

## APRIMORAMENTO DO PROTOCOLO DE MANCHESTER PARA OTIMIZAÇÃO DA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO.

QualiJuntos, 1ª edição, de 30/09/2025 a 01/10/2025  
ISBN dos Anais: 978-65-5465-161-5

CARVALHO; Deyse Cristina Gibin de<sup>1</sup>, AQUINO; Jéssica Leite de<sup>2</sup>

### RESUMO

**Introdução:** A classificação de risco em pronto-atendimento é crucial para a segurança do paciente e a eficiência do serviço. O Protocolo de Manchester prioriza o atendimento pela gravidade, otimizando recursos e melhorando desfechos. No entanto, a adoção de um protocolo não garante sua aplicação perfeita. Este trabalho descreve como nosso serviço aprimorou a classificação de risco após identificar falhas, buscando elevar a assertividade e a qualidade do atendimento. A excelência na classificação é a base para a jornada do paciente, influenciando seu prognóstico e satisfação. A premissa é que a excelência na classificação é o alicerce para toda a jornada do paciente no serviço de urgência e emergência, impactando no seu prognóstico e a sua satisfação. **Objetivo:** O objetivo do estudo foi analisar o impacto de um programa de treinamento individualizado e contínuo para enfermeiros na classificação de risco. A meta principal era aumentar a assertividade do Protocolo de Manchester para uma priorização precisa. O projeto também visava reduzir eventos adversos, melhorar a fluidez do atendimento e aumentar a satisfação de pacientes e equipe. O foco em treinamento personalizado e feedback direto buscava preencher lacunas de conhecimento e validar a capacitação como estratégia-chave para a qualidade e segurança assistencial. **Método utilizado:** A metodologia adotada consistiu em um ciclo de melhoria contínua. Inicialmente, auditamos prontuários para identificar falhas na aplicação do Protocolo de Manchester. Com base nos achados, criamos um programa de treinamento individualizado e contínuo para cada enfermeiro. Durante as sessões, discutimos casos reais e oferecemos feedback construtivo. Estratégias de motivação, como o reconhecimento dos acertos, também foram utilizadas para engajar a equipe. **Resultados:** Os resultados da intervenção foram substanciais e mensuráveis. No início do projeto, a taxa de assertividade na classificação de risco era de 62,5%. Após seis meses de treinamento individualizado e feedback contínuo, essa taxa aumentou significativamente para 94%, ou seja, 31,5 pontos percentuais. Esse aumento na assertividade teve um impacto direto na agilidade do atendimento, com a priorização correta de casos graves, e na melhoria do prognóstico dos pacientes. A otimização do fluxo de pacientes também permitiu uma gestão mais eficiente dos recursos humanos e materiais do pronto-atendimento. **Discussão:** Os resultados obtidos

<sup>1</sup> Hospital das Clínicas da FMUSP, deyse.gibin@hc.fm.usp.br

<sup>2</sup> Hospital das Clínicas da FMUSP, jessica.aquino@hc.fm.usp.br

demonstram que o treinamento contínuo e o feedback direto são estratégias altamente eficazes para aumentar a qualidade e o engajamento da equipe de enfermagem na classificação de risco. A abordagem individualizada, que se diferencia dos treinamentos em massa, permitiu a superação de deficiências pontuais e a criação de um ambiente de aprendizado seguro e sem julgamentos. O aumento expressivo na assertividade da classificação de risco beneficia diretamente o paciente, que recebe o cuidado adequado no tempo certo. Além disso, a melhoria da triagem impacta a gestão hospitalar, otimizando o uso de leitos, de equipamentos e do tempo da equipe médica. O projeto reforça a importância da educação permanente como um pilar da gestão da qualidade em saúde. **Conclusão:** A otimização da classificação de risco por meio da capacitação contínua e individualizada da equipe de enfermagem aprimorou significativamente o atendimento do pronto-atendimento. A elevação da assertividade na aplicação do Protocolo de Manchester de 62,5% para 94% em apenas seis meses garantiu mais agilidade, melhor prognóstico para os pacientes e aumento de sua satisfação. O sucesso desta iniciativa prova que a capacitação contínua e o feedback construtivo são fundamentais para a segurança do paciente e a eficiência do serviço. Este modelo pode ser replicado em outras instituições de saúde, servindo como um exemplo de como a educação permanente pode ser uma ferramenta poderosa para a melhoria da qualidade assistencial e a otimização de recursos. **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. Bramatti, R.; Ferreira, O. T.; Silva, R. K. B. O papel do enfermeiro na classificação de risco na urgência e emergência baseado no Protocolo de Manchester. Brazilian Journal of Implantology and Health Sciences, v. 6, n. 1, p. 713-727, 2024. Guedes, H. M.; Martins, J.C.A. Chianca, T. C. M. Valor de predição do Sistema de Triagem de Manchester: avaliação dos desfechos clínicos de pacientes. Revista Brasileira de Enfermagem, v. 68, n. 1, p. 45-51, 2015.**

**PALAVRAS-CHAVE:** Protocolo de Manchester, Classificação de Risco, Qualidade Assistencial, Treinamento em Enfermagem, melhoria continua

<sup>1</sup> Hospital das Clínicas da FMUSP, deyse.gibin@hc.fm.usp.br

<sup>2</sup> Hospital das Clínicas da FMUSP, jessica.aquino@hc.fm.usp.br