidades dos profissionais dessas unidades.

Nesse sentido, acredita-se que há uma necessidade de estudos futuros em que abordem o cotidiano de trabalho de todos os profissionais envolvidos no AACR, bem como as percepções dos usuários sobre a aplicação da escala e entendimento do sistema AACR.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Escala de Manchester é amplamente utilizada pelos enfermeiros nas UPA e PA. Nesse sentido dentre os artigos encontrados e incluídos nesta revisão destacamos a Escala de Manchester como um instrumento de grande competência para os Enfermeiros, pois possibilita qualificar as necessidades dos pacientes, melhorar o fluxo do ambiente de atuação e formular estratégias adequada para cada paciente diante suas enfermidades.

Em relação aos benefícios do uso do AACR e aplicação da Escala de *Manchester* proporciona uma segurança para o Enfermeiro e uma qualidade exemplar para o usuário, tendo um acolhimento humanizado e holístico, por tanto os Enfermeiros apresentam habilidades e conhecimentos essencial para o AACR.

As dificuldades encontradas nos artigos aprofundados foram que os ambientes de atuação são precários, que a falta de Enfermeiros pode acabar ocorrendo a superlotação e sobrecarga deles, acarretando uma assistência fragilizada, além disso, a população procura o ambiente com queixas que não se encaixam no AACR nos serviços de urgência e emergência.

Esse estudo buscou identificar a importância do instrumento para processo de trabalho do enfermeiro nas unidades de urgência e emergência, por tanto a Escala de *Manchester* é um instrumento útil e valioso para o AACR, apesar das dificuldades encontradas o Enfermeiro tem de grandes responsabilidades de realizar um acolhimento digno, com tudo seria o ideal ter mais estudos sobre a funcionalidade dos serviços de PA.

REFERÊNCIAS

ANZILIERO, F. et al. Sistema Manchester: tempo empregado na classificação de risco e prioridade para atendimento em uma emergência. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, v. 37, n. 4, 2016.

Disponível: <https://www.scielo.br/j/rngen/a/ZPt8CVtgXpftkT7MszL8KtP/?lang=pt>
Acesso em: 16 ago 2022

CARMO, B. A., & de SOUZA, G. Atuação do enfermeiro na classificação de risco através do protocolo de Manchester: uma revisão da literatura. **Revista Eletrônica Acervo Saúde**. n.11, p. 1081-1088, 2018.

Disponível: <http://acervosaud.dominiotemporario.com/doc/REAS140.pdf>: Acesso em: 28 set. 2022.

COSTA, N. M. M. R. et al. Acolhimento: percepção de enfermeiros em uma unidade de urgência e emergência. **Revista de Enfermagem da UFSM**, v. 8, n. 3, p. 576–590, 28 set. 2018.

Disponível: <https://periodicos.ufsm.br/reufsm/article/view/29808/pdf> Acesso em: 10 out 2022

CROSSETTI, M.G.O. Revisão integrativa de pesquisa na enfermagem o rigor científico que lhe é exigido [editorial]. **Rev Gaúcha Enferm**. v.33, n.2, p:8-9, 2012.

Disponível: <http://www.scielo.br/pdf/rngen/v33n2/01.pdf>. Acesso em: 15 ago 2022.

DROGUETT, T. C. et al. Percepção da enfermagem sobre a qualidade do Acolhimento com Classificação de Risco do serviço de emergência. **Revista de Enfermagem da UFSM**, v. 8, n. 3, p. 518–529, 28 set. 2018.

Disponível: <https://doi.org/10.5902/2179769228748> Acesso em: 10 out 2022

DURO, C. L. M. Classificação de Risco em Serviço de Urgência na Perspectiva dos Enfermeiros. p 224

Disponível: <http://www.bibliotecadigital.ufrgs.br/da.php?nrb=000922400&loc=2014&l=74c5d78bbd79779e> Acesso em: 16 de ago 2022

DURO, C. L. M.; LIMA, M. A. D. DA S.; WEBER, L. A. F. NURSES' OPINION ON RISK CLASSIFICATION IN EMERGENCY SERVICES. **REME: Revista Mineira de Enfermagem**, v. 21, p. e-1062, 2017.

Disponível: <https://reme.org.br/artigo/detalhes/1200> Acesso em: 10 out 2022

MARTINS, B. R. UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS ESCOLA DE ENFERMAGEM PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO. p. 81, 2016. Disponível em <https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/ANDO-ACAR87> Acesso em 20 nov 2022:

MORAIS, L.F.; ARRUDA, C.B.; XAVIER, A.T.; CABRAL, J.V.B. O protocolo de Manchester como ferramenta de melhoria dos serviços de emergência. **Rev Enferm Atenção Saúde [Internet]**; v.10, n. 1, p:202108, 2021.

Disponível: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/07/1281663/o-protocolo-de-manchester.pdf>

Acesso: 15 ago 2022.

OLIVEIRA, G. N. et al. Acolhimento com avaliação e classificação de risco: concordância entre os enfermeiros e o protocolo institucional. **Rev. Latino-Am. Enfermagem** p. 7, [s.d.].

Disponível: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/TKTKNvB4Fcm7fnhLTktcttg/?format=pdf&lang=pt> Acesso: 12 out 2022

RATES, H. F.; ALVES, M.; CAVALCANTE, R. B. O PROCESSO DE TRABALHO DO ENFERMEIRO NO ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO. **Reme Revista Mineira de Enfermagem**, v. 20, 2016.

Disponível: <https://reme.org.br/artigo/detalhes/1105> Acesso: 10 out 2022

RATES, H. F. O Cotidiano de Trabalho do Enfermeiro no Acolhimento com Classificação de Risco na Unidade de Pronto Atendimento. P 126, 2016. Disponível: <https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/ANDO-AJ4GWQ> Acesso? 10 out 2022

RONCALLI, A A. et al. Protocolo de Manchester e população usuária na classificação de risco: visão do enfermeiro. **Revista Baiana Enfermagem**. Bahia, v. 31, n. 2, p.1-10.

27, jun. 2017. Disponível: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-897466> Acesso: 12 out 2022

SANTOS C.M.C; PIMENTA C. A. M; NOBRE M. R. C. A estratégia pico para a construção da pergunta de pesquisa e busca de evidências. São Paulo: **Rev Latino-am Enfermagem**, v.15, n. 3, p. 508-511, 2007.

Disponível: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/CfKNnz8mvSqVjZ37Z77pFsy/?lang=en> Acesso em: 15 ago 2022.

SOUZA, C.C.; TOLEDO, A.D.; TADEU, L.F.R.; CHIANCA, T.C.M. Classificação de risco em pronto-socorro: concordância entre um protocolo institucional brasileiro e Manchester. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, v.19, n.1, jan./fev. 2011.

Disponível: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/SHnqxn3PmtZm6wZNZW3NsZm/?format=pdf&lang=pt> Acesso em 13 out 2022