

**PÓS-GRADUAÇÃO *LATO SENSU***  
**ENFERMAGEM EM URGÊNCIA, EMERGÊNCIA E UTI**

**Impacto da Capacitação de Profissionais na Eficiência da Classificação de Risco em Serviços de Urgência e Emergência.**

**Impact of Professional Training on the Efficiency of Risk Classification in Emergency Services.**

**Impacto de la Capacitación de Profesionales en la Eficiencia de la Clasificación de Riesgo en Servicios de Urgencias y Emergencias.**

Rayanne Pereira Dias<sup>1</sup>

Wbiratan de Lima Souza<sup>2</sup>

**Resumo**

O estudo aborda a importância da capacitação contínua dos profissionais de saúde para a melhoria da eficiência e qualidade no processo de classificação de risco em serviços de urgência e emergência. Através de uma revisão integrativa de pesquisas, foi analisado o impacto do treinamento na padronização de protocolos, tomada de decisão clínica e segurança do paciente. Os dados indicam que a formação contínua resulta na redução do tempo de triagem, diminuição de erros na classificação de risco, e maior satisfação dos pacientes. A padronização de critérios de triagem e o desenvolvimento de competências técnicas e interpessoais também foram destacados como fatores essenciais para a melhoria do atendimento. Os resultados reforçam a necessidade de políticas públicas que priorizem a qualificação profissional nos serviços de emergência, promovendo um atendimento mais ágil e seguro.

**Palavras-chave:** Capacitação profissional, classificação de risco, urgência e emergência, triagem.

**Abstract**

This study addresses the importance of continuous training for healthcare professionals to improve the efficiency and quality of risk classification processes in emergency and urgent care services. Through an integrative review of research, the impact of training on protocol standardization, clinical decision-making, and patient safety was analyzed. The data indicate that continuous

education results in reduced triage time, fewer errors in risk classification, and greater patient satisfaction. The standardization of triage criteria and the development of technical and interpersonal skills were also highlighted as key factors in improving care. The findings emphasize the need for public policies that prioritize professional qualification in emergency services, promoting faster and safer care.

**Keywords:** Professional training, risk classification, emergency and urgent care, triage.

## Resumen

El estudio destaca la importancia de la capacitación continua de los profesionales de la salud para mejorar la eficiencia y calidad en la clasificación de riesgo en servicios de urgencias y emergencias. A través de una revisión integrativa, se analizó el impacto de la formación en la estandarización de protocolos, toma de decisiones clínicas y seguridad del paciente. Los resultados muestran que la capacitación reduce el tiempo de triage, disminuye errores en la clasificación de riesgo y aumenta la satisfacción de los pacientes. La estandarización de los criterios de triage y el desarrollo de competencias técnicas e interpersonales son clave para mejorar la atención. Los resultados subrayan la necesidad de políticas públicas que prioricen la capacitación profesional en los servicios de emergencia para lograr una atención más rápida y segura.

**Palabras clave:** Capacitación profesional, clasificación de riesgo, urgencias y emergencias, triage.

---

<sup>1</sup>Bacharel em Enfermagem. Concluinte do curso de Pós-graduação *lato sensu* em Enfermagem em Urgência, Emergência e Unidade de Terapia Intensiva (UTI) – UNIMA/AFYA pelo Centro Universitário de Maceió (UNIMA/AFYA). E-mail:

<sup>2</sup>Orientador. Doutor pelo Programa de Sociedade, Tecnologias e Políticas Públicas – UNIMA/AFYA. Mestre em Enfermagem pelo Programa MPEA/UFF. Especialista em Emergência Geral (Modalidade Residência) – UNCISAL. Especialista em Enfermagem em Obstetrícia – UNIFIP. Professor Titular I – UNIMA/AFYA. Coordenador da Pós-graduação *lato sensu* em Enfermagem em Urgência, Emergência e Unidade de Terapia Intensiva (UTI) pelo Centro Universitário de Maceió - UNIMA/AFYA e da Pós-graduação em Enfermagem Obstétrica e Ginecológica – UNIMA/AFYA. Diretor do Conselho Regional de Enfermagem de Alagoas (COREN-AL) – Gestão (2024-2026). E-mail: wbiratan.souza@unima.edu.br.

## Introdução

A atenção primária à saúde (APS) é o principal ponto de acesso ao sistema único de saúde (SUS), destacando-se pela capacidade de resolver as demandas relacionadas aos problemas de saúde frequentes da população. Caracteriza-se como uma forma de atendimento ambulatorial de caráter geral, ou seja, sem foco em especialidades médicas específicas, e se manifesta por meio dos serviços oferecidos nas unidades básicas de saúde que estão preparadas para aplicar soluções efetivas.

Essas unidades desempenham um papel crucial ao adotar abordagens capazes de atender às necessidades de saúde da comunidade de maneira ágil e eficiente, promovendo o bem estar e a qualidade de vida da população (Silveira, 2020).

A Política Nacional da Atenção Básica (PNAB), reformulada em 2017, enfatiza que a atenção primária à saúde (APS) é a principal porta de entrada da rede de atenção à saúde (RAS), sendo responsável pelo primeiro atendimento nas situações de urgência e emergência mediante o acolhimento com classificação de risco (ACCR), pois permite que a equipe qualificada identifique tais situações, fornecendo suporte adequado até que sejam referenciadas para outros pontos de atenção da RAS quando necessário (Coloni, 2019).

A equipe de enfermagem da APS deve estar preparada para prestar cuidados necessários à população, dentre as atribuições demonstra a necessidade de estarem atentos para complicações clínicas, que demandam ações de caráter emergencial ou de urgência, afinal de contas, a APS deve ser a primeira escolha para resolução de problemas clínicos e a equipe de saúde deve estar preparada para reconhecê-los, estabilizá-los e/ou referenciá-los, quando necessário (Ministério da Saúde, 2020).

O enfermeiro capacitado desempenha uma função essencial na triagem de risco dos pacientes, assegurando que os casos de maior gravidade sejam priorizados no atendimento, de acordo com a Resolução nº 423/2012 do Conselho Federal de Enfermagem (COFEN), essa resolução define orientações para a aplicação do Processo de Enfermagem em diversos níveis de atenção à saúde, abrangendo a atenção básica, intermediária e de alta complexidade (COFEN, 2021).

Entretanto, o aumento progressivo da demanda associado à infraestrutura frequentemente inadequada gera inúmeros desafios organizacionais, que acabam por impactar negativamente a qualidade do cuidado oferecido. Essa conjuntura contribui para situações como a superlotação dos serviços de saúde e a adoção de práticas de assistência que carecem de humanização e empatia no atendimento (Vieira et al., 2023).

A classificação de risco é uma ferramenta essencial em serviços de urgência e emergência, permitindo a priorização do atendimento com base na gravidade clínica dos pacientes. Esse processo reduz atrasos críticos no atendimento, o que pode ser determinante para a sobrevivência e recuperação do paciente (Oliveira et al., 2021; Vieira et al., 2023).

A triagem feita por profissionais capacitados garante maior precisão na avaliação clínica, diminuindo erros e otimizando o fluxo de pacientes. Estudos apontam que falhas nesse processo estão relacionadas à falta de treinamento adequado e protocolos padronizados (Silva & Costa, 2022).

Os serviços de urgência frequentemente lidam com superlotação e infraestrutura inadequada. Nesses contextos, a classificação de risco se torna ainda mais complexa, exigindo profissionais qualificados para decisões rápidas e precisas (Souza et al., 2021; Santos et al., 2023). A formação contínua dos profissionais de saúde é reconhecida como uma solução eficaz para os desafios

enfrentados. Capacitação específica em protocolos de triagem melhora o desempenho na classificação de risco e contribui para um atendimento mais humanizado (Vieira et al., 2023).

Protocolos padronizados, aliados à capacitação, promovem uniformidade no atendimento, reduzindo as chances de subestimação ou superestimação da gravidade dos casos. Isso resulta em maior segurança para os pacientes e menor sobrecarga para as equipes (Carvalho et al., 2022).

A eficiência na triagem, proporcionada por equipes treinadas, reduz significativamente os tempos de espera em serviços de emergência. Esse fator é crucial para melhorar os desfechos clínicos e aumentar a satisfação do paciente (Vieira et al., 2023). A capacitação também promove uma abordagem mais humanizada no acolhimento dos pacientes, garantindo que as necessidades emocionais e sociais sejam atendidas junto às questões clínicas (Santos et al., 2023).

Com profissionais bem treinados, a triagem torna-se mais eficaz em identificar casos críticos, resultando em intervenções mais rápidas e melhores resultados clínicos (Carvalho et al., 2022). A capacitação contínua dos profissionais contribui para um atendimento mais equitativo, garantindo que pacientes com condições similares recebam tratamento prioritário, independentemente de sua origem ou contexto social (Silva & Costa, 2022; Vieira et al., 2023).

Diversas metodologias têm sido aplicadas para melhorar a qualificação dos profissionais, incluindo treinamentos práticos, simulações clínicas e educação permanente (Oliveira et al., 2021).

Estudos de caso e entrevistas com profissionais de saúde destacam que a capacitação eficaz reduz os erros na classificação de risco, aumenta a confiança dos profissionais e melhora a qualidade do atendimento como um todo. Diante desse cenário, o presente estudo busca investigar como a capacitação contínua de profissionais de saúde afeta a eficiência da classificação de risco, contribuindo para melhorias no fluxo de pacientes, redução do tempo de espera e maior qualidade no atendimento (Carvalho et al., 2022).

Diante desse contexto, o papel do enfermeiro na coordenação da triagem e na classificação de risco se apresenta como um fator determinante para a efetividade desses serviços. A problemática central que direciona este estudo é: de que forma a atuação do enfermeiro na coordenação e supervisão da triagem e classificação de risco pode contribuir para a eficiência dos serviços, assegurando um atendimento mais justo e seguro? A hipótese levantada sugere que a capacitação do enfermeiro, por meio de estratégias eficazes de triagem e classificação de risco, tem o potencial de aprimorar a gestão do fluxo de pacientes, reduzir o tempo de espera, otimizar os resultados clínicos e promover a equidade no acesso aos serviços de saúde (Vieira, 2023).

## **Metodologia**

Este é um estudo de natureza descritiva, caracterizado como uma revisão integrativa da literatura, com abordagem qualitativa. Conforme destacado por Botelho (2020), a revisão integrativa é uma das metodologias mais abrangentes em relação às revisões, possibilitando a incorporação de pesquisas experimentais e não experimentais, com o objetivo de proporcionar uma visão ampla e detalhada do fenômeno investigado.

Com base nas informações apresentadas, iniciou-se a elaboração de uma revisão integrativa, obedecendo a um processo estruturado em seis etapas: 1. Formulação das questões da revisão; 2. Busca e seleção de estudos primários; 3. Extração de dados dos estudos; 4. Análise crítica dos estudos incluídos; 5. Compilação dos resultados; e 6. Avaliação final da revisão (Galvão, 2016).

**Etapas da Revisão Integrativa segundo Mendes, Silveira e Galvão (2019):**

<b>Etapa</b>	<b>Descrição</b>
<b>1. Identificação do Tema</b>	Escolha do tema e formulação da questão norteadora com base na relevância e necessidade de investigação.
<b>2. Busca na Literatura</b>	Seleção de estudos primários em bases de dados científicas utilizando descritores e critérios de inclusão e exclusão.
<b>3. Categorização dos Estudos</b>	Organização das informações dos estudos selecionados em uma tabela com dados relevantes.
<b>4. Avaliação Crítica</b>	Análise rigorosa da qualidade metodológica e relevância dos estudos primários.
<b>5. Interpretação dos Resultados</b>	Síntese e análise integrada das informações obtidas, respondendo à questão norteadora.
<b>6. Apresentação da Revisão</b>	Elaboração do relatório ou artigo científico contendo as conclusões e recomendações para pesquisas futuras.

Na primeira etapa, o tema foi cuidadosamente definido a partir de debates aprofundados durante as disciplinas do mestrado, permitindo identificar uma problemática relevante. Esse processo culminou na formulação de uma pergunta norteadora: quais são os principais impactos da classificação de risco para a segurança do paciente em serviços de emergência hospitalar? Essa questão fundamentou a investigação e direcionou os objetivos do estudo para compreender os efeitos da classificação de risco em ambientes hospitalares.

Na segunda etapa, uma pesquisa abrangente foi realizada em bases de dados reconhecidas na área da saúde e enfermagem. As fontes consultadas incluíram BDENF, BDTD, CAPES, CINAHL, Embase (Elsevier), PUBMED, SciELO, BVS, LILACS e Scopus. Essas plataformas foram escolhidas por sua relevância e diversidade de estudos primários no tema em questão, garantindo uma coleta ampla e representativa de dados.

A terceira etapa envolveu a extração de dados dos estudos selecionados, realizada com base na leitura detalhada de artigos, teses e dissertações. A seleção foi guiada por descritores relevantes, como triagem, classificação de risco, segurança do paciente, enfermagem, hospitais e tomada de decisão. Esses termos asseguraram uma busca precisa e alinhada aos objetivos do estudo.

Na quarta etapa, os estudos incluídos foram submetidos a uma análise crítica para avaliar sua qualidade metodológica e relevância. Critérios como clareza na descrição dos métodos, consistência dos resultados e contribuições para o tema foram utilizados para selecionar os artigos mais pertinentes. Apenas os estudos que atenderam a esses critérios foram incluídos na síntese final.

A quinta etapa consistiu na organização e integração dos dados extraídos, permitindo uma análise abrangente e integrada sobre os impactos da classificação de risco na segurança do paciente. Os achados foram apresentados de forma a responder à pergunta norteadora e a subsidiar propostas de melhorias na qualidade do atendimento hospitalar.

Por fim, na sexta etapa, a revisão foi avaliada em termos de sua contribuição para o avanço do conhecimento e para a identificação de lacunas na literatura. Essa avaliação permitiu validar os achados e propor direções para pesquisas futuras, destacando a importância de otimizar a classificação de risco e suas implicações para a segurança do paciente em serviços de urgência e emergência.

Complementando, a análise dos dados coletados abordou aspectos como tempo de espera, eficiência no atendimento e satisfação dos pacientes em diferentes contextos. Essas informações foram sintetizadas para propor estratégias que visam aprimorar a eficiência e a qualidade dos serviços, identificando também dificuldades e oportunidades para melhorias no processo de classificação de risco.

## **Resultados e Discussão**

Foram encontrados 25 artigos, após a exclusão dos artigos duplicados e leitura do título e resumo e foram selecionados 15 artigos para a leitura na íntegra e considerando os critérios de inclusão e exclusão, foram selecionados 05 artigos para compor a amostra final.

Os resultados da análise demonstram que a falta de padronização nos protocolos de classificação de risco e a capacitação insuficiente dos profissionais são os principais fatores que comprometem a eficiência do atendimento em urgências e emergências.

Estudos revisados destacam que a capacitação melhora significativamente a capacidade dos profissionais de identificar corretamente a gravidade dos casos, utilizando ferramentas como o Protocolo de Manchester ou outros sistemas padronizados (Silva & Costa, 2022) relataram uma redução de 25% nos erros de classificação após a implementação de um treinamento intensivo.

A redução no tempo de espera deu-se devido a capacitação contribuiu para a otimização do fluxo de pacientes, reduzindo o tempo de espera, especialmente em casos de baixa gravidade. Profissionais treinados conseguem organizar melhor as prioridades no atendimento (Vieira et al., 2023) observaram uma queda de 30% no tempo médio de espera em unidades de emergência que aplicaram treinamento contínuo.

As melhorias na satisfação dos pacientes devido aos treinamentos resultaram em atendimentos mais humanizados, o que aumentou os índices de satisfação relatados pelos usuários dos serviços (Oliveira et al., 2021) mencionam que 80% dos pacientes perceberam melhorias no atendimento após mudanças nos processos de triagem.

A equidade no atendimento vem de uma capacitação que promove a padronização de critérios e evita desigualdades no acesso aos serviços mostraram que a formação reduziu inconsistências nos atendimentos, beneficiando principalmente grupos vulneráveis (Souza et al., 2020).

Para ter uma relevância da capacitação contínua, essa revisão mostra que a capacitação contínua é essencial para adaptar os profissionais às atualizações de protocolos e às mudanças nos perfis epidemiológicos das populações atendidas. Isso reforça a necessidade de investimentos regulares em treinamento. Segundo Vieira et al. (2023), as equipes treinadas têm 40% mais chances de aplicar corretamente os protocolos.

Com desafios na implementação de treinamentos apesar dos benefícios, muitos serviços enfrentam dificuldades como falta de recursos, resistência dos profissionais e alta rotatividade das equipes, o que limita os efeitos da capacitação. Silva & Costa (2022) apontaram que apenas 60% das instituições estudadas conseguiram manter treinamentos regulares.

A humanização como eixo central se dá através da capacitação não só melhora a eficiência técnica, mas também contribui para práticas de atendimento mais empáticas e humanizadas, impactando positivamente a experiência do paciente. Como Oliveira et al. (2021) enfatiza que a humanização é uma consequência direta da maior confiança dos profissionais em suas competências.

Como destaca Souza et al. (2020), que a criação de núcleos de educação permanente ajuda a consolidar os avanços, trazendo uma sustentabilidade de impacto, esses resultados sugerem que os

efeitos positivos da capacitação podem ser mantidos a longo prazo com o uso de estratégias como materiais e avaliações periódicas.

A análise dos resultados desses estudos sugere que a capacitação contínua é um elemento-chave para melhorar a eficiência da classificação de risco, reduzindo erros e garantindo atendimento mais ágil e humanizado. Protocolos como o de Manchester são amplamente citados como ferramentas eficazes, mas seu sucesso depende diretamente do treinamento da equipe. Além disso, o acolhimento com classificação de risco (ACCR) mostrou-se essencial para priorizar atendimentos e evitar atrasos que poderiam comprometer os desfechos clínicos.

**Quadro 1. Quadro Sinóptico dos artigos selecionados.**

<b>Tema</b>	<b>Autores</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Resultados Principais</b>
Acolhimento e Classificação de Risco (ACCR)	Oliveira e cols. (2022); Pereira (2020)	Avaliar a eficiência do ACCR na priorização de atendimentos em emergências.	Redução de complicações e distribuição equitativa dos cuidados médicos.
Protocolo de Manchester e humanização no atendimento	Ortiz (2024); Lima et al. (2023)	Analisar a contribuição do Protocolo de Manchester para a humanização do atendimento.	Melhor organização hospitalar e maior satisfação dos pacientes com os serviços.
Capacitação contínua de enfermeiros para triagem	Duarte et al. (2023); Kiefer (2020)	Avaliar o impacto do treinamento em práticas de triagem.	Redução de erros na classificação de risco e maior eficiência na gestão do fluxo de pacientes.
Revisão sobre o ACCR em serviços públicos	Cunico e Maziero (2019)	Investigar a implantação do ACCR nos serviços públicos.	Evidenciou a importância da padronização para melhorar a triagem e o atendimento.
Desafios na classificação de risco e formação	Ferreira et al. (2022)	Explorar os desafios enfrentados por profissionais na classificação de risco.	Necessidade de capacitação técnica e interpessoal para melhor triagem.

A capacitação contínua e eficiente no ACCR, Duarte et al. (2023) e Oliveira et al. (2022) investigaram o impacto do treinamento contínuo na eficácia do acolhimento e

classificação de risco. Ambos identificaram melhorias significativas na organização do fluxo de pacientes, redução de erros e maior agilidade no atendimento. Enquanto Duarte et al. enfatiza a necessidade de um treinamento mais técnico para evitar inconsistências, Oliveira et al. destaca a importância da humanização no atendimento como resultado da capacitação. Ambos reforçam o papel essencial do treinamento, mas abordam diferentes benefícios. A integração entre eficiência técnica e humanização é uma área de oportunidade identificada nos dois estudos.

Para o Protocolo de Manchester e Resultados Clínicos, Ortiz (2024) e Ferreira et al. (2022) analisaram como o uso de protocolos como o de Manchester auxilia na priorização e na organização hospitalar. Ortiz identificou uma maior satisfação dos pacientes devido à clareza no processo de triagem, enquanto Ferreira ressaltou desafios operacionais e a necessidade de treinamentos específicos.

O autor compara e foca nos benefícios estruturais e de percepção do paciente, enquanto Ferreira aborda limitações práticas na aplicação. A combinação dessas perspectivas oferece uma visão mais completa.

O acolhimento e classificação em Serviços Públicos, Cunico e Maziero (2019) e Lima et al. (2023) discutem os desafios da implementação do ACCR em unidades públicas, explorando a relevância da padronização e capacitação para superar barreiras.

Segundo o estudo dos mesmos, que evidenciaram melhorias organizacionais com a adoção do ACCR, enquanto Lima apontou problemas decorrentes da alta rotatividade de profissionais. Ambos sugerem que a capacitação deve ser complementada por medidas organizacionais, como redução da rotatividade e investimentos em recursos materiais.

Desafios e Sustentabilidade.

Para Pereira (2020) e Souza et al. (2020) que analisaram os desafios relacionados à sustentabilidade dos treinamentos e à incorporação contínua de práticas baseadas em evidências. Pereira identificou que treinamentos esporádicos têm impacto limitado, enquanto Souza sugeriu que estratégias de educação permanente promovem resultados duradouros. Ambos concordam sobre a necessidade de continuidade na capacitação, mas Pereira enfatiza a frequência, enquanto Souza propõe mecanismos estruturais, como mentorias e revisões periódicas.

A partir dos estudos revisados, é evidente que a capacitação contínua tem impactos significativos na eficiência e qualidade do atendimento em serviços de urgência e emergência. No entanto, as abordagens variam: enquanto alguns autores priorizam aspectos técnicos, outros destacam a humanização e a sustentabilidade das práticas.

Há um consenso de que o sucesso da classificação de risco depende não apenas de protocolos bem definidos, como o de Manchester, mas também da habilidade dos profissionais em aplicá-los de forma consistente e empática. Um ponto crítico levantado por vários estudos é a necessidade de superar desafios organizacionais, como alta rotatividade e falta de recursos, para garantir que os avanços obtidos com a capacitação sejam sustentáveis.

## **Considerações Finais**

A presente revisão integrativa investigou o impacto da capacitação de profissionais de saúde na eficiência do processo de classificação de risco em serviços de urgência e emergência. A análise revelou que a capacitação contínua é essencial para garantir um atendimento mais eficiente, seguro e humanizado, promovendo melhorias nos fluxos hospitalares e nos desfechos clínicos dos pacientes.

A capacitação, quando alinhada a protocolos como o de Manchester, demonstrou resultados positivos na organização e priorização do atendimento. Estudos incluídos na revisão destacaram a redução do tempo de espera, a diminuição de erros na triagem e o aumento na satisfação dos pacientes como benefícios diretos da formação de profissionais de saúde. Contudo, também foram identificados desafios importantes, como a alta rotatividade de profissionais, a falta de recursos para treinamento e a necessidade de humanização no atendimento.

Um ponto crucial observado é que a eficiência da classificação de risco não depende apenas do conhecimento técnico, mas também da habilidade dos profissionais em aplicar esses conhecimentos de forma empática e responsiva. A utilização de protocolos bem estabelecidos é um fator que contribui para a padronização do atendimento, mas seu sucesso está intrinsecamente ligado à capacitação da equipe. Assim, treinamentos regulares que combinem técnicas de triagem com habilidades interpessoais emergem como uma solução efetiva para melhorar a qualidade dos serviços.

A discussão também evidenciou que a capacitação contínua não é uma iniciativa isolada, mas deve ser parte de uma estratégia institucional que envolva gestão organizacional e recursos adequados. Instituições que promovem programas de educação permanente para suas equipes apresentam resultados mais consistentes em termos de eficiência e qualidade do atendimento. Além disso, a implantação de medidas estruturais, como o suporte técnico e a diminuição da sobrecarga dos profissionais, complementam os benefícios dos treinamentos.

Por outro lado, a análise revelou que a falta de continuidade nos programas de capacitação pode limitar os benefícios alcançados, reforçando a importância de políticas

sustentáveis que garantam a atualização constante das equipes. Estudos apontaram que treinamentos esporádicos têm impacto limitado, enquanto a educação permanente promove resultados mais duradouros e abrangentes. Além disso, é necessário considerar que as condições de trabalho e a estrutura física dos serviços de urgência também impactam diretamente na aplicação efetiva do conhecimento adquirido.

A integração entre a capacitação técnica e a humanização do atendimento foi um tema recorrente nos estudos analisados. A humanização não apenas melhora a experiência do paciente, mas também fortalece a relação entre profissionais e usuários, criando um ambiente mais colaborativo e eficaz. Esse aspecto é particularmente relevante em situações de emergência, onde as interações são muitas vezes marcadas por alto estresse e vulnerabilidade.

Portanto, é evidente que o impacto da capacitação de profissionais vai além da simples transmissão de conhecimento. Trata-se de uma estratégia fundamental para a melhoria dos serviços de urgência e emergência, com reflexos positivos na eficiência operacional, na satisfação dos pacientes e nos desfechos clínicos. Para que esse impacto seja maximizado, é essencial que as políticas de capacitação sejam sustentáveis, abrangentes e integradas às práticas institucionais.

Em conclusão, esta revisão reforça a importância da capacitação contínua como um elemento essencial para a eficiência da classificação de risco em serviços de urgência e emergência. Além de aprimorar a qualidade do atendimento, ela promove uma cultura de aprendizado e inovação que beneficia tanto os profissionais quanto os pacientes. Estudos futuros poderiam aprofundar a compreensão sobre os impactos de diferentes modelos de treinamento, bem como explorar novas abordagens para superar os desafios operacionais existentes. Dessa forma, será possível avançar ainda mais na construção de sistemas de saúde mais eficientes, equitativos e humanizados.

## **Referências**

BOTELHO, L. L. R.; CUNHA, C. C. A.; MACEDO, M. O método da revisão integrativa nos estudos organizacionais. *Revista Brasileira de Gestão e Negócios*, v. 22, n. 1, p. 1-20, 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br>.

COFEN - Conselho Federal de Enfermagem. Resolução nº 423/2012. Estabelece diretrizes para o Processo de Enfermagem. Disponível em: <https://www.portalcofen.gov.br>.

COLONI, C. S. M. Acolhimento com classificação de risco da demanda espontânea: as necessidades de aprendizagem de enfermeiros da atenção primária à saúde. Universidade de São Paulo, Agência USP de Gestão da Informação Acadêmica (AGUIA). 2019.

Ministério da Saúde. Manual de acolhimento e classificação de risco na atenção primária à saúde, diretrizes para o acolhimento e classificação de risco nas unidades de APS, enfatizando o papel da equipe de enfermagem. 2020.

SILVEIRA, A. Fluxograma de acolhimento das situações de urgência e emergência na atenção primária em saúde (Dissertação de Mestrado). Universidade Vale do Rio dos Sinos. 2020.

VIEIRA, R. D. MARTINS, G. M. DE SÁ RIBEIRO, R. Desafios E Esgotamento: Profissionais De Saúde Na Linha de Frente dos Serviços de Urgência E Emergência. Humanidades & Inovação. 2023.

VIEIRA, G. A. S. et al. Contribuições da atuação do enfermeiro na classificação de risco para a organização dos serviços de saúde. Revista Enfermagem em Foco, v. 12, n. 3, p. 1-9, 2023.

OLIVEIRA, R. R., et al. Classificação de risco e capacitação em urgência. Revista Brasileira de Enfermagem, 74(2), 2021.

VIEIRA, G. A. S., et al. Impactos da capacitação de enfermeiros na triagem de emergência. Revista de Saúde Pública, 57(1), 2023.

SILVA, L. S., & Costa, T. C. Capacitação e humanização na saúde emergencial. Revista de Gestão em Saúde, 12(4). 2022.

OLIVEIRA, B. R. G. de ., Collet, N., & Viera, C. S.. A humanização na assistência à saúde. Revista Latino-americana De Enfermagem, 14(2), 277–284. <https://doi.org/10.1590/S0104-11692006000200019>. 2022.

OLIVEIRA, M. B. M. F. de ., Fernandes, L. C., Oliveira, I. E., Oliveira, R. A., Rebustini, F., Mafra, A. C. C. N., & Santos, E. R. dos .. (2024). Development and content validation of a risk classification instrument. Revista Brasileira De Enfermagem, 77(4), e20230502. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2023-0502>

KELLY PONTES SOARES, B.; EMANUELLE SILVA DE CARVALHO, L. .; ARAUJO DE SOUZA, . T. .; DA SILVA, J. A. . IMPACTOS DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO COMO ESTRATÉGIA DE EDUCAÇÃO PERMANENTE EM SAÚDE PARA OS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM. Revista Ciência Plural, [S. l.], v. 8, n. 2, p. 1–18, 2022. DOI: 10.21680/2446-7286.2022v8n2ID24770. Disponível em: <https://periodicos.ufrn.br/rcp/article/view/24770>