Dificuldades enfrentadas pelos enfermeiros na aplicação do protocolo de Manchester nas instituições hospitalares de Urgência e Emergência.

Difficulties faced by nurses in the application of the Manchester protocol in hospitals of Urgency and Emergency.

Mayara Fernanda Oliveira Freitas [1]
Graduanda do Curso de Enfermagem – UNIPTAN.
Marcela Nolasco [2]
Orientadora – UNIPTAN.
Andreia Andrade [3]
Orientadora – UNIPTAN.

O protocolo de Manchester foi criado com o intuito de minimizar a superlotação, nas instituições de urgência e emergência, permitindo cuidados imediatos para todos os pacientes urgentes e emergentes. **Objetivo:** o presente estudo tem por objetivo analisar as dificuldades encontradas pelos enfermeiros na aplicação do protocolo de Manchester na urgência e emergência. **Métodos:** Revisão integrativa da literatura com pesquisa na base de dados BVS, utilizando os descritores: Enfermagem, Protocolo de Manchester, triagem, dificuldades. **Resultados:** A busca resultou em um total de 19 publicações, sendo 7 incluídas nesta revisão. A análise possibilitou ver que vários estudos mostra aquilo que o Ministério da Saúde afirma que o acolhimento com classificação de risco é um instrumento que reorganiza os processos de trabalho na tentativa de melhorar e consolidar o Sistema Único de Saúde (SUS). **Conclusão**: A Enfermagem é de grande importância para a classificação de risco, estando na porta de entrada das urgências e emergências, sendo o principal profissional em contato com o paciente, ouvindo, acolhendo e classificando esse paciente conforme a sua necessidade específica. O estudo nos mostra que existe, dificuldades encontradas por esses profissionais de enfermagem, mostrando a realidade enfrentada por eles e sugerindo que mais estudos possam ser realizados na temática abordada, trazendo outras formas de melhoria para esses serviços de urgência e emergência.

Descritores: Enfermagem, Protocolo de Manchester, triagem, dificuldades.

The Manchester protocol was created with the aim of minimizing overcrowding, in urgent and emergency institutions, allowing immediate care for all urgent and emerging patients. **Objective:** the present study aims to analyze the difficulties encountered by nurses in the application of the Manchester protocol in urgency and emergency. **Methods:** Integrative literature review with research in the VHL database, using the descriptors: Nursing, Manchester Protocol, screening, difficulties. **Results:** The search resulted in a total of 19 publications, 7 of which were included in this review. The analysis made it possible to see that several studies show what the Ministry of Health says that welcoming with risk classification is an instrument that reorganizes work processes in an attempt to improve and consolidate the Unified Health System (SUS).
Conclusion: Nursing is of great importance for risk classification, being at the gateway to urgencies and emergencies, being the main professional in contact with the patient, listening, welcoming and classifying this patient according to their specific need. The study shows us that there are difficulties encountered by these nursing professionals, showing the reality faced by them and suggesting that further studies can be carried

out on the subject addressed, bringing other forms of improvement for these urgent and emergency services.
Descriptors: Nursing, Manchester Protocol, screening, difficulties.

INTRODUÇÃO

Os serviços de urgência e emergência são importantes para ajudar a compor a assistência à saúde, e esses serviços sejam em hospitais públicos quanto privados são como portas de entrada para diversas pessoas com várias queixas e variadas doenças sejam agudas ou crônicas (1). Com isso tem-se notado uma grande demanda e superlotações nesses hospitais que prestam esses serviços, trazendo grandes transtornos e deficiência no atendimento à população, devido à falta de organização e estabelecimento de critério clinico. E a maioria desses pacientes apresentava piora devido ao grande tempo de espera para atendimento (2).

Com essa necessidade de reorganização de atendimento os hospitais no Brasil a partir de 2008, implantaram o protocolo de Manchester como parte da política de saúde, que é um método de triagem eficaz na identificação de pacientes com estado grave e risco de morte eminente e reconhecendo aqueles que podem aguardar atendimento em segurança, e com ele consegue-se uma maior organização dos fluxos de atendimento (3).

Essa triagem consiste em cinco cores que determinam o tempo que esse paciente pode aguardar atendimento, azul, verde, amarelo, laranja e vermelho. Paciente classificado em cor vermelha (Emergência) está em estado gravíssimo e com risco eminente de morte, que necessitam de atendimento imediato, os classificados em laranja (Muito urgente) é destinada a pacientes com risco elevado de morte, e que podem aguardar em até 10 minutos, amarelo (urgente) é para casos de gravidade moderada que podem aguardar até 60 minutos sem riscos ao paciente, os classificados em verde (pouco urgente) são casos menos graves e o tempo de espera pode ser até 120 minutos, e os classificados em azul (não urgente) é a classificação mais simples e os pacientes podem aguardar até 240 minutos ou serem encaminhados para as unidades básicas de saúde (4).

É fundamental que a triagem seja realizada por profissional da enfermagem de nível superior devidamente capacitado, pois possuem domínio e autonomia para atuar na triagem realizando um atendimento humanizado e seguro. O COFEN através da resolução nº423/2012 considera a classificação de risco e a priorização da assistência em serviços de urgência e emergência é privativa do enfermeiro que deverá estar dotado dos conhecimentos, competências e habilidades que garantam rigor técnico e cientifico ao procedimento (5). Um enfermeiro sem as devidas capacitações estando na linha de frente das urgências e emergências, podem trazer vários danos à saúde do paciente.

Este estudo teve como objetivo analisar as dificuldades encontradas pelos enfermeiros na aplicação do protocolo de Manchester na Urgência e Emergência.

METODOLOGIA

O presente estudo trata-se de uma revisão integrativa da literatura, realizada a partir de estudos publicados em bases indexadas, que permitiu a formulação de novos conhecimentos baseados nos resultados encontrados. Para sua realização seguiu-se as seis etapas seguintes: 1) Identificação do tema e definição do problema, com destaque para relevância da questão para a saúde e a enfermagem; 2) Estabelecimento de critérios de inclusão e exclusão de estudos na busca de dados; 3) Categorização das informações selecionadas; 4) Avaliação dos estudos incluídos na revisão integrativa; 5) interpretação dos resultados, comparando-os com o conhecimento teórico prévio; 6) Apresentação da revisão e síntese dos dados obtidos. (6)

Na busca de respostas a questão formulada, foi realizada uma pesquisa exploratória em periódicos on-line da área da saúde, nas bases de dados da *Biblioteca Virtual em Saúde (BVS*), *Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da saúde (Lilacs)*, *Scientific Electronic Library Online (Scielo) e Sistema Online de Busca e Análise de Literatura Médica (Medline)*. A busca foi realizada entre os meses de abril a junho de 2020, tendo como finalidade identificar a produção cientifica sobre a temática abordada, a fim de esclarecer conceitos e ideias, sobre as dificuldades encontradas pelos enfermeiros na aplicação do protocolo de Manchester nas instituições hospitalares de urgência e emergência. Foram utilizados os descritores, seguido do operador booleano and e or*: "enfermagem*" and *"protocolo de Manchester" e "enfermagem dificuldades"* and "*classificação de risco"*. (Quadro 1).

Quadro 1- Sistematização da busca na base de dados

Descritores	Encontrados	Selecionados
"Enfermagem" and "protocolo de Manchester".	7	1
"Enfermagem" "dificuldades" and "classificação de risco".	12	6
Total	19	7

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

Foram encontrados 19 artigos e destes 7 selecionados. Os critérios de inclusão utilizados foram estudos publicados entre 2014 a 2019, estudos em português, textos completos disponíveis on-line na integra, nas referidas bases de dados: que possuíam ou discutissem as dificuldades encontradas pelos

enfermeiros a aplicação do protocolo de Manchester nas instituições hospitalares de urgência e emergência. Foram excluídas teses e dissertações.

A escolha dos artigos foi realizada pela autora diante da leitura dos títulos, do resumo e das palavras-chave. Assim, após a pré-seleção, os artigos foram lidos na integra e aplicados os critérios de inclusão e exclusão predeterminados. A organização das informações atribui-se por meio de um instrumento estruturado, já validado, avaliando-se dados inerentes á identificação do artigo, tipo metodológico do estudo, analise do rigor metodológico, das intervenções determinadas e os resultados encontrados nos artigos ao periódico, autor, estudo e o nível de evidência. Este método foi utilizado objetivando uma interpretação ampliada dos estudos incluídos, por conter informações primordiais e por conceder uma análise constante dos dados.

Resultados e Discussão

> *Quanto às evidências científicas dos estudos, categorizou-se, considerando: Nível 1- as evidências são procedentes de revisão sistemática ou meta análise de ensaios clínicos randomizados controlados relevantes ou derivados de diretrizes clínicas fundamentadas em revisões sistemáticas de ensaios clínicos randomizados controlados; Nível 2- evidências oriundas de, pelo menos, um ensaio clínico randomizado controlado bem delineado; Nível 3 - evidências obtidas de ensaios clínicos bem delineados sem randomização; Nível 4 – evidências provenientes de estudos de coorte e de caso controle bem delineados; Nível 5 – evidências originárias de revisão sistemática de estudos descritivos e qualitativos; Nível 6 – evidências derivadas de um único estudo descritivo ou qualitativo; Nível 7 – evidências procedentes de opinião de autoridades e/ou relatório de comitês de especialistas. O passo seguinte foi à organização, comparação e o agrupamento das informações para a escrita. (6)*

A amostra final desta revisão foi composta por sete artigos científicos, selecionados pelos critérios de inclusão previamente estabelecidos. A partir da análise percebe-se o ano de publicação, conforme gráfico 1 : um artigo publicado em 2014, seguido de um publicado em 2015, um publicado em 2016, três publicados em 2017, e um publicado em 2019.

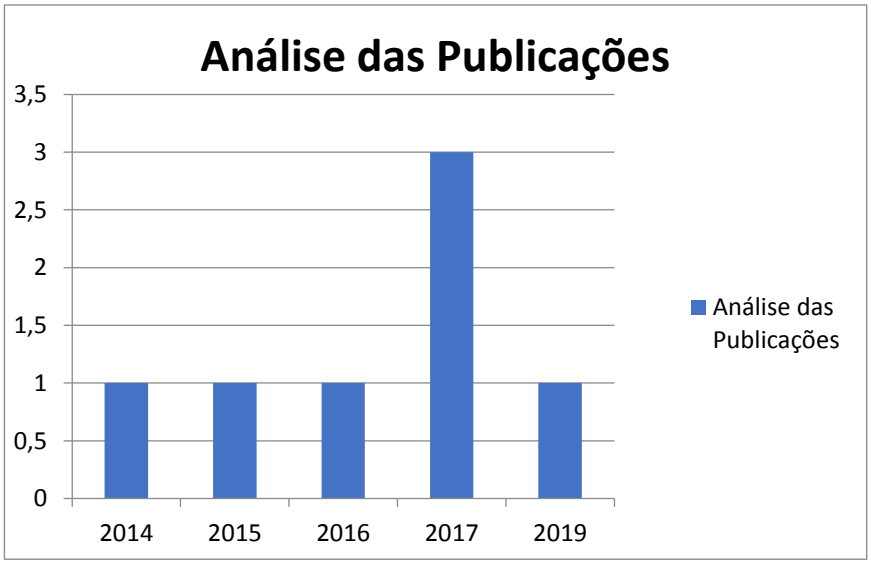

Gráfico 1: Distribuição dos artigos conforme porcentagem e ano de publicação.
Fonte: Autora do estudo (2020).

Para estruturar os resultados, foram elaborados quadros que contemplam informações relevantes sobre as publicações incluídas na revisão, portanto são analisadas com maior detalhamento.

N°	Título do Artigo	Autores	Base de dados	Periódico	Objetivo	Resultado	Conclusão
A1	Protocolo de Manchester e a população usuária na classificação de risco: visão do enfermeiro.	Roncalli, A A. Oliveira, D N. Silva, I C M. Brito, R F. Viegas, S M F.	BVS	Rev. Baiana de Enfermagem, 2017.	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. (UPA).	Havia uma inversão de fluxo de usuários entre a rede básica e os serviços de urgência e emergência, o que resultava em superlotação da UPA e sobrecarga de trabalho advindas da falta de informação e comunicação eficaz do sistema de saúde, para que os usuários conhecem a real função de um atendimento de urgência e emergência. Também foram identificadas fragilidades na gestão da UPA.	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.
A2	Acolhimento com classificação de risco nos serviços de urgência e emergência: aplicabilidade na enfermagem.	Weykamp, J M. Pickersgill, C S. Cecagno, D. Vieira, F P Siqueira, H C H.	BVS	Rev. Rene, 2015.	Identificar o conhecimento de enfermeiros acerca da implementação da proposta de acolhimento	Enfocam a compreensão dos participantes sobre acolhimento e as facilidades e/ou dificuldades encontradas por eles frente à implementação	Foi possível compreender a realidade vivenciada pelos entrevistados acerca da temática e constatar que, apesar das dificuldades, eles consideram que a proposta contribui

					com classificação de risco, num serviço de urgência e emergência.	desta proposta.	para a reorganização do fluxo de atendimento da demanda de usuários.
A3	Acolhimento do usuário e classificação de risco em emergência obstétrica: avaliação da operacionalização em maternidade-escola.	Figueiroa, M N. Menezes, M L N. Monteiro, E M L M. Aquino, J M. Mendes, N O G. Silva, P V T.	BVS	Escola Anna Nery. 2017.	Avaliar o funcionamento de um serviço de acolhimento e classificação de risco em uma maternidade-escola em Recife-PE.	O tempo de espera pela classificação de risco foi 21,2 min.; o tempo de duração foi de 5 min.; o tempo de espera segundo prioridade vermelha foi 3,5 min.; A demanda espontânea demonstrou que 56% das usuárias foram classificadas como prioridade verde, 60% das usuárias relataram insatisfação e 33% dos enfermeiros receberam treinamento.	O serviço em análise necessita de pactuações e avaliações para promover estratégias de enfrentamento de dificuldades.
A4	Classificação de risco em unidade de pronto atendimento: discursos dos enfermeiros.	Hermida, P M V. Jung, W. Nascimento, E R P. Silveira, N R. Alves, D L F. Benfatto, T B.	BVS	Rev. Enfermagem. UERJ. 2017.	Conhecer a percepção dos enfermeiros de uma unidade de pronto atendimento acerca da classificação de risco.	Emergiram dois discursos com as ideias centrais: a classificação de risco além de priorizar o atendimento dos pacientes mais graves da mais segurança ao profissional; e cada enfermeiro avalia, classifica e registra de um jeito.	Apesar de os enfermeiros considerarem a importância da classificação de risco na unidade de pronto atendimento, encontram dificuldades quanto a unicidade de conduta na sua implementação e registro, sinalizando a necessidade de ações de educação permanente para uma melhor organização no atendimento.
A5	Humanização nos serviços de urgência e emergência: contribuições para o cuidado de enfermagem.	Sousa, K H J F. Damasceno, C K C S. Almeida, C A P L. Magalhães, J M. Assunção Ferreira, M A.	BVS	Rev. Gaúcha de enfermagem. 2019.	Analisar as evidências das pesquisas desenvolvidas sobre a humanização no atendimento de urgência e emergência, tendo em vista suas contribuições para o cuidado de enfermagem.	A análise possibilitou a elaboração das unidades de evidência: ‘Acolhimento com classificação de risco: dispositivos com bons resultados’ e ‘Barreiras e dificuldades para a utilização das diretrizes da Politica Nacional de Humanização’.	O acolhimento com classificação de risco foi evidenciado como principal dispositivo para sua efetivação relacionada a organização das redes de atenção a saúde, problemas estruturais e ao trabalho multiprofissional.
A6	Opinião de enfermeiros sobre classificação de	Duro, C L M. Lima, M A D S.	BVS	Rev. Mineira Enfermagem.	Avaliar a opinião dos enfermeiros sobre a	Os enfermeiros indicaram que a classificação de risco organiza o	Concluiu-se que os enfermeiros fortalecem sua pratica assistencial

	risco em serviços de urgência.	Weber, L A F.		2017	classificação de risco em serviços de urgência.	fluxo de pacientes e diminui o tempo de espera, daqueles em estado grave, por atendimento. Para isso, utilizam o conhecimento clinico, utilizam o conhecimento clinico, experiência profissional e capacidade de gerar conflitos. Os enfermeiros discordam que a classificação de risco proporciona acolhimento e privacidade do paciente, assim como sobre a existência de capacidade periódica para o exercício dessa atividade.	na classificação de risco dos pacientes, no entanto, é necessária a elaboração de estratégias para superar as dificuldades estruturais.
A7	Percepção de enfermeira (o)s sobre acolhimento com classificação de risco no serviço de pronto atendimento.	Prudêncio, C P G. Monteiro, R A N. Ribeiro, B C M. Gomes, M S M. Malhães, L S P.	BVS	Rev. Baiana de Enferma gem 2016.	Conhecer a percepção de enfermeira (o)s sobre acolhimento com classificação de risco no serviço de pronto atendimento e analisar as dificuldades dessa (e)s enfermeira (o)s para realizarem esse serviço.	A maior parte da (o)s enfermeira (o)s reconheceu a importância da classificação de risco no serviço de pronto atendimento e expôs, como limites, as dificuldades enfrentadas para o serviço de classificação de risco funcionar adequadamente, a exemplo dos problemas estruturais da unidade; enfatizaram o pouco conhecimento e informação da população e a característica repetitiva da atividade.	Para a (o)s enfermeira (o)s, a classificação de risco é um mecanismo indispensável para favorecer a otimização da assistência aos usuários que apresentam quadros clínicos específicos de urgência e emergência, porém não se exclui a experiência profissional e a conduta de enfermagem.

Quadro 2- Descrição dos trabalhos publicados e incluídos na revisão integrativa, de acordo com título do artigo, autores, base de dados, periódicos, ano de publicação, objetivo, resultados e conclusão.
Fonte- Elaborada pela Autora (2020).

Em relação ao delineamento metodológico, de acordo com o quadro 3, dois trabalhos apresentam nível de evidencia 3, um trabalho com nível de evidencia 5 e quatro trabalhos com nível de evidencia 6. A origem dos trabalhos foram 100% feitos no Brasil.

Artigo Nº	Delineamento	Nível de Evidencia	País de origem
A1	Pesquisa qualitativa descritiva-exploratória.	Nível 6	Brasil.
A2	Pesquisa qualitativa descritiva-exploratória.	Nível 6	Brasil.
A3	Estudo observacional, transversal e analítico com abordagem quantitativa.	Nível 3	Brasil.
A4	Estudo qualitativo descritivo.	Nível 6	Brasil.
A5	Revisão integrativa da literatura.	Nível 5	Brasil.
A6	Estudo quantitativo exploratório.	Nível 3	Brasil.
A7	Pesquisa qualitativa descritivo-exploratória.	Nível 6	Brasil.

Quadro 3- Descrição dos estudos incluídos na revisão integrativa segundo o delineamento de pesquisa, nível de evidencias e país de origem.
Fonte: Elaborada pela Autora, (2020).

Nos estudos analisados os enfermeiros vê o protocolo de Manchester como uma tentativa de reorganização de atendimento, sendo um processo dinâmico, complexo e seguro para estabelecer estratégias de avaliação do risco, levando em consideração as desigualdades das demandas. (7)

O Ministério da Saúde afirma que o acolhimento com classificação de risco é um instrumento que reorganiza os processos de trabalho na tentativa de melhorar e consolidar o Sistema Único de Saúde (SUS), tendo a capacidade de acolher o paciente garantindo melhor acesso aos serviços de urgência e emergência, com um atendimento humanizado. (14).

O acolhimento junto com a assistência à saúde entende as pessoas em suas necessidades específicas, acolhendo-as e prestando um atendimento de forma ética e resolutiva.

O processo de relações humanas que deve ser realizado em todos os setores de atendimento pela equipe de saúde, onde o enfermeiro assume uma postura de escutar, acolher e responder adequadamente essas queixas dos usuários. (8)

A Enfermagem encontra grandes dificuldades na classificação de risco, uma delas é a interpretação errônea dos pacientes ao protocolo de Manchester, pois eles acham que seus sinais e sintomas requer uma classificação mais urgente do que de fato é. O paciente muitas vezes questiona

a atuação do Enfermeiro e acha que suas necessidades não foram atendidas quando sua classificação é azul ou verde. (7)

E essa interpretação errada se dá pela falta de informação sobre como funciona essa triagem, e que o sistema de saúde estabelecem normas e critérios a ser seguida para qualificação da assistência a saúde, sem preparar os usuários a respeito desses critérios. (7).

Outra dificuldade se dá pela superlotação na maioria das vezes nessas instituições de urgência e emergência, acarretando a sobrecarga dos profissionais dificultando o desempenho do que é preconizado. (8).

Essa grande demanda ocorre devido ao comparecimento em grande massa e inesperado dos pacientes nesse serviço onde buscam assistência médica, que apresenta uma forma de atendimento mais rápida com disponibilidade de consultas, medicamentos, assistência de enfermagem, exames laboratoriais e internações, sendo que esses pacientes deveria buscar atendimento medico nas UBSs, que conseguem solucionar esses tipos de atendimento que não se enquadram em urgência. (9).

> *"Um estudo realizado em Ribeirão Preto em pacientes do SUS, acredita-se que a supervalorização do modelo hospitalocêntrico é um grande contribuinte para: a) superlotação dos serviços de urgência e emergência; b) restrição de horário de funcionamento das UBS; c) dificuldade de encontrar horários disponíveis na UBS; d) maior disponibilidade de recursos no pronto atendimento do que na UBS; e) reclamações quanto ao atendimento prestado na UBS; e f) considerar-se um usuário com demanda de atendimento de urgência." (9).*

Vários estudos apontam que a classificação de risco tem vários pontos positivos e sua confiabilidade é boa, mais esses mesmos estudos apontam que a uma grande ocorrência se subclassificação e superclassificação de gravidade, onde enfermeiros alegam que cada profissional avalia, classifica e registra de um jeito diferente dos demais, essa classificação tem que ser coerente com a realidade devido aos riscos que os pacientes com maior prioridade têm maior chance de evoluir pra óbito. (10)

Um grande contribuinte é também a estrutura física inadequada em algumas instituições, assim prejudicando o atendimento humanizado, pois nesse ambiente é que o paciente relata as suas queixas, devendo ser respeitado, acolhido tendo a sua privacidade e dignidade. (11) A falta de materiais adequados, dificuldade ou inexistência de capacitação profissional para os enfermeiros atuarem na triagem, compromete a integralidade e humanização da assistência, interferindo diretamente na qualidade dos serviços prestados aos pacientes. (11), (13).

A falta de referência e contra referência que encaminha os pacientes as UBS, prejudica o atendimento prioritário a pacientes de classificação mais urgente e emergente, ocorrendo assim a superlotação nas instituições de urgência e emergência sem necessidade com pacientes claramente classificados nas cores menos urgentes que poderia buscar atendimentos nas UBS, por não conhecerem esse sistema ou fazendo mal uso dele. (12), (13).

Conclusão

A Enfermagem é de grande importância para a classificação de risco, estando na porta de entrada das urgências e emergências, sendo o principal profissional em contato com o paciente, ouvindo, acolhendo e classificando esse paciente conforme a sua necessidade específica. Uma maneira de diminuir uma das dificuldades encontradas pelos enfermeiros é a maior informação de como funciona o protocolo de Manchester, para a população usuária do sistema de saúde, com campanhas em rádios, TVs e veículos online para informar a população sobre o assunto.

As instituições de urgência e emergência devem investir mais em capacitação dos profissionais para trabalhar na triagem, assim o enfermeiro pode fazer um trabalho com segurança, autonomia e qualidade. Um grande achado nesse estudo é que os profissionais de enfermagem devem fazer mais o uso das referências e contra referências, tentando de alguma maneira diminuir a grande demanda de pacientes nas unidades hospitalares com pacientes classificados em azul de verde, ajudando a diminuir o tempo de triagem e agilizando o encaminhamento dos pacientes classificados em mais graves.

O estudo nos mostra que existe, dificuldades encontradas por esses profissionais de enfermagem, mostrando a realidade enfrentada por eles e sugerindo que mais estudos possam ser realizados na temática abordada, trazendo outras formas de melhoria para esses serviços de urgência e emergência.

Referências

1- RONCALLI, A. A.; OLIVEIRA, D. N.; SILVA, I. C. M.; BRITO, R. F.; VIEGAS S. M. F.; Protocolo de Manchester e a População Usuária na Classificação de Risco: Visão do Enfermeiro. Rev. baiana enfermagem. 2017. [acesso em 27 de abril de 2020].

2- Brasil. Ministério da Saúde. Política Nacional de Atenção as Urgências [Internet]. Brasília; 2006 [Acesso em 27 de Abril de 2020]. Disponível em: http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nac_urgencias.pdf

3- COUTINHO, A. A. P.; CECÍLIO, L. C. O.; MOTA, J. A. C.; Classificação de risco em serviços de emergência: uma discussão da literatura sobre o Sistema de Triagem de Manchester. Rev Med Minas Gerais 2012; 22(2): 188-198. [acesso em 28 de abril de 2020].

4- JUNIOR D. P; SALGADO P. O; CHIANCA T. C. M. Validade preditiva do Protocolo de Classificação de Risco de Manchester: avaliação da evolução dos pacientes admitidos em um pronto atendimento. Rev. Latino-Am. Enfermagem, vol.20, n.6, p. 1041-1047, 2012. Disponível em: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v20n6/pt_05.pdf. [acesso em 28 de abril de 2020].

5- http://www.cofen.gov.br/resoluo-cofen-n-4232012_8956.html. Acesso em 31/05/2020.
6- Mendes K.D.S, Silveira R.C.C.P, Galvão C.M. Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. Texto Contexto Enfermagem. 2008; [acesso em 01 de maio de 2020].
7- RONCALLI, A. A.; OLIVEIRA, D. N.; SILVA, I. C. M.; BRITO, R. F.; VIEGAS S. M. F.; Protocolo de Manchester e a População Usuária na Classificação de Risco: Visão do Enfermeiro. Rev. baiana enfermagem. 2017. [acesso em 05 de maio de 2020].
8- Weykamp, J M. Pickersgill, C S. Cecagno, D .Vieira, F P Siqueira, H C H.; Acolhimento com classificação de risco nos serviços de urgência e emergência: aplicabilidade na enfermagem. Rev. Rene, 2015. [acesso em 05 de maio de 2020].
9- Figueiroa, M N. Menezes, M L N. Monteiro, E M L M. Aquino, J M. Mendes, N O G. Silva, P V T.; Acolhimento do usuário e classificação de risco em emergência obstétrica: avaliação da operacionalização em maternidade-escola. Escola Anna Nery. 2017. [acesso em 06 de maio de 2020].
10- Hermida, P M V. Jung, W. Nascimento, E R P. Silveira, N R. Alves, D L F. Benfatto, T B. Classificação de risco em unidade de pronto atendimento: discursos dos enfermeiros. Rev. Enfermagem. UERJ. 2017. [acesso em 15 de maio de 2020].
11- Sousa, K H J F. Damasceno, C K C S. Almeida, C A P L. Magalhães, J M. Assunção Ferreira, M A. Humanização nos serviços de urgência e emergência: contribuições para o cuidado de enfermagem. Rev. Gaúcha de enfermagem. 2019. [acesso em 15 de maio de 2020].
12- Duro, C L M. Lima, M A D S. Weber, L A F. Opinião de enfermeiros sobre classificação de risco em serviços de urgência. Rev. Mineira Enfermagem. 2017. [acesso em 31 de maio de 2020].
13- Prudêncio, C P G. Monteiro, R A N. Ribeiro, B C M. Gomes, M S M. Malhães, L S P. Percepção de enfermeira (o)s sobre acolhimento com classificação de risco no serviço de pronto atendimento. Rev. Mineira Enfermagem. 2017. [Acesso em 01 de junho de 2020].
14- Brasil, Ministério da Saúde. Acolhimento com classificação de risco. [Internet]. Brasília DF, 2004; [acessado em 05 de junho de 2020].