

# REBES REVISTA BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO E SAÚDE

ISSN - 2358-2391



GVAAG - GRUPO VERDE DE AGROECOLOGIA E ABELHAS - POMBAL - PB  
Artigo Científico

## *Avaliação do nível de estresse entre funcionários que atuam em um serviço de atendimento móvel de urgência*

***Sherezaid Jeruza Fernandes Dantas Rocha***

Enfermeira do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência do município de Sousa-PB

***Ankilma do Nascimento Andrade***

Docente da Faculdade Santa Maria-FSM

***Anne Milane Formiga Bezerra***

Enfermeira do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência do município de Sousa-PB e mestre em Sistemas Agroindustriais. E-mail: annemilane\_pb@hotmail.com

***Daniela Alexandre Estrela***

Enfermeira do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência do município de Sousa-PB

***Kevia Katiúcia Santos Bezerra***

Médica Ginecologista e Obstetra docente da UFCG-Cajazeiras

***Wilma Kátia Trigueiro Bezerra***

Enfermeira do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência do município de Paulista-PB

**Resumo:** No mundo moderno mais do que nunca, o trabalho forma a identidade do ser humano, a profissão do indivíduo caracteriza o seu ser. Os diferentes trabalhos oferecidos constituem-se em oportunidades diferenciadas para aquisição de atributos qualitativos da identidade do trabalhador. Do ponto de vista psicológico, o trabalho provoca diferentes graus de motivação e satisfação, principalmente quanto a forma e ao meio no qual se desempenha a tarefa. Avaliar o nível de estresse dos funcionários que atuam em um Serviço de Atendimento Móvel de Urgência. Os dados foram coletados durante o mês de outubro de 2011 mediante a aplicação da Escala no Estresse Trabalho e foram analisados de forma descritiva em tabelas. A pesquisa segue as diretrizes da Resolução nº 196/96 do CNS/MS. Contatou-se no estudo que o fator estresse foi o menos presente na amostra, no qual 61 (67%) pontuaram nível baixo de estresse, 25 (27%) nível moderado, 2 (2%) nível severo e 4 (4%) nível normal. Os resultados permitiram constar que apesar de uma carga horária exaustiva de trabalho, os funcionários que atuam no Serviço de Atendimento Móvel de Urgências, não apresentaram elevado nível de estresse, diante disso o estudo possibilita reflexões e ações que podem ser melhor averiguados por gestores que atuam em APH e pelo restante da equipe.

**Descritores:** Estresse, Atendimento Pré-Hospitalar, Serviço de Atendimento Móvel de Urgência

### *Level assessment of stress among employees acting in a service mobile service urgent*

**Abstract:** In the modern world more than what never, the work forms the identity of the human being, the profession of the individual characterizes its being. The different offered works consist in chances differentiated for acquisition of qualitative attributes of the identity of the worker. Of the psychological point of view, the work provokes different degrees of motivation and satisfaction, mainly how much the form and to the way in which it plays the task. To evaluate the level of estresse of the employees who act in a Service of Mobile Attendance of Urgência. The data had been collected during the month of October of 2011 by means of the application of Escala in the Estresse Work and had been analyzed of descriptive form in

tables. The research follows the lines of direction of Resolution n° 196/96 of the CNS/MS. It was contacted in the study that the factor estresse was present the least in the sample, in which 61 (67%) pontuaram low level of estresse, 25 (27%) moderate level, 2 (2%) severe level and 4 (4%) normal level. The results had allowed to consist that although an exhausting horária load of work, the employees who act in the Service of Mobile Attendance of Urgencies, had not presented high level of estresse, ahead of this the study make possible reflections and actions that can better be inquired by managers who act in APH and f... main of the team.

**Keywords:** Estresse, Daily pay-Hospital Attendance, Service of Mobile Attendance of Urgency

## 1 Introdução

Devido a necessidade de reorganização do Atendimento Pré-Hospitalar – APH no Brasil, o Ministério da Saúde publicou em 2002, a Portaria n° 2048/GM/MS que Regulamenta os Sistemas Estaduais de Urgência, orienta a elaboração de planos de Atendimentos as Urgências, estabelecem as diretrizes da Regulação Médica e a criação dos núcleos de Educação em Urgência. A mesma portaria dispõe que o enfermeiro deve além de realizar atendimentos assistenciais, deve prestar serviços administrativos e operacionais em sistemas de Atendimento Pré-Hospitalar – APH (BRASIL, 2002).

A constante expectativa de envio da equipe para atendimentos emergenciais com amplas possibilidades de mudanças súbitas no estado geral da vítima atendida faz com que o ritmo de trabalho seja estressante, gerando um comprometimento para os profissionais responsáveis pelo atendimento como para os pacientes e familiares. Os mesmos vivem em constante desgaste físico e mental, pois se defrontam com a dor, sofrimento e morte ao mesmo tempo em que têm que demonstrar prontidão, raciocínio rápido, tomada de decisão assertiva e bom condicionamento físico. Evidentemente essas são situações de extrema expectativa, ansiedade, preocupações, e por vezes, medo, sentimentos estes que ocorrem desde o momento que se recebe a chamada de atendimento via central telefônica até a chegada ao local do evento.

O deslocamento da ambulância, o tráfego nas vias públicas, os cenários encontrados, o atendimento, a família e a mídia impõe aos membros da equipe que tripulam a Unidade de Suporte Avançado – USA e a Unidade de Suporte Básico – USB a necessidade de posturas equilibradas, comportamentos éticos e tomada de decisões eficaz para que seja desenvolvida uma assistência adequada. Portanto, o estresse relacionado ao trabalho define-se naquelas situações em que a pessoa percebe seu ambiente como ameaçador, afetando suas necessidades de realização pessoal e profissional e/ou sua saúde física e mental,

prejudicando sua interação com o trabalho e com o meio, na medida em que há demandas excessivas ou não há recursos adequados para enfrentar tais situações.

Mediante o exposto faz-se necessário indagar que o grande número de profissionais da saúde que atuam em Atendimento Pré-Hospitalar/APH é acometido por estresse ocupacionais devido ao desenvolvimento de suas atividades laborativas. É preciso também voltar atenção para o impacto que esse adoecimento pode causar à vida desses profissionais, com o intuito de possibilitar o desenvolvimento de implementação de medidas preventivas aos agravos à saúde desses trabalhadores. Portanto esta pesquisa teve como objetivo avaliar o nível de estresse dos funcionários que atuam em um Serviço de Atendimento Móvel de Urgência/SAMU.

## 2 Metodologia

Tratou-se de um estudo do tipo exploratório – descritivo, com abordagem quantitativa, a fim de avaliar o nível de estresse no trabalho. O estudo foi realizado no Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) de Sousa-PB, situado no alto sertão Paraibano que fica à 430 Km da capital João Pessoa. Essa instituição possui noventa e quatro trabalhadores, que tem um supervisor administrativo, uma coordenadora de enfermagem, um agente administrativo, um coordenador de frota, treze médicos, vinte técnicos de enfermagem, vinte enfermeiros, quatro rádio operadores, oito TARMS, treze condutores, quatro vigilantes, duas cozinheiras e quatro auxiliares de serviços gerais. A amostra foi composta por 98% dos profissionais que concordarem em participar da pesquisa assinando o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido/TCLE. Foram utilizados como critérios de inclusão dos sujeitos na pesquisa: a disponibilidade, a aceitação e o interesse em participar da investigação. Como critérios de exclusão usamos os trabalhadores doentes, de férias, de licença ou afastamento.

Para Andrade (2009), o questionário é um instrumento formado por um conjunto de questões

sobre o tema utilizadas para uma investigação científica, as perguntas devem ser claras e objetivas, para serem respondidas por um interlocutor, por escrito ou oralmente. O mesmo será composto por duas partes. A primeira contempla os dados referentes a identificação dos sujeitos da pesquisa e a segunda, Escala de Estresse no Trabalho (EET) elaborada por Alves (2004), contendo questões objetivas, que norteiam o tema em estudo.

A Escala de Estresse no Trabalho – EET é composta por 17 questões auto-preenchível por escores de 1 a 4. Constitui-se de cinco perguntas fechadas relativas à demanda, seis ao controle e outras seis referentes ao apoio social. (Apêndice A). Após a soma dos escores, EET oferece uma interpretação dos resultados uma pontuação de: 15 pontos – significa que o nível de estresse não é significativo; 16-20 pontos – baixo nível de estresse; 21-25 pontos – moderado nível de estresse; 26-30 – nível severo; 31-40 pontos – potencialmente perigoso.

Os dados foram coletados no mês de outubro de 2013, mediante a aplicação da Escala de Estresse no Trabalho – EET. Inicialmente foi

solicitado aos participantes da pesquisa uma autorização prévia através da assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE, atendendo aos critérios de pesquisas envolvendo seres humanos de acordo com a Resolução nº 196/96. Para viabilizar a análise dos dados, todos os questionários recebidos foram identificados por numeral, no sentido de manter em sigilo a identidade dos profissionais participantes. Em seguida foram feitas leituras minuciosas de todas as respostas. As informações obtidas a partir da pesquisa foram reunidas, tabuladas e avaliadas por meio de estatísticas simples descritivas e exposta em tabelas para permitir uma melhor visualização dos resultados.

### 3 Resultados

Serão analisados a seguir os dados de caracterização do sujeito da pesquisa, abordando a faixa etária, cargo/ocupação, carga horária e tempo de atuação profissão dos trabalhadores que atuam em um Serviço de Atendimento Móvel de Urgência da cidade de Sousa-PB.

**Tabela 1** – Caracterização dos sujeitos da pesquisa.

<b>VARIÁVEIS</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Idade</b>		
20  ----- 30	22	24
31  ----- 40	46	51
41  ----- 50	20	21
>51	4	4
<b>Cargo/Ocupação</b>		
Enfermeiro	20	22
Técnico de enfermagem	20	22
Médico	13	14
Rádio operador	4	4
Tarm's	8	10
Condutor	13	14
Vigilante	4	4
Agente administrativo	1	1
Auxiliar de serviços gerais	4	4
Cozinheiro	2	2
Coordenador de enfermagem	1	1
Coordenador de frota	1	1
Coordenador administrativo	1	1
<b>Carga horária</b>		
120h	63	69
180h	25	27
168	4	4
<b>Tempo de atuação</b>		
1 ----- 3	38	41
4 ----- 6	54	59
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

Fonte: Coleta de dados (2013)

Em relação a idade dos participantes, podemos observar que 22 (24%) se enquadram na faixa etária de 20 – 30 anos, 46 (51%) dos 31 – 40 anos, 20 (21%) dos 41 – 50 e uma pequena minoria de 4 (4%) está entre os maiores de 50 anos. A maioria dos participantes do estudo enquadra-se na faixa etária entre 31 – 40 anos, correspondendo a 51% da amostra. Entende-se que este seja o período que o ser humano está com maior aptidão e capacidade profissional e produtiva.

Com relação ao cargo/ocupação verificou-se que a profissão predominante foi a de Enfermeiros 20 (21%) e Técnico de Enfermagem 20 (21%) da amostra em estudo. Isto pode ser explicado devido à necessidade do setor de acordo com o número de ambulâncias de atendimentos de Suporte Básico de Vida e Suporte Avançado de Vida, mesmo com a prevalência da amostra esse setor ainda se encontra com o número de funcionário de enfermagem escasso para sua demanda.

No que se refere a carga horária do Serviço Móvel de Urgência, apresentaram três cargas horárias de trabalho diferentes, prevalecendo com 63 (69%) a carga horária de 120 horas mensal, 25 (27%) com carga de 180 horas mensal e uma minoria de 4 (4%) numa carga de 168 horas mensal. Isto se explica devido a variedade de cargos/funções desempenhado no serviço.

Em relação ao tempo de atuação desses profissionais no Serviço Móvel de Urgência, observou-se que 38 (41%) atuam no serviço de 1 – 3 anos, 54 (59%) atuam de 4 – 6 anos. O tempo de trabalho na instituição foi outro fator abordado para caracterizar a amostra. Percebeu-se que a prevalência foi de 54 (59%) dos que atuam de 4 – 6 anos. Com isso, percebemos que atuar em um Serviço Móvel de Urgência exige do profissional agilidade, destreza e associação da prática e teoria, e quanto mais tempo de atuação mais domínio das ações emergenciais no APH.

Os dados obtidos condizem com a literatura que capacidade profissional para o trabalho diz respeito à capacidade que o trabalhador tem para executar seu trabalho com maior energia, abundância, produtividade e aptidão profissional tornando-se o período mais ativo e longo dentro da sociedade (SANTOS; ANTUNES, 2007).

De acordo com o preconizado pelo o Ministério da Saúde portaria 2048/2002 que regulamenta o funcionamento das ambulâncias dos Serviços Móvel de Urgência, é necessário a presença de um enfermeiro em cada ambulância de Suporte Avançado de Vida e de um enfermeiro e um técnico de enfermagem em cada ambulância de Suporte Básico de Vida (BRASIL, 2002).

**Tabela 2.** Distribuição dos funcionários nos itens de demanda e controle

VARIÁVEL	1		2		3		4	
	%	N	%	N	%	N	%	N
Com que frequência você tem que fazer suas tarefas de Trabalho com muita rapidez?	60%	55	36%	33	4%	4	-	-
Com que frequência você tem que trabalhar intensamente?	44%	40	48%	44	4%	4	4%	4
Seu trabalho exige demais de você?	30%	27	40%	37	13%	12	17%	16
Você tem tempo suficiente para cumprir todas as tarefas de seu trabalho?	69%	63	17%	16	10%	9	4%	4
O seu trabalho costuma apresentar exigências contraditórias ou discordante?	16%	15	40%	37	27%	24	17%	16
Você tem possibilidade de aprender coisas novas em seu Trabalho?	69%	63	22%	20	5%	5	4%	4
Seu trabalho exige muita habilidade ou conhecimentos especializados	69%	63	17%	16	11%	10	3%	3
Seu trabalho exige que você tome iniciativas?	60%	55	34%	31	4%	4	2%	2
No seu trabalho você tem que repetir muitas vezes a mesma tarefas?	45%	42	27%	24	17%	16	11%	10
Você pode escolher como fazer seu trabalho?	4%	4	28%	25	23%	21	45%	42
Você pode escolher o que fazer no seu trabalho?	11%	10	28%	25	19%	18	42%	39

1 = Frequentemente

2 = Às vezes

3 = Raramente

4 = Nunca

Fonte: Coleta de dados (2013)

A carga de trabalho dos profissionais que atuam em APH está relacionada às necessidades de assistência dos pacientes, bem como ao padrão de cuidado (BRASIL, 2002).

Segundo Cruz (2004) confirmam isso, ao citar que o profissional quanto mais tempo estiver no exercício de sua profissão mais ele tende a acumular conhecimentos e aperfeiçoar suas práticas, podendo desenvolver um trabalho consciente e com maior êxito, considerando suas ações, estas devem ser voltadas para uma boa assistência.

Em 1970 Robert Karasek propôs um modelo teórico bi-dimencional para analisar o estresse no trabalho. O mesmo relacionava três aspectos demanda, controle e relações sociais. A demanda refere-se ao ritmo do trabalho, o quanto ele é excessivo e difícil de ser realizado bem como à quantidade de conflito existente nas relações de trabalho. O controle é a amplitude ou margem de decisão que o trabalhador possui em relação a dois aspectos: a autonomia para tomar decisões sobre seu próprio trabalho, incluindo o ritmo em que esse é executado, e a possibilidade de ser criativo, usar suas habilidades e desenvolvê-las, bem como adquirir novos conhecimentos e as relações sociais foram definidas como níveis globais de interação social disponível no trabalho tanto com os colegas quanto com os chefes. Sua escassez também pode gerar consequências negativas à saúde. (ALVES, et al, 2004).

Em relação ao aspecto demanda, dos 92 funcionários 55 (60%) disseram que frequentemente

precisam fazer suas tarefas com muita rapidez, 33(36%) às vezes, 4 (4%) raramente; 40 (44%) frequentemente trabalham intensamente, 44 (48%) às vezes, 4 (4%) raramente e 4 (4%) nunca; 27 (30%) responderam que frequentemente o trabalho exige demais dele, 37 (40%) às vezes, 12 (13%) raramente e 16 (17%) nunca; 63 (69%) responderam frequentemente ter tempo suficiente para cumprir todas as tarefas, 16 (17%) às vezes, 9 (10%) raramente e 4 (4%) nunca; 15 (16%) responderam frequentemente costumam apresentar exigências contraditórias ou discordantes, 37 (40%) às vezes, 24 (27%) raramente e 16 (17%) nunca; 63 (69%) responderam frequentemente que tem possibilidade de aprender coisas novas em seu trabalho, 20 (22%) às vezes, 5 (5%) raramente e 4 (4%) nunca; 63 (69%) responderam frequentemente que o trabalho exige muita habilidade ou conhecimentos especializados, 16 (17%) às vezes, 10 (11%) raramente e 3 (3%) nunca; 55 (60%) responderam frequentemente exige que eles tomem iniciativas, 31 (34%) às vezes, 4 (4%) raramente e 2 (2%) nunca; 42 (45%) responderam frequentemente tem que repetir muitas vezes as mesmas tarefas, 24 (27%) às vezes, 16 (17%) raramente e 10 (11%) nunca; 4 (4%) responderam frequentemente podem escolher como fazer seu trabalho, 25 (28%) às vezes, 21 (23%) raramente e 42 (45%) nunca; 10 (11%) responderam frequentemente que pode escolher o que fazer em seu trabalho, 25 (28%) às vezes, 18 (19%) raramente e 39 (42%) nunca (Tabela 3).

**Tabela 3.** Relações sociais no ambiente de trabalho

VARIÁVEL	1		2		3		4	
	%	N	%	N	%	N	%	N
Existe um ambiente calmo e saudável onde trabalha?	38%	35	55%	50	5%	5	2%	2
No trabalho, nos relacionamos bem uns com os outros?	41%	38	43%	40	11%	10	4%	4
Eu posso contar com o apoio dos meus colegas de trabalho?	39%	36	56%	51	5%	5	-	-
Se eu não estiver num bom dia, meus colegas compreendem?	31%	28	50%	46	15%	14	4%	4
No trabalho, eu me relaciono bem com meus colegas?	59%	54	38%	35	1%	1	2%	2
Eu gosto de trabalhar com meus colegas?	63%	58	37%	34	-	-	-	-

1 = Concordo totalmente 2= Concordo mais que discordo totalmente

3= Discordo mais que concordo 4= Discordo

Fonte: Coleta de dados (2013)

As atividades dos funcionários do SAMU deram maior na alta demanda devido prestar atendimento as pessoas com agravos à saúde, fora do

hospital, exigindo conhecimentos específicos e um perfil profissional diferenciado (BRASIL, 2008).

Segundo Menzani (2006) o verdadeiro funcionamento de um serviço de

Urgência/Emergência faz com que este local seja provedor de muitos conhecimentos pela variedade de casos e procedimentos.

Portanto a maioria dos funcionários atua com atendimentos de emergência em APH, para isso todos devem ser capazes de tomar decisões de distinguir as prioridades, avaliando o paciente ou cliente como ser indivisível, integrado e interrelacionado em todas as funções.

Visto que quase todos precisam de muita agilidade, conhecimentos e segurança para garantir uma assistência adequada às pessoas que necessitam atendimentos imediatos.

Em relações a importância das relações sociais no ambiente de trabalho dos 92 funcionários; 35 (38%) responderam concordo totalmente que há um ambiente calmo e saudável onde trabalha, 50 (55%) concordo mais que discordo, 5 (5%) discordo mais que concordo e 2 (2%) discordo totalmente; 38 (41%) responderam concorda totalmente que se relacionam bem uns com os outros no trabalho, 40 (43%) concorda mais que discordo, 10(11%) discordo mais que concordo e 4 (4%) discordo totalmente; 36(39%) responderam concordo

totalmente que podem contar com o apoio dos colegas de trabalho, 51 (56%) concordo mais que discordo e 5 (5%) discordo mais que concordo; 28 (31%) responderam concordo totalmente se eu não tiver em um bom dia os meus colegas compreendem, 46 (50%) concordo mais que discordo, 14 (15%) discordo mais que concordo e 4 (4%) discordo totalmente; 54 (59%) responderam concordo totalmente se relacionam bem com os colegas no trabalho, 35 (38%) concordo mais que discordo, 1 (1%) discordo mais que concordo e 2 (2%) discordo totalmente; 58 (63%) responderam concordo totalmente gostam de trabalhar com os colegas e 34 (37%) concordo mais que discordo (Tabela 4).

A satisfação é responsável pelo crescimento desenvolvimento pessoal e organizacional, porém a motivação é o impulso para a satisfação em geral (MENZANI, 2006).

Então a satisfação de se relacionar bem, de ser escutado quando necessário e de estiver bem consigo mesmo é um direito que corresponde o paradoxo vital do líder que possui equilíbrio emocional.

**Tabela 4.** Distribuição da frequência e nível de estresse da amostra, segundo a classificação

DIMENSÃO	CLASSIFICAÇÃO							
	NORMAL		BAIXA		MODERADA		SEVERO	
	%	N	%	N	%	N	%	N
Estresse	4%	4	67%	61	27%	25	2%	2

Fonte: Coleta de dados (2013)

No estudo o fator estresse foi o menos presente na amostra, no qual 61 (67%) pontuaram nível baixo de estresse, 25 (27%) nível moderado, 2 (2%) nível severo e 4 (4%) nível normal.

Observamos que a maioria dos profissionais apresenta nível baixo devido experimentar o processo trabalho de forma ativa, pois existem altas demandas e alto controle, apesar das demandas serem excessivas elas são menos danosas na medida em que os trabalhadores podem escolher como planejar suas horas de trabalho de acordo com seu ritmo biológico e criar estratégias para lidar com suas dificuldades (ALVES, et al, 2004).

Também verificamos que 25 (27%) dos funcionários apresentaram alto desgaste que é considerado um nível moderado de estresse, pois existe a coexistência de grandes demandas e baixo controle no processo trabalho. Este resultado, no entanto não deve ser subestimado, pois um nível moderado de estresse é igualmente preocupante, segundo a Escala de Estresse no Trabalho revela que alguns aspectos sobre o trabalho podem ser

consideravelmente estressante, mas provavelmente não muito mais do que o enfrentado pela maioria das pessoas. Esses profissionais merecem atenção do gestor no sentido de que se associado ao estresse e a qualidade de vida, estes trabalhadores necessitam aprender a lidar com as demandas do ambiente de trabalho pela necessidade de desenvolver autonomia e responsabilidade (ALVES, et al., 2004).

Quanto ao nível severo de estresse apresentado por 2 (2%) da amostra, o mesmo não pode ser desconsiderado. A Escala de Estresse no Trabalho pontua que embora a pessoa consiga enfrentar as situações estressantes, às vezes, sua vida no trabalho pode ser difícil. Vale ressaltar que, a duração com a qual se experimentam situações de desequilíbrio, eleva a produção de hormônios de estresse que por sua vez pode desencadear o processo de adoecimento físico e mental (ALVES, et al., 2004).

Neste estudo verificamos que apenas 4 (4%) da amostra encontra-se em situação ideal, pois conjuga baixas demandas e alto controle do processo

trabalho (ALVES, et al., 2004). Estes profissionais percebem que seu trabalho não demanda tanta atividade.

#### 4. Considerações Finais

Diante dos dados analisados no estudo podemos concluir que a atividade dos profissionais que atuam em Atendimento Pré-Hospitalar, como Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU, lhe impõe situações de tensão, apreensão, e até medo, levando a uma sobrecarga física e mental, tendo como consequência, prejuízo da qualidade de vida dos profissionais que ali atuam, estressando-os e provocando danos a curto, a médio e a longo prazo, em função da grande demanda de atividades. Nas unidades do SAMU são realizados inúmeros procedimentos, desde o mais simples até os que envolvem alta complexidade. São locais onde os profissionais se deparam diariamente com situações inesperadas, que envolvem sofrimento, dor, morte e, muitas vezes, colocam em risco suas próprias vidas.

Assim, este estudo abordou a existência ou não de estresse entre os funcionários que atuam nesse contexto. Contrariamente ao esperado por muitos, os funcionários não demonstraram alto nível de estresse e o que ocorreu para isso foi o fato de que, apesar da alta demanda, eles vivenciam o processo trabalho com muita participação ativa.

Considerando que eles vivem a necessidade de um atendimento rápido, eficiente e eficaz às vítimas no local do evento para que seja garantido o atendimento integral ao indivíduo, compatível com suas necessidades, supúnhamos que sua rotina geraria estresse, mas isso não foi percebido pela maioria dos funcionários que colaboraram com o estudo.

Concluimos que apesar dos resultados positivos, é preciso o cuidado neste sentido, pois o estresse depende de fatores intrínsecos e extrínsecos. Desta forma, existe uma conotação diferente de estresse para cada pessoa, resultante da sua inserção na sociedade. Por outro lado, o tempo de atuação desses profissionais é um indicador importante de gestão e o fato de um elevado percentual deles atuar em outros locais ou não é um detalhe que merece atenção, no sentido de prevenir a Síndrome de Burnout, que emerge como resultado do estresse crônico, muitas vezes, inviabilizando o trabalhador de continuar exercendo suas atividades profissionais.

Diante do exposto alcançamos o objetivo proposto pelo estudo que é a avaliação sobre o

estresse segundo os trabalhadores de um Serviço de Atendimento Pré-Hospitalar é importante porque possibilita reflexões e ações que podem ser melhor averiguados por gestores que atuam em APH e pelo restante da equipe. Esta é uma área de estudo de crescente interesse e espera-se que os resultados dessa pesquisa possam ser importantes no sentido de estimular pesquisadores e estudantes a realizarem mais investigações envolvendo a referida temática.

#### 5. Referências Bibliográficas

ALVES, M. G. M et al. Versão Resumida da “Job Stress Scale”: adaptação para português. **Rev. Saúde Pública**, São Paulo, v. 38, n. 2, p. 164-171, abr. 2004.

ANDRADE, M. M. **Introdução à metodologia do trabalho científico**. 9ed. São Paulo: Atlas, 2009.

BRASIL, Ministério da Saúde (BR). **Portaria nº2048/GM de 05 nov. 2002**: Regulamento Técnico dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência, Nov, 2005, Disponível em: <<http://www.saude.gov.br/samu>> Acessado em: 15 de 03 2013

\_\_\_\_\_. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Ética em Pesquisa. **Normas para Pesquisa envolvendo seres humanos**: (Res CNS 196/96 e outros). Brasília, DF, 2000.

\_\_\_\_\_. Ministério da Saúde. Doenças relacionadas ao trabalho: **Manual de Procedimentos para serviços de saúde**. Brasília: Ministério da Saúde do Brasil, 2008.

CRUZ, C.; RIBEIRO, U. **Metodologia Científica**: teoria e prática. 2 ed. Rio de Janeiro: Axcel Books, 2004.

MENZANI, G. **Stress entre enfermeiros brasileiros que atuam em Pronto Socorro**. 2006. 112f. Dissertação (Mestrado) – Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo. São Paulo, 2006.

SANTOS, B.S; ANTUNES, D. D. Vida adulta, processos motivacionais e diversidade. **Revistas Eletrônicas**, Porto Alegre, v. 61, n. 1, p. 149-164, jan/abr, 2007.