

VIII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XXIII Jornadas de Investigación XII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2016.

Salud y trabajo de profesionales de servicio móvil urgencia de Brasil.

Melo, Cynthia De Freitas y Magalhaes, Barbara.

Cita:

Melo, Cynthia De Freitas y Magalhaes, Barbara (2016). *Salud y trabajo de profesionales de servicio móvil urgencia de Brasil. VIII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XXIII Jornadas de Investigación XII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-044/274>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/eATh/57K>

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.

SALUD Y TRABAJO DE PROFESIONALES DE SERVICIO MÓVIL URGENCIA DE BRASIL

Melo, Cynthia De Freitas; Magalhaes, Barbara
Universidade de Fortaleza. Brasil

RESUMEN

El Servicio de Atención Móvil de Urgencia (SAMU) es un servicio de atención pre-hospitalaria móvil, que opera a través de llamadas telefónicas, y disponible las 24 horas para el público. Este estudio tuvo como objetivo evaluar y entender las condiciones de trabajo, el sentido del trabajo y el riesgo de convertirse en profesionales de enfermos SAMU Fortaleza. Se trata de una investigación descriptiva y exploratoria en siete categorías diferentes de los profesionales de la respuesta a una guía de entrevista semiestructurada, evaluado por Bardin Análisis de Contenido. Los resultados muestran que SAMU juega un papel importante para la sociedad, de ser beneficioso para la salud pública. Sin embargo, es evidente que las condiciones y situaciones experimentadas por los profesionales afectan el significado del trabajo asignado por ellos. De ello se desprende la importancia del servicio y la necesidad de mejoras a realizar en las condiciones de trabajo del SAMU.

Palabras clave

Condiciones de trabajo, Sentido del Trabajo, Emergência

ABSTRACT

HEALTH AND WORK OF ANSWERING SERVICE PROFESSIONALS
MOBILE EMERGENCY BRASILEIROS

The Mobile Emergency Service (SAMU) is a service of mobile pre-hospital care, which operates through telephone calls, and available 24 hours to the public. This study aimed to evaluate and understand the conditions of work, sense of work and risk becoming ill professionals SAMU Fortaleza. This is a descriptive and exploratory research in seven different categories of professionals answered a semi-structured interview guide, assessed by Bardin Content Analysis. The results show that SAMU plays an important role for society, being beneficial to public health. However, it is noticeable that the conditions and situations experienced by professionals affect the meaning of work assigned by them. It follows the importance of service and the need for improvements to be made in the SAMU working conditions.

Key words

Working conditions, Sense of Labor, Emergency

INTRODUÇÃO

O Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) é um serviço de atendimento pré-hospitalar móvel, disponível 24 horas à população. O SAMU atua através de ligações telefônicas, acionadas pelo número de chamada 192. Por meio da Central de Regulação, o médico regulador define a gravidade da emergência e mobiliza a ambulância mais próxima da ocorrência, podendo ser de suporte básico ou avançado (Lancini, Prevê & Bernardini, 2013).

A Unidade de Suporte Básico (USB) é designada ao paciente de pequena ou média gravidade. A Unidade de Suporte Avançado

(USA) é designada a atendimentos de urgências, sendo apta para que a equipe possa realizar intervenções de alta complexidade no paciente. Logo após o atendimento, o paciente é encaminhado ao hospital mais apropriado à sua demanda (Manual Técnico Operacional da Central SAMU 192, 2011).

Em decorrência das ações do SAMU, ocorreu uma diminuição significativa no número de traumas e mortalidade. Diante dessa contribuição, é fundamental analisar os aspectos do sentido de trabalho atribuídos pelos profissionais do SAMU, haja vista que, em razão da alta carga emocional ao lidar com certas ocorrências que afetam o trabalhador e das decisões complexas durante o atendimento, é essencial que para que a assistência ao paciente seja de qualidade, o profissional do SAMU deva compreender o sentido atribuído ao seu trabalho (Gonçalves, 1994).

Método

Tipo de estudo

O presente estudo trata-se de uma pesquisa exploratória-descritiva de cunho qualitativo.

Participantes

Contou-se com a participação de sete profissionais, a partir de um critério de saturação de dados de Sá (1998). São profissionais que atuam no SAMU Fortaleza, de diferentes categorias profissionais: três técnicos em enfermagem, um socorrista e três enfermeiros.

Instrumento

Foi utilizado um roteiro semiestructurado acerca do tema, focalizando as dimensões pessoal, organizacional e social.

Procedimentos éticos e coletas de dados

Inicialmente, o projeto de pesquisa foi submetido ao comitê de ética da Secretaria Municipal de Saúde e ao comitê de ética institucional. Posteriormente, foram convidados sete sujeitos, que trabalham no SAMU Fortaleza, de diferentes categorias profissionais para participarem das entrevistas. Estas ocorreram com auxílio de gravador. Destaca-se que foram respeitados os aspectos éticos exigidos pela Resolução nº466/12 do Conselho Nacional de Saúde.

Análise de dados

A análise das entrevistas foi realizada mediante a análise de conteúdo de Bardin, aderindo aos seguintes passos: de pré-análise, de exploração do material e de tratamento dos resultados, a inferência e interpretação (1977).

Resultados e discussão

O *corpus* geral foi composto por sete entrevistas - Unidades de Contexto Inicial (UCI), que contabilizaram 2.046 Unidades de Contexto Elementar (UCE), distribuídas em três classes temáticas.

Na classe temática 1 - "*O cotidiano do SAMU*", composta por 367 UCES, distribuídas em três categorias, foi apresentado o cotidiano dos profissionais do SAMU. No que se refere a 1.1 - "*Rotina e ritmo de trabalho*" (155 UCES), foi relatado pelos participantes da presente pesquisa: "*Durante o dia a gente não pára, quase que o dia todo em ocorrência*" (Participante 1). Verificou-se que o ritmo de

trabalho é intenso e que a rotina do SAMU não é previsível, devido ao número não determinado e à diversidade de ocorrências (Olvani, Ascari, Schiavinato & Ribeiro 2014).

Em relação a 1.2 - "*Ocorrências*" (212 UCEs), foi assinalado, mediante os discursos dos participantes, que o número e a natureza das ocorrências variam: "*Varia do dia da semana, varia da época do ano*" (Participante 5). Devido a essa imprevisibilidade, é necessária uma capacitação da equipe (Lancini et al., 2013). Foi indicado também que lidar com certas ocorrências desestabilizam emocionalmente os profissionais, especialmente as que envolvam crianças ou idosos: "*Onde envolve criança, você tem que tá muito preparada psicologicamente pra não se envolver*" (Participante 6). Todavia, a equipe não recebe apoio psicológico, podendo resultar em sofrimento psíquico e em descontentamento com a atividade realizada (Romanzini & Bock, 2010; Silva, Ferreira, Aquino, Medeiros & Silva 2013).

Na classe temática 2 - "*Condições do SAMU*", composta por 397 UCEs, distribuídas em duas categorias, foram apresentadas as condições do SAMU. Em 2.1 - "*Estrutura do SAMU*" (63 UCEs), foi destacado que foram instalados lugares de repouso para os servidores: "*Os meus gestores, eles estão preocupados com meu bem-estar quando eu não estou em ocorrência*" (Participante 2). Esses postos de apoio geram sentimentos de reconhecimento em relação aos cuidados apresentados pela gestão, acarretando em um melhor desempenho das ações do profissional durante as ocorrências (Silva et al., 2011; Oliveira et al., 2014).

Não obstante, foi assinalado que as ambulâncias apresentam condições precárias: "*Tem época que carro não abre porta, que não funciona freio*" (Participante 5). Essa circunstância, que causa o número insuficiente de veículos e influencia na quantidade de atendimentos realizados, desestimula o trabalhador e pode afetar o sentido do trabalho destes profissionais (Lancini et al., 2013; Silva et al., 2011). Acerca da 2.2 - "*Carência de material*" (83 UCEs), foi relatado: "*É uma carência muito grande de material*" (Participante 1). A insuficiência de recursos afeta a qualidade do socorro e a satisfação do profissional (Lancini et al., 2013).

Na classe temática 3 - "*Aspectos do trabalho do SAMU*", composta por 1.361 UCEs, distribuídas em sete categorias, foram apresentados os aspectos do trabalho do SAMU. Em relação a 3.1 - "*Perspectivas de trabalho do SAMU*" (324 UCEs), foi declarado: "*O SAMU tornou-se minha paixão*" (Participante 6). Percebeu-se que apesar das dificuldades como salários atrasados e condições precárias, os profissionais apreciam e desempenham suas funções com satisfação (Tolfo & Piccinini, 2007).

Referente a 3.2 - "*Circunstâncias de trabalho que causam satisfação e insatisfação no profissional*" (270 UCEs), entre as que geram satisfação nos profissionais, foi relatado: "*Quando a gente pega um paciente grave e consegue estabilizar*" (Participante 4). Destacam-se ainda: não trabalhar com falta de material e trabalhar com uma equipe bem treinada, situações que promovem a qualidade do atendimento e o bem-estar do servidor. Nas circunstâncias que produzem insatisfação, foi citado: "*Eu não gosto de atender uma criança em sofrimento*" (Participante 2). Também foi mencionado que atender pacientes alcoolizados, idosos e presenciar o grande número de ocorrências e as poucas ambulâncias a disposição para o atendimento suscitam em abalo emocional, refletindo em uma má perspectiva do trabalho e influenciando no sentido do trabalho (Romanzini & Bock, 2010; Silva et al., 2013).

A respeito da 3.3 - "*Relação dos profissionais com os colegas de trabalho*" (225 UCEs), sobressaem-se as boas relações entre os funcionários: "*O SAMU é uma grande família*" (Participante 3). Esses relacionamentos dão sentido ao trabalho e contribuem no des-

empenho do trabalho em equipe, resultando na produtividade das ocorrências (Lancini et al., 2013; Viana & Machado, 2011).

No que se refere ao 3.4 - "*Reconhecimento do trabalho do SAMU*" (207 UCEs), foi relatado que: "*A grande maioria (da população) reconhece o trabalho no SAMU*" (Participante 3). Apesar de relatos sobre a cobrança dos cidadãos como reclamações quanto ao atendimento prestado, eventualmente os profissionais são elogiados pela população, gerando contentamento nos servidores e concedendo sentido ao trabalho exercido (Morin, Tonelli & Pliopas, 2007; Silva et al., 2011).

Acerca do 3.5 - "*Aspectos que prejudicam a saúde dos profissionais*" (189 UCEs), foi mencionado: "*A gente vai ter uma dor no joelho, na coluna*" (Participante 4). Foi indicado ainda: problemas de saúde como hérnias de disco e lesões nas articulações, devido às posições inadequadas dos profissionais ao realizar o atendimento de pacientes e os riscos de contaminação com materiais biológicos e de acidentes de trânsito. Estes aspectos, além de afetar a saúde, podem desestimular o trabalhador e induzirem a um trabalho sem sentido (Viana & Machado, 2011; Silva et al., 2011).

Em 3.6 - "*Gestão do SAMU*" (38 UCEs), foi relatado, em 3.6.1 - "*A rotatividade de gestores*" (10 UCEs), que: "*Não existe um concurso. Existe a indicação (para o cargo de gestor)*" (Participante 3). Devido a isso, a rotatividade prejudica o funcionamento do SAMU, pois o gestor pode não dar seguimento aos projetos do antecessor. Em 3.6.2 - "*Avaliação da relação com a gestão*" (28 UCEs), foi verificado que a gestão é um setor acessível, fator importante para conferir um sentido ao trabalho dos profissionais: "*Aqui a gente tem liberdade pra falar*" (Participante 7).

Referente aos 3.7 - "*Aspectos do trabalho do SAMU que devem ser aprimorados*" (87 UCEs), foi citado: "*Modificar essa questão das condições de trabalho*" (Participante 1). Ainda foram mencionados: melhorar o salário dos profissionais, aprimorar o tempo-resposta no atendimento das ocorrências e conscientizar a população quanto aos trotes realizados. Propostas que tornam perceptível a necessidade de aprimoramento nesses aspectos evidenciados, visando à realização profissional e pessoal dos servidores a fim de propiciar um trabalho com sentido (Silva et al., 2011; Viana & Machado, 2011).

Conclusão

Contempla-se, mediante os resultados adquiridos no presente estudo, que fatores como as condições de trabalho, as relações e o reconhecimento são determinantes para que o profissional confira sentido ao trabalho. Nesse cenário, pôde-se verificar que os postos de apoio oferecem boas condições de trabalho, proporcionando satisfação aos servidores. Foi percebido também, que a população reconhece o trabalho dos profissionais, atribuindo, deste modo, um trabalho com sentido.

Além disso, foi observado que a precariedade das ambulâncias, as ocorrências que afetam emocionalmente os servidores e os danos às articulações dos trabalhadores devido às posturas inapropriadas dos profissionais no momento do atendimento influenciam o sentido de trabalho atribuído. Faz-se necessário, portanto, novas ambulâncias, acompanhamento psicológico e estratégias para diminuir danos à saúde dos servidores.

Conclui-se, que apesar das adversidades de trabalho, os servidores gostam da função que exercem para a sociedade. Nesse sentido, são indispensáveis políticas voltadas a propiciar aos profissionais boas condições de trabalho como forma de aumentar a satisfação, a melhora no atendimento de usuários e atribuir um trabalho com sentido aos servidores.

REFERÊNCIAS

- Bardin, L. (1977). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Gonçalves, R. B. M. (1994). *Tecnologia e organização social das práticas de saúde*. São Paulo.
- Lancini, A. B., Prevé, A. D., & Bernardini, I. S. (2013). O Processo de Trabalho das Equipes do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU). *Anais GSP. Coleção Gestão da Saúde Pública – Volume 4*. Santa Catarina. Disponível em: <http://gsp.cursoscad.ufsc.br/wp/wp-content/uploads/2013/03/Anais-GSP-Volume-4-Artigo-1.pdf>
- Manual Técnico Operacional da Central SAMU 192. (2011) 1ª Edição Editora Fundação Estadual de Saúde - FUNESA. Aracaju. Disponível em: https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwjYjLXR6aPMAhVFQZAKHRLlBjkQFggdMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.funesa.se.gov.br%2Fmodules%2Fwfdownloads%2Fvisit.php%3Fcid%3D1%26lid%3D74&usg=AFQjCNEiHQgq0cHvcHJ4UBG2uXA79szVLQ&sig2=bLkYXN_c08J7X9_LV70Faw&cad=rja
- Morin, E., Tonelli, M. J., & Pliopas, A. L. V. (2007). O trabalho e seus sentidos. *Psicologia & Sociedade*; 19, Edição Especial 1: 47-56. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-71822007000400008
- Olvani, M. S., Ascari, R. A., Schiavinato, D., & Ribeiro, M. C. (2014). Riscos de adoecimento enfrentados pela equipe de enfermagem do SAMU: uma revisão integrativa. *Rev. Saúde Públ. Santa Cat., Florianópolis*, v. 7, n. 1, p. 107-121. Disponível em: <http://esp.saude.sc.gov.br/sistemas/revista/index.php/inicio/article/viewFile/172/249>
- Romanzini, E. M., & Bock, L. F. (2010). Concepções e sentimentos de enfermeiros que atuam no atendimento pré-hospitalar sobre a prática e a formação profissional. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*. Disponível em: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v18n2/pt_15.pdf
- Sá, C. P. (1998). *A Construção do objeto de pesquisa em Representações Sociais*. Rio de Janeiro: EDUERJ.
- Silva, I. C. B., Ferreira, E. B., Aquino, J. M., Medeiros, S. E. G., & Silva, T. T. M. (2013). Estresse em enfermeiros do serviço de atendimento móvel de urgência (SAMU) de Recife-PE. 17 SENPE – seminário nacional de pesquisa em enfermagem. Natal. Disponível em: http://www.abeneventos.com.br/anais_senpe/17senpe/pdf/1713co.pdf
- Silva, R. M., Beck, C. L. C., Zeitoune, R. C. G., Prestes, F. C., Tavares, J. P., & Guerra, S. T. (2011). Sentido do trabalho para enfermeiros noturnos de um hospital universitário: estudo descritivo. *Online braz. J. nurs.*; 10(3) set-dez. Disponível em: <http://www.objnursing.uff.br/index.php/nursing/article/viewFile/3433/1091>
- Tolfo, S. R., & Piccinini, V. (2007). Sentidos e significados do trabalho: explorando conceitos, variáveis e estudos empíricos brasileiros. *Psicologia & Sociedade*; 19 (spe), 38-46. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-71822007000400007
- Viana, E. A. S., & Machado, M. N. M. (2011). Sentido do trabalho no discurso dos trabalhadores de uma ONG em Belo Horizonte. *Psicologia & Sociedade*; 23 (1): 46-55. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/psoc/v23n1/a06v23n1.pdf>