



**Secretaria Municipal de Saúde de Batatais**  
Unidade de Pronto Atendimento “José Antônio de Melo”  
Avenida Moacir Dias de Moraes, 505 – Joaquim Marinho  
Batatais - SP

**Acolhimento com Classificação de Risco no  
Serviço de Urgência e Emergência**

Batatais – SP  
Outubro/2022





**Secretaria Municipal de Saúde de Batatais**  
Unidade de Pronto Atendimento “José Antônio de Melo”  
Avenida Moacir Dias de Moraes, 505 – Joaquim Marinho  
Batatais - SP

## **Acolhimento com Classificação de Risco no Serviço de Urgência e Emergência**

Protocolo destinado ao acolhimento com classificação de risco, documento norteador a ser seguido pela Unidade de Pronto Atendimento 24h do município de Batatais.

**1ª Versão**

Batatais – SP  
Outubro/2022





2022 – Protocolo de classificação de risco implementado na Unidade de Pronto Atendimento do Município de Batatais baseado no protocolo de classificação de risco de Manchester, para prioridade no atendimento de acordo com a gravidade clínica ao chegar à unidade de Pronto Atendimento UPA24h.

---

Profª Drª Bruna Francielle Toneti  
Secretária Municipal de Saúde

---

Sueleny Souza Assis Constantino  
Gestora/ Coordenadora Unidade de Pronto Atendimento 24h

---

Drª Tais Polisele Teles  
Direta Clínica da Unidade de Pronto Atendimento 24h



**Elaborado/ Cooperação:**

Camila Rodrigues Arantes

Luiz Donizeti da Silva

Viviane Ap. Faria Batista

Sueleny S. A. Constantino

**Revisão:**

Bruna Francielle Toneti

Sueleny S. A. Constantino

Tais Poliseli Teles

Viviane Ap. Faria Batista

**Liberado:**

Bruna Francielle Toneti

**Enfermeiros Unidade de Pronto Atendimento**

Adelita Maria Acaccio Mazzei

Joab Barbosa da Silva

Regina Maria da Silva

Roger Eduard Fonseca

Sandra da Cunha Cintra

Tássia Ghissoni Pedroso

Viviane Aparecida Faria Batista



Desde o ano de 2002 o Ministério da Saúde através da portaria nº 2.048 propõe a implantação nas unidades de atendimento de urgências o acolhimento e a “triagem classificatória de risco”. O Acolhimento com Classificação de Risco é um instrumento reorganizador dos processos de trabalho na tentativa de melhorar e consolidar o Sistema Único de Saúde, trazendo resultados na qualidade do atendimento ao paciente de acordo com a gravidade clínica, quanto mais grave mais breve deverá acontecer o atendimento em relação ao paciente que não possui risco de morte (BRASIL, 2002; RIO DE JANEIRO, 2022; PREFEITURA DE RIBEIRÃO PRETO, 2020). A Classificação de Risco **não é diagnóstica** e sim um **instrumento para melhor organizar o fluxo** de pacientes que procuram as portas de entrada de urgência/emergência, gerando um atendimento resolutivo e humanizado.

A classificação de risco é privativa do enfermeiro

### **Objetivos:**

- Humanizar o atendimento através de escuta qualificada e postura acolhedora;
- Organizar processos de trabalho, fluxos e espaço físico das unidades;
- Identificar prontamente condições de risco e vulnerabilidade;
- Priorizar para o atendimento médico, de acordo com critérios clínicos, vulnerabilidade e grau de sofrimento, utilizando protocolos específicos (Clínico, trauma, violência);
- Triagem feita por um profissional de saúde (Técnico de enfermagem; Enfermeiro, Médico);
- Informar aos pacientes e familiares a expectativa de atendimento e tempo de espera a fim de diminuir a ansiedade gerada pelo desconhecido;

- Fomentar a rede de atenção à saúde, articulando a atenção básica, com vistas à atenção integral.

### **Missões do Acolhimento com Classificação de Risco:**

- Ser instrumento capaz de acolher o cidadão e garantir um melhor acesso aos serviços de urgência/emergência;
- Humanizar o atendimento;
- Garantir um atendimento rápido e efetivo.



- Realizar acolhimento;
- Realizar a avaliação para a Classificação de Risco do usuário, em conformidade com a Resolução nº 128/2010 do Conselho Nacional de Saúde;
- Realizar a Classificação de Risco, segundo o protocolo UPA 24h/Batatais;
- Orientar usuário sobre a dinâmica do atendimento na unidade;
- Determinar o local de atendimento do usuário de acordo com a sua classificação;
- Priorizar para atendimento médico ou de enfermagem em caso de risco e/ou sinalizar as vulnerabilidades (idosos, crianças e gestantes);
- Garantir o atendimento médico de acordo com as cores e prioridades da Classificação de Risco;
- Esclarecer e orientar ao usuário a importância de acompanhamento em UBS tradicional ou ESF, para continuidade do tratamento e/ou prevenção de doenças;
- Ficará responsável em acionar equipe multiprofissional para atendimento às vítimas de violência.

**Não é um instrumento de diagnóstico de doença.**

**Hierarquiza de acordo a gravidade do paciente.**

**Determina prioridade de atendimento**

**Não pressupõe exclusão de atendimento e sim organiza critérios de prioridade.**

## Risco x Prioridade

- Risco (Urgência): define prioridade para o atendimento da Classificação de Risco segundo critérios clínicos, conforme a gravidade apresentada no momento.
- Prioridade: usuários que apresentam vulnerabilidades, porém NÃO apresentam risco de agravamento ou de morte (gestante, idosos, autistas, portadores de necessidades especiais, presos sob custódia, vítimas de violência, pacientes psiquiátricos em surto, militar em serviço e pacientes que apresentam sintomas de doenças contagiosas).

## Tipos de Classificação de Risco:

### **Vermelho: Emergência.**

- Risco iminente de morte ou com sinais iminentes de risco de deteriorização do quadro clínico.

- Atendimento **imediate**.

- Deverão ser acompanhados imediatamente para o atendimento médico na sala vermelha.

### **Amarelo: Urgente.**

- Potencial risco de morte.

- Necessitam de atendimento em até **15 minutos**.

- Potencial risco de agravamento e necessidade de reclassificação.

- Poderá ser atendido nos consultórios ou na sala vermelha de acordo com estabilidade hemodinâmica do paciente.

### **Verde: Pouco Urgente**

- Baixa prioridade.

- Pacientes em vulnerabilidade idoso, autista, gestante, doenças contagiosas, prioridades especiais garantidas por lei – tem prioridade em relação a fichas verdes simples.



- Atendimento em até 1 hora.

**Azul: Não urgente**

- Baixa complexidade.

- Queixas simples.

- Queixas crônicas sem instabilidade hemodinâmica.

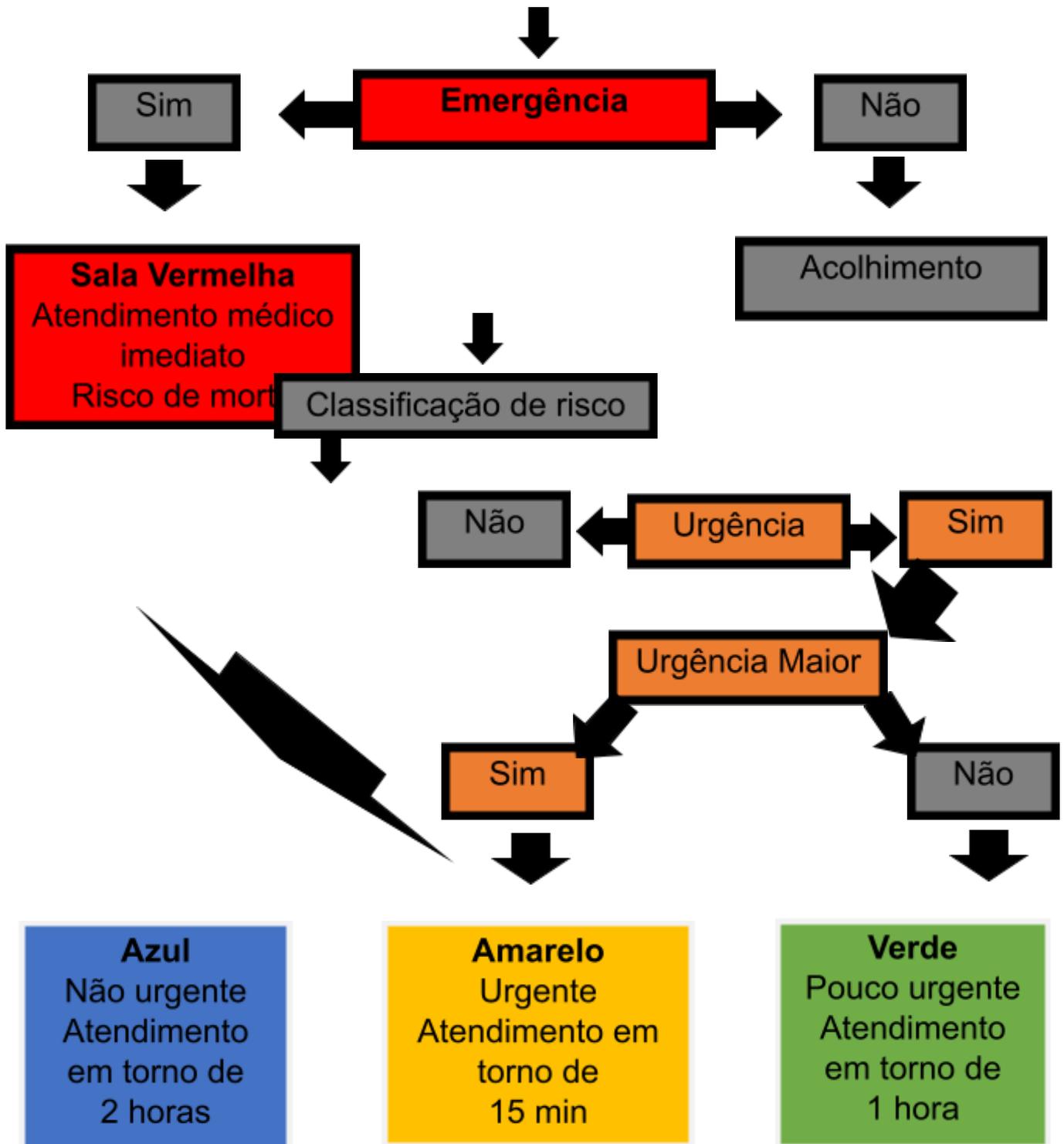
- Atendimento em até 2 horas.

Ao chegar à unidade, o usuário deve ser imediatamente recebido por um profissional de enfermagem no Acolhimento. Pode-se chegar de forma espontânea, trazido por ambulância ou referenciado de outros serviços de atenção à saúde. Os casos com risco iminente ou potencial iminente de morte deverão ser acompanhados até a sala vermelha, demais usuários deverão seguir o fluxo de atendimento. Após informar, o motivo pelo qual procurou a unidade (situação/ queixa), o usuário deve ser registrado no sistema informatizado. Todos os usuários devem ser informados da dinâmica do atendimento da unidade. Sinalizar a classificação – **RISCO OU PRIORIDADE**. (Lembrando que o fluxo de atendimento **RISCO** se sobrepõe ao da **PRIORIDADE**).

## Fluxograma de Classificação de Risco

Entrada

**UPA24h**  
UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO



#### Referências:

BRASIL. Portaria n. 2048, de 5 de novembro de 2022. Regulamenta a área de Urgência e Emergência por ser um importante componente da assistência a



saúde. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 12 nov. 2022. Disponível em: <[https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2002/prt2048\\_05\\_11\\_2002.html](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2002/prt2048_05_11_2002.html)> Acesso em: 25 set. 2022.

COFEN. Resolução n. 423/2012. Normaliza, no âmbito do sistema Cofen/Conselhos Regionais de Enfermagem, a participação do enfermeiro na Atividade de Classificação de Riscos. **Conselho Federal de Enfermagem**, São Paulo, 11 abr. 2012. Disponível em: [http://www.cofen.gov.br/resoluo-cofen-n-4232012\\_8956.html#:~:text=RESOLVE%3A,Par%C3%A1grafo%20%C3%BAnico](http://www.cofen.gov.br/resoluo-cofen-n-4232012_8956.html#:~:text=RESOLVE%3A,Par%C3%A1grafo%20%C3%BAnico) Acesso em: 24 set. 2022.

DEPARTAMENTO DE ATENÇÃO À SAÚDE DAS PESSOAS. SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE. **Acolhimento com classificação de risco no serviço de urgência e emergência**. Ribeirão Preto, 2020. Disponível em: <<https://www.ribeiraopreto.sp.gov.br/files/ssauade/pdf/prot-acolhimento-risco.pdf>> Acesso em: 25 set. 2022.

SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO RIO DE JANEIRO. SUBSECRETARIA DE ATENÇÃO À SAÚDE. ASSESSORIA TÉCNICA DE MUNANIZAÇÃO. **Manual técnico para a organização das Unidades de Urgência e Emergência em conformidade com o dispositivo acolhimento com classificação de risco**. Rio de Janeiro, 2022. Disponível em: <<https://www.saude.rj.gov.br/comum/code/MostrarArquivo.php?C=NDkwODc%2C>> Acesso em: 25 set. 2022.