




Revista UNILUS Ensino e Pesquisa
v. 18, n. 51, abr./jun. 2021
ISSN 2318-2083 (eletrônico)

**OTÁVIO LIMA GUIMARÃES FERRAZ
VIEIRA**

*Centro Universitário Maurício de Nassau,
UNINASSAU, Vitória da Conquista, BA, Brasil.*

FÁBIO DE BRITO MEIRA

*Centro Universitário Maurício de Nassau,
UNINASSAU, Vitória da Conquista, BA, Brasil.*

MAYKON DOS SANTOS MARINHO

*Centro Universitário Maurício de Nassau,
UNINASSAU, Vitória da Conquista, BA, Brasil.*

*Recebido em abril de 2021.
Aprovado em maio de 2021.*

A IMPORTÂNCIA, LIMITAÇÕES E DIFICULDADES DO SAMU 192: REVISÃO INTEGRATIVA DA LITERATURA

RESUMO

O serviço de atendimento móvel de urgência e emergência (SAMU) foi criado no ano de 2003 no Brasil tendo por objetivo principal, prestar socorro a população no que diz respeito às urgências e emergências, visando reduzir o número de óbitos e sequelas provenientes da falta de socorro rápido e adequado. Este estudo tem como objetivo analisar a importância, as limitações e as dificuldades do SAMU, com base na revisão integrativa da Literatura. Trata-se de um estudo de revisão integrativa da Literatura. Foram identificados 114 artigos. A literatura consultada mostrou a importância do SAMU 192 na Rede de Atenção às Urgências e Emergências, assim como, as suas limitações e dificuldades, tais como: O elevado número de atendimentos; as precárias condições de trabalhos, e os riscos de acidentes de trabalhos, e o estresse ocupacional.

Palavras-Chave: samu; atendimento pré-hospitalar; urgência e emergência.

THE IMPORTANCE, LIMITATIONS AND DIFFICULTIES OF SAMU 192: AN INTEGRATIVE LITERATURE REVIEW

ABSTRACT

The mobile emergency service (SAMU) was create in 2003 in Brazil with the main objective of providing assistance to the population with regard to emergencies and emergencies, in order to reduce the number of deaths and sequelae resulting from the lack of rapid and adequate assistance. This study has to analyze the importance, limitations and difficulties of SAMU, based on the integrative literature review. It is a study of integrative revision of Literature. Were identifies 114 articles. The literature consulted showed the importance of SAMU 192 in the Emergency and Urgent in attention Network, as well as its limitations and difficulties, such as: The high number of consultations, the lack of human resources, the precarious conditions of work, and the risks of accidents at work, and the occupational stress.

Keywords: samu; pre-hospital care; emergency and emergency.

Revista UNILUS Ensino e Pesquisa
Rua Dr. Armando de Salles Oliveira, 150
Boqueirão - Santos - São Paulo
11050-071
<http://revista.lusiada.br/index.php/ruep>
revista.unilus@lusiada.br
Fone: +55 (13) 3202-4100

INTRODUÇÃO

Com o crescimento da demanda de serviços públicos hospitalares de emergência, nos últimos anos, acabou ocorrendo o aumento da violência urbana, dos acidentes de trânsito e da própria precariedade dos serviços de saúde de atenção básica, impactando consideravelmente Sistema Único de Saúde (SUS), com sérias consequências na assistência, nos gastos realizados com internações hospitalares e na alta taxa de permanência hospitalar dos pacientes (O'DWYER, et al., 2009).

O serviço de atendimento móvel de urgência e emergência (SAMU) foi criado no ano de 2003 no Brasil e está presente em 2.538 municípios, nos quais atende mais de 137 milhões de pessoas. Tendo por objetivo principal, prestar socorro a população no que diz respeito às urgências e emergências, visando reduzir o número de óbitos e sequelas provenientes da falta de socorro rápido e adequado (BRASIL, 2003).

O serviço é muito importante para a sociedade como um todo, pois a qualquer instante o indivíduo pode se deparar com situações em que pode precisar de atendimento imediato. Por esse motivo, se torna fundamental que a população use corretamente esse meio que especialmente deve atender urgências e emergências. Porém a população, em sua maioria, não tem feito um bom uso desse serviço, uma vez que aciona o mesmo para situações e casos que não se encaixam nas particularidades do SAMU.

Assim, é preciso conhecer a importância, as limitações e dificuldades do SAMU para que se possa valorizar e buscar soluções viáveis que melhorem o serviço tanto para os pacientes quanto para os profissionais que trabalham nesta modalidade de serviço. O SAMU necessita de maior visibilidade e valorização.

Diante dessa justificativa, este artigo pretende responder à seguinte questão: Quais são as limitações e as dificuldades do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência? Assim, este estudo tem como objetivo analisar a importância, as limitações e as dificuldades do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU), com base na revisão integrativa da Literatura.

METODOLOGIA

Realizou-se uma revisão integrativa da Literatura, com a finalidade de reunir e sintetizar resultados de pesquisas sobre um delimitado tema ou questão, de maneira sistemática e ordenada, contribuindo para o aprofundamento do conhecimento do tema investigado de maneira profunda (SOUZA; SILVA; CARVALHO, 2010).

Esta revisão seguiu as seguintes etapas: identificação do tema e a elaboração da questão norteadora; estabelecimento de critérios para inclusão e exclusão de estudos; definição das informações a serem extraídas dos estudos selecionados; avaliação dos estudos incluídos na revisão integrativa; interpretação dos resultados e apresentação da revisão/síntese do conhecimento (SOUZA; SILVA; CARVALHO, 2010).

A consulta às bases de dados foi realizada no período de setembro a outubro de 2020 nas Bases de Dados Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS); Bases de Dados de Enfermagem (BDENF) e Medical Literature Analysis and Retrieval System Online (MEDLINE) via Biblioteca Virtual de Saúde (BVS), e Scientific Electronic Library (SCIELO), utilizando os descritores contidos no DeCS (Descritores em Ciências da Saúde) - "Atendimento de Emergência Pré-Hospitalar", "Serviços de Atendimento de Emergência" e "SAMU". Após a definição dos descritores formulou-se a equação booleana com o termo de ligação AND. Exemplo: (Atendimento de Emergência Pré-Hospitalar) AND (Serviços de Atendimento de Emergência) AND (SAMU).

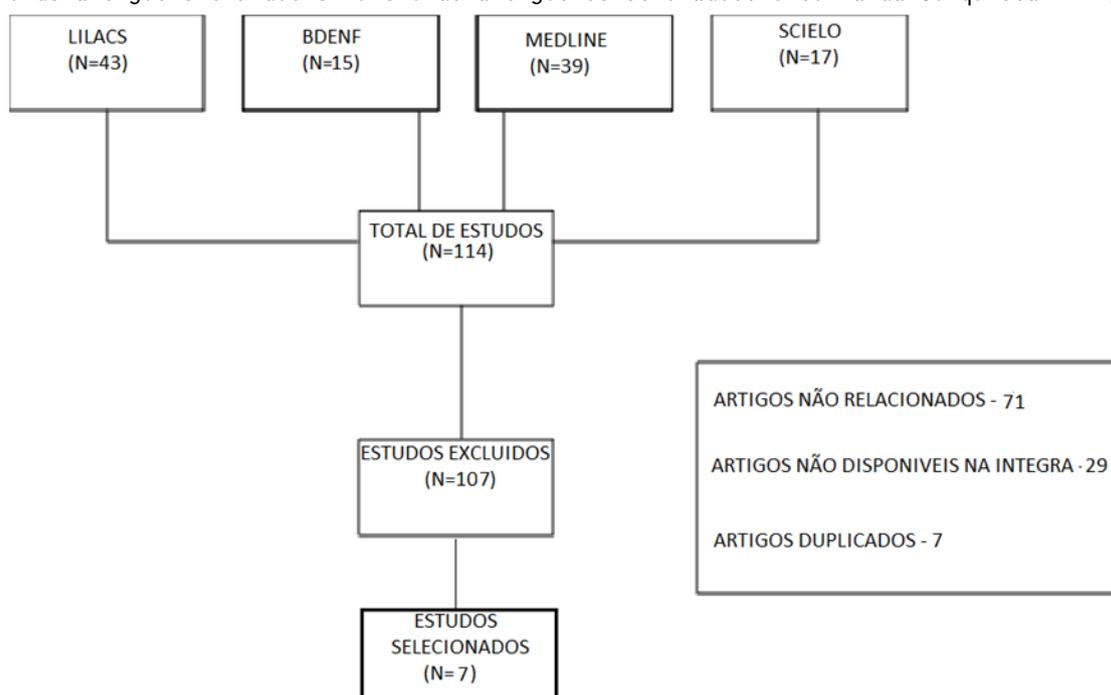
Foram considerados os seguintes critérios de inclusão: artigos publicados em português, artigos publicados entre 2010 e 2020; artigos disponíveis na íntegra, online e gratuitamente. Como critérios de exclusão foram estabelecidos: artigos não acessíveis na íntegra, fora do período determinado, artigos em outros idiomas e artigos com temas não relacionados ao objetivo deste estudo.

Os dados coletados foram reunidos em tabelas e foi realizada uma análise crítica dos artigos encontrados, tratando o tema de acordo com o objetivo proposto, ou seja, ressaltando a importância, limitações e dificuldades do SAMU. Ao fim, foi realizada a conclusão do estudo com o objetivo de destacar os principais resultados encontrados na pesquisa.

RESULTADOS

Foram identificados 114 artigos, dos quais, 43 pertenciam à base de dados da Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS); 15 à Bases de Dados de Enfermagem (BDENF); 39 à Medical Literature Analysis and Retrieval System Online (MEDLINE) e 17 à Scientific Eletronic Library (SCIELO). Realizou-se a leitura dos títulos, dos resumos, dos resultados e das conclusões dos 114 artigos disponíveis e aplicou-se os critérios de inclusão e exclusão. Excluíram-se 29 artigos que não estavam disponíveis na íntegra, 71 artigos com temas não relacionados ao objetivo deste estudo. Realizou-se a sobreposição de bases de dados para remover duplicações nos artigos, excluindo-se 09 artigos, resultando num universo de investigação de 07 artigos conforme a figura 1.

Figura 1. Fluxograma demonstrando o número de artigos por base de dados, total de artigos, número de artigos excluídos e número de artigos selecionados. Vitória da Conquista - BA, 2020.



Exibe-se, na tabela 1, a síntese da caracterização dos estudos pesquisados na revisão integrativa da literatura. Todos os artigos selecionados e analisados são artigos provenientes de pesquisas primárias, que retrataram aspectos das limitações e as dificuldades do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU), em diferentes regiões do país, nas cidades de São Paulo/SP, Botucatu/SP, Campinas/SP, Ribeirão Preto/SP. Os tipos de estudos encontrados nos artigos foram 06 estudos descritivo, com abordagem quantitativa e 01 exploratório, transversal e quantitativo. Quanto ao ano de publicação, os estudos foram publicados entre 2012 e 2020, sendo 02 em 2012, 01 em 2014, 2016 e 2018 e 02 em 2020.

Tabela 1. Caracterização dos artigos quanto ao título, ano de publicação, objetivo, metodologia, resultados e conclusão. Vitória da Conquista – BA, 2020.

Título e ano	Objetivos	Metodologia	Resultados	Conclusões
1. Avaliação do nível de estresse de equipe de enfermagem de serviço de atendimento móvel de urgência 2012	Avaliar a ocorrência de estresse em enfermeiros, socorristas e técnicos de enfermagem que trabalhavam no SAMU/192- Fortaleza,	Pesquisa exploratória, transversal e quantitativa. A amostra foi composta por 30 profissionais, entre setembro e outubro de 2009.	Verificou-se moderada incidência de estresse nos profissionais avaliados, com predominância de sintomas psicológicos e da fase de resistência, e um sujeito na fase de exaustão. Dos fatores mais estressantes citados, o trânsito foi o principal, mencionado por 50% dos entrevistados.	É primordial para a categoria investigada a adoção de medidas para redução de fatores estressores que interferem no estado físico e psicológico de profissionais de emergência.
2. Análise dos atendimentos do SAMU 192: componente móvel da rede de atenção às urgências e emergências 2016	Analisar os atendimentos realizados pelo SAMU 192 componente móvel da Rede de Atenção às Urgências e Emergências no Município de Botucatu/SP.	Estudo de campo, de série histórica, exploratório-descritivo de abordagem quantitativa, focado na análise das fichas dos atendimentos realizados pelo SAMU 192.	Houve predominância de ocorrências clínicas, sendo crise convulsiva a principal queixa (12,16%). A maioria das vítimas (96,08%) estava consciente no momento do atendimento. A região central da cidade foi a que apresentou maior demanda de atendimentos (25,83%). O principal desfecho dos atendimentos foi o encaminhamento das vítimas ao hospital (81,61%).	O estudo mostrou a importância do SAMU 192 na Rede de Atenção às Urgências e Emergências, ressaltando o elevado número de atendimentos.
3. Estresse dos profissionais de enfermagem atuantes no atendimento pré-hospitalar 2020	Analisar os fatores relacionados ao estresse ocupacional da equipe de enfermagem de um Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (Samu).	Estudo descritivo, com abordagem quantitativa, realizado com profissionais de enfermagem do Samu de um município de Pernambuco.	Observou-se, ainda, associação do nível de estresse relacionado com os seguintes fatores: sexo, qualidade de sono, restrição da autonomia profissional, desgaste emocional com o trabalho que realiza e trabalho em instalações físicas inadequadas ou insalubres	Observou-se, a associação do nível de estresse relacionado com o desgaste emocional com o trabalho que realiza e trabalho em instalações físicas inadequadas ou insalubres
4. o processo comunicativo no serviço de atendimento móvel de urgência (samu-192) 2018	Caracterizar o processo comunicativo entre os auxiliares de enfermagem das viaturas de Suporte Básico de Vida do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência, a coordenação deste serviço e a Central Única de Regulação Médica de um município do Estado de São Paulo	Trata-se de uma pesquisa descritivo-qualitativa que visa conhecer as abrangências sociais, que escapa à simples observação. A pesquisa qualitativa foi escolhida por trabalhar com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes (7).	Do total dos entrevistados, 20 apontaram dificuldades de acesso à coordenação, salientando a questão do turno como um problema, sendo que a maior dificuldade de comunicação ocorre durante o plantão noturno e os finais de semana.	Todas as questões de insatisfações levantadas remetem a falhas no processo comunicativo entre os profissionais do SAMU-192, o que pode acarretar prejuízo tanto aos trabalhadores quanto aos usuários.

Tabela 1. Caracterização dos artigos quanto ao título, ano de publicação, objetivo, metodologia, resultados e conclusão. Vitória da Conquista - BA, 2020.

Título e ano	Objetivos	Metodologia	Resultados	Conclusões
5. Desgaste no serviço de atendimento pré-hospitalar móvel: percepção dos Enfermeiros/ 2012	Descrever como os enfermeiros do atendimento pré-hospitalar percebem o desgaste relacionado ao trabalho.	estudo descritivo de abordagem qualitativa, realizado por meio de entrevistas com sete enfermeiros do serviço de atendimento móvel as urgências (SAMU) em Mossoró, Brasil.	Após o tratamento dos dados emergiram três núcleos de sentido: desgaste relacionado com as particularidades do pré-hospitalar; desgaste e as condições do serviço e o desgaste relacionado ao corpo físico e a mente.	Percebeu-se que os enfermeiros compreendem que o desgaste relacionado ao trabalho é agravado devido às condições de trabalho e pela jornada de trabalho desses profissionais.
6. Acidentes de trabalho e os riscos ocupacionais identificados no Serviço de Atendimento Móvel de Urgência/ 2020	Analisar a ocorrência de acidentes de trabalho entre trabalhadores do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência e a associação com os riscos ocupacionais identificados.	Trata-se de um estudo quantitativo, exploratório e descritivo, com delineamento transversal. Estudo realizado com trabalhadores do SAMU 192, distribuídos em 57 municípios do estado do Rio Grande do Sul, com população de 1352 trabalhadores, compreendendo condutores de veículos de emergência, técnicos e auxiliares de enfermagem, enfermeiros e médicos.	Participaram 265 trabalhadores. Verificou-se associação significativa entre ocorrência de acidente de trabalho e categoria profissional ($p=0,041$); ocorrência de acidente de trabalho e a mesorregião ($p=0,015$). Nas associações significativas entre a ocorrência de acidentes de trabalho e os riscos ocupacionais, destacaram-se os acidentes com perfurocortantes, agressão física, mordida de animal, agressão verbal, acidente de trânsito no deslocamento e quedas. Assim como, a associação significativa entre a ocorrência de acidente de trabalho e os afastamentos do trabalho ($p=0,000$).	As ocorrências de acidentes de trabalho durante as atividades no serviço pré-hospitalar estão relacionadas à categoria profissional dos trabalhadores, mesorregião de atuação, afastamentos do trabalho e a exposição dos trabalhadores a distintos riscos ocupacionais.
7. A visão do enfermeiro/gestor sobre a necessidade de implementar apoio psicológico aos profissionais do serviço de atendimento móvel de urgência 2014	Analisar a visão do gestor/enfermeiro sobre necessidade de implementar o apoio psicológico aos profissionais do SAMU.	Pesquisa descritiva e exploratória, de abordagem qualitativa, desenvolvida com gestores/enfermeiros do SAMU do Estado do Tocantins, onde há três núcleos de gestão e cada um conta com um enfermeiro gestor.	Os depoimentos dos enfermeiros/gestores indicam que eles consideram importante implementar o apoio psicológico aos profissionais, pois os mesmos percebem o trabalho dessas pessoas como estressante e árduo.	Percebe-se que, os gestores/enfermeiros consideram importante implementar o apoio psicológico aos profissionais do SAMU.

DISCUSSÃO

A análise dos estudos selecionados permitiu identificar que apesar dos avanços ocorridos na última década, os serviços de urgências ainda reúnem muitas dificuldades como, o elevado número de atendimentos, falta de recursos humanos; falta de capacitação dos profissionais que operam o rádio, as precárias condições de trabalhos, os riscos de acidentes de trabalhos, o estresse ocupacional, entre outras.

O estudo realizado por Almeida et al., (2016) que teve como objetivo analisar os atendimentos realizados pelo SAMU 192 no Município de Botucatu/SP, apontou a importância do SAMU 192 na Rede de Atenção às Urgências e Emergências do município, ressaltando o elevado número de atendimentos. O estudo evidenciou a importância deste perfil de urgência e emergência para o município, haja vista que o SAMU visa à melhoria e articulação de toda a Rede de Atenção à Saúde do município (ALMEIDA et al., 2016).

O Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) possibilitou a intervenção precoce, reduzindo os índices de mortalidade e minimizando sequelas. O SAMU foi instituído como componente Pré Hospitalar Móvel da Política Nacional de Atenção às Urgências, através da Portaria GM/MS Nº. 1864/2003 e regulamentado pelas Portarias GM/MS Nº1863/2003 e Portaria GM/MS Nº. 2048/2002 (BRASIL, 2003).

Conforme a gravidade, o atendimento se dá por uma ambulância básica, composta por um motorista e um enfermeiro, ou por uma ambulância avançada, composta por motorista, enfermeiro e o Médico. No local do atendimento existe uma interação, via rádio, entre a equipe de socorro e a regulação, a fim de que se possa determinar o destino do paciente. Caso não seja necessário o envio de uma ambulância, o Médico instrui o requisitante do serviço com uma orientação ou aconselhamento médico pertinente (BRASIL, 2003). No entanto, o que se verificou nos estudos, foi que nem sempre se tem um enfermeiro na ambulância. Às vezes é a enfermeira da USA - Unidade de Saúde Avançada que dá uma orientação (SANTOS, et al., 2012).

A falta de capacitação dos profissionais que operam o rádio é citada como um grande problema, especialmente em relação ao reconhecimento de sinais e sintomas relacionados às condições relatadas pelos indivíduos que ligam para o número 192. De acordo com Santos et al. (2012), o atendimento fica prejudicado pelo não recolhimento de informações importantes pelos operadores de rádio, dificultando dessa maneira, a comunicação entre estes profissionais e os enfermeiros. Para minimizar as falhas no processo comunicativo e alcançar a efetividade no serviço, os autores do estudo, sugerem que sejam realizadas a manutenção dos aparelhos de rádio transmissão, a capacitação dos operadores de rádio, assim como, a permanência de enfermeiros na Central de Regulação em tempo integral e a realização de reuniões regulares no serviço (SANTOS et al., 2012).

Outra dificuldade destacada nos estudos foram as condições de trabalho precárias, diante da assistência prestada. Os profissionais recebem baixos salários, condicionando-os a dupla e, às vezes, a tripla jornada de trabalho. Além de trabalhar em ritmo excessivo de trabalho, em posições ergonomicamente incômodas e sob a pressão de chefias exigentes, em turnos desgastantes e excedendo a multiplicidade de funções. Faltam ainda equipamentos e insumos essenciais. Tais condições geram no trabalhador um resultado negativo, desencadeando doenças relacionadas ao trabalho, tais como: dores lombares, estresse, irritabilidade, desânimo, causando o desinteresse ou abandono da profissão (MAIA, et al., 2012; MARTINS, et al., 2012, GULART, et al., 2018,).

O ambiente de trabalho insalubre também foi apontado como um fator intrínseco e diretamente relacionado ao estresse ocupacional dos profissionais do SAMU (MAIA, et al., 2012; MESQUISA et al., 2014; CARVALHO et al., 2020). De acordo com Maia et al., (2012) O ambiente laboral dos profissionais que atuam no SAMU, é potencial contribuinte ao desenvolvimento do estresse. As atividades desenvolvidas pelos profissionais do SAMU exigem capacidade adaptativa elevada, considerando o caráter de urgência e emergência das ações, associado a outras condições que potencializam o estresse destes profissionais, tais como trânsito, recursos materiais e humanos pouco satisfatórios. Dos fatores de aborrecimento com o trabalho e desencadeantes de estresse, mais citados pelos participantes do estudo realizado por Maia et al. (2012), o trânsito foi o principal, incluindo o desrespeito às leis de trânsito, além de buracos nas ruas. Outros fatores importantes foram mencionados, como, a carência de equipamentos e materiais, atuação em áreas de risco, más condições de trabalho, precariedade de ambulâncias, a pouca compreensão da população sobre o funcionamento dos serviços prestados, o trabalho desgastante, dificuldade de relacionamento com a equipe/chefia, e o despreparo de profissionais (MAIA, et al., 2012).

O estudo realizado por Goulart et al., (2018), menciona a questão dos acidentes entre os trabalhadores do SAMU. Entre estes, destaca-se que o acidente com perfuro cortante foi identificado como de maior frequência entre os trabalhadores. Este tipo de acidente de trabalho expõe o trabalhador a fluídos biológicos. Entre os riscos

ocupacionais citados, destacaram-se a postura inadequada, jornada de trabalho prolongada, estresse, sobrecarga de trabalho, iluminação inadequada, ansiedade, esgotamento físico, esgotamento psíquico, máquinas e equipamentos sem proteção ou defeituosos. (GOULART et al., 2018). De acordo com Alves et al., (2009), a prevenção dos acidentes de trabalho deve fazer parte das políticas públicas de saúde e dos programas das instituições e estabelecimentos de ensino e saúde que empregam e formam os profissionais.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A literatura consultada mostrou a importância do SAMU 192 na Rede de Atenção às Urgências e Emergências, assim como, as suas limitações e dificuldades, tais como: O elevado número de atendimentos, falta de recursos humanos; falta de capacitação dos profissionais que operam o rádio, as precárias condições de trabalhos, e os riscos de acidentes de trabalhos, e o estresse ocupacional.

Diante deste cenário, sugere-se para melhorar as condições de trabalhos dos profissionais do SAMU e reduzir os riscos de acidentes de trabalhos e o estresse ocupacional, algumas medidas sejam adotadas, como: melhorar as condições de trabalho, com carga horária apropriada, adequação da quantidade de equipes para o número populacional atendido, melhora dos equipamentos, reposição de materiais, realização de treinamento e capacitação dos profissionais, melhora da comunicação entre os profissionais, melhora das relações entre profissionais e chefia, aliados uma política de valorização profissional, e investimentos na melhoria do trânsito e ruas e avenidas das cidades.

Foram encontrados muitos artigos científicos que abordam o SAMU, no entanto constatou-se que são escassos trabalhos que evidenciam as dificuldades dos profissionais nos serviços de urgência e emergência, desse modo, a realização de novos estudos é imprescindível para desenvolver e implementar ações que corroborem para atender as necessidades e diminuir as dificuldades enfrentadas pelos profissionais do SAMU.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA P. et al. Análise dos atendimentos do SAMU 192: componente móvel da rede de atenção às urgências e emergências. Esc. Anna Nery, v. 20, n.2, p. 289-295, 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/ean/v20n2/1414-8145-ean-20-02-0289.pdf>. Acesso 28 nov. 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. PORTARIA Nº 1.864, DE 29 DE SETEMBRO DE 2003, dispõe sobre o institui o componente pré-hospitalar móvel da Política Nacional de Atenção às Urgências, por intermédio da implantação de Serviços de Atendimento Móvel de Urgência em municípios e regiões de todo o território brasileiro: SAMU- 192. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília: Imprensa Oficial; Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2003/prt1864_29_09_2003.html. Acesso em: 30 nov. 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº. 2048/GM, de 05 de novembro de 2002, dispõe sobre o regulamento técnico dos sistemas estaduais de urgência e emergência. 2003. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília: Imprensa Oficial; Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2002/prt2048_05_11_2002.html. Acesso em: 30 nov. 2020.

CARVALHO, A. E. et al. Estresse dos profissionais de enfermagem atuantes no atendimento pré-hospitalar. Revista Brasileira Enfermagem., v.73, n.2, p. 1-6, 2020. Disponível em: https://www.scielo.br/pdf/reben/v73n2/pt_0034-7167-reben-73-02e20180660.pdf. Acesso 28 nov. 2020.

- GOULART, L. et al. Acidentes de trabalho e os riscos ocupacionais identificados no Serviço de Atendimento Móvel de Urgência. *Revista Esc. Enfermagem USP*, v.54, p.1-6, 2020. Disponível: <https://doi.org/10.1590/S1980-220X2018056903603>. Acesso 28 nov. 2020.
- MAIA, E. C. et al. Avaliação do nível de estresse de equipe de enfermagem de serviço de atendimento móvel de urgência. *Revista de Pesquisa Cuidado é Fundamental Online*, v.4, n.4, p. 3060-68, 2012. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/5057/505750895008.pdf>. Acesso 28 nov. 2020.
- MARTINS, C. C. F. et al. Desgaste no serviço de atendimento pré-hospitalar móvel: percepção dos enfermeiros. *Revista de Enfermagem UFSM*, v. 2, n. 2, p. 282-289, 2012. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/reufsm/article/view/4687/3752>. Acesso 28 nov. 2020.
- MESQUITA, K. et al. A visão do enfermeiro/gestor sobre a necessidade de implementar apoio Psicológico aos profissionais do serviço de atendimento móvel de urgência. *Revista de Enfermagem do Centro Oeste Mineiro*, v.4, n.1, p. 1019-1028, 2014. Disponível em: <http://www.seer.ufsj.edu.br/index.php/recom/article/view/453/576>. Acesso 28 nov. 2020.
- O'DWYER, G. et al. Avaliação dos serviços hospitalares de emergência do programa QualiSUS. *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 14, n.5, p. 1881-1890, 2009. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/csc/v14n5/30.pdf>. Acesso 30 nov.2020.
- SANTOS, M. C. et al. O processo comunicativo no Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU192). *Revista Gaúcha Enfermagem, Porto Alegre (RS)*, v. 33, n.1, p.69-76, 2012. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/rngenf/v33n1/a10v33n1.pdf>. Acesso 28 nov. 2020.
- SOUZA, M. T.; SILVA, M. D.; CARVALHO, R.. Revisão integrativa: o que é e como fazer. *Einstein*, v.8, n.1, p. 102-6, 2010. Disponível em: https://www.scielo.br/pdf/eins/v8n1/pt_1679-4508-eins-8-1-0102.pdf. Acesso em: 12 set. 2020.