

ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM EM SETORES DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO EM URGÊNCIA E EMERGÊNCIAS

Isabel Pereira Cruz¹

Juliana Quitéria Vieira Barbosa²

Katianne Daiane Maranhão da Cunha³

Alba Maria Bomfim de França⁴

Enfermagem



ISSN IMPRESSO 1980-1769

ISSN ELETRÔNICO 2316-3151

RESUMO

A classificação de risco é uma ferramenta utilizada nos serviços de saúde que busca além de tudo humanizar o atendimento, acelerar o processo, organizar a instituição, ofertar um atendimento digno diante de cada situação apresentada pelos clientes que buscam tais serviços. Este estudo tem por objetivo, buscar informações através de evidências científicas da literatura sobre as ações da assistência de enfermagem nos serviços de urgências e emergências relativas à atuação do seu papel perante a classificação de risco. Trata-se de uma revisão integrativa, com coleta de dados realizada a partir de fontes secundárias, por meio de levantamento bibliográfico. A emergência representa, portanto, uma situação ameaçadora e brusca que requer medidas imediatas de correção e defesa, diferenciando-se do atendimento em consultórios, unidades básicas de saúde, ou de tratamento programado, pois os sujeitos apresentam uma ampla variedade de problemas atuais ou potenciais, podendo seu estado alterarem-se repentinamente. Desse modo, a decisão da equipe necessita ser imediata, baseada num atendimento sistematizado e preciso, geralmente estabelecendo prioridades através de protocolos de emergência. Com este estudo conclui-se a importância das ações em classificação de risco realizadas pela equipe de enfermagem em unidades de atendimentos de urgência e emergência e que se faz necessária à busca contínua de conhecimentos por meios de capacitações a fim de se prestar atendimentos de forma resolutiva e acolhedora.

PALAVRAS-CHAVE

Assistência em Enfermagem. Urgência e Emergência. Classificação de Risco.

ABSTRACT

The risk rating is used in health care tool that seeks above all to humanize care, speed up the process, organizing the institution, offering a decent service before each situation presented by customers seeking such services. This study aims to seek information through scientific literature evidence on nursing care actions in urgent and emergency services related to the performance of its role in the risk rating. This is an integrative review, with data collection performed from secondary sources, through literature. The emergency is therefore a threatening and sudden situation that requires immediate corrective measures and defense, differentiating the service in offices, basic health units, or scheduled treatment because the subjects have a wide variety of current or potential problems, its state may change suddenly. Thus, the decision of the team needs to be immediate, based on a systematic and accurate service, generally setting priorities through emergency protocols. This study concluded that the importance of actions in risk classification carried out by the nursing staff in urgent and emergency care units and is necessary to search continues knowledge by means of training in order to provide care to solving way and welcoming.

PALAVRAS-CHAVE

Care Nursing. Emergency Care. Risk Rating.

1 INTRODUÇÃO

Saúde é direito de todos e dever do Estado. Esta é uma conquista do povo brasileiro. Toda conquista é, entretanto, resultado e início de outro processo. (BRASIL, 2004). Há muito tempo já se fala sobre a real necessidade de implementações direcionadas para os diversos setores hospitalares brasileiros, a fim de que se induza uma reestruturação hábil para propor soluções às necessidades de saúde da população (BRASIL, 2011).

A procura por atendimento em unidades que prestam serviços de urgência e emergência cresceu significativamente nos últimos anos, colocando este setor como parte importante na prestação de atendimento à saúde (CAVEIÃO, 2014).

Com o objetivo de melhorar o atendimento nessas unidades o Sistema Único de Saúde (SUS), criou em 2003 uma nova política de saúde contemporânea, a Política Nacional de humanização da atenção e da gestão (PNH) (BRASIL, 2011).

A Política Nacional de Humanização e do protocolo nacional de acolhimento com classificação de risco (ACCR) nem sempre são conhecimentos de domínio por parte dos enfermeiros. Nesse sentido, de acordo com Zem e outros autores (2012), faz-se necessário um maior aprofundamento teórico sobre essa política, para que a

implantação do ACCR ocorra de forma gradativa e eficaz, visto que, o enfermeiro tem o papel de idealizador da prática da educação permanente, devendo sempre buscar maior capacitação e adequar a realidade dos seus serviços às políticas que visem à melhoria dos mesmos.

De acordo com Oliveira & Guimarães e outros autores (2013), o acolhimento com Classificação de Risco é um importante instrumento desenvolvido para garantir melhorias na forma de organização dos serviços de emergência, de modo que os atendimentos sejam organizados, seguindo o grau de gravidade ou os riscos de agravamento e vulnerabilidade apresentados pelo paciente.

Dentre os protocolos de classificação de risco destaca-se o protocolo de Manchester criado em 1994 na Inglaterra, com o objetivo de criar um protocolo de atendimentos para a hierarquização da urgência nos prontos-socorros: maior gravidade menor o tempo de espera para o primeiro atendimento médico (ANTUNES; GUIMARÃES, 2013).

Para a aplicação desses protocolos o enfermeiro dentre os profissionais de enfermagem tem sido mencionado para realizar a avaliação e classificar a necessidade daqueles que buscam as unidades de emergência, adquirindo papel de grande importância na hora de fazer a regulação e decidir a prioridade na assistência dos usuários (SOUZA, 2013).

Os enfermeiros têm papel central e articulador que lhes conferem oportunidades de interagir e influenciar as ações profissionais desenvolvidas em serviços de urgência em prol da produção de um cuidado integral, resolutivo e humanizado (JANSSEN, 2011).

Para Nunes e outros autores (2013), dentro das unidades de urgência e emergência a atuação do enfermeiro é citada como profissional de grande importância na área de saúde e, conseqüentemente um grande utilizador e implementador das práticas de acolhimento de maneira humanizada, exercido com habilidades e conhecimento.

Diante do exposto pretende-se responder à pergunta: Como se dá a atuação da enfermagem na melhoria do fluxo de atendimento em urgência e emergência? Com o objetivo de justificar a importância que a assistência em enfermagem assume diante do acolhimento com classificação de risco aos usuários que buscam as emergências hospitalares, oferecendo um atendimento diferenciado e descongestionando esses setores que se encontram sobrecarregados.

2 METODOLOGIA

Para atingir o objetivo proposto, utilizou-se como metodologia de pesquisa a revisão integrativa. Esta consiste em reunir e sintetizar resultados de pesquisas sobre

um delimitado tema ou questão, de maneira sistemática e ordenada, contribuindo para o aprofundamento do conhecimento do tema investigado (MENDES, 2008).

O desenvolvimento da revisão integrativa inclui seis etapas, a saber: formulação de questão de pesquisa, busca na literatura, categorização dos estudos, avaliação dos estudos incluídos, discussão e interpretação dos resultados e síntese do conhecimento evidenciado (MENDES, 2008).

O levantamento das publicações foi realizado com os Descritores em Ciências da Saúde (DeCS) da seguinte forma: "Assistência em Enfermagem"; "Urgência"; "Emergência"; "Classificação de Risco"; "Triagem de pacientes", seguindo a lógica booleana: AND e OR.

Para identificação das publicações no período de 2009 a 2016, isto é, dos últimos sete anos, consultaram-se no site da Biblioteca Virtual de Saúde (BVS) as bases eletrônicas de dados da Literatura Latino-Americana em Ciências da Saúde (LILACS) e a Base de dados de Enfermagem (BDENF), e *Medical Literature Analysis and Retrieval System Online* (MEDLINE).

Os critérios de inclusão foram artigos publicados nos idiomas português, inglês ou espanhol; artigos que tivessem como palavras-chave/*keywords/palabras claves* um ou mais descritores utilizados para a busca nas bases de dados; disponibilidade da publicação na íntegra, mediante o acesso livre ou por comutação e adequação ao objeto do estudo (NAKA; FREIRE; SILVA, 2016).

Os critérios para exclusão foram: produções duplicadas; revisões de literatura e publicações que não atendiam ao objeto do estudo. Após a identificação das publicações, os resumos foram lidos autonomamente pelas pesquisadoras, com intuito de identificar aqueles que atendiam aos critérios de inclusão, níveis de evidências científicas obtidos nas pesquisas: I, IV, VI.

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Nesse contexto, a busca em base de dados procurou ser ampla e diversificada, envolvendo as bases eletrônicas, busca manual em periódicos. Foram encontrados

43 artigos que abordavam assistência de enfermagem em setores de classificação de risco em urgência e emergências. Após a leitura dos resumos e o refinamento da busca, foram selecionados 8 artigos, que compuseram a amostra, como apresentado no Quadro 1.

Durante a seleção avaliativa dos artigos, foram excluídas as revisões sistemáticas, anais de congressos e publicações que não abordavam diretamente a assistência de enfermagem em setores de classificação de risco em urgência e emergências.

Quadro 1 – Total de artigos encontrados nas bases de dados e totais após leitura, segundo estratégia de busca

ESTRATÉGIA DE BUSCA	BASE DE DADOS	QUANTIDADE	APÓS A LEITURA		
			TÍTULO	RESUMO	ÍNTEGRA
Assistência em Enfermagem AND Urgência AND Acolhimento	MEDILINE	9	3	1	-
	LILACS	87	10	4	2
	BDEF	28	3	2	1
Assistência em Enfermagem AND Classificação de Risco	MEDILINE	13	4	1	1
	LILACS	18	6	3	3
	BDEF	9	3	-	-
Emergências AND Triagem	MEDILINE	11	4	2	-
	LILACS	17	8	4	1
	BDEF	4	2	-	-
TOTAL					8

Fonte: Pesquisadoras (2016).

Depois da primeira leitura, os artigos foram relidos com o objetivo de realizar uma análise interpretativa da questão norteadora estabelecida. Após a leitura os artigos selecionados foram organizados em um quadro para melhor visualização das variáveis de análise. Os resultados serão analisadas após a apresentação do Quadro a seguir.

Quadro 2 – Distribuição dos artigos selecionados de acordo com o título do artigo, ano de publicação, periódico/ base de dados, método aplicado, nível de evidência, e o desfecho

TÍTULO DO ARTIGO	ANO DE PUBLICAÇÃO	PERIÓDICO/ BASE DE DADOS	MÉTODO APLICADO	NÍVEL DE EVIDÊNCIA CIENTÍFICA	DESFECHO (Resultado principal relacionado à sua questão de pesquisa)
Percepção de enfermeiros sobre a classificação de risco em unidades de pronto atendimento.	2014	LILACS REVISTA RENE.	Estudo descritivo de abordagem qualitativa	VI	Os resultados indicam que a classificação de risco contribui para organização do fluxo de atendimento dos usuários, intervindo nos casos graves, evitando sequelas. Foram descritas dificuldades, como instalações físicas inadequadas, superlotação, discordância na priorização dos casos entre médicos e enfermeiros e falta de articulação da rede de atenção às urgências com a atenção primária. Destaca-se a necessidade de melhorias na estrutura física, no quantitativo de recursos humanos e implementação de políticas públicas para superar esses desafios.

TÍTULO DO ARTIGO	ANO DE PUBLICAÇÃO	PERIÓDICO/ BASE DE DADOS	MÉTODO APLICADO	NÍVEL DE EVIDÊNCIA CIENTÍFICA	DESFECHO (Resultado principal relacionado à sua questão de pesquisa)
Sistema Manchester: tempo despendido na classificação de risco, prioridades estabelecidas e desfecho clínico dos pacientes atendidos na maior emergência do sul do Brasil.	2014	LILACS	Estudo de Coorte.	IV	Conclui-se que o tempo envolvido em atividades que antecedem o primeiro atendimento médico, ainda que dentro do tempo preconizado pelo SMCR, foi elevado. Muitos pacientes atendidos apresentaram baixa prioridade, sugerindo que seu atendimento pudesse ser realizado em outros serviços da rede de atenção à saúde. Mesmo assim, elevado número de pessoas, acima da capacidade dos leitos hospitalares, demandou a internação em até 24 horas de sua chegada a internação de Emergência.

TÍTULO DO ARTIGO	ANO DE PUBLICAÇÃO	PERIÓDICO/ BASE DE DADOS	MÉTODO APLICADO	NÍVEL DE EVIDÊNCIA CIENTÍFICA	DESFECHO (Resultado principal relacionado à sua questão de pesquisa)
Classificação de risco em serviços de emergência: uma discussão da literatura sobre o Sistema de Triagem de Manchester.	2012	LILACS MEDLINE REVISTA MÉDICA DE MINAS GERAIS	Revisão sistemática.	I	Correta classificação de risco é dependente do treinamento e experiência da enfermeira na aplicação do STM. Os estudos que mostraram baixa sensibilidade para detectar o paciente emergente e muito urgente relacionaram o resultado com a capacidade do enfermeiro em classificar corretamente, o que interfere na validação do protocolo. Demonstra, a importância da auditoria como elemento de aprimoramento e melhoria do acerto da categoria de prioridade da triagem.

TÍTULO DO ARTIGO	ANO DE PUBLICAÇÃO	PERIÓDICO/ BASE DE DADOS	MÉTODO APLICADO	NÍVEL DE EVIDÊNCIA CIENTÍFICA	DESFECHO (Resultado principal relacionado à sua questão de pesquisa)
Classificação de risco em serviços de urgência nas perspectivas dos enfermeiros.	2014	LILACS CIÊNCIAS DA SAÚDE > ENFERMAGEM	Realizado estudo exploratório, quantitativo, de mensuração de opinião, por meio da técnica Delphi.	VI	Os resultados obtidos indicaram que a Classificação de Risco é um dispositivo orientador de fluxo de usuários e de priorização da gravidade clínica, contribuindo para a diminuição do tempo de espera dos pacientes em condições clínicas graves e permitindo a redução de agravos e sequelas de pacientes urgentes. Os participantes concordaram que a classificação de risco organiza o trabalho dos enfermeiros e do serviço de urgência.

TÍTULO DO ARTIGO	ANO DE PUBLICAÇÃO	PERIÓDICO/ BASE DE DADOS	MÉTODO APLICADO	NÍVEL DE EVIDÊNCIA CIENTÍFICA	DESFECHO (Resultado principal relacionado à sua questão de pesquisa)
Atuação de enfermagem em serviços de emergência: revisão sistemática	2013	LILACS MEDLINE REVISTA DE PESQUISA: CUIDADO É FUNDAMENTAL (ONLINE).	Revisão sistemática.	I	Evidenciou-se que as condições e relações de trabalho desencadeiam estresse; o enfermeiro emergencialista é o principal gestor de cuidados imediatos e qualitativos à vítima e como tal necessita de atualizações na área. Os enfermeiros são hábeis profissionais no atendimento de emergência; a ambulatorialização das unidades de urgência e emergência é um problema que compromete a qualidade do atendimento. Conclusão: cada vez mais o enfermeiro vem assumindo posições de destaque na prestação de cuidados a pacientes em situações emergenciais, em prol da produção de um cuidado integral e interdisciplinar.

TÍTULO DO ARTIGO	ANO DE PUBLICAÇÃO	PERIÓDICO/ BASE DE DADOS	MÉTODO APLICADO	NÍVEL DE EVIDÊNCIA CIENTÍFICA	DESFECHO (Resultado principal relacionado à sua questão de pesquisa)
Acolhimento com avaliação e classificação de risco no pronto socorro: caracterização dos atendimentos.	2013	LILACS CIÊNCIA, CUIDADO & SAÚDE.	Estudo de abordagem quantitativa, do tipo transversal e descritivo.	VI	A implantação do acolhimento com avaliação e classificação de risco reconhece necessidade de mudanças quanto à organização do trabalho e aos profissionais de saúde. Para haver funcionalidade, a estrutura física deve ser adequada, deve haver incentivo político. Deve-se investir nos avanços das intervenções, para qualificar o atendimento e diminuir a superlotação, para encontrar os problemas e envolver os personagens nas mudanças.

TÍTULO DO ARTIGO	ANO DE PUBLICAÇÃO	PERIÓDICO/ BASE DE DADOS	MÉTODO APLICADO	NÍVEL DE EVIDÊNCIA CIENTÍFICA	DESFECHO (Resultado principal relacionado à sua questão de pesquisa)
Atividades do enfermeiro nos sistemas de triagem/classificação de risco nos serviços de urgência: revisão integrativa	2012	LILACS MEDLINE ESCOLA ANNA NERY: REVISTA DE ENFERMAGEM.	Revisão integrativa (estudos quantitativo e qualitativo).	VI	Os resultados evidenciaram que as principais atribuições deste profissional são a avaliação do estado de saúde do usuário e a tomada de decisão, processo que necessita de conhecimento clínico e de tempo de experiência. O enfermeiro tem a capacidade de organizar o fluxo dos usuários conforme a prioridade do atendimento e a demanda dos serviços, sendo um profissional de excelência na execução da triagem/classificação de risco nos serviços de urgência.

TÍTULO DO ARTIGO	ANO DE PUBLICAÇÃO	PERIÓDICO/ BASE DE DADOS	MÉTODO APLICADO	NÍVEL DE EVIDÊNCIA CIENTÍFICA	DESFECHO (Resultado principal relacionado à sua questão de pesquisa)
Revisão integrativa acerca do trabalho de enfermagem em unidades de urgência e emergência	2011	BDENF CUIDARTE, ENFERMA- GEM.	Revisão integrativa da literatura.	VI	Conclui-se que embora tenha havido progresso, os aspectos identificados podem ser utilizados como estratégias para promover melhorias, principalmente centradas na relação Eu, Outro, Ambiente. Diminuir os aspectos restritivos, ainda presentes nas unidades assistenciais brasileiras, é uma necessidade para bom desempenho nessas unidades. O aprimoramento desse tipo de trabalho é fundamental.

Fonte: dados da pesquisa (2016).

Ao analisar os estudos encontrados, identificou-se, quanto a publicações que: em 2011 houve uma, em 2012 e 2013 duas em cada ano e três em 2014. Do total desses artigos, cinco possuem uma abordagem qualitativa com delineamento adequado, duas é revisão sistemática e um estudo de coorte.

Com isso, fica claro o reduzido investimento que se tem destinado aos estudos sobre a importância da atuação da enfermagem nos serviços de urgência e emer-

gência, levando ao questionamento de que esse tema, apesar da sua relevância, não tem sido tratado com a devida pertinência e é pouco difundido na literatura científica (SOBRAL, 2013).

Acosta e outros autores (2012) no que diz respeito ao conteúdo dos artigos, evidenciaram que a produção do conhecimento sobre as atividades do enfermeiro nos sistemas de triagem/classificação de risco em urgência e emergência, de forma geral, três categorias temáticas: atribuições do enfermeiro na triagem/classificação de risco, conhecimentos e habilidades necessários e vantagens/desvantagens na realização da atividade.

O enfermeiro deve estar preparado para classificar e, se necessário, reclassificar a prioridade de atendimento do usuário ao longo do período de espera. Para isso, a avaliação do enfermeiro deve ser cíclica, ou seja, requer contínuo planejamento e reavaliações dos usuários (CURTIS, 2009).

A unidade de emergência caracteriza-se pela grande demanda por atendimentos, oriunda de quadros clínicos e/ou traumáticos de diferentes complexidades. Esse fato, associado às questões de organização e gestão, faz com que essa unidade nem sempre conte com condições adequadas de trabalho, em termos de quantidade de pessoas e recursos materiais, para a realização de assistência qualificada (VALENTIM; SANTOS, 2010).

Os recentes estudos na área de gerenciamento em enfermagem permitem que o enfermeiro, por meio do conhecimento, transforme sua prática, aprimore a capacitação dos membros de sua equipe, melhore a organização do serviço onde atua e garanta uma assistência de qualidade para o cliente (KURCGANT; CIAMPONE, 2009). É imprescindível que o gerente de enfermagem utilize sua formação profissional e os valores e princípios adquiridos com o exercício da profissão para que possa proporcionar ao cliente uma assistência de enfermagem individualizada e integral (MAZUR; LABRONICI; WOLFF, 2007).

A emergência representa, portanto, uma situação ameaçadora e brusca que requer medidas imediatas de correção e defesa, diferenciando-se do atendimento em consultórios, unidades básicas de saúde, ou de tratamento programado, pois os sujeitos apresentam uma ampla variedade de problemas atuais ou potenciais, podendo seu estado alterarem-se repentinamente (MARQUES; LIMA, 2010).

Desse modo, a decisão da equipe necessita ser imediata, baseada num atendimento sistematizado e preciso, geralmente estabelecendo prioridades por meio de protocolos de emergência (MARQUES, LIMA, 2010).

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir do tema proposto, e do objeto de pesquisa, conseguimos atingir o nosso objetivo, possibilitando aprofundamento do tema assistência de enfermagem em setores de classificação de risco em urgência e emergências.

O estudo mostrou que o trabalho dos profissionais de saúde, em hospitais de urgência e emergência é bastante estressante, por não ter um espaço físico adequado para atender a demanda, sobretudo, há uma insuficiência desses profissionais devidamente qualificados para atuar neste campo. Outro aspecto bastante relevante apontado é quanto à construção de estratégias nos serviços de urgência e emergência que possibilitem a humanização não só para os pacientes, mas também para os profissionais de saúde. Foi ressaltado ainda sobre a importância do trabalho interdisciplinar nesses serviços, pois leva tanto a integração dos profissionais, como a assistência se torna mais humanizada, mais integral.

Finalmente, essa pesquisa permitiu a constatação de que a atuação da equipe de enfermagem nas situações de urgência e emergência não tem recebido a devida importância junto à comunidade científica.

Apesar de uma busca intensiva e detalhada, é escasso ainda o acervo de estudos específicos sobre essa problemática. Faz-se necessário, portanto, a ampliação das discussões acerca da finalidade do trabalho nos serviços de urgência e emergência, de forma que o trabalhador possa assumir postura crítica de seu processo de trabalho, tornando-se, em conjunto com usuários e gestores, protagonista de ampla reorganização do sistema de atenção às urgências.

Só assim a equipe de enfermagem pode aprofundar sua atuação profissional e consolidar seu papel de destaque, entendendo que os enfermeiros têm papel central e articulador que lhes possibilita grandes oportunidades de interação e influência sobre as ações profissionais que são desenvolvidas na unidade de emergência, em prol da produção de um cuidado integral e interdisciplinar.

REFERÊNCIAS

ACOSTA, A.M. *et al.* Atividades do enfermeiro nos sistemas de triagem/classificação de risco nos serviços de urgência: revisão integrativa. **Rev. Gaucha Enfermagem**, v.33, n.4, 2012. p.181-190.

ANTUNES. D.O.; GUIMARÃES. J.P. A importância do acolhimento com classificação de risco nos serviços de emergência. **Caderno Saúde e Desenvolvimento**, v.2, n.2, 2013. p.25-44.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do Sul. **Acolhimento e classificação de risco nos serviços de urgência**. Brasília: Ministério da Saúde, 2009, 56p. (Série B. Textos Básicos de Saúde).

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Ações Programáticas e Estratégicas. **Atenção hospitalar**. Brasília: Ministério da Saúde, 2011. 268p., il. (Série B. Textos Básicos de Saúde) (Cadernos HumanizaSUS ; v. 3).

CAVEIÃO, C. *et al.* Desafios ao enfermeiro na implantação da classificação de risco em unidade mista. **Rev. Enferm UFSM**, v.4, n.1, jan-mar. 2014. Disponível em: <<https://periodicos.ufsm.br/reufsm/article/view/10527>>. Acesso em: 20 abr. 2016.

CURTIS, K. *et al.* O processo de avaliação de enfermagem de emergência - Um quadro estruturado para a abordagem sistemática. **Australas Emerg NursJ**, v.12, n.4, 2009. P.130-6.

DURO, C.L.M.; *et.al.* Percepção de enfermeiros sobre a classificação de risco em unidades de pronto atendimento. **Rev Rene**, Fortaleza, v. 15, n. 3, p. 447-54, maio/jun, 2014.

JANSSEN, M.A. *et al.* Triage in emergency departments: a survey of Dutch emergency departments. **Journalofclinicalnursing**, v. 20, n. 17-18, p. 2458-2468, 2011.

KURCGANT, P; CIAMPONE, M.H.T. A pesquisa na área de gerenciamento em enfermagem no Brasil. **RevBrasEnferm**, v. 58, n. 2, p. 161-4, 2005.

LIMA NETO, A.V. *et al.* Humanização e acolhimento em emergência hospitalar: fatores condicionantes sob o olhar dos enfermeiros. **Rev. pesqui. cuid. fundam.**, v.5, n.4, 2013. p.519-528.

MARQUES, G.Q; LIMA, MADS. Demandas de usuários a um serviço de pronto atendimento e seu acolhimento ao sistema de saúde. **Revista Latino-americana de enfermagem**, v.15, n.1, 2007. p.13-19. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n1/pt_v15n1a03.pdf>. Acesso em: 2 abr. 2016.

MAZUR, C.S; LABRONICI, L; WOLFF, L.D.G. Ética e gerência no cuidado de enfermagem. **Cogitare Enfermagem**, v.12, n.3, 2007.

MELO, C.F. *et al.* Revisão integrativa acerca do trabalho de enfermagem em unidades de urgência e emergência. **CuidArte, Enferm**, v.5, n.1, 2011. p.52-61.

MENDES, K.D.S. *et al.* Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. **Texto & Contexto-Enfermagem**, v.17, n.4, 2008. p.758-764.

- NAKA, S.H; FREIRE, M.H; DA SILVA, R.P. repercussões do uso de incubadoras umidificadas na regulação térmica do prematuro: uma revisão integrativa. **Revista Baiana de Enfermagem**, v.30, n.1, 2016. p.382-393.
- POMPEO, D.A.I. Revisão integrativa: etapa inicial do processo de validação de diagnóstico de enfermagem. **Acta paulista de enfermagem**, v.22, n.4, 2009. p.434-438.
- SOBRAL, P.H.A.F. *et al.* Atuação de enfermagem em serviços de emergência: revisão sistemática. **Revista de Pesquisa: Cuidado é fundamental**, v.5, n.4, 2013. p.396-407.
- SOUZA, C.C; Diagnósticos de enfermagem em pacientes classificados nos níveis I e II de prioridade do Protocolo Manchester. **Rev. esc. enferma.**, v.47, n.6, São Paulo: USP, dez. 2013. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S008062342013000601318&script=sci_arttext>. Acesso em: 22 mar. 2016.
- VALENTIM, M.R.S; SANTOS M.L.S.C.. Políticas de saúde em emergência e a enfermagem. **Rev. enferm. UERJ**, v.17, n.2, 2009. p.285-289.
- ZEM, K.K.S. *et al.* Acolhimento com classificação de risco: concepção de enfermeiros de um pronto socorro. **Rev. Rene**, v.13, n.4, 2012. p.899-908.

Data do recebimento: 15 de junho de 2016

Data da avaliação: 3 de julho de 2016

Data de aceite: 26 de setembro de 2016

1. Graduanda do Curso de Enfermagem do Centro Universitário Tiradentes de Alagoas- UNIT/AL. E-mail: isabel_lebasi123@hotmail.com

2. Graduanda do Curso de Enfermagem do Centro Universitário Tiradentes de Alagoas- UNIT/AL. E-mail: gouveiajuju@gmail.com

3. Graduanda do Curso de Enfermagem do Centro Universitário Tiradentes de Alagoas- UNIT/AL. E-mail: katy_maranhao@hotmail.com

4. Docente do Curso de Enfermagem do Centro Universitário Tiradentes de Alagoas- UNIT/AL. E-mail: albambf@hotmail.com