

2.1.3 O significado do estresse ocupacional e o desgaste do profissional do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU).

Laura Cristina Ferreira Cuvello, LOPES, B. DO SANTOS, E.L. DOS SANTOS, F.M. GERALDO, M.R. DOS SANTOS, V. DA S. MARTINS

O significado do estresse ocupacional e o desgaste do profissional do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU)

L.C.C. LOPES¹; B. DO SANTOS²; E.L. DOS SANTOS²; F.M. GERALDO²; M.R. DOS SANTOS²; V. DA S. MARTINS²

¹ Doutora em Ciências pela UNIFESP, docente dos cursos de Enfermagem e Educação Física no Centro Universitário Ítalo Brasileiro – UniÍtalo, São Paulo – SP, Brasil.

² Graduandos do Curso de Enfermagem no Centro Universitário Ítalo Brasileiro – UniÍtalo, São Paulo – SP, Brasil.

E-mail: laura.cuvello@uniitalo.edu.br

L.C.C. LOPES¹; B. DO SANTOS²; E.L. DOS SANTOS²; F.M. GERALDO²; M.R. DOS SANTOS²; V. DA S. MARTINS². **O significado do estresse ocupacional e o desgaste do profissional do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU)**, URL: www.italo.com.br/portal/cepep/revista_eletronica.html. São Paulo SP, v.7, n.2, p. 52-74, abr/2017.

UniÍtalo em Pesquisa, São Paulo SP, v.7, n.2 abril 2017

RESUMO

Introdução: O atendimento pré-hospitalar (APH) é caracterizado pelo atendimento à vítima nos primeiros minutos após o agravo, objetivando a estabilização das condições vitais e a redução da morbidade e mortalidade. Contudo, sua rotina é marcada pela presença de fatores estressores. O estresse é um estado de tensão mental e física, capaz de desequilibrar o funcionamento do organismo. **Objetivo:** Identificar e discutir os fatores do estresse ocupacional e desgaste do profissional do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU). **Método:** Trata-se de uma pesquisa descritiva, exploratória, de caráter qualitativo e uso da análise temática de conteúdo. A amostra foi composta por enfermeiros atuantes há mais de um ano no SAMU e a coleta de dados foi realizada por meio de entrevistas audiogravadas, transcritas em sua totalidade.

Resultados e discussão: Após a transcrição e leitura das entrevistas, emergiram três eixos temáticos: a atuação do profissional, o relacionamento interpessoal e os dilemas do dia a dia. **Conclusão:** Concluiu-se que a atuação do profissional do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência é marcada por diversas situações que podem favorecer o estresse e o desgaste do profissional, como o relacionamento interpessoal com os usuários e com os profissionais da rede fixa, jornada de trabalho no período noturno, deficiência de recursos materiais e humanos e a superlotação dos hospitais. No entanto, é evidente a satisfação e a gratificação profissional de atuar na assistência direta aos pacientes.

Palavras-chave: Enfermagem; Estresse ocupacional; Atendimento pré-hospitalar móvel.

ABSTRACT

Introduction: The first aid is characterized by service to the victim in the first minutes after the harm, in order to stabilize the vital conditions and reduce morbidity and mortality. However, their routine is marked by the presence of stressors, with stress being a state of mental and physical tension, capable of unbalancing the functioning of the organism.

Objective: Identify and discuss the factors of occupational stress and professional wear due the job as Mobile Emergency Care Service (SAMU).

Method: This is a descriptive, exploratory, qualitative in nature and use of thematic content analysis. The sample consisted of nurses working for over a year at SAMU and the collection was performed through audio-taped interviews, transcribed in their entirety.

Results and discussion: After the transcription and reading of the interviews, three thematic axes emerged: the professional performance, the interpersonal relationship and the day-to-day dilemmas.

Conclusion: It is concluded that the professional service of the Mobile Emergency Care Service is marked by several situations that may favor the stress and the wear and tear of the professional as the interpersonal relationship with the users and professionals of the fixed network, work shift in the night period , lack of material and human resources, and hospital overcrowding. However, the satisfaction and professional gratification of direct patient care is evident.

Keywords: Nursing; Occupational stress; Mobile First Aid.

1 INTRODUÇÃO

O Atendimento Pré-hospitalar móvel (APH) é caracterizado pelo atendimento à vítima nos primeiros minutos após o agravo, podendo ser clínico, obstétrico, pediátrico ou traumático, de modo a prestar auxílio adequado e transporte rápido a um estabelecimento de referência. Tem o objetivo de estabilizar as condições vitais e reduzir a morbidade e mortalidade, por meio de condutas adequadas durante a fase de estabilização e transporte, assim como as iatrogenias que possam resultar em eventos adversos (SILVA et al., 2010).

No País esse tipo de serviço foi reconhecido no final da década de 1990, com a criação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU. (COSTA et al., 2014).

O Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) compõe o transporte em saúde de pessoas em situação de urgência e emergência. O acesso é por meio de ligação telefônica gratuita pelo número 192, onde as solicitações são distribuídas a partir da Central Única de Regulação Médica. O Ministério da Saúde por meio das Portarias nº 814 de 01/06/01 e nº 2.048 de 05/11/02 estabelece que a equipe do SAMU seja constituída por médico, enfermeiro, técnico de enfermagem e condutor do veículo, e determina as funções específicas de cada membro (ALVES et al., 2013).

No serviço de atendimento pré-hospitalar, a tomada de decisão deve ser imediata, em razão da urgência do atendimento e da segurança da equipe e paciente, sendo marcada pela presença de estressores (HANZELMANN; PASSOS, 2010).

Outro aspecto que deve ser considerado é que, na rotina do atendimento pré-hospitalar, os procedimentos são realizados sob condições de estresse, alto risco de morte das vítimas, em condições frágeis de estrutura física, tornando os profissionais do APH mais susceptíveis aos estressores (TIPPLE et al., 2013).

O termo estresse é relativamente novo em nosso vocabulário. Sendo usado pela primeira vez em meados do século passado para definir o processo de reação do organismo a uma situação de perigo (FARIAS et al., 2011).

O estresse pode ser definido como um estado de tensão mental e física, capaz de provocar um desequilíbrio no funcionamento global do indivíduo, enfraquecendo seu sistema imunológico, deixando propenso a infecções e doenças (VIGUEIRAS, 2014).

Recebemos estímulos constantemente, que podem ser conscientes ou captados pelo subconsciente, podendo tornar-se patogênico, conforme o tempo de exposição. Assim, o estresse ocupacional provoca o surgimento de doenças que determinam o absenteísmo, causando prejuízo, tanto ao profissional como ao empregador (FARIAS et al., 2011).

Ou seja, o estresse ocupacional é resultado da ação recíproca entre o profissional e seu ambiente de trabalho, ocorre sempre que as imposições deste ultrapassam a capacidade do profissional para superá-las (BEZERRA, 2013).

Há uma hipótese de que os profissionais desenvolvem estratégias defensivas e defesas específicas para enfrentamento do medo, a fim de continuar exercendo seu trabalho. Todavia, essa defesa emocional e psíquica resulta em um dispêndio somático com o surgimento de alterações de sono, de humor, manifestações musculares, como dores

Unitalo em Pesquisa, São Paulo SP, v.7, n.2 abril 2017

difusas e lombalgias, juntamente com os sintomas de ansiedade (ARANTES; VIEIRA, 2010).

No trabalho, o estresse atinge todas as categorias de profissionais, inclusive, os profissionais de enfermagem, sobretudo aqueles que atuam em serviços de urgência, visto ser uma área na qual o profissional exerce total controle, além do fato do paciente e sua família encontrarem-se em extrema vulnerabilidade. A enfermagem é uma profissão que sofre o impacto total, imediato e concentrado do estresse, que provém do cuidado constante de pessoas doentes, situações imprevisíveis e execução de tarefas angustiantes (BEZERRA, 2013).

O desgaste é um conceito que percorre pelo somático e pelo psíquico, surgindo como potencialidade ou como manifestação, sendo inespecífico e imensurável, afetando tanto o profissional como o ambiente de trabalho (ARANTES; VIEIRA, 2010).

Diante desse cenário de estresse ocupacional nos profissionais que atuam no APH, é importante entender o significado do estresse ocupacional e o desgaste no atendimento pré-hospitalar. Sendo assim, a presente pesquisa tem como objetivo identificar e discutir os fatores de estresse ocupacional e o desgaste do profissional do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU).

2 METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa descritiva, exploratória, de caráter qualitativo e uso da análise temática de conteúdo.

Para Minayo (2010), a pesquisa qualitativa busca questões muito próprias e singulares, atentando-se com o grau da realidade que não pode ser mensurado e quantificado. Concorre baseada em significados, Uníftalo em Pesquisa, São Paulo SP, v.7, n.2 abril 2017

motivos, aspirações, crenças, valores, atitudes, e outras características subjetivas próprias do humano e do social que correspondem às relações, processos ou fenômenos e não podem ser sintetizadas às variáveis numéricas.

Participaram dessa pesquisa quatro enfermeiras atuantes no SAMU de São Paulo com mais de 1 ano de atuação, com idade entre 35 e 40 anos, todas participantes eram casadas e com filhos, caracterizando a tríade mulher-mãe-trabalhadora.

Os dados foram coletados por meio de entrevistas audiogravadas com uso de equipamento de gravação de áudio (MP3), no qual o entrevistado teve a possibilidade de discorrer sobre o tema proposto, sem resposta ou condições pré-fixadas pelo pesquisador, sendo transcritas na íntegra. A coleta de dados foi realizada pelos próprios pesquisadores no decorrer do mês de julho de 2016, em local privativo, em uma base do SAMU da zona sul de São Paulo, com horários pré-agendados, de acordo com a disponibilidade dos entrevistados.

As entrevistas foram realizadas com a autorização da Coordenação Técnica do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência e após a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido por todos os entrevistados, atendendo às exigências da Resolução 466/12 do Conselho Nacional de Saúde, sendo garantido o anonimato a todos os entrevistados. Para identificação das falas dos entrevistados foram utilizados pseudônimos com nomes de flores (Rosa, Violeta, Tulipa, Margarida).

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise do material empírico permitiu o reconhecimento de três eixos temáticos: a atuação do profissional, o relacionamento interpessoal e os dilemas do dia a dia como fatores geradores de estresse.

Atuação do profissional

O enfermeiro é participante ativo da equipe do SAMU e assume com sua equipe, a responsabilidade pela assistência prestada às vítimas. Participa também da previsão de necessidades da vítima, define prioridades, inicia intervenções necessárias ao agravo da vítima, reavaliando-a durante o transporte para tratamento definitivo. Assim, as condições de trabalho remetem ao fato de precisar lidar com situações de urgência (MARTINS et al., 2012)

A gratificação ao trabalhar como enfermeiro do SAMU, está relacionada ao prazer de atuar diretamente com a assistência, a afinidade pessoal com a área, ao dinamismo de trabalho de urgência e à possibilidade de observar a melhora clínica do paciente. Outras características do serviço como convivência com o inesperado em relação ao estado clínico da vítima são fatores que contribuem para seu aprendizado. Como podem ser expressos nas seguintes falas:

Gratificante por saber que você pode fazer a diferença para aquela vítima, poder ajudar, poder intervir, poder cuidar e, no final, dá tudo certo. Saber que você fez o melhor (...) (Violeta).

Unifitalo em Pesquisa, São Paulo SP, v.7, n.2 abril 2017

(...) ter o sentimento de gostar de ajudar o próximo, saber que está sendo útil à sociedade de alguma forma (...) Às vezes, pegamos um trauma ou uma coisa muito grave, você consegue reverter ou ajudar aquela pessoa de alguma forma ou até mesmo em uma situação clínica que você consegue reverter aquela situação na vida daquela pessoa é supergratificante para nós (..) (Margarida).

(...) logo que entrei no serviço, foi um grande desafio! Eu nunca pensei em entrar por esse caminho e foi um aprendizado para mim; tem suas horas de estresse e suas horas de alegrias por você ter comprido a risca tudo que você pensou que poderia fazer por alguém e deu certo (...) (Tulipa).

A realização do profissional de Enfermagem é trabalhar fazendo aquilo que gosta, quando há gratificação pelo que faz, quando se identifica com o trabalho realizado. Ocorre quando o trabalhador consegue transformar o sofrimento vivenciado ao desempenhar suas tarefas e buscar melhores condições de saúde para cada situação de sofrimento enfrentado no trabalho (WORM et al., 2016).

No SAMU, a atuação dos enfermeiros é marcada por diversos desafios que resultam em oportunidades de aprendizado e satisfação, contudo o cotidiano no serviço de atendimento pré-hospitalar é também bastante diversificado e, até mesmo, imprevisível, podendo ser gerador de estresse e desgaste físico e emocional.

Assim, o estresse no ambiente de trabalho é gerado pela inserção do profissional em um contexto adverso, podendo trazer insatisfação, desinteresse e frustração, de acordo com a maneira que o processo de

trabalho está sendo desenvolvido. A seguir, os trechos das falas evidenciam a presença de estresse na atuação do enfermeiro do SAMU:

É complicado por se tratar de vidas onde o profissional que trabalha no SAMU, tem a total responsabilidade da vítima em suas mãos. Trabalhar em um ambiente hostil de grande risco, tanto ao paciente como ao profissional (Violeta).

(...) o atendimento não é da forma que a gente queria que fosse. O estresse toma conta de toda forma e aspecto, em razão da população não ter resposta a qual ela quer, quando chama o serviço, às vezes, há morosidade no atendimento, isso é estressante (...) (Rosa).

(...) é difícil porque, muitas vezes, você não tem o equipamento adequado que gostaria de ter, não tem o material que você gostaria de estar usando nos pacientes e, muitas vezes, é frustrante não só pra mim, mas para toda a equipe (...) (Tulipa).

No contexto profissional, a Enfermagem pode ser considerada uma profissão estressante, em razão da responsabilidade pela vida das pessoas e da proximidade com o sofrimento das mesmas, exigindo maior empenho em sua atuação, aumentando a probabilidade de ocorrência de estresse (PEREIRA; MIRANDA; PASSOS, 2009).

Melo e Espíndula (2010) afirmam também que o estresse profissional que recaí sobre o enfermeiro no APH (Atendimento Pré-hospitalar) é fator desencadeante de desgaste físico e emocional, podendo gerar falhas na percepção, dificuldades de concentração nas atividades e ocasionar adoecimento.

Uníftalo em Pesquisa, São Paulo SP, v.7, n.2 abril 2017

Relacionamento interpessoal

Em qualquer área de atuação, um dos estressores refere-se às relações interpessoais, pois o indivíduo sob estresse sofre uma redução da capacidade de comunicação com sua equipe.

Nesse eixo temático, os fatores estressantes durante a jornada de trabalho foram: relacionamento com usuários e com os profissionais do intra-hospitalar.

- Relacionamento com usuários

A relação entre profissional e usuário é relativamente rápida, porém constitui um fator estressante em razão da incompreensão do objetivo e da missão do SAMU pela população, que aciona o serviço de forma errônea, causando aumento da demanda e perda de tempo, como pode ser demonstrado nas seguintes falas:

(...) a forma que a gente é recebido na residência, seja lá na cena, a forma que as pessoas abordam a equipe como se tivéssemos culpa de tudo, a gente orienta, fala que quando se liga no SAMU não é pra gente. Mas, eles acham assim que a morosidade, o descaso provem da equipe. As pessoas não têm paciência, muitas vezes, as pessoas querem até destruir o patrimônio público (Rosa).

(...) as pessoas não têm consciência de que este é um serviço de urgência e emergência, porque muitos chamados que recebemos são totalmente absurdos e isso passa longe de ser um serviço de urgência e emergência. A população trata o SAMU como táxi (Tulipa).

O estudo realizado com profissionais de enfermagem do SAMU do Rio Grande do Sul comprova os relatos das entrevistadas em relação à dificuldade encontrada pelos profissionais na assistência à população. O estudo menciona que o desconhecimento da população referente à real funcionalidade do serviço é algo que leva ao deslocamento desnecessário, prejudicando quem realmente se encontra em uma situação de emergência, além de refletir na qualidade e no sucesso desse atendimento (Silva et al., 2014)

Uma possível estratégia para a melhoria da qualidade do serviço de atendimento móvel de urgência seria a mídia, uma vez que por meio da informação pode auxiliar na compreensão da população sobre a real função do SAMU. Além de programas de capacitação para leigos, que poderiam ser realizados em escolas e instituições públicas, como as unidades básicas de saúde.

- Relacionamento com profissionais do intra-hospitalar

Tratando-se de relacionamento interpessoal com outros profissionais, as entrevistadas relataram conflitos com profissionais da rede fixa, sobretudo no momento da recepção do paciente nesse serviço, pois ainda não há uma clara concepção da missão do SAMU pelos profissionais dos serviços fixos de saúde.

Outro fator desencadeante de estresse entre os profissionais do SAMU e profissionais da rede fixa é a falta de vagas nos hospitais, acarretando maior tempo de espera do paciente para receber o atendimento e, conseqüentemente, a pressão da chefia para liberação da equipe. As falas das entrevistadas expressam esses fatores:

(...) lidar com profissionais dos hospitais também é complicado, às vezes eles acham que estamos levando paciente porque queremos, que é por nossa vontade e acaba tendo discussões (Violeta).

(...) a gente se estressa para deixar o paciente no hospital porque não tem leito e está superlotado, isso faz com que nossa relação com o povo do hospital seja cheia de conflitos (...) conflitos com auxiliares, enfermeiros, médicos, porque eles acham que deveríamos levar para outro hospital (Margarida).

A falta de conhecimento dos profissionais dos serviços fixos de saúde sobre os fluxos e protocolos do SAMU prejudica o relacionamento entre as equipes do pré-hospitalar móvel e do intra-hospitalar. Os profissionais da rede fixa ainda desconhecem as exigências impostas às equipes pela chefia exercida pelo médico regulador, além da existência de uma cobrança social na resolução dos problemas da população (VELLOSO, 2011).

Em contrapartida, na pesquisa realizada por Rocha (2009) foi identificado que a relação interpessoal dos profissionais do SAMU e do serviço fixo pode ser baseada em entendimentos e parcerias, assim como de desentendimentos e conflitos, que retratem uma relação dinâmica que depende da demanda de trabalho. Considerando-se a habilidade de comunicação dos profissionais, esta será a definidora da relação a ser estabelecida.

Dilemas do dia a dia

Algumas situações adversas estão constantemente presentes na rotina do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência, que expõem os

Unifal em Pesquisa, São Paulo SP, v.7, n.2 abril 2017

profissionais a riscos, podendo ocasionar o estresse. São elas: limitação de espaço para a realização de técnicas, tentativa de suicídio e homicídio, perigos em vias públicas, risco de acidente de trânsito, poluição sonora, exposição à variação dos fatores ambientais, quadro de funcionários reduzidos, deficiência de leitos hospitalares, recursos materiais insuficientes, sobrecarga de demanda, trabalho noturno e privação de sono.

O trabalho noturno é um dos fatores estressantes que merece destaque, pois a falta de repouso e a privação de sono levam a riscos como dificuldade de concentração e fadiga, que pode ser evidenciado no trecho a seguir:

(...) também existe o fator trabalho no horário noturno, não que esteja reclamando, mas tem hora que o corpo reclama, a mente fica lenta, os reflexos diminuem devido ao sono (Violeta).

(...) o que me desgasta bastante é ter que trabalhar no período noturno, tá certo que não é uma imposição do serviço e sim uma escolha minha, devido a minha rotina de mãe, tenho outros afazeres e acabo não dormindo o suficiente. Isso acaba refletindo no trabalho (Rosa).

O trabalho noturno contínuo proporciona déficit de sono, problemas de vigilância e alterações do humor. Além de colocar em risco a qualidade da assistência, podendo levar o profissional ao isolamento social com repercussões na família ou outros segmentos sociais (BEZERRA; SILVA; RAMOS, 2012).

Serra (2014) também concorda que o trabalho noturno é prejudicial à saúde do trabalhador, em razão das condições críticas de trabalho, Unifitalo em Pesquisa, São Paulo SP, v.7, n.2 abril 2017

desgastantes e cansativas, sobretudo os profissionais do SAMU enfrentam com disposição e compromisso todo tipo de atendimento pelo gosto e satisfação de atuar no salvamento de pessoas.

Já a deficiência de recursos materiais e humanos leva a um grande desgaste físico e mental aos profissionais do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência, pois essa situação provoca o imprevisto, elevando os riscos de acidentes, tanto aos profissionais como aos pacientes. As seguintes falas expressam essa afirmativa:

(...) existem vários fatores que nos levam a ficar estressados (...) quando olho a equipe e não está composta pela quantidade correta que deveria estar, ficamos algum tempo aguardando a composição correta da equipe, e isso atrasa os atendimentos (Rosa).

O quadro de funcionários e de material deixa muito a desejar (...) o atendimento de vítimas de trauma deveria ser atendido por três profissionais e não somente pelo motorista e enfermeiro, isso põe em risco todo o protocolo de trauma (...) (Margarida).

O profissional do SAMU enfrenta certas situações com falta de equipamentos e material, o que implica não seguir corretamente suas metas de segurança no cuidado, ficando exposto há vários riscos que podem acarretar problemas de saúde ou acidentes de trabalho (WORM et al., 2016).

O déficit de recursos humanos é considerado um fator estressante, pois o profissional é impulsionado a improvisar seu trabalho ou exercê-lo de modo incompleto. O cenário de urgência exige dos profissionais de enfermagem o desenvolvimento de atividades que demandam esforço

Unifal em Pesquisa, São Paulo SP, v.7, n.2 abril 2017

físico, e somado à precariedade de profissionais leva à queda da qualidade da assistência prestada (BEZERRA; SILVA; RAMOS, 2012).

Outro estressor é a superlotação dos hospitais, que ocasiona a retenção de macas e a permanência da equipe nos pátios dos hospitais à espera da liberação dessas macas. Os trechos abaixo demonstram este fato:

(...) a gente se estressa não pelo chamado ou ocorrência, a gente se estressa para deixar o paciente no hospital porque não tem leito porque está superlotado (...) (Margarida).

(...) às vezes, a morosidade no atendimento por ficar muitas vezes as macas presas no hospital, o atendimento não é assim da forma que a gente queria que fosse (...) (Rosa).

A superlotação dos serviços hospitalares de urgência e emergência, além da falta de leitos de retaguarda e de UTI nos hospitais, faz com que a central de regulação do SAMU não tenha para onde encaminhar os pacientes atendidos pelas equipes móveis, ocasionando o total desequilíbrio no sistema, com a manutenção de pacientes graves em UPAs (Unidades de Pronto Atendimento), a retenção de macas nos hospitais, com a consequente paralisação das atividades das ambulâncias, causando prejuízos imensos à boa e necessária assistência pré-hospitalar à população (CFM, 2014).

4 CONCLUSÃO

Concluiu-se com este instrumento de pesquisa que a atuação do enfermeiro no Serviço de Atendimento Móvel de Urgência é marcada

Unifalro em Pesquisa, São Paulo SP, v.7, n.2 abril 2017

por fatores estressores como o relacionamento interpessoal, tanto com os usuários do serviço que não compreendem a funcionalidade do mesmo, como com os profissionais da rede fixa que desconhecem os fluxos e protocolos do SAMU. Além disso, há os dilemas do próprio cotidiano do serviço, destacando-se a jornada de trabalho no período noturno, a deficiência de recursos materiais e humanos e a superlotação dos hospitais o que acarreta a retenção de macas e a permanência das equipes nos pátios dos hospitais.

Contudo, a gratificação do profissional ao atuar no SAMU fica clara, isso é pelo constante aprendizado e oportunidade de o enfermeiro exercer, sobretudo, atividades assistenciais, colocando em prática os conhecimentos técnico-científicos adquiridos em sua formação; desse modo, cumprindo com o objetivo primordial do SAMU que é salvar vidas. Conforme relatos das entrevistadas, o dinamismo e a resolutividade do serviço são pontos positivos que levam a uma maior satisfação ao trabalhar no SAMU, uma vez que situações singulares e inesperadas contribuem para seu aprendizado e crescimento profissional. Assim sendo, a atuação do enfermeiro no SAMU é de grande importância para que esse respectivo serviço funcione adequadamente.

Considera-se indispensável que cada profissional reflita sobre o processo de trabalho e a necessidade do cuidado do cuidador para cuidar de forma mais qualificada e com maior qualidade de vida no trabalho. A partir dos resultados da pesquisa considerou-se necessário a implantação de uma proposta de prevenção do estresse no SAMU, por meio do conhecimento específico do desenvolvimento do estresse, bem como a resolução dos problemas confrontados, o autoconhecimento e a formação continuada como princípios básicos de estratégias de enfrentamento do estresse laboral dos profissionais de enfermagem.

Vale ressaltar que este estudo foi realizado com uma população restrita de enfermeiros do SAMU atuantes em São Paulo, constituindo uma realidade única vivenciada. Com isso, pode apresentar aproximações ou distanciamentos de outras realidades, reforçando a necessidade de novos estudos que possam retratar esta temática.

REFERÊNCIAS

ALVES, M. et al. Particularidades do trabalho do enfermeiro no serviço de atendimento móvel de urgência de Belo Horizonte. **Texto Contexto Enferm**, Florianópolis, v. 22, n. 1, p. 208-15, 2013. Disponível em: http://www.scielo.br/pdf/tce/v22n1/pt_25.pdf Acesso em 04 out 2016

ARANTES, M.A.A.C.; VIEIRA, M.J.F. **Estresse**. 3 ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2010.

BEZERRA, F.N. **Estresse ocupacional nos enfermeiros que atuam no serviço de atendimento móvel de urgência à luz da teoria de Betty Neuman**. 2013. 128f. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Pernambuco. Programa de Pós-Graduação em Enfermagem, 2013. Disponível em: <https://www.ufpe.br/ppgenfermagem/images/francimar.pdf> Acesso em 22 set 2016

BEZERRA, F.N.; SILVA, T.M.; RAMOS, V.P. **Estresse ocupacional dos enfermeiros de urgência e emergência: Revisão Integrativa da Literatura**. **Acta Paul Enferm**. São Paulo, v. 25, n. 2, p. 151-6, 2012. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-21002012000900024> Acesso em 23 fev 2016

CFM – CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA. **Resolução nº 2.110/2014**. Dispõe sobre a normatização do funcionamento dos Serviços Pré-Hospitalares Móveis de Urgência e Emergência, em todo o território nacional. Disponível em: http://www.portalmedico.org.br/resolucoes/CFM/2014/2110_2014.pdf Acesso em 22 set 2016

CNS – CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE. **Resolução nº 466/12**. Dispõe sobre a regulamentação de pesquisas em seres humanos no Brasil. Disponível em:

Unifitalo em Pesquisa, São Paulo SP, v.7, n.2 abril 2017

conselho.saude.gov.br/resolucoes/2012/Reso466.pdf Acesso em 20 fev 2016

COSTA, I.K.F. et al. Riscos ocupacionais em um serviço de atendimento móvel de urgência. **J Res Fundam Care Online [on line]**, v. 6, n.3, 2014. Disponível em: http://www.seer.unirio.br/index.php/cuidadofundamental/article/view/3250/pdf_1337 Acesso em 23 fev 2016

FARIAS, S.M.C. et al. Caracterização dos sintomas físicos de estresse na equipe de pronto atendimento. **Rev Esc Enferm USP**, São Paulo, v. 45, n. 3, p. 722-9. 2011. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/reeusp/article/view/40758> Acesso em 26 fev 2016

HANZELMANN, R.S.; PASSOS, J.P. Imagens e representações da Enfermagem acerca do stress e sua influência na atividade laboral. **Rev Esc Enferm USP**, São Paulo, v.44, n. 3, p. 694-701, 2010. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/reeusp/article/view/40594> Acesso em 26 fev 2016

MARTINS, C.C.F. et al. Desgaste no serviço de atendimento pré-hospitalar móvel: percepção dos enfermeiros. **Rev Enferm UFSM**, Santa Maria, v. 2, n. 2, p. 282-89, 2012. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/reufsm/article/view/4687> Acesso 18 out 2016

MELO, A.C.; ESPÍNDULA, B.M. A importância do enfermeiro no Atendimento Pré-Hospitalar (APH): Revisão Bibliográfica. **Rev Eletr Enfer**, v. 1, n. 1, p. 1-16, 2010. Disponível em: <https://www.ceen.com.br/midias/downloads/12022014183020.pdf> Acesso em 25 out 2016

MINAYO, M.C.S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 10 ed. São Paulo: Hucitec, 2010.

Unifitalo em Pesquisa, São Paulo SP, v.7, n.2 abril 2017

PEREIRA, C.A.; MIRANDA, L.C.S.; PASSOS, J.P. O estresse ocupacional da equipe de enfermagem em setor fechado. **Rev Pesq.: cuidado é fundamental** [on-line]. V. 1, n. 2, p. 196-202, 2009.

Disponível em:

<http://www.seer.unirio.br/index.php/cuidado%20fundamental/article/view/Article/346> Acesso em 25 out 2016

ROCHA, R. L. P. **Percepções dos Profissionais da Atenção Básica sobre o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência de Belo Horizonte**. 2009.108f. Dissertação (Mestrado em Enfermagem). Escola de Enfermagem, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2009. Disponível em:

www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/handle/1843/GCPA-7Q9FJ4
Acesso em 25 out 2016

SERRA, R.A. **Dor, qualidade de vida e saúde dos profissionais do SAMU-192**. 2014. 169 f. Dissertação (Mestrado). Psicologia da saúde. Universidade Católica Dom Bosco, Campo Grande, 2014. Disponível em: site.ucdb.br/public/md-dissertacoes/15021-final.pdf Acesso em 26 out 2016

SILVA, E.A.C. et al. Aspectos históricos da implantação de um serviço de atendimento pré-hospitalar. **Rev. Eletr. Enf.**, Goiânia, v. 12, n. 3, p. 571-7, 2010. . Disponível em: <http://revistas.ufg.br/fen/article/view/10555>
Acesso em 28 fev 2016

SILVA, S.F. et al. Dificuldades vivenciadas em um serviço de Atendimento Móvel de Urgência: percepções da equipe de enfermagem. **Rev Enferm Centro Oeste Mineiro**, Minas Gerais, v. 4, n. 2, p. 1161-1172, 2014. Disponível em:
<http://www.seer.ufsj.edu.br/index.php/recom/article/view/541> Acesso em 18 out 2016

TIPPLE, A.F.V. et al. Acidente com material biológico no atendimento pré-hospitalar móvel: realidade para trabalhadores da saúde e não saúde. **Rev Bras Enferm** Brasília, v. 66, n. 3, p. 378-84, 2013.

Disponível em:

http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672013000300012. Acesso em 28 fev 2016

VELLOSO, I.S. C. **Configurações das relações de poder no Serviço de Atendimento Móvel de urgência de Belo Horizonte**. 2011. 128f. Tese (Doutorado em Saúde e Enfermagem) – Escola de Enfermagem, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2011. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/handle/1843/GCPA-8FWNJ3> Acesso em 25 out 2016

VIGUEIRAS, E.S.R. **Psicologia da Saúde**. São Paulo: Pearson Education, 2014.

WORM, F.A. et al. Risco de adoecimento dos profissionais de enfermagem no trabalho em atendimento móvel de urgência. **Rev Cuidarte**, Colômbia, v. 7, n. 2, p. 1288-96, 2016. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v7i2.329> Acesso em 08 out 2016