



**DIRETRIZES PARA IMPLEMENTAÇÃO DO  
SISTEMA MANCHESTER DE  
CLASSIFICAÇÃO DE RISCO  
NOS PONTOS DE ATENÇÃO ÀS  
URGÊNCIAS E EMERGÊNCIAS**

**COMO IMPLEMENTAR  
O SISTEMA MANCHESTER DE CLASSIFICAÇÃO  
DE RISCO**

# **Grupo Brasileiro de Classificação de Risco**

## **Sistema Manchester de Classificação de Risco Segunda Edição Brasileira**

### **Colaboraram nesta versão**

Maria do Carmo Paixão Rausch - Médica

Welfane Cordeiro Júnior - Médico

Cintia Alcântara de Carvalho - Enfermeira

Gabriela Fontoura Lana Nascimento - Enfermeira

Paula Tássia Barbosa Rocha - Enfermeira

## **COMO IMPLEMENTAR O SISTEMA MANCHESTER DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO EM SUA INSTITUIÇÃO**

A necessidade de aprimoramento dos processos de gestão e de investimentos de recursos de saúde com maior qualidade se faz presente em todas as instituições e tem como consequência o impacto na reorganização do serviço.

A adoção de um sistema de classificação de risco, como o Protocolo de Manchester, beneficia os usuários do sistema de saúde, reduzindo mortes evitáveis no serviço de urgência, e induzindo o aprimoramento dos fluxos internos do serviço e dos processos de gestão das instituições.

O presente trabalho foi escrito para sistematizar a implementação do Sistema Manchester de Classificação de Risco.

A implementação do Sistema Manchester de Classificação de Risco está condicionada à aceitação formal do Protocolo de Manchester como padrão pela Instituição, em concordância com as diretrizes do Grupo Brasileiro de Classificação de Risco (GBCR) e do Grupo Internacional do referido Protocolo.

Desde longa data que a ausência de classificação de risco dos pacientes constitui um obstáculo ao bom funcionamento do serviço de urgência. É necessário implementar uma metodologia de trabalho que seja coerente, que respeite a boa prática médica em situações urgentes, seja confiável, uniforme e objetiva ao longo do tempo, bem como passível de auditoria (inclusive externa).

Acredita-se que o Sistema de Classificação de Risco de Manchester cumpre todos os requisitos acima descritos. O Sistema permite a identificação da prioridade clínica e a definição do tempo alvo recomendado até a avaliação médica caso a caso, quer em situações de funcionamento normal do serviço de urgência, quer em situações de catástrofe ou múltiplas vítimas. Estes são os objetivos da classificação de risco.

Trata-se de um sistema implantado inicialmente no Manchester Royal Infirmary na cidade de Manchester, em 1997, e desde então adotado como protocolo padrão em vários hospitais do Reino Unido. Desde o ano de 2000 um número significativo de instituições de saúde de várias realidades geográficas e populacionais vem implantando o Sistema de Classificação de Risco de Manchester, após licenciamento e autorização dos autores. São eles Áustria,

Brasil, Alemanha, México, Noruega, Portugal, Espanha, Suíça, Bélgica, Holanda, Itália, dentre outros países.

A melhor característica do Sistema Manchester de Classificação de Risco é que ele não para de evoluir. A segunda edição brasileira do Protocolo de Manchester traz todas as novidades incorporadas nos últimos anos após consenso do Grupo de Referência Internacional, com base em novas evidências científicas e com mudanças no processo clínico de classificação de risco. A manutenção da qualidade e da segurança do método é um diferencial desse sistema. O Protocolo de Manchester além de permitir a priorização clínica dos pacientes é uma ferramenta de gestão do risco clínico robusta e passível de auditoria. Por si só, é útil na identificação de doentes de alto risco e constitui a base de toda organização do serviço de urgência.

O Sistema Manchester de Classificação de Risco tem sido adotado em diversas estratégias de atendimento, sejam presenciais ou a distância (por telefone), e tem se tornado uma solução muito interessante para problemas nos serviços e sistemas de atenção às urgências.

## **GRUPO BRASILEIRO DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO**

A atenção aos pacientes em situação de urgência e emergência é um dos principais problemas enfrentados pelos sistemas de saúde no mundo. Esta situação se traduz pela enorme carga de trabalho nos serviços de urgência derivada da superlotação de prontos-socorros, dificuldade de internação dos pacientes, transporte sanitário fragmentado, desorganizado e acúmulo de pacientes de baixo risco nos serviços de emergências. Também reflete a fragmentação do sistema de saúde, hoje caracterizado por atenção primária pouco resolutive para as condições crônicas e, menos ainda, para as condições agudas.

A literatura relata alguns impactos negativos causados pela situação exposta acima: tempo de espera para atendimento médico prolongado, insatisfação dos pacientes e da equipe do serviço de urgência, aumento de eventos adversos e diminuição da produtividade médica.

Um sistema de classificação de risco deve ter como objetivo maior priorizar o doente conforme a gravidade clínica com que se apresenta no serviço de saúde. Para isso, é necessário substituir o modelo perverso de entrada do paciente, que na maioria das vezes se dá por ordem de chegada ou por seleção realizada por profissional não capacitado.

O Sistema Manchester de Classificação de Risco foi criado para permitir ao profissional médico e enfermeiro, habilidade para a atribuição rápida de uma prioridade clínica do doente em situação aguda.

O Protocolo de Manchester é baseado em categorias de sinais e sintomas e contém 55 fluxogramas (sendo 53 utilizados para situações rotineiras e dois para situação de múltiplas vítimas) que serão selecionados a partir da situação/queixa apresentada pelo paciente. Cada fluxograma contém discriminadores que orientarão a coleta e análise de informações para a definição da prioridade clínica do paciente. A fim de garantir a uniformidade de compreensão e aplicação dos conceitos, todos os discriminadores encontram-se previamente definidos.

O paciente é classificado em uma das cinco prioridades identificadas por número, nome, cor e tempo alvo para a observação médica inicial:

	<b>Prioridade</b>	<b>COR</b>	<b>TEMPO</b>
1	Emergente	Vermelho	0 minutos
2	Muito Urgente	Laranja	10 minutos
3	Urgente	Amarelo	60 minutos
4	Pouco Urgente	Verde	120 minutos
5	Não Urgente	Azul	240 minutos

O método não propõe estabelecer diagnóstico médico e por si só não garante o bom funcionamento do serviço de urgência.

Este sistema pretende assegurar que a atenção médica ocorra de acordo com o tempo resposta determinado pela gravidade clínica do doente, além de ser ferramenta importante para o manejo seguro dos fluxos dos pacientes quando a demanda excede a capacidade de resposta.

O Protocolo de Manchester constitui uma opção válida para a classificação de risco à medida que:

1. Garante uniformidade consistente de critérios ao longo do tempo e com diversas equipes;
2. Acaba com a classificação de risco sem fundamento científico, permitindo que a decisão seja tomada por profissional capacitado e de acordo com as boas práticas em urgência e emergência;
3. Garante o controle médico do sistema;
4. Garante a segurança do paciente, que deverá ter o primeiro atendimento médico segundo a gravidade da sua situação clínica;
5. Prevê a classificação de cada cliente em situações rotineiras, bem como em situações de catástrofe e/ou com múltiplas vítimas;
6. Possibilita que cada classificação de risco seja realizada em média de um a três minutos;
7. Prevê a auditoria interna e externa, que permitem análise e comparação de dados entre diversas instituições na busca da qualidade;
8. É utilizado e validado por diversos países.

O GBCR é constituído por médicos e enfermeiros e considera a premissa da necessidade de manutenção do padrão internacional para garantir que o sistema se mantenha seguro, não só para o cidadão, mas também para o profissional de saúde que o aplica. Contribui também para o desenvolvimento do Protocolo de Manchester nas discussões internacionais.

O GBCR é o único representante legal do *Manchester Triage Group* (MTG) e do Grupo Português de Triagem (GPT) nos seus interesses, no Brasil.

A missão do GBCR é promover, divulgar, formar, implementar, manter, auditar e garantir controle médico do Protocolo de Manchester.

O GBCR recomenda as etapas abaixo visando uma implantação segura do Sistema Manchester de Classificação de Risco:

- **1ª Etapa:**
  - ✓ Palestra de gestão a partir da Classificação de Risco;
  - ✓ Capacitação do Sistema Manchester de Classificação de Risco: Turma de Classificador (Presencial ou Ensino a distância assíncrono ou síncrono pelo aplicativo ZOOM);

- **2ª Etapa:**
  - ✓ Acompanhamento Presencial da Classificação de Risco;
  - ✓ Capacitação do Sistema Manchester de Classificação de Risco: Curso de Auditor Interno;
  
- **3ª Etapa:** Auditoria Externa e Selo de Qualificação do Sistema Manchester de Classificação de Risco quando solicitados pela instituição.

A implementação com certificação do Sistema Manchester de Classificação de Risco nos pontos de atenção à saúde consiste em realizar a capacitação da equipe de médicos e enfermeiros na função de Classificador e Auditor.

As etapas de acompanhamento presencial, auditoria externa e selo de qualificação são altamente recomendadas pelo GBCR.

A capacitação dos profissionais como Classificadores do Sistema Manchester de Classificação de risco pode ser realizada:

- Presencial e Ensino a distância síncrono (ZOOM): O tempo de realização é de 12 horas divididos em 2 dias sendo no primeiro dia 4 horas destinada a Palestra de Gestão a partir da Classificação de Risco e 8 horas destinada a metodologia, casos clínicos e avaliação teórica do Sistema Manchester. A carga horária é de 40 horas considerando que o aluno deve estudar o material didático antes do curso.

- Ensino a distância: Curso com duração de 40 horas podendo ser realizado em até 1 ano.

Cabe a cada instituição optar pela forma de capacitação de seus classificadores: presencial, à distância síncrono ou assíncrono ou ainda, com a possibilidade de se capacitar parte dos seus profissionais presencialmente e parte à distância.

O Curso de Auditor é realizado presencialmente ou distância síncrono (ZOOM).

O Acompanhamento da Classificação de Risco, Auditoria Externa e Selo de Qualificação somente poderão acontecer na modalidade presencial.

O GBCR de acordo com a necessidade e tipologia de cada instituição se disponibiliza a auxiliar na formatação de um processo de implantação que atenda da melhor maneira possível, cada instituição.

As etapas serão desenvolvidas após assinatura de contrato entre o GBCR e a instituição, representados por suas direções.

Cada serviço, onde tenha sido implantado o Sistema de Classificação de Risco de Manchester, deverá designar profissionais médicos e enfermeiros que serão responsáveis pela condução do processo de implementação e interlocução junto ao GBCR.

## **1ª ETAPA**

### **PALESTRA DE GESTÃO DA URGÊNCIA E EMERGÊNCIA A PARTIR DA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO CAPACITAÇÃO DO SISTEMA MANCHESTER DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO (Segunda edição brasileira)**

Após decisão da direção da instituição, assinatura de contrato e agendamento das atividades com o GBCR, inicia-se a implementação do Sistema Manchester de Classificação de Risco.

A primeira estratégia utilizada é a de sensibilizar, informar, formar e obter apoio de todos os profissionais envolvidos com o serviço de urgência para a viabilização de um processo de implantação eficiente.

#### **1.1 Palestra presencial ou síncrono (ZOOM): Gestão da Urgência e Emergência a partir da Classificação de Risco**

A palestra de gestão da urgência e emergência a partir da classificação de risco tem como objetivos divulgar o Sistema de Manchester de Classificação de Risco e promover a compreensão da importância desta metodologia para a gestão das portas de entrada das urgências.

Consiste em uma apresentação com carga horária de até quatro horas abordando os conceitos gerais da estrutura e aspectos gerenciais do Sistema de Manchester nos serviços de urgência, seguida de um momento de reflexão e discussão com os participantes. Os temas abordados são:

- Diagnóstico dos serviços de Urgência e Emergência no Brasil e no mundo.
- Comparação de modelos de classificação de risco mais utilizados no mundo com ênfase no Protocolo de Manchester.
- Evidências científicas.
- Gestão Clínica e a Classificação de Risco.
- Classificação de risco: gestão da prioridade clínica e gestão dos tempos.
- Problemas de entrada, passagem e saída das unidades de urgência e emergência.
- Gestão de fluxos: Sala de Choque, Unidade de Decisão Clínica, Fast Track e novas tecnologias de gestão das urgências.

OGBCR recomenda a presença de membros da direção da instituição, coordenação do setor de urgência, profissionais médicos e enfermeiros que serão capacitados como classificadores e profissionais de outras categorias das equipes envolvidas no serviço de urgência. Portanto, deverá ser disponibilizado um espaço multimídia com capacidade para este público-alvo. Na modalidade síncrono o aplicativo ZOOM corporativo do GBCR está preparado para receber até 100 acessos simultâneos. A instituição pode definir se os alunos assistirão todos juntos num auditório ou não.

## **1.2 Curso de Classificador do Protocolo de Manchester Presencial ou síncrono (ZOOM):**

O curso de classificador tem como objetivos:

- Promover a uniformidade dos conceitos e do uso da metodologia;
- Conferir competência para o exercício da classificação de risco;
- Garantir o apoio dos chefes de equipe, que devem conhecer e dominar o conteúdo.

O curso é de imersão (com aulas teóricas e estudo de casos clínicos), tem duração de oito horas e exigência de presença integral. O número máximo de alunos para cada turma de curso de classificador é de 25 profissionais médicos e/ou enfermeiros.

Ao final do curso de classificador presencial será realizada uma avaliação dos alunos. O profissional que atingir o mínimo de 60% de

aproveitamento é considerado como aprovado e receberá a certificação de classificador do Sistema Manchester de Classificação de Risco, emitido pelo GBCR. Este certificado tem validade internacional e deve ser revalidado sempre que houver atualização do Protocolo de Manchester. Os alunos reprovados poderão repetir o curso, após intervalo mínimo de 30 dias entre um curso presencial e outro. O GBCR oferece também para os alunos reprovados no curso presencial a modalidade de ensino à distância. Informações no site [www.gbcr.org.br](http://www.gbcr.org.br)

Quando a instituição optar pela modalidade síncrona, as aulas serão realizadas pela plataforma ZOOM, ao vivo, com interação entre alunos e professores. O aluno deverá baixar o aplicativo ZOOM gratuitamente e conectar usando o convite do GBCR. Após a capacitação o aluno terá acesso à plataforma de ensino a distância para realização de exercícios, avaliação final (prova) e a pesquisa de satisfação em até 72 horas.

Embora o GBCR respeite a autonomia dos Centros de Estudos das instituições toda documentação deve ser centralizada e arquivada na sede do Grupo Brasileiro.

Compete à instituição contratante:

- Enviar ao GBCR listagem de médicos e enfermeiros que participarão do curso contendo as seguintes informações dos alunos: nome, registro nos respectivos conselhos, CPF e contato telefônico e eletrônico;
- Entregar com antecedência aos participantes do curso o material didático enviado pelo GBCR, incentivando o estudo prévio do livro;
- Disponibilizar durante o curso presencial ou modalidade síncrona (ZOOM) onde todos os alunos estarão num auditório, é necessário um profissional para apoio aos formadores, sala com internet, microfone, kits multimídia com capacidade para atender o público-alvo. A logística será encaminhada pelo GBCR com antecedência.
- Disponibilizar espaço e lanche nos intervalos das aulas no período da manhã e da tarde, conforme programa abaixo.

Programa Padrão do Curso Manchester de Classificação de Risco  
Modalidade presencial  
Segunda edição brasileira

08:00 – Recepção

- Recepção e boas vindas pelos formadores.
- Apresentação geral do curso, dos alunos e dos formadores.
- Considerações iniciais.

08:15 – Classificação de Risco na Urgência

- Apresentação detalhada do sistema.
- Conceito de prioridade clínica e tempos alvo.
- Metodologia de trabalho.

09:40 – Avaliação da Dor

- Importância da dor na avaliação de propriedades.
- Escalas de avaliação da dor.
- Considerações importantes na valorização e interpretação da dor.

10:15 – Café

10:30 – Estudo de casos clínicos

12:30 – Almoço

13:30 – Acidentes com Múltiplas Vítimas – Catástrofes

- Definição do conceito de Catástrofe no Serviço de Urgência.
- Avaliação Primária e Avaliação Secundária.

14:30 – Estudo de casos clínicos

16:15 – Café

16:30 – Avaliação final

- Avaliação final dos alunos: Cinco casos clínicos com identificação do Fluxograma, Discriminador e Prioridade Clínica. Limite de 5 minutos por caso clínico.
- Pesquisa de Satisfação do Curso.

17:00 – Encerramento – Considerações Finais

Programa Padrão do Curso Manchester de Classificação de Risco  
Modalidade síncrono (ZOOM)  
Segunda edição brasileira

08:00 – Recepção

- Recepção e boas vindas pelos formadores.
- Apresentação geral do curso, dos alunos e dos formadores.
- Considerações iniciais.

08:15 – Classificação de Risco na Urgência

- Apresentação detalhada do sistema.
- Conceito de prioridade clínica e tempos alvo.
- Metodologia de trabalho.

10:30 – Café

10:40 – Avaliação da Dor

- Importância da dor na avaliação de propriedades.
- Escalas de avaliação da dor.
- Considerações importantes na valorização e interpretação da dor.

11:20 – Estudo de casos clínicos

12:30 – Almoço

13:30 – Estudo de casos clínicos

15:30 – Café

15:40 – Estudo de casos clínicos

17:30 – Encerramento – Considerações Finais

Ao final do curso de classificador síncrono ZOOM o aluno terá acesso à plataforma de ensino a distância para realização de exercícios, avaliação final (prova) e a pesquisa de satisfação em até 72 horas. O profissional que atingir o mínimo de 60% de aproveitamento é considerado como aprovado e terá acesso ao certificado online como Classificador do Sistema Manchester de Classificação de Risco, emitido pelo GBCR/REDEC imediatamente.

### **1.3 Curso de Classificador do Protocolo de Manchester Ensino a Distância (assíncrono), segunda edição brasileira:**

O curso de classificador tem como objetivos:

- Promover a uniformidade dos conceitos e do uso da metodologia;
- Conferir competência para o exercício da classificação de risco;
- Garantir o apoio dos chefes de equipe, que devem conhecer e dominar o conteúdo.

O Curso on-line é inteiramente à distância, por meio de um ambiente virtual de aprendizagem e possui uma metodologia lúdica, interativa, dinâmica e autoexplicativa. O curso online obedece a mesma metodologia do curso presencial/síncrono.

O curso é dividido em 8 módulos sendo 6 obrigatórios e 2 opcionais. À medida que o aluno soluciona corretamente os casos clínicos, ganha pontos e avança no jogo. No último módulo o aluno passa por uma avaliação teórica e para receber o certificado é necessário obter no mínimo 60% de aproveitamento. O certificado do curso à distância possui a mesma validação do curso presencial e síncrono, e todos possuem validação internacional. O certificado deve ser revalidado sempre que houver atualização do Protocolo de Manchester ou a cada três anos.

Uma vez realizada a inscrição o aluno deverá finalizar o curso em até 1 ano. A carga horária emitida no certificado do ensino a distância é de 40 horas.

Compete à instituição contratante:

- Enviar ao GBCR listagem de médicos e enfermeiros que participarão do curso contendo as seguintes informações dos alunos: nome, registro nos respectivos conselhos, CPF e contato telefônico e eletrônico;
- Entregar aos participantes do curso o material didático enviado pelo GBCR, incentivando o estudo prévio do livro.

Programa Padrão do Curso Manchester de Classificação de Risco  
Modalidade Ensino a Distância  
Segunda edição brasileira

#### **1. Introdução**

2. Processo de Tomada de Decisão e a Classificação de Risco
3. Método de Classificação de Risco:
  1. Identificação do problema
  2. Coleta e análise de informações
  3. Discriminadores Gerais e Específicos
  4. Avaliação do paciente
  5. Cor Branca na Classificação de Risco
  6. Monitoramento e Avaliação do Paciente
4. Avaliação da Dor como parte do Processo de Classificação de Risco
5. Estudo de Casos Clínicos
  1. Determine a queixa
  2. Determine o fluxograma
  3. Determine o discriminador
  4. Parâmetros
6. Avaliação final

### **Premissas para implementação do Sistema Manchester de Classificação de Risco**

Considerando a necessidade e aprimoramento dos processos de gestão e de investimentos em recursos de saúde com maior qualidade, a adoção de um sistema de classificação de risco causa, sem sombra de dúvida, impactos positivos, tanto na organização do serviço de atendimento às urgências quanto nos outros setores da instituição.

A instituição, ao definir a utilização do Sistema Manchester, se compromete a efetuar investimentos necessários para promover e concretizar o bom funcionamento da classificação de risco.

O GBCR recomenda que todos os pacientes que demandem atendimento em caráter de urgência e/ou emergência na instituição tenham seu risco clínico classificado. Sendo assim, para a adequada implementação é necessário que a escala de profissionais classificadores (médicos ou enfermeiros) cubra todo o horário de funcionamento do serviço.

Deve haver no mínimo uma sala para a classificação de risco. Pode ser necessário, na dependência do volume de pacientes a serem atendidos, que uma segunda sala seja disponibilizada, sendo recomendado a abertura de

novo posto de classificação quando houver mais de 10 pacientes aguardando para serem classificados.

Para cada sala de classificação de risco:

- Deve estar localizada próxima à porta de entrada do serviço, possibilitando que o profissional classificador tenha uma visão dos usuários que aguardam para serem classificados e/ou atendidos, preservando, entretanto, a privacidade do paciente;

- Deve dispor dos seguintes materiais:

- Manual de classificação de risco (manual do serviço adquirido do GBCR);
- Termômetro (timpânico ou digital infravermelho);
- Glicosímetro;
- Monitor (saturímetro - pediátrico e adulto);
- Relógio;
- Esfigmomanômetro e estetoscópio;
- Material para identificação da prioridade clínica do usuário (ex: pulseiras, adesivos, etc);
- Ficha de registro da classificação de risco (a instituição pode solicitar modelo ao GBCR e adaptá-la preservando registros obrigatórios).

Gestão clínica na urgência é fundamentalmente uma gestão dos tempos. Portanto, é importante assegurar que o tempo entre a chegada do paciente ao serviço até a classificação de risco não seja maior que dez minutos, e que os tempos alvos preconizados pelo Protocolo de Manchester para a primeira avaliação médica estejam sendo cumpridos de acordo com a gravidade clínica do doente.

Para tanto, é necessário e fundamental que a instituição defina fluxos de encaminhamentos dos pacientes a partir da classificação.

É recomendado que os fluxos e áreas para o primeiro atendimento médico dos pacientes de menor gravidade estejam separados dos fluxos e áreas dos pacientes de maior gravidade.

Dependendo do perfil de atendimento e estrutura da instituição, pode ser necessária e benéfica a disponibilização de profissionais médicos específicos para o primeiro atendimento para cada uma das áreas acima referidas.

O fluxo interno a partir da classificação de risco deve ser elaborado pela equipe médica e de enfermagem, validado pela direção, plenamente divulgado e sinalizado tanto para os profissionais de saúde, quanto para os pacientes.

## **2ª ETAPA**

### **ACOMPANHAMENTO PRESENCIAL DA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO PELO GBCR**

#### **CAPACITAÇÃO DO SISTEMA MANCHESTER DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO CURSO DE AUDITOR INTERNO (Segunda edição brasileira)**

##### **2.1 Acompanhamento presencial da classificação de risco**

Aproximadamente entre um e dois meses após o início da classificação de risco, o GBCR recomenda o acompanhamento presencial da classificação de risco. Nesta etapa os profissionais classificadores serão observados por tutores do GBCR com o intuito de sanar as dúvidas e corrigir inconformidades na aplicação da metodologia.

Serão realizadas também observações quanto aos fluxos internos, estrutura física, insumos e recursos humanos relativos à classificação, além da verificação do cumprimento dos tempos alvos preconizados pelo Protocolo de Manchester conforme gravidade clínica.

Para esta etapa será necessário que a instituição designe um profissional para o acompanhamento do consultor do GBCR e disponibilize documentação específica para análise (escala médica e de enfermagem, fluxo interno dos pacientes classificados, quantidade de pacientes e tempo do primeiro atendimento médico por prioridade clínica desde a implantação).

A carga horária do acompanhamento presencial pode variar de oito até dezesseis horas dependendo da demanda e da complexidade institucional.

Até quinze dias após o acompanhamento presencial, o GBCR enviará à direção da instituição um Relatório com as observações e se for o caso, sugestões para melhoria do processo.

## **2.2 Curso de Auditor Interno presencial ou síncrono (ZOOM) (Segunda edição brasileira)**

A auditoria do Sistema Manchester pode ser definida como uma análise sistemática e independente com o objetivo de determinar se as atividades e resultados satisfazem os requisitos previamente estabelecidos e se estes, estão efetivamente implementados.

A direção da instituição deve garantir condições para implementação da auditoria interna e utilização dos resultados para melhor gestão do serviço de urgência.

Cabe a instituição definir os alunos que farão o curso de Auditoria Interna entre os classificadores certificados pelo GBCR no Protocolo de Manchester. A composição mínima da equipe de auditoria por instituição deve ser de um médico e um enfermeiro.

O curso de auditor tem como objetivos sistematizar as orientações para a auditoria interna, uniformizar a metodologia e orientar a execução das auditorias.

O curso é de imersão (com aulas teóricas e estudo de casos clínicos), tem duração de 8 horas e exigência de presença integral. O número de alunos para cada turma de curso de auditor pode variar dependendo do porte da instituição, sendo no mínimo de quatro profissionais, médicos e enfermeiros, já certificados como classificadores pelo GBCR.

Na modalidade presencial, ao final do curso de auditor interno é realizada uma avaliação. O profissional que atingir o mínimo de 60% de aproveitamento é considerado como aprovado e receberá a certificação de auditor interno.

Na modalidade síncrono (ZOOM) após a capacitação o aluno receberá no e-mail particular uma avaliação final (prova) e a pesquisa de satisfação que deverão ser respondidas em até 72 horas no e-mail: [treinamento@gbcr.org.br](mailto:treinamento@gbcr.org.br)

Compete à instituição contratante:

- Enviar ao GBCR listagem de médicos e enfermeiros que participarão do curso contendo as seguintes informações dos alunos: nome, registro nos respectivos conselhos, CPF, contato telefônico e eletrônico;

- Disponibilizar durante o curso presencial ou modalidade síncrona (ZOOM) onde todos os alunos estarão num auditório, é necessário um profissional para apoio aos formadores, sala com internet, microfone, kits multimídia com capacidade para atender o público-alvo. A logística será encaminhada pelo GBCR com antecedência.

- Disponibilizar espaço e lanche nos intervalos das aulas no período da manhã e da tarde, conforme programa abaixo.

### Programa Padrão do Curso de Auditores Internos Presencial ou Síncrono (ZOOM)

#### **08:00 – Entrega de documentação**

- Recepção e boas vindas pelos tutores
- Apresentação do Curso, dos formadores e dos formandos.

#### **08:10 – Revisão dos aspectos metodológicos do Sistema Manchester de Classificação de Risco**

- Revisão da metodologia de classificação de risco.
- Revisão da metodologia de avaliação da dor.
- Revisão de casos clínicos.

#### **10:30 – Café**

#### **10:45 – Auditoria**

- Princípios da auditoria.
- Auditoria no Sistema Manchester de Classificação de Risco.

#### **11:45 – Auditoria**

- Casos clínicos de auditoria.

#### **12:30 – Almoço**

#### **13:30 – Auditoria**

- Auditoria individual de Casos clínicos.

#### **14:30 – Auditoria**

- Correção dos casos clínicos em grupo;

#### **17:00 – Considerações finais e Encerramento**

Ao final do curso de Auditor Interno síncrono ZOOM o aluno receberá no e-mail particular uma avaliação final (prova) e pesquisa de satisfação que deverão ser respondidas em até 72 horas no e-mail: [treinamento@gbcr.org.br](mailto:treinamento@gbcr.org.br)

## **Orientações para implementação das Auditorias Internas do Sistema Manchester de Classificação de Risco**

A auditoria interna visa determinar se os requisitos, as atividades e os resultados relativos ao sistema estão implementados e são efetivamente cumpridos. É executada a partir da análise sistemática e independente de auditores internos certificados pelo GBCR, na respectiva instituição.

Uma vez formada e designada pela instituição a equipe de auditores é iniciada esta atividade. O relatório mensal de auditoria interna deve ser encaminhado à Direção da instituição e um compilado trimestral deve ser encaminhado ao GBCR.

O GBCR analisa os dados apresentados, pronuncia-se sobre a auditoria sugerindo medidas corretivas, se necessário, para colaborar com os serviços na melhoria dos processos e fluxos relacionados à classificação de risco.

### **3ª ETAPA**

#### **AUDITORIA EXTERNA**

#### **SELO DE QUALIFICAÇÃO DO SISTEMA MANCHESTER DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO**

##### **3.1 Auditoria externa**

A implementação do Sistema Manchester de Classificação de Risco nas instituições de saúde, conta ainda, além das auditorias internas, com um processo de auditoria externa que acompanha ao longo do tempo a operacionalização dos pressupostos e controle do sistema.

De acordo com os termos do contrato firmado com as unidades de saúde, o GBCR pode realizar auditorias externas na instituição. Estas serão realizadas por profissionais externos credenciados como formadores e auditores e quando demandado externamente, julgado pertinente pela diretoria da instituição ou sugerido pelo próprio GBCR.

A auditoria externa do Sistema Manchester de Classificação de Risco define-se pela análise periódica e independente com vista a determinar se as atividades e resultados relativos ao Protocolo de Manchester satisfazem os requisitos previamente estabelecidos, e se estes estão efetivamente implementados.

Compete à entidade auditada garantir espaço físico compatível para o bom andamento da auditoria e acesso fácil aos documentos solicitados.

### **3.2 Selo de Qualificação**

A incorporação da gestão da qualidade nas organizações prestadoras de serviço de saúde é um fator essencial para a sua sobrevivência e demonstra a necessidade dos profissionais refletirem, reverem seus valores e as questões teóricas que asseguram as boas práticas no processo de trabalho.

Em virtude da busca pela excelência na qualidade da aplicação do Sistema Manchester de Classificação de Risco, nas portas de entrada dos serviços da rede assistencial à saúde, o GBCR estabeleceu o Processo de Qualificação com a adoção do Selo de Qualidade.

O Processo de Qualificação do GBCR é um método que consiste em conceder confiança e reputação à Classificação de Risco, de maneira ordenada, racional e consensuada. É medida por uma avaliação externa que utiliza padrões ótimos de desempenho e tem como foco a educação permanente do profissional de saúde que aplica o Protocolo de Manchester na priorização do risco clínico na Urgência.

Cada serviço, que tenha interesse no Processo de Qualificação do Sistema Manchester de Classificação de Risco, deverá designar profissionais médicos e/ou enfermeiros que serão responsáveis pelo processo e pela interlocução junto ao GBCR.

### **Etapas do Processo de Qualificação**

1ª Etapa – Assinatura de Contrato entre as partes – GBCR e Instituição.

2ª Etapa – Envio pelo GBCR do Manual Preparatório para a avaliação da Instituição contratante.

3ª Etapa – Cronograma de avaliação.

4ª Etapa – Avaliação pelo GBCR *in loco*.

5ª Etapa – Divulgação de Resultados.

6ª Etapa – Reavaliação se necessário.

7ª Etapa – Entrega do Selo de Qualidade.

Três níveis de qualificação e selos poderão ser atribuídos:

- Bom desempenho.
- Muito bom desempenho.
- Excelente desempenho.

## **ENCARGOS FINANCEIROS**

O GBCR, detentor legal dos direitos no Brasil sobre o Sistema de Classificação de Risco – Protocolo Manchester, não tem fins lucrativos na divulgação e implementação do sistema.

As despesas com logística (passagens aéreas, alimentação e hospedagem) estão inclusas na proposta de acordo com a sua respectiva necessidade.

São encargos e respectivas responsabilidades da contratante:

- Aquisição do livro Sistema Manchester de Classificação de Risco (Segunda edição brasileira) para cada aluno. (incluso na proposta)
- Aquisição de Manuais de sala de acordo com o porte de cada instituição. (incluso 01 na proposta)
- Disponibilização de área física, equipamentos multimídia e lanches para as aulas ou palestras, conforme solicitação da contratada.

## **INFORMATIZAÇÃO**

A informatização do Protocolo de Classificação de Risco de Manchester não é obrigatória, no entanto facilita o trabalho de coleta de dados, reduz o tempo de classificação de risco, e melhora a fiabilidade na sua aplicação, reduzindo os erros dependentes do utilizador.

Facilita ainda as Auditorias Internas e Externas de dados relativos à Classificação de Risco de Manchester, e, por isso, é recomendada pelo Grupo Brasileiro de Classificação de Risco (GBCR).

A informatização da Classificação de Risco de Manchester encontra-se igualmente protegida legalmente, existindo direitos de propriedade intelectual, que devem ser respeitados.

É, por isso, obrigatória a utilização de soluções informatizadas autorizadas, de forma a assegurar que os dados recolhidos são fiáveis e reproduzíveis entre aplicações de softwares diversas. Nesse sentido, as aplicações devem cumprir os mesmos requisitos.

Para a autorização e licenciamento de soluções informáticas pelo GBCR e os autores originais (através dos seus representantes legais), é necessário cumprir uma listagem de funcionalidades tipificada de forma a responder as exigências de coleta de dados e auditoria interna e externa.

Assim, a instituição, ou qualquer empresa por si contratada que não se encontre licenciada para o efeito da informatização do Sistema de Classificação de Risco de Manchester, deve cessar de imediato qualquer criação, promoção, implementação, manutenção, ou outro aspecto relativo à informatização do sistema. Deve ainda cessar o uso não autorizado de propriedade intelectual em soluções informáticas existentes na instituição de saúde, criadas e implementadas pelo mesmo, seus técnicos, ou empresas não autorizadas, desinstalando essas soluções dos respectivos sistemas de informática.

Na eventualidade da instituição de saúde desejar implementar soluções informatizadas do Protocolo de Manchester, o licenciamento pode ser feito a partir do contato com a *John Wiley & Sons*: [alsg.zendesk.com](mailto:alsg.zendesk.com)

Uma vez obtido o licenciamento, a *John Wiley & Sons* fará contato com o GBCR para que o mesmo analise e verifique a conformidade da solução.

Soluções referentes à metodologia de Manchester que não se encontrem devidamente validadas pelo GBCR podem implicar risco para os pacientes. Nestes casos, o GBCR não assume qualquer responsabilidade sendo a mesma, inteiramente das unidades de saúde e/ou empresas que implementaram as referidas soluções.