

DESAFIOS DA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO NA SEGURANÇA DO PACIENTE EM SERVIÇOS DE EMERGÊNCIA DO SUS

Antonio Thiago Beserra¹, João Emmanuel de Sousa Lopes¹, Luany do Amaral Ávalos², Luísa Lopes Furtado³, Raissa Layla Barbosa Oliveira⁴, Wladimir Albuquerque d'alva Filho¹

¹Universidade Regional do Cariri, ²Autor independente, ³ Centro Universitário Doutor Leão Sampaio, ⁴ Universidade Federal do Ceará

(joaoemmanuel.sousalopes@urca.br)

Resumo

INTRODUÇÃO: Os serviços de urgência no SUS enfrentam sobrecarga crônica por questões multifatoriais, tornando o processo de triagem dos pacientes essencial para a organização assistencial. **OBJETIVOS:** Analisar os desafios na efetividade dos protocolos de classificação de risco no SUS. **METODOLOGIA:** Trata-se de uma revisão de literatura realizada em bases como SciELO, PubMed, BVS e LILACS, com recortes dos últimos cinco anos. **RESULTADOS:** O Protocolo Manchester predomina como organizador do fluxo, porém sua execução é limitada por déficit de recursos, superlotação e rotatividade profissional. Os achados revelam que a falha na resolutividade da Atenção Primária e o despreparo profissional sobrecarregam a triagem, desvirtuando a sua função. **CONSIDERAÇÕES FINAIS:** A triagem é indispensável à segurança do paciente, mas o seu sucesso depende de investimentos em educação permanente e da integração sistêmica da rede de atenção.

Palavras-chave: Segurança do paciente. Triagem. Enfermagem de emergência

Área temática: Enfermagem em urgência e emergência

Introdução

Atualmente, nota-se a existência de uma sobrecarga dos sistemas de saúde em nível mundial no que tange aos serviços de urgência e emergência (Soster et al.,2022). Para otimizar esse processo, os profissionais de saúde, sobretudo enfermeiros, fazem uso do Acolhimento com Classificação de Risco (ACCR). O principal protocolo de classificação utilizado no país é o Protocolo Manchester, que utiliza fluxogramas clínicos estruturados para determinar prioridades de atendimento conforme a gravidade apresentada. A incorporação de protocolos busca estabelecer critérios objetivos para a gestão, fundamentando-se no princípio da equidade para ordenar o fluxo assistencial em ambientes de recursos limitados (Silva; Miranda; Ribeiro, 2024).

Todavia, a implementação desses protocolos não ocorre de forma homogênea no território nacional, pois existem variáveis estruturais e subjetivas que desafiam a prática cotidiana do enfermeiro. A literatura aponta que a eficácia da classificação transcende a simples aplicação de algoritmos clínicos, dependendo de uma rede assistencial articulada e de competências profissionais específicas. Nesse sentido, torna-se

imperativo investigar quais fatores limitam a plena operacionalização desses instrumentos e como eles impactam a segurança do paciente em ambientes de alta pressão assistencial.

Diante desse contexto, estabelece-se a seguinte pergunta norteadora: Quais os desafios para a utilização de protocolos de classificação de risco nos serviços de emergência no SUS?

Objetivos

O objetivo desse resumo expandido é analisar os principais entraves relacionados à eficiência de protocolos de classificação de risco no cotidiano do enfermeiro. Ademais, o objetivo específico é: discutir acerca dos benefícios e da importância da utilização de escalas de classificação de risco para a segurança do paciente a fim de otimizar o serviço de saúde.

Metodologia

O presente estudo se caracteriza como uma pesquisa de revisão narrativa da literatura, com abordagem qualitativa. O levantamento bibliográfico foi realizado em bases de dados reconhecidas na área da saúde, como SciELO (Scientific Electronic Library Online), LILACS (Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde), Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) e PubMed.

Foram adotados como critérios de inclusão artigos originais e de revisão disponíveis gratuitamente, publicados nos últimos cinco anos e que tratavam sobre protocolos de triagem e seus impactos na segurança do paciente, o papel do enfermeiro no processo de triagem e os empecilhos para a implementação de protocolos nos serviços de saúde. A estratégia de busca foi conduzida utilizando os descritores: Triagem, Enfermagem em Emergência, Classificação de Risco e Protocolo Manchester.

Fundamentação teórica

A organização da atenção às urgências no Brasil está estruturada por meio da Rede de Urgência e Emergência (RUE), instituída pela Portaria 1.600/2011, com o objetivo de garantir acesso oportuno e assistência integral aos usuários em situações agudas, articulando os diferentes níveis de atenção do Sistema Único de Saúde (SUS). Nesse contexto, o Acolhimento com Classificação de Risco (ACCR) se configura como uma diretriz estratégica para reorganização do fluxo assistencial, fundamentada no princípio da equidade, ao priorizar o atendimento conforme a gravidade clínica e não pela ordem de chegada.

Os sistemas de classificação de risco foram desenvolvidos internacionalmente com a finalidade de padronizar a avaliação inicial dos pacientes e reduzir a subjetividade na tomada de decisão clínica. Entre os modelos mais reconhecidos se destacam o *Manchester Triage System*, o *Emergency Severity Index* (ESI) e a *Australian Triage Scale* (ATS), que, embora apresentem metodologias distintas, convergem na definição de prioridades assistenciais com base no risco clínico e no tempo seguro de espera. No cenário brasileiro, o Protocolo Manchester se tornou amplamente difundido devido à sua aplicabilidade operacional baseada em fluxogramas clínicos estruturados e critérios objetivos de estratificação da gravidade (Christ et al., 2022; Jesus et al., 2021).

Resultados

Dois principais problemas afetam a eficácia da utilização de tais protocolos. Quanto aos entraves operacionais, há uma fragilidade na articulação entre os níveis da Rede de Atenção à Saúde (RAS). O SUS preconiza que cada ponto da rede de atenção possui atribuições específicas no que se refere ao tipo de paciente a ser atendido, por outro lado os estudos de Silva et al. (2024) apontam que uma parcela significativa da demanda assistencial nas emergências é composta por casos de baixa complexidade, característicos da Atenção Primária. Nesse viés, observa-se que o aumento da demanda por casos de baixa complexidade está associado a dificuldades no cumprimento dos tempos de atendimento previstos nas diretrizes de classificação (Duarte et al., 2023).

Além disso, em relação aos recursos humanos, os estudos apontam associação entre o tempo de experiência clínica dos profissionais e a precisão na tomada de decisão durante a triagem. Conforme Soster et al. (2022), a eficiência do processo também apresenta variações conforme o perfil profissional e o acesso a capacitações institucionais. Foram, ainda, identificadas diferenças nos níveis de adesão às normativas estabelecidas após a implementação dos protocolos de classificação de risco por tais enfermeiros.

Discussão

Os achados desta revisão demonstram que o ACCR vai além da função de mera organização de filas, configurando-se como uma ferramenta de gestão ética do cuidado. Contudo, a análise crítica dos dados revela um paradoxo: embora o Protocolo Manchester seja desenhado para garantir a segurança, sua eficácia é frequentemente neutralizada por determinantes externos ao protocolo, como a desarticulação da rede e a precarização do trabalho.

Nesse contexto, a superlotação dos serviços de emergência, discutida por Silva, Miranda e Ribeiro (2024), emerge como um dos principais fatores limitantes para a aplicação adequada da triagem. O elevado volume de atendimentos reduz o tempo disponível para avaliação criteriosa, podendo comprometer a acurácia da classificação e aumentar o risco de eventos adversos. Isso ocorre pois o serviço de emergência absorve demandas de baixa complexidade, que deveriam encontrar resolutividade na Atenção Primária. Esse cenário impõe ao enfermeiro uma carga cognitiva extenuante, em que a pressão por rapidez pode subjugar o raciocínio clínico. Assim, a classificação de risco acaba funcionando como um "paliativo" para as falhas estruturais do SUS, e não como o dispositivo de equidade plena idealizado pela Portaria 1.600/2011.

No que se discute sobre o protagonismo do enfermeiro, fomentar um debate sobre a segurança do paciente é essencial. A decisão em ambientes críticos extrapola o uso de algoritmos, ela demanda uma sensibilidade perceptiva que a formação acadêmica tradicional nem sempre consolida, conforme convergem Duarte et al. (2023) e Christ et al. (2022). Os resultados indicam que, opostamente aos modelos mecânicos, o cotidiano do SUS exige que o enfermeiro exerça um julgamento clínico capaz de distinguir a urgência biológica real da demanda social acumulada. Na ausência dessa competência, o profissional se torna vulnerável a equívocos de classificação, podendo subestimar ou superestimar a gravidade do quadro. Logo, a

carência de educação permanente e a atuação de profissionais inexperientes podem fragilizar a segurança assistencial, tornando a capacitação contínua um pilar indispensável para a confiabilidade do serviço.

Ademais, a resistência à adoção de novas metodologias de trabalho, citada por Alrashdi, Quinn e Clarke (2025), reflete uma lacuna na gestão organizacional. A implementação de uma diretriz de classificação altera a hierarquia de poder dentro do serviço, uma vez que o enfermeiro passa a deter a autoridade sobre o fluxo médico. Quando esse papel não é legitimado pela gestão ou pela equipe multidisciplinar, surgem conflitos que comprometem o atendimento.

Considerações finais

Desse modo, a classificação de risco constitui um componente essencial para a organização do atendimento nos serviços de urgência. Sua efetividade depende das condições estruturais do sistema de saúde, incluindo a capacidade resolutiva da atenção básica e o investimento institucional em educação permanente, sendo o enfrentamento sistêmico desses desafios fundamental para consolidar a classificação de risco como ferramenta promotora de equidade e segurança do paciente no SUS.

Referências:

ALRASHDI, Mona Hamdi; QUINN, Barry; CLARKE, Susan A. **Barriers and Facilitators in Implementing Clinical Practice Guidelines Among Nurses in Emergency Departments and Critical Care Units: A Systematic Review**. Philadelphia: Journal of Emergency Nursing, 2025.

CHRIST, Michael et al. **Modern triage in the emergency department: a review of current systems and future directions**. London: European Journal of Emergency Medicine, 2022.

DUARTE, Thiali Lemos et al. **A IMPORTÂNCIA DA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO NOS SERVIÇOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA**. Macapá: Editora Brazilian Scientific Publications, 2023.

JESUS, Ana Paula Santos de et al. **Manchester Triage System: assessment in an emergency hospital service**. Brasília: Revista Brasileira de Enfermagem, 2021.

SILVA, Annakelly Dutra; MIRANDA, Milena Araújo; RIBEIRO, Cristiano Drumond. **A importância da triagem e classificação de risco na enfermagem de urgência**. São Paulo: Revista JRG de Estudos Acadêmicos, 2024.

SOSTER, Cecilia Biasibetti et al. **Advanced triage protocols in the emergency department: A systematic review and meta-analysis**. Ribeirão Preto: Revista Latino-Americana de Enfermagem, 2022.