

DIFFICULTIES EXPERIENCED BY NURSES IN RECEPTION AND RISK CLASSIFICATION: AN INTEGRATIVE REVIEW

DIFÍCULDADES VIVENCIADAS POR ENFERMEIROS NO ACOLHIMENTO E CLASSIFICAÇÃO DE RISCO: UMA REVISÃO INTEGRATIVA

Juliana Cordeiro Martins¹, Vanessa Moreira da Silva Soeiro²,
Renata Gabriela Soares Teixeira³, Larissa Di Leo Nogueira Costa⁴,
Luis Felipe Leite Oliveira⁵ e Francisco Carlos Costa Magalhães⁶

RESUMO

Introdução: O Acolhimento com Classificação de Risco (ACCR) é uma orientação da organização da rede de urgência e emergência com o intuito de ordenar a demanda dos pacientes, identificando as necessidades de atendimento imediato e organizando os casos que podem aguardar - sendo esta uma função atribuída ao profissional de enfermagem. **Objetivo:** Analisar na literatura as principais dificuldades vivenciadas pelos enfermeiros na aplicação do ACCR, no âmbito da urgência e emergência. **Metodologia:** Trata-se de uma revisão integrativa de literatura, utilizando a biblioteca digital Scientific Electronic Library Online (SciELO), a Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) para as bases LILACS (Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde) e Base de Dados em Enfermagem (BDEnf), além da Scopus, Web of Science, PUBMED e Embase, com artigos dos últimos dez anos (2013-2022). A busca foi realizada entre agosto a outubro de 2023. **Resultados:** Foram encontrados 209 artigos nas bases de dados relacionados ao tema e oito foram selecionados para compor esta revisão, onde buscou-se evidenciar as principais dificuldades vivenciadas pelos enfermeiros, tanto no âmbito pessoal, quanto no ambiente de trabalho, além do funcionamento do ACCR sob a ótica desses profissionais. **Conclusão:** Dentre as principais dificuldades, destacam-se a falta de capacitação dos enfermeiros, insegurança, desconhecimento do protocolo utilizado, superlotação, escassez de informações ao usuário sobre o funcionamento do ACCR, estresses e sobrecarga de trabalho.

Palavras-chave: Acolhimento, Triagem, Enfermagem em Emergência.

ABSTRACT

Introduction: Risk Classification and Reception (ACCR) is a guideline for organizing the urgent and emergency care network, aiming to manage patient demand by identifying those requiring immediate care and organizing cases that can wait - this being a role assigned to nursing professionals. **Objective:** To analyze the

¹ Enfermeira. Universidade Federal do Maranhão, Curso de Enfermagem, Pinheiro - MA - Brasil. E-mail: juliana.cm@discente.ufma.br. ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-7236-9497>

² Doutora em Saúde Coletiva. Universidade Federal do Maranhão, Coordenação do Curso de Enfermagem, Pinheiro - MA - Brasil. E-mail: moreira.vanessa@hotmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4299-1637>

³ Discente do Curso de Enfermagem. Universidade Federal do Maranhão, Pinheiro - MA - Brasil. E-mail: renata.gst@discente.ufma.br. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7207-6045>

⁴ Doutora em Ciências da Saúde. Universidade Federal do Maranhão, Coordenação do Curso de Enfermagem, Pinheiro - MA - Brasil. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3206-612X>. E-mail: nogueira.larissa@ufma.br

⁵ Enfermeiro. Universidade Federal do Maranhão, Curso de Enfermagem, Pinheiro - MA - Brasil. E-mail: leite.luis@discente.ufma.br. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2718-763X>

⁶ Mestre em Ciências da Saúde. Universidade Federal do Maranhão, Coordenação do Curso de Enfermagem, Pinheiro - MA - Brasil. E-mail: francisco.magalhaes@ufma.br. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9454-760X>

main difficulties faced by nurses in implementing ACCR in the context of urgent and emergency care, based on the literature. **Methodology:** This is an integrative literature review using the digital library Scientific Electronic Library Online (SciELO), the Virtual Health Library (VHL) for the LILACS (Latin American and Caribbean Literature on Health Sciences) and the Nursing Database (BDEnf), as well as Scopus, Web of Science, PUBMED, and Embase, including articles from the last ten years (2013-2022). The search was conducted between August and October 2023. **Results:** A total of 209 articles related to the topic were found in the databases, and eight were selected for this review. The study sought to highlight the main challenges experienced by nurses, both personally and in the work environment, as well as the functioning of ACCR from their perspective. **Conclusion:** The main difficulties identified include the lack of nurse training, insecurity, lack of knowledge about the protocol used, overcrowding, insufficient information provided to users regarding the ACCR process, stress, and work overload.

Keywords: User Embrace; Triage; Emergency Nursing.

INTRODUÇÃO

Os serviços de urgência e emergência do país tem sido cada vez mais procurados devido aos diversos tipos de acidentes ou violência que ocorrem na sociedade. Com o intuito de ordenar a demanda dos pacientes, identificando as necessidades de atendimento imediato e organizando os casos que podem aguardar, são adotados modelos de triagem. A Política Nacional de Humanização (PNH) apresenta desde a sua instituição em 2003, algumas ferramentas para o processo de racionalização do atendimento na Rede de Urgência e Emergência (RUE) (PACHECO, 2015).

Segundo o Ministério da Saúde (2004), acolhimento é uma ação técnico-assistencial que pressupõe a mudança da relação entre profissional de saúde e usuário por meio de parâmetros técnicos, éticos, humanitários e de solidariedade. Além de reconhecer o usuário como sujeito e, ao mesmo tempo, participante ativo no processo de produção de saúde. Ademais, tem o objetivo de fazer uma escuta qualificada e buscar a melhor solução possível para a situação apresentada, conjugada com as condições objetivas da unidade naquele momento.

Dessa maneira, o acolhimento deve estar atrelado à classificação de risco, que se refere a um processo dinâmico de identificação dos pacientes que necessitam de tratamento imediato, de acordo com o potencial risco, agravos à saúde e grau de sofrimento, tendo como principal objetivo determinar a prioridade e hierarquizar o atendimento conforme a gravidade (BRASIL, 2009).

O Acolhimento com Classificação de Risco (ACCR) tem a finalidade de articular e integrar todos os equipamentos de saúde com o objetivo de ampliar e qualificar o acesso humanizado e integral aos usuários em situação de urgência e emergência, de forma que o atendimento seja ágil e oportuno (PACHECO, 2015). Esta atividade é função atribuída ao profissional de enfermagem (HERMIDA *et al.*, 2018).

Os principais resultados esperados com a implantação do ACCR são: diminuir mortes evitáveis; extinguir a triagem por funcionário não qualificado; priorizar de acordo com critérios clínicos; fomentar a adoção do encaminhamento responsável, com garantia de acesso à rede; aumentar a

eficácia do atendimento; reduzir o tempo de espera; detectar casos que provavelmente se agravarão se o atendimento for postergado; diminuir a ansiedade do paciente, acompanhantes e funcionários; aumentar a satisfação dos profissionais e pacientes, com melhoria das relações interpessoais; padronizar dados para análise e planejamento de ações (MELO; SILVA, 2018).

No entanto, dificilmente tais resultados são efetivamente executados, uma vez que existem muitas dificuldades no sistema público de saúde, principalmente no nível terciário, que engloba os hospitais de urgência e emergência, seja pela estrutura física ou pela falta de capacitação dos profissionais em pôr em prática tal instrumento (MELO; SILVA, 2018).

Portanto, buscou-se analisar na literatura as principais dificuldades vivenciadas pelos enfermeiros na aplicação do ACCR, no âmbito da urgência e emergência.

METODOLOGIA

Revisão integrativa de literatura sobre as dificuldades vivenciadas pelos enfermeiros na aplicação do acolhimento com classificação de risco, no âmbito da urgência e emergência. Foram realizadas as seguintes etapas: identificação do tema e seleção da questão norteadora; busca na literatura através da delimitação de descritores; estabelecimento de critérios para inclusão e exclusão de artigos a serem selecionados; definição das informações a serem extraídas dos estudos selecionados; avaliação dos estudos incluídos na revisão; interpretação dos resultados; apresentação da revisão integrativa (MENDES; SILVEIRA; GALVÃO, 2008).

Em primeiro momento foi realizada a identificação do tema “Dificuldades vivenciadas por enfermeiros no acolhimento e classificação de risco: uma revisão integrativa” e da questão norteadora: Quais os principais entraves que dificultam a aplicação do protocolo de classificação de risco pelos profissionais de enfermagem? A pergunta de pesquisa foi elaborada por meio da estratégia PICo acrônimo das palavras P-População; I-Interesse; Co-Contexto.

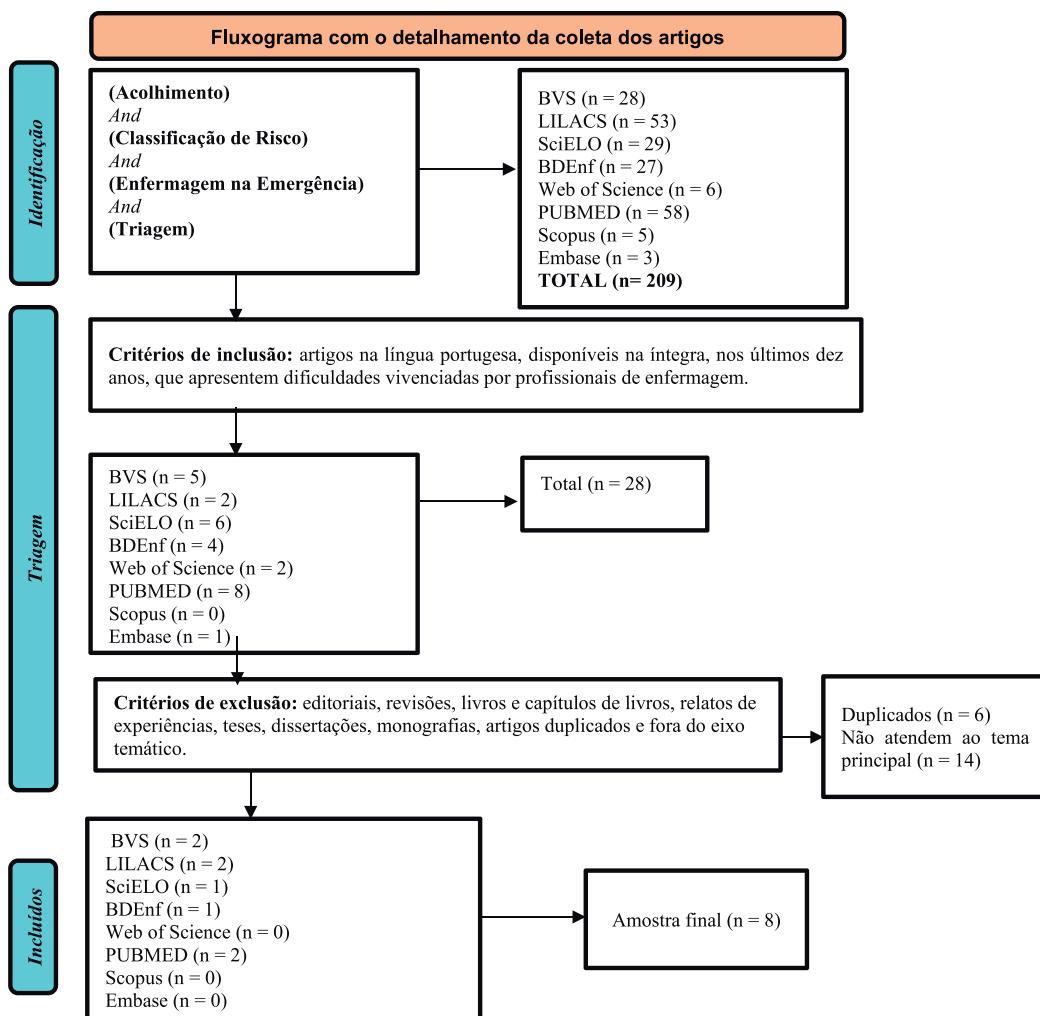
A segunda etapa consistiu no estabelecimento dos critérios de inclusão e exclusão dos estudos. Na terceira etapa realizou-se a seleção da amostra através da busca nas bases de dados e na quarta etapa foram sumarizadas as informações extraídas dos artigos selecionados. A quinta etapa referiu-se à avaliação dos estudos, interpretação e discussão dos resultados; e na sexta etapa apresentou-se a revisão com síntese do conhecimento (MENDES; SILVEIRA; GALVÃO, 2008). A busca foi realizada entre agosto a outubro de 2023. Os artigos foram selecionados por acesso *online* utilizando a biblioteca digital Scientific Electronic Library Online (SciELO), a Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) para as bases LILACS (Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde) e Base de Dados em Enfermagem (BDEnf), além da Scopus, Web of Science, PUBMED e Embase.

Os critérios de inclusão estabelecidos foram: artigo de pesquisa primário; estudos que apresentem dificuldades vivenciadas por profissionais de enfermagem na aplicação do ACCR na urgência

e emergência; publicado no idioma português, nos últimos dez anos (2013-2022), disponíveis em acesso aberto, na íntegra. Foram excluídos quaisquer outros manuscritos (a exemplo de editoriais, revisões, livros e capítulos de livros, relatos de experiências, teses, dissertações e monografias). Os descritores utilizados na busca foram: Acolhimento, Triagem, Enfermagem em Emergência, utilizando-se do operador booleano “OR” para os dois primeiros e “AND” entre os dois últimos. Para melhor apresentação dos resultados, foram extraídas informações sobre autores, ano de publicação, periódico científico, tipo de estudo, principais resultados e conclusões.

Assim, no presente estudo, foram encontrados 209 artigos nas bases de dados relacionados ao tema. Logo após a aplicação dos devidos filtros, o dado amostral foi reduzido para 28 artigos e seguiu-se das seguintes etapas: 1. Leitura dos títulos dos artigos encontrados na busca; 2. Leitura dos resumos dos artigos selecionados pelo título, a fim de verificar se eram compatíveis com o objetivo do estudo; 3. Leitura crítica e completa dos artigos que preenchem os critérios de inclusão; 4. Seleção dos pontos importantes encontrados nos artigos. Ao final da pesquisa, o número de artigos foi reduzindo para 8 no total. O fluxograma com as etapas da seleção do estudo está descrito a seguir:

Figura 1 - Fluxograma com as etapas de seleção dos estudos.



Fonte: Autores (2023).

RESULTADOS

Foram incluídos nesta pesquisa oito artigos que versavam sobre a temática publicados no período de 2016 a 2022. Destes, cinco eram do tipo qualitativo e três do tipo quantitativo. Ademais, seis destes artigos foram publicados em periódicos específicos da área de enfermagem (Quadro 1).

Quadro 1 - Síntese dos artigos utilizados por autor, revista/ano, tipo de estudo e objetivo.

Nº	Artigo	Autor	Revista / Ano	Tipo de estudo	Objetivo
1	Acolhimento com classificação de risco em unidade de pronto atendimento: estudo avaliativo	Hermida <i>et al.</i>	Revista da Escola de Enfermagem da USP 2018	Estudo avaliativo, descritivo, quantitativo,	Descrever a avaliação da estrutura, processo e resultado do Acolhimento com Classificação de Risco, na perspectiva dos médicos e enfermeiros de uma Unidade de Pronto Atendimento.
2	Percepção da enfermagem sobre a qualidade do Acolhimento com Classificação de Risco do serviço de emergência	Droguett <i>et al.</i>	Revista de Enfermagem da UFSM - REUFSM 2018	Estudo transversal	Avaliar a qualidade do Acolhimento com Avaliação e Classificação de Risco de um serviço de emergência segundo percepção dos profissionais de enfermagem.
3	A percepção da enfermagem sobre acolhimento com classificação de risco em unidades de pronto atendimento	Neves <i>et al.</i>	Revista Terra & Cultura: Cadernos de Ensino e Pesquisa. 2019	Estudo transversal, quantitativo	Evidenciar a percepção dos profissionais de enfermagem sobre o acolhimento com classificação de risco em unidades de pronto atendimento.
4	Implementação do acolhimento com classificação de risco em uma unidade de pronto atendimento	Serra <i>et al.</i>	Revista de Divulgação Científica Sena Aires - Revisa 2019	Estudo descritivo, qualitativo	Analizar o processo de implementação do acolhimento com classificação de risco na unidade de pronto atendimento de uma cidade da região do Recôncavo da Bahia, Brasil.
5	Acolhimento e classificação de risco: percepção de profissionais de saúde e usuários	Campos <i>et al.</i>	Revista Brasileira em Promoção da Saúde 2020	Estudo exploratório-descritivo, qualitativo	Conhecer a percepção de profissionais de saúde e usuários em relação ao acolhimento com classificação de risco em um serviço de urgência/emergência.
6	A classificação de risco em urgência e emergência: os desafios da enfermagem	Moraes <i>et al.</i>	Revista Global Academic Nursing 2020	Pesquisa qualitativa, descritiva	Conhecer a percepção do enfermeiro frente à classificação de risco em um Hospital em Urgência e Emergência

7	Os enfermeiros e o Manchester: reconfiguração do processo de trabalho e do cuidado em emergência?	Carapinheiro <i>et al.</i>	Revista Brasileira de Enfermagem - REBEn 2021	Estudo etnográfico	Compreender as mudanças de papéis dos enfermeiros na organização da divisão do trabalho no hospital a partir da implantação do Sistema Manchester de Classificação de Risco em hospital de urgência e emergência.
8	Desafios no acolhimento com classificação de risco sob a ótica dos enfermeiros	Sampaio <i>et al.</i>	Cogitare Enfermagem 2022	Pesquisa qualitativa, analítica	Compreender os desafios percebidos pelos enfermeiros no processo de acolhimento com classificação de risco.

Os artigos evidenciaram como desafios a aplicação da classificação de risco pelos profissionais de enfermagem, aspectos relacionados a: falta de estrutura, falta de materiais, carência de informações a respeito dos protocolos aplicados, assim como a falta de qualificação adequada para realizar tal prática (quadro 2).

Quadro 2 - Síntese dos artigos utilizados por resultados e conclusão.

Nº	Principais resultados	Conclusão
1	Os itens com avaliação insatisfatória foram Discussão sobre fluxograma, Treinamento periódico, Contrarreferência, Reavaliação dos casos em espera, Conhecimento das condutas do ACCR e Relação entre liderança/liderados. Entre as dimensões donabedianas, aquela que recebeu menor nota foi a dimensão Processo, mas todas foram avaliadas como Precárias, considerando-se o critério de representatividade.	Foram indicadas como potencialidades as variáveis: educação, respeito, interesse e confiança demonstrados pela equipe. Entre os aspectos negativos destacou-se a falta de conforto do ambiente. O uso eficiente de estratégias de comunicação e informação nas unidades de emergência do SUS pode influenciar no grau de satisfação dos usuários em relação ao serviço prestado.
2	Os profissionais avaliaram o Acolhimento com Classificação de Risco como precário nas dimensões estrutura, processo e resultado, o que pode apontar a presença de vulnerabilidades no serviço, as quais deveriam ser examinadas com o intuito de melhorar a assistência prestada.	Na avaliação dos profissionais que trabalham no AACR, estrutura, processo e resultado foram classificados como precários. Isto pode refletir a necessidade de reestruturação e monitorização do protocolo institucional. A percepção dos profissionais pode ser mais positiva se os protocolos institucionais forem revistos e se eles forem incluídos nesta reestruturação.
3	Os resultados mostraram pouco interesse dos profissionais de enfermagem na busca pela capacitação e que a oferta de cursos e treinamentos específicos ao acolhimento com classificação de risco pelo serviço não ocorre periodicamente, evidenciando a necessidade de aprimorar os programas de educação continuada sobre este tema.	Verificou-se uma pequena quantidade de profissionais que buscam pela qualificação através dos cursos de formação. Evidenciou-se a necessidade da oferta de cursos e treinamentos e sua periodicidade, contribuindo então para a evolução profissional com vistas à autonomia.
4	As enfermeiras apresentaram entendimento sobre o sistema de Acolhimento com Classificação de Risco, sendo percebida enquanto ferramenta eficaz de organização dos processos de trabalho, fluxos assistenciais e atendimento aos pacientes. A implementação está entrelaçada por elementos facilitadores, dificultadores e de desafios, quanto à adesão e à operacionalização.	O Acolhimento com Classificação de Risco é compreendido satisfatoriamente por enfermeiras, e ainda que haja presença de desafios, contribuições para atuação em Enfermagem e à atenção à saúde dos pacientes têm sido evidenciadas no cotidiano das práticas, carecendo de maior investigação.

5	Os profissionais não se sentem preparados para trabalhar com esse sistema em função da falta de treinamento adequado, por vezes classificando os usuários de forma inadequada, o que pode agravar o quadro clínico e o prognóstico, além de dificultar a efetivação da integralidade do cuidado.	Há necessidade de repensar as formas de esclarecer os usuários quanto à importância desse sistema. Embora existam treinamentos, nem todos os profissionais os realizaram. Além disso, alguns, por terem sido admitidos na instituição após a implantação do ACCR, não tiveram um treinamento adequado. Assim, aponta-se a necessidade de maior investimento na capacitação e atualização desses profissionais de saúde e de readequação de recursos materiais e de infraestrutura a fim de qualificar a assistência.
6	A pesquisa mostrou a percepção dos profissionais de enfermagem frente ao protocolo de classificação de risco, trazendo aspectos como a eficácia do protocolo, e as dificuldades quanto ao ambiente físico que não se apresenta adequado.	Os profissionais de enfermagem têm conhecimento sobre o protocolo de classificação de risco, sendo uma ferramenta necessária para o atendimento fidedigno e agilizado, conforme a necessidade de cada usuário.
7	A utilização do Sistema Manchester de Classificação de Risco contribuiu para a organização dos fluxos e lugares, resultando em qualidade do cuidado e em mudanças nos processos de trabalho. Relações de conflito relacionadas às discordâncias na classificação do risco estiveram presentes.	Os papéis tradicionais dos enfermeiros se transformaram, mas não se pode afirmar que houve mudança estrutural da posição deles na organização da divisão do trabalho no hospital.
8	Foram elencadas como dificuldades enfrentadas no serviço de urgência, em face da percepção do enfermeiro classificador “Questões de demanda”; “Questões informacionais”; “Questões de atendimento” e “Questões organizacionais”.	Apuraram-se desafios de demanda que contribuem para a superlotação como desfecho final, e desafios informacionais, de atendimento e organizacional compreendidos como desafios básicos.

DISCUSSÃO

Como forma de melhor compreensão, optou-se por discutir os resultados em categorias temáticas, sendo elas: acolhimento com classificação de risco sob a ótica dos enfermeiros, principais dificuldades vivenciadas por esse profissional e principais dificuldades encontradas no ambiente de serviço.

Acolhimento com Classificação de Risco sob a ótica dos enfermeiros

Os estudos de Herminda *et al.* (2018), Neves *et al.* (2019), Carapinheiro *et al.* (2020) e Moraes *et al.* (2020) apontam que, para uma execução do ACCR dentro daquilo que é preconizado, o profissional de enfermagem deve ter o seu reconhecimento e a execução de sua autonomia, além de respeito por parte dos usuários e da equipe de trabalho, pois, quando efetuam esse tipo de atendimento, promovem a educação em saúde para o paciente/acompanhante, prestam uma orientação sobre a acessibilidade aos serviços de atenção primária e, de certa forma, reorganiza todo um processo de atendimento.

Moraes *et al.* (2020), destaca que a adoção de um protocolo de classificação de risco quando executado de maneira correta, tanto os profissionais quanto os usuários saem favorecidos, pois há uma redução da taxa de mortalidade, redução da fila de espera dos pacientes na recepção e a priorização do atendimento aos casos mais graves tendo como consequência um setor mais humanizado.

Por outro lado, Duro *et al.* (2017) apresenta em seus estudos que para executar tal serviço, é necessário dar voz às dificuldades vivenciadas, já que muitos enfermeiros discordam do

dimensionamento do número de profissionais por turno de trabalho na execução do ACCR. Segundo eles, há um excesso de demanda contribuindo para uma sobrecarga emocional, o que reforça a necessidade de se repensar no dimensionamento não só dos enfermeiros da CR, como também de outras categorias que irão prestar atendimento ao paciente.

Dificuldades relacionadas ao profissional de enfermagem

Segundo Rates *et al.* (2018), o enfermeiro, no Acolhimento com Classificação de Risco (ACCR), tem sido reconhecido como um profissional essencial devido a sua formação que abrange diversas questões, como: técnicas, biológicas, aspectos sociais e emocionais, que contribuem para uma prática acolhedora e, principalmente, resolutiva. No entanto, no Brasil, o ACCR tem apresentando dificuldades de implantação e desafios para institucionalização, um dos principais entraves nessa questão, é que os profissionais não se sentem capacitados e apresentam sofrimentos diante das tensões vivenciadas (DROGUETT *et al.*, 2018).

De acordo com os estudos realizados por Drogueutt *et al.* (2018) e Neves *et al.* (2019), a avaliação precária da qualidade dos serviços hospitalares de emergência pode ter relação com sobrecarga de trabalho, qualificação deficiente consoante a escassez de oferta de cursos e treinamentos com periodicidade. Tais fatores interferem diretamente na qualidade do ACCR e destaca-se a necessidade de uma oferta de cursos voltados a essa área por parte dos gestores.

Além disso, evidencia-se que uma das dificuldades enfrentadas pelos profissionais de enfermagem que atuam no ACCR, é a adaptação da queixa do paciente ao protocolo utilizado, fato que exige domínio, autonomia, escuta qualificada, registro correto e raciocínio clínico - o que ressalta ainda mais a necessidade da educação continuada (NEVES *et al.*, 2019; MORAES *et al.*, 2020; SAMPAIO *et al.*, 2022). É possível perceber através das falas de alguns entrevistados que, por mais que tenha havido um curso de aprimoramento a respeito da implantação do protocolo, nem todos os profissionais participaram, principalmente os recém contratados, o que corrobora para uma fragilidade na realização dos serviços e na assistência prestada (MORAES *et al.*, 2020).

Ademais, os usuários desses serviços relatam que em muitas situações não há um acolhimento humanizado devido, o que pode ser consequência da superlotação das emergências, mas também da sobrecarga de trabalho dos profissionais. O processo de acolhimento antecede a classificação de risco, é nele que o enfermeiro(a) torna-se mais solidário e enxerga o sofrimento alheio, melhorando assim a qualidade da assistência e contribuindo para a satisfação dos usuários (MARQUES *et al.*, 2018; SERRA *et al.*, 2019).

Desse modo, mesmo que existam elementos facilitadores que permeiam o ACCR, como: organização da demanda a partir da priorização da gravidade dos casos, determinação de um fluxo que permita uma assistência eficiente, os elementos dificultadores ainda se fazem presentes, em alguns

casos o profissional precisa improvisar diante das intercorrências para oferecer um atendimento adequado, além disso, o usuário nem sempre entende o funcionamento da classificação de risco, muito menos o porquê recebeu aquela cor (SERRA *et al.*, 2019).

Sampaio *et al.* (2022) evidencia em seu estudo que, sobre o atendimento, os enfermeiros relataram que a intervenção do acompanhante atrapalha quando ultrapassa a fala do paciente durante o processo de ACCR, e que o tempo de atendimento médico - que muitas vezes ultrapassa o preconizado - causa transtornos na classificação de risco. No entanto, por mais que essa barreira seja mencionada pelos enfermeiros, a política HumanizaSUS propõe o acolhimento tanto do paciente, quanto do acompanhante. Outro fator importante é o estresse cotidiano sofrido pelos profissionais, muitos relataram a falta de melhorias nas condições de trabalho, além da sobrecarga (HERMINDA *et al.* 2018; SERRA *et al.*, 2019; MORAES *et al.*, 2020; SAMPAIO *et al.*; 2022).

Dificuldades relacionadas ao ambiente de trabalho e à prestação de serviço

Existem entraves tanto no lado profissional, quanto no ambiente de trabalho. Marques *et al.* (2018) e Sampaio *et al.* (2022) demonstram que a alta demanda é um dos problemas vivenciados por aqueles que buscam a atenção terciária, isso ocorre porque, na maioria das vezes, os casos de baixa complexidade poderiam ser resolvidos na atenção primária. Nesse sentido, a superlotação compromete a qualidade do atendimento, concomitantemente a escassez de recursos e materiais básicos, além de uma estrutura física inadequada e falta de clareza das informações que a unidade oferece.

A demora no atendimento, as divergências nas classificações, a falta de segurança, a falta de protocolo de referenciamento de paciente são outros agravantes encontrados no ACCR. Tais situações podem ser percebidas no estudo de Campos *et al.* (2020), que apresentou falas de profissionais indicando falta material para trabalhar, necessidade de mais espaço para os usuários no pronto atendimento, ausência de local apropriado para os usuários e superlotação da unidade, sendo estes fatores que atrasam e dificultam o cuidado.

Além disso, os profissionais ainda passam por situações de conflito nas relações intra-hospitalares, Carapinheiro *et al.* (2022) salienta que em muitas vezes o médico discorda da classificação realizada, por vezes solicitando que o enfermeiro refaça o julgamento clínico previamente estabelecido.

Dentre as dificuldades destacadas na utilização do ACCR destaca-se ainda de referenciar os usuários para a atenção primária. Quando há uma falta de articulação entre a rede de serviços de saúde, a precariedade de acesso e a falta de profissionais médicos na UBS faziam com que houvesse desacordo do encaminhamento dos usuários para atendimento especializado e adequado à sua patologia (OLIVEIRA, 2013; SILVA, 2016).

Pode-se observar que as situações apresentadas corroboram para um efeito cascata de obstáculos vivenciados no ACCR. Segundo Bramatti *et al.* (2021) e Sampaio *et al.* (2022), a classificação

de risco quando é realizada de forma inadequada por um enfermeiro(a) não capacitado, ou quando os impedimentos estão no próprio ambiente de serviço, as consequências são inúmeras: tumulto, agravo da clínica do paciente podendo ocasionar a morte do mesmo - caso o suporte não seja realizado em tempo oportuno, congestão nas filas e atraso no atendimento.

CONCLUSÃO

A partir deste estudo foi possível analisar as principais dificuldades vivenciadas pelos enfermeiros na aplicação do ACCR, no âmbito da urgência e emergência. Além disso, a literatura demonstrou que existem muitos fatores que podem interferir no funcionamento dessa ferramenta no ambiente de trabalho. Dentre as principais dificuldades, destacam-se a falta de capacitação dos(as) enfermeiros(as), insegurança, desconhecimento do protocolo utilizado, superlotação, escassez de informações ao usuário sobre o funcionamento do ACCR, estresses e sobrecarga de trabalho. Faz-se indispensável proporcionar um ambiente adequado para realização do acolhimento com escuta humanizada, ofertar treinamentos da equipe de enfermagem e realizar de orientações aos usuários a respeito do protocolo utilizado. Além disso, é de suma importância que mais estudos sejam voltados a esse tema a fim de esclarecer e melhorar o serviço prestado.

REFERÊNCIAS

BRAMATTI, R. *et al.* O papel do enfermeiro na classificação de risco na urgência e emergência baseado no Protocolo de Manchester. **Scientific Electronic Archives**, Rio Grande do Sul, v. 4, n. 13, p. 11-18, fev. 2021.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS. **Acolhimento e classificação de risco nos serviços de urgência**. Brasília: Ministério da Saúde, 2009.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria -Executiva. Núcleo Técnico da Política nacional de Humanização. **Humaniza SUS: acolhimento com avaliação e classificação de risco: um paradigma ético-estético no fazer em saúde**. Brasilia: MS; 2004.

CAMPOS, T. S.; ARBOIT, E. L. Acolhimento e classificação de risco: percepção de profissionais de saúde e usuários. **Revista Brasileira em Promoção da Saúde**, v. 33, p. 1-11, 2020. DOI: 10.5020/18061230.2020.9786.

CARAPINHEIRO G, CHIORO, A.; ANDREAZZA, R.; SPEDO, S. M.; SOUZA, A. L. M.; ARAÚJO, E. C. *et al.* Nurses and the Manchester: rearranging the work process and emergency care? **Rev Bras Enferm.** v. 74, n. 1, p. e20200450, 2021. DOI: 10.1590/0034-7167-2020-0450

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, 2018. DOI: 10.5902/2179769228748.

DURO, C. L. M.; LIMA, M. A. D. S.; WEBER, L. A. F. Opinião de enfermeiros sobre classificação de risco em serviços de urgência. **REME - Rev Min Enferm.** v. 21, e-1062, 2017. DOI: 10.5935/1415-2762.20170072

HERMIDA, P. M. V. *et al.* Acolhimento com classificação de risco em uma unidade de pronto atendimento: estudo avaliativo. **Revista Escola de Enfermagem da USP**, v.52, p. e03318, 2018. DOI: 10.1590/S1980-220X2017001303318

MARQUES, L. A.; CÉSAR, F. C. R.; IZIDORO, L. C. R.; CABRAL, K. B.; SANTOS, L. F.; BRASIL, V. V. *et al.* Satisfação de usuários com o acolhimento e classificação de risco em unidades públicas de saúde. **Revista Eletrônica de Enfermagem**, v. 20, 2018. DOI: 10.5216/ree.v20.50113.

MELO, M. C. B.; SILVA, N. L. C. (Org). **Rede de atenção: urgências**. Belo Horizonte: Nescon/UFMG, 2018.

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**, v. 17, n. 4, p. 758-764, out. 2008.

MORAES, C. L. K.; GUILHERME NETO, J.; SANTOS, L. G. O. A classificação de risco em urgência e emergência: os desafios da enfermagem. **Revista Global Academic Nursing**, v. 1, n. 2, e17, 2020. DOI: 10.5935/2675-5602.20200017

NEVES, C. D. R.; SOUZA, G. M. V. B.; SANCHES, C. T. A percepção da enfermagem sobre acolhimento com classificação de risco em unidades de pronto atendimento. **Revista Terra & Cultura: Cadernos de Ensino e Pesquisa**, v. 35, n. 69, p. 68-82, out. 2019.

OLIVEIRA, K. K. D. *et al.* Impact of the implementation of patient engagement with risk classification for professional work of one urgent care unit. **Reme: Revista Mineira de Enfermagem**, v. 17, n. 1, p. 157-164, 2013. DOI: 10.5935/1415-2762.20130013.

PACHECO, M. A. B. (Org.). **Redes de atenção à saúde: rede de urgência e emergência - RUE**. São Luís: Universidade Federal do Maranhão, UNA-SUS/UFMA, 2015.

RATES, H. F.; CAVALCANTE, R. B.; ALVES, M.; SANTOS, R. C.; MACHADO, R. M.; MACEDO, A. S. O (in)visível no cotidiano de trabalho de enfermeiros no acolhimento com classificação de risco. **Rev. Eletr. Enf.** v. 20, a29, 2018. DOI: 10.5216/ree.v20.48608

SAMPAIO, R. A. *et al.* Desafios no Acolhimento com Classificação de Risco sob a ótica dos Enfermeiros. **Cogitare Enfermagem**, v. 27, ago. 2022. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/cogitare/article/view/80194>.

SERRA, H. H. N.; SANTANA, T. S.; SOUSA, A. R.; SANTOS, J. S.; PAZ, J. S. Implementação do acolhimento com classificação de risco em uma unidade de pronto atendimento. **REVISA**. v. 8, n. 4, p. 484-495, 2019. DOI: 10.36239/revisa.v8.n4.p484a495

SILVA, P. L. *et al.* Triage in an adult emergency service: patient satisfaction. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, v.50, n.3, p.0427-0433, 2016. DOI: 10.1590/S0080-623420160000400008