



CENTRO DE ESTUDOS SUPERIORES DE ITAITUBA – LTDA
FACULDADE DE ITAITUBA – FAI
CURSO DE BACHARELADO EM ENFERMAGEM

KEILA DA SILVA CUNHA

**PERCEPÇÃO DA EQUIPE DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL
DE URGÊNCIA – SAMU ACERCA DO GERENCIAMENTO DO
ENFERMEIRO NO MUNICÍPIO DE ITAITUBA-PA**

Itaituba – PA
2019

KEILA DA SILVA CUNHA

**PERCEPÇÃO DA EQUIPE DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL
DE URGÊNCIA – SAMU ACERCA DO GERENCIAMENTO DO
ENFERMEIRO NO MUNICÍPIO DE ITAITUBA-PA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a
Faculdade de Itaituba como requisito para obtenção
do título de Bacharel em Enfermagem.

Orientador: Prof. Msc. Márcio Silva da Conceição

Itaituba – PA
2019

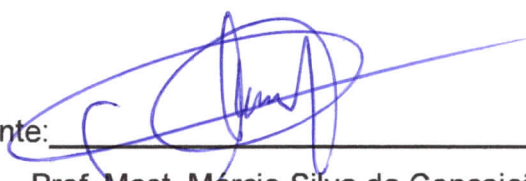
KEILA DA SILVA CUNHA

**PERCEPÇÃO DA EQUIPE DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL
DE URGÊNCIA – SAMU ACERCA DO GERENCIAMENTO DO
ENFERMEIRO NO MUNICÍPIO DE ITAITUBA-PA.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a
Faculdade de Itaituba como requisito para obtenção
do título de Bacharel em Enfermagem.

Orientador: Prof. Msc. Márcio Silva da Conceição.

BANCA EXAMINADORA

Presidente:  Nota: 10,0

Prof. Mest. Márcio Silva da Conceição

Orientador: _____ Nota: _____

Prof. nome, titulação

Avaliador: : _____ Nota: _____

Prof. nome, titulação

Resultado: _____ Média: _____

Data: ____ de ____ de 2019

*A Deus, e à minha mãe Deuzamar da
Silva e a meu pai Raimundo e meu
esposo Elbson.*

AGRADECIMENTOS

A Deus em primeiro lugar, por ter me dado a oportunidade de concluir uma faculdade, pois não me via capaz de prosseguir apesar das dificuldades, problemas ,sempre Deus me deu força e renovou minhas esperanças e nunca me faltou fé.

Aos meus pais, a meu pai que mesmo não se encontrando em vida me incentivou muito e a minha família e ao meu esposo que sempre me incentivaram e me ajudaram a realizar esse sonho.

Agradeço ao corpo docente, faculdade, direção e administração que me oportunizaram a realizar este curso aos ensinamentos obtidos durante esses cinco anos .

Ao meu orientador Prof. Msc. Márcio Silva da Conceição que apesar de ser bastante ocupado conseguiu tirar um tempinho para me orientar e corrigir meu Trabalho e agradeço aos todos os docentes da faculdade que me ajudaram com seu conhecimento a ser uma grande profissional.

Aos meus amigos que me incentivaram e estiveram comigo durante esse tempo e que me ajudaram a não desistir do meu objetivo, pois muitas foram as barreiras que surgiram em meu caminho me dando motivos para desistir, mas coloquei Deus em primeiro lugar e Ele me deu forças e fé para seguir em frente .

Agradeço ao Fundo de Financiamento Estudantil (Fies) que é um programa do Ministério da Educação destinado a financiar a graduação na educação superior de estudantes matriculados em instituições não gratuitas.

O Senhor é o meu Pastor, nada me faltará.

Salmos 23:1

LISTA DE FIGURAS

Figura 01-	SAMU de Itaituba.....	24
Figura 02-	Equipe do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU)..	31

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01-	Mudança do enfermeiro na forma de gerencia inovadora	39
Gráfico 02-	A comunicação e motivação como estratégias do enfermeiro com a equipe.....	40
Gráfico 03-	Capacitação e treinamento da equipe.....	42

LISTA DE QUADROS

Quadro 01- Identificação dos sujeitos da pesquisa.....	37
Quadro 02- O enfermeiro como gerente no SAMU.....	37
Quadro 03- Participação do enfermeiro nas atividades	38
Quadro 04- O enfermeiro atende tanto recursos humanos quanto recursos materiais do SAMU.....	41
Quadro 05- Estratégias importantes para melhoria do trabalho no SAMU.....	43

LISTA DE SIGLAS

APH- Atendimento pré hospitalar

C – Condutor

DCNS- Diretrizes Curriculares Nacionais

IBGE- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IDH- Índice de Desenvolvimento Humano

Lilacs - Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (lilacs)

PIB- *Produto Interno Bruto*

RT- Responsável Técnico

SAMU- Serviço de Atendimento Móvel de Urgência

SEMSA- Secretaria Municipal de Saúde

Scielo - Scientific Electronic Library Online (Scielo)

TARM- Técnico Auxiliar de Regulação Médica

TF – Telefonista

T – Técnico de Enfermagem

UEPA- Universidade do Estado do Pará

USA- Unidades de Suporte Avançado

USB- Unidades de Suporte Básico

RESUMO

O gerenciamento é muito importante em qualquer setor, pois os resultados serão bons entre a equipe e o ambiente de trabalho. Este trabalho justifica-se acerca da percepção da equipe do serviço de atendimento móvel de urgência – SAMU acerca do gerenciamento profissional no município de Itaituba-PA. O presente trabalho objetiva – se avaliar a eficácia do gerenciamento de enfermagem no samu, enfatizando a importância do gerenciamento de enfermagem e demonstrando as estratégias utilizadas no processo de gerenciamento de pessoas atendidas no SAMU em Itaituba, pois a comunicação, supervisão ou fiscalização do enfermeiro é vista como uma ferramenta gerencial primordial no atendimento à vítima e sem a presença do enfermeiro constante na viatura e Central Médica de Regulação pode trazer riscos de erros e insegurança da equipe. A metodologia utilizada é do tipo descritivo com abordagem quali - quantitativa, onde foi realizado um questionário de 07 perguntas para 10 funcionários do SAMU de Itaituba. De acordo com os resultados percebeu-se que o gerenciamento e a liderança no setor do SAMU é importante, pois existe as necessidades físicas e materiais que devem ser supridas não atentando apenas para procedimentos e sim para o atendimento dos pacientes. Assim é de suma importância à capacitação de toda a equipe e supervisão do enfermeiro como fator gerencial, e ter uma ótima comunicação entre a equipe, assim evitando risco de erros e falta de recursos assim diminuindo o comprometimento da vítima e da equipe, pois garantirá a prestação da assistência de enfermagem aos pacientes e família que se encontram em situações de urgência e emergência .

Palavras – Chaves: Serviço de Atendimento Móvel de Urgência. Gerenciamento. Equipe.

ABSTRACT

Management is very important in any industry, because the results will be good between the team and the work environment. This work justifies the perception of the team of the mobile emergency service - SAMU about professional management in the municipality of Itaituba - PA, aims to evaluate the effectiveness of nursing management in samu, to emphasize the importance of nursing management in the samu and demonstrate the strategies used in the process of managing people served at the SAMU in Itaituba, since the communication, supervision or supervision of the nurse is seen as a primary management tool in the care of the victim and without the presence of the constant nurse in the vehicle and Central Medical can create risks of errors and insecurity of the team. The methodology used is descriptive with a qualitative - quantitative approach, where a questionnaire of 07 questions will be carried out for 10 employees of SAMU de Itaituba. According to the results, it is perceived that the management and leadership in the SAMU sector is important, since there are physical and material needs that must be met not only for procedures but for patient care. This is of paramount importance to the training of all the staff and supervision of the nurse as a managerial factor, and to have a good communication among the staff, thus avoiding the risk of errors and lack of resources, thus reducing the commitment of the victim and the team, as it will guarantee the provision of nursing care to patients and families who are in emergency and emergency situations.

Key - words: Emergency Mobile Assistance Service. Management. Team.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	15
2.1 GERENCIAMENTO E LIDERANÇA.....	15
2.2 TIPOS DE LIDERANÇA.....	17
2.3 MOTIVAÇÃO E COMUNICAÇÃO	19
2.4 O PROFISSIONAL DA ENFERMAGEM FRENTE AOS CONFLITOS.....	21
2.5 SAMU – SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA.....	24
2.6 COMPETÊNCIAS DO ENFERMEIRO NO SAMU	26
2.7 EQUIPE MULTIPROFISSIONAL DO SAMU	31
3 METODOLOGIA.....	34
3.1 TIPO DE ESTUDO.....	34
3.2 CONTEXTO DE ESTUDO	34
3.3 POPULAÇÃO EM AMOSTRA	35
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS.....	35
3.5 ASPECTOS ÉTICOS.....	35
3.6 ANÁLISES DE BENEFÍCIOS	36
3.7 ANÁLISES DE RISCOS.....	36
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO	37
5 CONCLUSÃO.....	45
REFERÊNCIAS.....	46
APÊNDICE	51
ANEXO	54

1 INTRODUÇÃO

O gerenciamento é de suma importância no setor de serviço de atendimento móvel de urgência, pois possibilita uma melhor assistência ao paciente visando à supervisão, comunicação e motivação como fatores estratégicos para a melhoria tanto da equipe de trabalho quanto das vítimas e famílias atendidas diariamente no setor do SAMU e visa atender os recursos materiais e humanos (BERNARDES, et al, 2014).

A percepção da equipe multiprofissional do SAMU é de extrema importância porque ao decorrer das opiniões da equipe de trabalho sobre a ação gerencial do enfermeiro no setor do SAMU/APH irá auxiliar para uma nova visão na questão de gerência inovadora, a equipe constantemente necessita de uma atualização, ou seja, capacitações, para melhor atender os paciente e famílias de uma forma humanizada, compreendendo suas competências gerenciais no âmbito do trabalho.

Este trabalho justifica-se em razão da importância do gerenciamento da equipe profissionalizante do serviço de atendimento móvel de urgência – SAMU, pois é um serviço de atendimento que mostra um grau de complexidade e necessita de materiais e supervisão para uma boa assistência das ações, onde o enfermeiro deve possuir habilidades e capacitações para melhorar o atendimento durante as atividades e a permanência nas viaturas e central, assim evita maior insegurança da equipe nas atividades, evita erros, melhora a relação inter profissional a satisfação da equipe e da população, sendo assim é uma competência que trabalha com a supervisão, recursos humanos e também recursos materiais.

O enfermeiro tem um papel marcante no SAMU/APH, além de várias competências o mesmo não deve deixar de prestar a humanização no setor de serviço móvel de urgência – SAMU é indispensável, para melhor resultados satisfatório, a equipe também deve realizar capacitações com teoria e prática assim irá trazer uma segurança maior dos procedimentos e menor taxa de óbitos.

O presente estudo objetivou analisar a percepção da equipe do serviço de atendimento móvel de urgência – SAMU acerca do gerenciamento do Enfermeiro no Município de Itaituba –Pará, Avaliando a eficácia do gerenciamento de enfermagem no SAMU de Itaituba, através da equipe para poder melhorando assim o atendimento no setor, evitando faltar materiais e capacitações na equipe.

Para tentar solucionar este problema de atendimento as presentes questões que nortearam esta pesquisa: Qual a importância do gerenciamento/supervisão no serviço de atendimento móvel de urgência? Que fatores interferem na realização do

atendimento humanizado que deve ser realizado? Qual a importância de se ter uma boa comunicação e motivação da equipe de trabalho?

Contudo, vemos que há necessidade de uma maior capacitação e atualização do enfermeiro na forma de gerenciar, pois a globalização não deixa de ocorrer principalmente na área da saúde, o enfermeiro não deve esquecer de suas competências, para melhor atender a população e minimizar os erros e satisfazer a equipe não deixando de manter uma boa relação entre os demais.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 GERENCIAMENTO E LIDERANÇA

A palavra gerência é de origem latina *genere* que significa o ato de gerir, administrar. A gestão, gerência ou administração, são termos que podem ser considerados semelhante, e vemos que um deles sempre se sobressai com maior importância (BUENO; BERNARDES, 2010).

Liderança pode ser definido como uma ação de orientar, conduzir e influenciar as ações de um grupo de pessoas, assim obtendo bons resultados da equipe de trabalho sendo eles satisfatório gerando bons relacionamentos (FONTENELE; RODRIGUES, 2017).

Gerenciamento é uma das áreas da administração, onde há líderes conhecidos como gerentes ou administradores. Estes possuem um papel importante no processo administrativo, sendo responsáveis pelo trabalho de seus liderados nas empresas (MAXIMIANO, 2012).

Segundo Souza *et al.* (2015) relatam que a forma de liderar as pessoas necessita de atualização e habilidades e a mudança ocorre devido o foco em gestão de competências e não somente no cargo.

Uma das estratégias para melhorar de forma eficiente a liderança é atuar no âmbito de trabalho utilizando a inteligência emocional uma das habilidades dos gestores em lidar com suas próprias emoções e com as de outras pessoas assim possibilitando um melhor atendimento entre a equipe e demais paciente (SILVA *et al.*, 2014).

O gerenciamento em enfermagem precisa seguir regras, como em qualquer outra área, pois a tomada de decisão é muito importante entre a equipe e irá depender da sua autonomia e relação com os demais, para desenvolver eticamente o seu processo de trabalho (TRONCHIN *et al.*, 2015).

O vínculo e a forma de estimular os liderados e promover reuniões entre o grupo e compartilhar as experiências e decisões tomadas no setor e ter criatividade com a equipe contribui bastante para o sucesso nos atendimentos prestados no âmbito do trabalho (SILVA *et al.*, 2014).

O ambiente de trabalho saudável necessita de um gestor, pois é ele quem vai conduzir a sua equipe de trabalho para isso eles tem que atingir metas propostas e proporcionar condições adequadas para equipe para então desenvolverem as atividades no setor de trabalho, a dedicação do líder vai ser bastante necessário (BALSANELLI; CUNHA, 2014).

A liderança abrange um processo gerencial que auxilia o profissional líder a coordenar a equipe, a enfrentar conflitos que possam surgir no ambiente de trabalho. Para que se possa ter sucesso é importante se ter uma boa relação entre a equipe evitando o máximo possível contritos ,pois é muito comum em ambiente onde a coordenação falha nessa parte (FONTENELE; RODRIGUES, 2017).

São necessários investir e ter disponibilidade para exercer o cargo de líder, pois é de extrema importância a comunicação ou de ter relacionamento interpessoal a dedicação para poder desenvolver suas atividades no setor de trabalho (BERNARDES *et al.* ,2014).

Gerenciar é lidar com pessoas e com seus sentimentos , valores e deveres e está sempre se atualizando, pois vemos que gerenciar envolve também lidar com motivação e satisfação dos funcionários de enfermagem , para se manter um ambiente mais prazeroso(BUENO; BERNARDES, 2010).

O líder é alguém que consegue mudar o comportamento e a mentalidade de outras pessoas, através de sua influência interpessoal, comandando com sucesso, a fim de alcançar um objetivo, porque a capacidade de influenciar pessoas está relacionada ao poder que o líder passa para seus liderados (MAXIMIANO, 2012; CHIAVENATO, 2014; FONTENELE; RODRIGUES, 2017).

O cuidado é também um fator gerencial é de suma importância para o processo de trabalho ambos tem que está acompanhado para atender as necessidades do paciente e obter um cuidado de qualidade como atividade gerencial enfermagem, dessa forma, à medida que o gerenciamento de enfermagem está avançando obtém melhorias (SOUSA; BERNARDINO, 2015).

A liderança é uma competência a quem possuem motivação exerce dependendo da oportunidade, a disposição para assumir a liderança traz desenvolvimento dessa competência em pequenos grupos vemos que possuem um líder que toma as iniciativas, divide tarefas e sempre propõe uma missão e uma forma de realizá-la (MAXIMIANO, 2014).

A liderança atualmente tem sido uma preocupação, pois a forma com que o líder lidar com sua equipe irá haver uma repercussão que poderá ser satisfatória ou não, a liderança influencia muito no ambiente e não o ambiente na liderança por isso é importante que o enfermeiro líder proporcione uma estrutura que ajude o grupo a realizar seus trabalhos com autonomia e poder (BALSANELLI ; CUNHA, 2014).

O cargo por si só não define e nem torna a pessoa em um líder, ao contrario, seu comportamento em relação aos outros e seu compromisso com o trabalho, sendo

responsável e possuindo habilidade de comunicação, tomada de decisões e que o farão ,sendo ainda um bom conselheiro e influenciador (MARQUIS ; HUSTON, 2015).

Liderança é a forma de fazer com que as pessoas vão à busca de seus objetivos. Em um grupo de equipe podemos observar a condução com que o líder possuem com as pessoas seja por competências pelos próprios cargos que ocupam. Dessa forma assim gerando a liderança em equipes de trabalho. A liderança é uma competência das pessoas que é atributo do cargo, e que com um treinamento e atitude se torna habilidade, algumas pessoas já possuem mais habilidade do que outras pessoas à liderança (MAXIMIANO, 2014).

De acordo com Marquis e Huston (2015) a enfermagem trabalha por equipe e cada equipe é liderada por um enfermeiro. Este coordena membros da equipe com várias capacitações e habilidades no intuito de atender, as necessidades de um grupo de pacientes. Embora a responsabilidade recaia sobre o líder enfermeiro a equipe multiprofissional aumenta as chances de um atendimento mais humanizado e holístico.

Existem três tipos de habilidades necessárias como papel gerencial no trabalho (MAXIMIANO, 2012; CHIAVENATO, 2014).

- Habilidade Técnica: Caracteriza-se por utilizar meios técnicos, métodos e equipamento para o cumprimento de tarefas, de acordo com a atividade e a experiência do gerente.

- Habilidade Humana: É a forma de saber lidar com as pessoas ,trabalhar em equipe , a capacidade de comunicar – se , liderar e motivar os demais .

- Habilidade Conceitual: Constitui – se capacidade de lidar com ideias e usar sua mente para criar estratégias. Esta habilidade está ligada ao raciocínio, pensar, solucionar problemas e criatividade.

Essas habilidades necessitam de bastante competência para serem executadas com maior facilidade, são competências de pessoas que sabem analisar a situação ,oferecer soluções e tentar resolve-las (CHIAVENATO, 2014).

2.2 TIPOS DE LIDERANÇA

Besen *et al.* (2015) ressaltam que o significado do termo liderança se assemelha a diversos lado, no entanto, é de suma importância inegável para diversos contextos (social, ambiental, econômico, organizacional entre outros). Ultimamente é necessário que se tenha uma busca crescente pela compreensão do fenômeno liderança.

Maximiano (2012) demonstra três tipos de liderança, sendo a primeira, o autocrático, este não aceita a opinião dos demais membros da equipe, principalmente

nas tomadas de decisões, determina tarefas e da atenção individual ao grupo. O segundo, democrático, possuem habilidades e flexibilidade com a equipe, interagindo e compartilhando decisões tomadas. Já o terceiro, liberal, dá total liberdade e autonomia ao grupo nas tarefas, porém a última palavra é sempre a do líder.

Os elementos que compõem a liderança são de extrema importância para a equipe, ou seja, as recompensas que podem ser morais ou materiais para auxiliar na motivação dos liderados, ambas são necessárias para obter satisfação da equipe, pois a motivação depende dessas recompensas por isso são destacados mais dois tipos de liderança: Carismáticos e Transacionais (MAXIMIANO, 2014).

A liderança carismática se define em recompensas psicológicas, como o reconhecimento pelas atividades desenvolvidas cria uma satisfação intrínseca, agradecimentos, valorização do líder com seus liderados, faz com que trabalhem melhor em suas atividades. Já a liderança transacional oferece recompensas materiais para seus liderados, como: promoção, autonomia, salário, recursos materiais para desenvolver as atividades e é uma liderança que se baseia na competência e desempenho para se obter a recompensa (MAXIMIANO, 2014).

Silva *et al.* (2014) relatam em estudo realizado, que há escassez de informações sobre liderança na enfermagem e destaca duas teorias mais usadas pelos enfermeiros: Liderança situacional- esta trabalha com duas habilidades a de compartilhar e delegar, pois assim os liderados possuem maior autonomia nas decisões tomadas. Já a liderança transformacional, existe maior satisfação por parte da equipe devido a habilidade do líder de motivar – lóos, diminuindo a rotatividade de pessoal e um processo de trabalho eficiente.

A liderança situacional é definida pelo o líder, pois de acordo com a situação o estilo de liderança será aplicado, para ser eficaz o gerente deve escolher o estilo que melhor se ajuste à situação (MAXIMIANO, 2014).

Besen *et al.* (2015) relatam que liderança, a relação entre líderes e seguidores é essencial para o crescimento da empresa podendo assim crescer ainda mais, e são os líderes que influenciam os seus seguidores dentro de um modelo burocrático e hierárquico da organização.

2.3 MOTIVAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Maximiano (2012) relata que motivação é um fator intrínseco, ou seja, nasce das necessidades interiores, ela é a energia ou força que impulsiona o homem a fazer algo, ou produzir um comportamento diferente. Motivar é um fator relevante no setor de trabalho, é muito importante e considera um impulso para a satisfação profissional, que permite o crescimento e desenvolvimento da empresa, podendo ser utilizada pelos líderes enfermeiros como uma estratégia gerencial no desenvolvimento de competências (FONTENELE; RODRIGUES, 2017).

Segundo Chiavenato (2014) a comunicação é um fator tão simples e de fácil habilidade, pois se comunicamos às vezes sem notar que fazemos isso sem nenhuma consciência e a maneira de receber e enviar as mensagens de uma forma contrária é bem frequente, ainda mais quando a comunicação não é repassada corretamente, ou seja, eficiente.

Dessa forma, Fontenele e Rodrigues (2017) afirmam que a comunicação entre a equipe é importante, devido às mudanças e avanços na produtividade, o líder deve ser flexível e fornecer satisfação à equipe.

Sousa *et al.* (2015) ressaltam que enquanto uns são motivados através de fatores intrínsecos e outros por recompensas extrínsecas e que necessitam de uma estratégia confiável dos gestores, estes devem olhar as necessidades de seus liderados para trabalharem motivados e obterem bons resultados.

O trabalho em equipe é de extrema importância à comunicação entre os membros, os mesmos trabalham juntos fazendo diferenciadas tarefas e o desempenho e a satisfação da equipe é influenciada pela comunicação entre os demais (CHIAVENATO, 2014).

A liderança muda de acordo com a maturidade da equipe se ela possui motivação e competência elevada não é tão obrigatória à presença da liderança, mas no caso de uma equipe com a motivação baixa e competência baixa exigem a presença em todas as funções da liderança, promovendo treinamento, aconselhamento pessoal, acompanhar o desenvolvimento e depois verificar os resultados das ações do líder (MAXIMIANO, 2014).

O coordenador e o responsável técnico pela equipe de enfermagem visa atender a equipe se comunicando e orientando inclusive os TARM. Tanto o coordenador quanto os RT. Deve-se haver uma harmonia entre a equipe para poder obter a satisfação local de trabalho e entre os demais. (BERNARDES *et al.* 2014).

A comunicação pode se dividir em verbal e não verbal ambas são necessárias ao local que você trabalha ,pois não se deve faltar a relação, ou seja, processo interpessoal que deve atingir o objetivo dos comunicadores , passar com clareza a devida informação para não vim a ocorrer erros durante as atividades (PERES; CIAMPONE, 2006).

No caso em que a equipe possui motivação em alta e competência baixa, o líder já tem que intervir na parte de qualificação da equipe, treinamento, orientação e depois acompanhar os resultados o líder deve direcionar as atividades conforme sua proficiência ,quando a situação é a motivação baixa da equipe o líder deve encorajar, dá atenção pessoal e incentivo por que provavelmente são veteranos (MAXIMIANO, 2014).

A comunicação é indispensável na área da enfermagem, favorecendo o trabalho em equipe multiprofissional, fortalecendo o crescimento da equipe e do enfermeiro sendo ainda uma ferramenta administrativa / gerenciamento, assim a relação entre a equipe e o paciente (SOUSA; BERNARDINO, 2015).

A comunicação foi citada como importante instrumento gerencial e caracteriza a supervisão . Vemos que no ambiente de trabalho se não tiver uma bom relacionamento entre técnicos ,auxiliares e coordenadores , podem ocorrer risco e agravos aos pacientes (BERNARDES *et al.* 2014).

A motivação deve está presente de ambos os lados, ou seja, entre os liderados e o líder, a motivação só irá ocorrer quando os dois estiverem se correspondendo ou quando existir uma recompensa psicológica ou moral vinda do líder e também existe a recompensa material ou uma promoção, essas são os tipos de motivações dos liderados, sempre há uma reciprocidade entre o líder e os liderados em relação à motivação, e os dois tipos de recompensas são necessárias (MAXIMIANO, 2014).

Souza e Bernardino (2015) relatam que a comunicação como estratégia é uma fator gerencial que auxilia no cuidado integral do paciente tanto para a equipe multiprofissional como para a equipe de enfermagem .

Para Barbosa *et al.* (2009) afirmam a comunicação é essencial no setor de trabalho ,pois a comunicação entre o profissional e paciente no estabelecimento , em especial ao se considerar que, normalmente, quando chega à frente do médico, o doente se encontra em um estado emocional regressivo, a confiança vai depender muito da comunicação entre ambos.

Um bom relacionamento entre a equipe favorece uma boa organização no setor de trabalho, afim de que o gestor e equipe trabalhem de forma harmônica e integrada. O enfermeiro tem que está disposto a ouvir, orientar e manter a comunicação ainda mais

em paciente que se encontra com agravos clínicos ou traumáticos (BERNARDES *et al.*, 2014).

A mensagem, o comunicador, o receptor, fatos e ideias e troca de informação tudo isso engloba a comunicação, a relação interpessoal é muito importante no setor de trabalho e entre a equipe, pois expressar o que sente, pensa e ser um bom ouvinte e saber escutar ajuda bastante nas relações entre chefe e empregador (PERES; CIAMPONE, 2006).

2.4 O PROFISSIONAL DA ENFERMAGEM FRENTE AOS CONFLITOS

Segundo Chrispino (2007) o conflito é definido como toda opinião contrária ou forma diferente de analisar ou interpretar uma situação, todos temos uma base de como é um conflito e como se gera, ela nos rodeia desde antigamente e hoje permanece na sociedade em que vivemos, são situações que são vistas de maneira diferente por cada um ser humano e que são defendidas diferenciadas.

Corradi *et al.* (2008) relatam que o mercado de trabalho atualmente cobra bastante do enfermeiro, ou seja, habilidades técnico científica, habilidades humanas, gerenciar pessoas, pois o mercado está bastante competitivo e é necessário o enfermeiro saber lidar com situações conflituosas e serem vistas de forma positiva, construtiva e não deixar a equipe se desmotivar com essas situações e nem deixar gerar conflitos maiores na equipe.

Chrispino (2007) o enfermeiro tem bastante dificuldade em enxergar e lidar com o conflito ele não sabe quais as circunstâncias que derivam da situação só irá perceber quando a situação já está bem grave, pois o mesmo, muitas vezes, falta lhe experiência e conhecimento do ocorrido.

Segundo Spagnol *et al.* (2009) relatam que a prática e experiências do enfermeiro no âmbito de trabalho e nas relações interpessoais são de suma importância a gerencia, coordenação da equipe, pois o mesmo deve identificar, analisar e conduzir os conflitos no trabalho, em conjunto mostrando não os culpados e sim buscando soluções e respeitando a todos com suas opiniões diferenciadas, sabemos que nenhum ser humano é igual cabe ao enfermeiro saber gerenciar conflitos e lidar com suas emoções e está sempre com a cabeça fria e não interferindo no setor de trabalho os conflitos.

O enfermeiro deve atuar como gerente no ambiente de trabalho intervindo nos conflitos, ele deve trabalhar em equipe conhecendo as diferenças de cada um e saber respeitar, mas sabemos que no setor de trabalho principalmente no da saúde são muito as indiferenças, desconfianças, egoísmo, desrespeito, o setor para está mais

harmonioso o enfermeiro deve utilizar estratégias para melhor solução do conflito da enfermagem (CORRADI *et al.*,2008).

Vemos que é pouco os enfermeiros que possuem habilidades na gerencia de conflitos, a falta de diálogo e interação com a equipe deixa a desejar, às vezes a imaturidade, falta de autonomia e bom senso e acabam esquecendo das estratégias de como remediar a situação, como vimos a comunicação e negociação com as vitimas envolvidas não deve faltar na hora de lidar com conflitos , o enfermeiro deve ter experiências para poder saber se sobressair dessas situações sem deixar um clima ruim no ambiente de trabalho(SPAGNOL *et al.* ,2009).

O enfermeiro como líder e gerenciador na equipe de enfermagem deve manter condutas e estratégias para melhor lidar com os problemas no âmbito de trabalho como falta sem justificativa, fofocas, falta de ética, desrespeito, falsidade ,falta de companheirismo, impontualidade , o enfermeiro deve trabalhar individualmente com cada um dos funcionários para tentar propor metas para melhor resolução dos problemas e ser flexível (CORRADI *et al.* ,2008).

O conflito em certas empresas é de caráter positivo, pois o mesmo beneficia a equipe havendo mudanças pessoais, e favorecem no crescimento da empresa e equipe, e os levam a motivação e produtividade, mas se não for utilizado maneiras corretas de lidar com essas situações podem trazer negatividade baixa motivação a equipe (SPAGNOI *et al.* , 2009).

O enfermeiro ao agir sobre pressão ou situações de conflito ,muitas vezes , suas crenças, valores e sentimentos direcionam o enfermeiro, a essas situações, auxiliando também no planejar, tomar decisões e supervisionar , o mesmo deve agir na hora dos conflitos encontrando soluções ,tendo comunicação, assim contribuindo para o crescimento da equipe e transformando de forma positiva as situações conflitivas em resolução dos problemas (CORRADI *et al.*,2008).

O enfermeiro como líder e gerenciador da equipe de trabalho tem o dever de conduzir a situação, e muitas vezes , vai influenciar a sua postura, habilidade, autonomia, negociação e estratégias para melhor obter resultados e reduzir os conflitos que ocorrem diariamente no setor de trabalho , ou seja, pois sem esses itens fica difícil o enfermeiro ter um bom êxito na conduta (SPAGNOL *et al.*, 2009).

Uma segunda causa de conflitos está na comunicação , estabelecer diálogo para assim poder resolver a situação ,é muito comum vermos conflitos na vida e da atividade social, antigamente e atualmente , são opiniões diferentes ,objetivos ,desejos ,e que não temos noção do acerto ou erro só queremos saber que são situações defendidas

diferentes, um exemplo da dificuldade que temos para lidar com o conflito é a nossa incapacidade de identificar como surgiu de onde se deriva o conflito (CHRISPINO,2007).

O enfermeiro deve possuir um novo olhar ,ter disposição para enfrentar os conflitos ,é preciso ter uma reflexão madura acerca dessa situação, e saber a origem que se inicia essa ação e ter uma prática diferente que irá contribuir para bons resultados(GUERRA *et al.*, 2011).

Vamos enfatizar também os cinco estágios do conflito para melhor entender e o administrar – lo esse processo o primeiro é o conflito latente, são situações que ajudam o surgimento de um conflito, ou seja, situações que ainda não ocorreram, mas que representam condições para o seu surgimento. O segundo refere-se ao conflito percebido, algo que os envolvidos percebem que está ocorrendo. O terceiro é o conflito sentido, quando o mesmo se torna emoção. O quarto é o conflito manifesto, estágio em que se manifestam ações e busca de soluções para sua resolução. O último refere à resolução do conflito, ou seja, a maneira como ele foi resolvido(CORRADI *et al.*,2008).

O ser humano é dotado de visões diferentes do mundo, mas nem por isso devem deixar de atingir seus objetivos os traçando cada um deles, mesmo sendo realizadas as atividades de maneira diferente, mas devem ter a noção da missão da instituição e saber trabalhar em equipe para melhor reduzir os conflitos (SPAGNOL ,2009).

Corradi *et al.*(2008) relatam que na maioria das vezes o conflito é entendido como uma forma de crescimento na equipe e visto positivamente que traz benefícios, mas em outros casos é visto negativamente, pois o enfermeiro terá de qualquer maneira resolver aquela situação a todo custo e muitas vezes ele termina não intervindo na situação, ou seja, se distanciando da responsabilidade de líder .

Antigamente na gerencia clássica os conflitos eram vistos somente de forma negativa, mas na contemporaneidade já tem uma visão diferente da situação procuram vê o lado positivo que gera no crescimento pessoal, o que vai interferir em trazer benefícios ou não para a equipe e empresa é a forma com que o enfermeiro irá lidar com o conflito, ou seja, a estratégia de resolução conduzida ,pois o conflito está ligado diretamente nas relações interpessoais onde irá trazer mudanças necessárias na organização das atividades dos membros da empresa(SPAGNOL *et al.* , 2009)

O enfermeiro deve vê o conflito positivamente entre a equipe como forma de crescimento entre os demais onde tira proveito da situação, ou seja, ele como líder deve incluir a participação de todos para então desenvolver a liderança para melhor comunicação ,integração da equipe, planejamento e metas sendo elaboradas com a concepção da equipe presente ,assim obtendo um ambiente tranquilo e agradável para

exercer suas atividades e valorizando e motivando a equipe sempre que puder para melhor Inter relação pessoal (CORRADI *et al.*, 2008).

A fofoca é um dos fatores a gerar conflitos no âmbito de trabalho ,pois o mesmo se identifica pelo fato da pessoa se sentir ameaçada pelo agir do outro e não chegam a frente da outra pessoa para esclarecer suas opiniões e terminam em criar fofocas do próximo assim contribuindo para um ambiente desagradável , a comunicação nesse caso seria um fator importante e mais humanizado para a equipe não entrar em conflito(SPAGNOL *et al.*, 2009).

A falta de material é outro fator que desencadeia um conflito, muitas vezes, a demanda de pessoas atendidas em um local é bastante grande , assim gerando situações estressantes e conflitos entre o grupo, pois a equipe precisa de equipamentos para um devido procedimento e cada um vai querer utilizar e também equipamentos para se auto proteger de riscos e proteger o paciente são muitos os riscos inerente a profissão (SPAGNOL *et al.*, 2009).

Os profissionais de saúde ao realizar as atividades em equipe, eles devem ter habilidades em resolver e lidar com conflitos, pois são diversas as situações que o enfermeiro vai ter que enfrentar para resolver – lós, além dos desafios posto adiante (SOARES *et al.*, 2016).

2.5 SAMU - SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA

O primeiro Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU foi criado na França em 1986 como Service d'Aide Médicale d'Urgence que significa a mesma sigla “SAMU”, já no Brasil foi criado em junho de 1995 na cidade de Campinas pelo médico coordenador José Roberto Hansen (BRASIL, 2014).

O atendimento pré – hospitalar móvel da política nacional de atenção às urgências que compõem o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192 em municípios e regiões de todo o território brasileiro é estabelecido pela portaria nº 1.864 de 29 de setembro de 2003 (BRASIL, 2003).



Figura 1- Samu .Fonte:BRASIL,2014.

Segundo Brasil (2011) a portaria nº 1.600, de 7 de julho de 2011, insere a rede de atenção às urgências no Sistema Único de Saúde (SUS), com as novas mudanças da Política Nacional de Atenção às urgências.

Conforme Konder e O'Dwyer (2015) o SAMU é um atendimento de urgência Pré – hospitalar móvel, que é realizado através de usuários pela ligação no número 192, onde possuem uma central médica de regulação, quando necessário a equipe fornece a assistência nas ambulâncias.

Sabemos que são frequentes os acidentes e a prestação de serviço a vítima, mas conforme o caso em que a vítima se encontra não será indicado prestar atendimento, o correto seria imediatamente acionar a autoridade pública: Samu Hospital de pronto – socorro, Polícia, Bombeiros dentre outros(LOMBA;LOMBA, 2012).

O serviço de atendimento móvel – SAMU é um serviço gratuito que atende 24 horas , ou seja, pré – hospitalar atendi em diversos lugares como: residências, locais de trabalho e vias públicas, acidentes de situações psiquiátricas, pediátrica, obstétrica, traumática, cirúrgica e clínica, entre outras, os técnicos auxiliares de regulação médica (TARM) que atendem a ligação anotam a informação sobre a vítima e logo é passada ao médico regulador , que presta orientações às vítimas e aciona as ambulâncias em menor tempo possível, com presença de médico conforme a gravidade a equipe é composta por médicos, enfermeiros ,técnicos socorristas e condutores (BRASIL, 2014).

É um serviço de atendimento pré – hospitalar (APH) móvel que é de suma importância nas urgências, pois tem como objetivo acolher as vítimas de estado grave de diversas situações nos locais das ocorrências, transportando e encaminhando para o seu destino ,em muitos países são implantados APH nos sistemas de saúde ,mas ainda necessita de estrutura melhor para atender as vítimas (PAI *et al.*, 2015).

Para se evitar um segundo trauma, ou seja, iatrogênico é importante que o cidadão saiba identificar os risco ao tomar uma atitude precipitada, pois não sabemos a data, hora , pessoa, local e situação que a vítima estará exposta , é recomendado aguardar a chegada da equipe de socorro em casos de difícil transporte, assim seguindo as medidas corretamente até o hospital para não ocorrer agravo da situação(LOMBA;LOMBA, 2012).

Segundo Brasil (2014) As unidades móveis para atendimento de urgência podem ser: ambulâncias que podem ser Unidade de suporte básico de vida terrestre (USB) e Unidade de suporte avançado de vida terrestre (USA), motolâncias, ambulanchas ou aeromédicos .

2.6 COMPETÊNCIAS DO ENFERMEIRO NO SAMU

A presença do enfermeiro é muito importante no atendimento pré – hospitalar APH, ultimamente o atendimento vem crescendo e tendo mudanças ,necessitando de capacitação e novos conhecimentos do enfermeiro . O atendimento é um dos papéis do enfermeiro no SAMU estando este sobre a responsabilidade por toda a assistência agindo como um gestor situacional, com habilidades em tomadas de decisão rápidas para evitar agravo á vítima (SZERWIESKI ;OLIVEIRA, 2015).

Segundo Dias *et al.* (2016) ressaltam que a atuação do enfermeiro no SAMU/APH é muito importante, pois a assistência , a elaboração de protocolos e a realização de capacitações é indispensável para as novas mudanças de atendimento que vem ocorrendo, a humanização entre o paciente e familiares, tudo isso ajudará em uma maior segurança nos procedimentos realizados menor riscos de morte e trará satisfação ao paciente e a equipe.

A importância do enfermeiro gestor no ambiente de trabalho APH é de suma necessidade, pois é um ambiente hostil e a realização de protocolos assistências seguros diminui erros, a qualificação dos profissionais no APH móvel ,tirando suas dúvidas e pondo suas experiências em prática gera um atendimento mais humanizado com agilidade e segurança, a simulação como estratégias para treinamentos e tomadas de decisões visa um melhor resultado nos atendimentos também (CRESPILHO *et al.* ,2015).

Os enfermeiros possuem tarefas diretamente relacionadas com sua atuação junto ao paciente, bem como a liderança da equipe de Enfermagem e o gerenciamento dos recursos – físicos, materiais, humanos, financeiros, políticos e de informação e é necessário conhecimento ,habilidades e tenha atitudes adequadas para desempenhar seu papel objetivando resultados positivos(CUNHA; NETO, 2006).

Como competência do enfermeiro ele deve buscar bons resultados em seu ambiente de trabalho junto a equipe , pois é necessário obter mudanças ,ser um empreendedor, ético, ter uma boa relação interpessoal ,buscar domínio das técnicas de gestão, ser flexível ser bastante humano no setor de trabalho(BUENO; BERNARDES, 2010).

O coordenador quanto o responsável técnico (RT) têm o papel de manter um bom vínculo entre a equipe e supervisão com orientação constante, ouvir e orientar ajuda no crescimento da equipe, levando em consideração o potencial de cada individuo e as necessidades de cada um (BERNARDES *et al.*, 2014).

A gestão e organização no trabalho denominadas de científica, formuladas por Taylor, Fayol e Weber, na enfermagem os princípios de organização são baseados na teoria desses autores, por exemplo a hierarquia rígida, a divisão do trabalho em tarefas, o pensar, os manuais e procedimentos, rotinas, normas e escalas de distribuição de tarefas etc (LORENZETTI *et al.*, 2014).

A supervisão é vista como uma das competências importantíssimas como ferramenta gerencial para o atendimento do SAMU, pois o mesmo passa segurança para a equipe de trabalho e a equipe reconhece a supervisão como uma fiscalização dos procedimentos realizados (BERNARDES *et al.*, 2014).

As ações de planejamento, organização e coordenação gerencial no SAMU são responsabilidades do enfermeiro além de várias atribuições, exigências que necessitam muita dedicação, pois as vezes o enfermeiro deixa a desejar e por isso é importante buscar novos conhecimentos e aprimorar cada um deles para assim atender as necessidades de sua equipe e paciente (SZERWIESKI; OLIVEIRA, 2015).

No âmbito de trabalho são apresentadas diversas situações e que geram aspectos positivos e outros negativos, a positividade gera uma expectativa maior no setor do APH, já a negatividade possibilita a equipe ter uma visão melhor em relação as necessidades da população e buscar conscientizá-los em relação aos acidentes decorrentes no dia a dia (ROMANZINI; BOCK, 2010).

O serviço no APH é bastante peculiar e necessita de um enfermeiro supervisor que possa estar auxiliando a equipe, deixando de ser um profissional a distância para ser mais um componente na equipe de trabalho do APH e avaliar as atividades dos demais, orientando e realizando protocolos e capacitações e sendo cada dia mais presente na equipe dando o suporte necessário (BUENO; BERNARDES, 2010).

A enfermagem desempenha um papel fundamental entre a equipe de atendimento de urgências, ou seja, na parte do cuidar e gerenciar, pois a liderança é um dos papéis importantes na área de urgência devido o gerenciar da equipe e suas condições de trabalho (SILVA *et al.*, 2014).

No setor de APH exige bastante capacidade dos profissionais, habilidades técnicas, teoria, protocolos, espírito de liderança, gerenciamento e saber equilibrar suas emoções, pois são diversas situações que vão lidar no âmbito de trabalho no APH, mas por outro lado os profissionais são valorizados e sentem uma maior satisfação ao salvar uma vítima e ser reconhecidos pelos familiares e pelo próprio setor de trabalho (ROMANZINI; BOCK, 2010).

Dentre as competências exercidas pelo enfermeiro, o cuidar vem em primeiro lugar, seguido por gerenciar e terceiro ações educativas, as ações de cuidado são diversificados ao paciente, as ações administrativas/gerencial são necessário para a execução de atividades de cuidado ao paciente e ações educativas não podem faltar, elas são realizadas individual ou coletiva aos pacientes, familiares e equipe (LUCHTEMBERG; PIRES, 2015).

De acordo com Brasil (2001) a Resolução CNE/CES Nº 3, de 7 de Novembro de 2001 mostra as seguintes competências gerencias do enfermeiro ;

- ✓ Administração/gerenciamento;
- ✓ Atenção à saúde;
- ✓ Tomada de decisão;
- ✓ Comunicação;
- ✓ Educação permanente;
- ✓ Liderança;

Administração e Gerenciamento: O profissional de saúde deve por em prática a administração e gerenciamento tanto da força de trabalho quanto de recursos físicos e materiais, pois profissionais devem está aptos na gerencia e liderança no grupo.

Atenção á saúde: Os profissionais da área de saúde devem está aptos a desenvolver atividades em grupo e individual, ações como prevenção, promoção, proteção e reabilitação da saúde, os profissionais devem está atentos à população e identificar os problemas e tentar resolve – lós dentro de uns melhores padrões éticos possível.

Tomada de decisões: O trabalho dos profissionais deve está pautado nas tomada de decisões onde devem ser utilizadas em determinada situação em que não venha prejudicar os demais para isso o profissional deve possuir habilidades.

Comunicação: Os profissionais de saúde deve manter a comunicação entre a equipe, ou seja, passar as informações e serem confiadas aos demais colegas de trabalho e a sociedade em geral, a comunicação é tanto falada como também exposta por sinais.

Educação Permanente: Os profissionais de saúde além de se capacitar devem capacitar os demais da equipe dando lhe as informações adequadas e ter compromisso, responsabilidade para atuar a educação e treinamento com os demais colegas da equipe .

Liderança: Os profissionais de saúde devem está aptos a exercer a liderança entre a equipe e a população, pois eles devem sempre ter iniciativas de tomadas de decisões, responsabilidade, habilidades gerencias eficaz.

Conforme, Peres e Ciampone (2006) relatam as competências das Diretrizes Curriculares Nacionais (DCNs) que serve de formação e auxílio para os profissionais se habilitarem para o mercado de trabalho e que são funções gerencias na área da saúde, deve – se atentar para essas competências para elas não terminarem apenas como um passa tempo.

Visto que os cuidados na área pré – hospitalar são diversificadas sendo realizados diretamente ao paciente que inicia desde a avaliação da cena do acidente até a realização de diversos procedimentos, os profissionais também tem o dever de acolher os familiares se for preciso medica-los (LUCHTEMBERG ;PIRES , 2015).

O enfermeiro assim como a equipe deve está preparada para atender os pacientes, é necessário capacitações , educação continuada, treinamentos e protocolos, para assim adquirirem autonomia e segurança ao desenvolverem as atividades de urgências , obtendo satisfação entre os demais equipe e vítimas (SZERWIESKI ;OLIVEIRA, 2015).

A necessidade do enfermeiro compreender a forma de liderar e desenvolver as competências necessárias ,pois a comunicação, o relacionamento interpessoal , tomada de decisões , motivação entre a equipe possibilita uma assistência adequada ao paciente e uma boa relação entre a equipe de trabalho, a comunicação deve ser intensa e a tomada de decisão deve ser tomada entre a equipe de modo a manter a equipe motivada (SILVA *et al.* ,2014).

As condições de trabalho , falta de matérias ,desgaste físico, estresse, demora a chegar no local de trabalho. Outros pontos que dificultam o atendimento estão relacionados à organização do serviço, a relação entre a equipe , os riscos ao local de trabalho (Dias *et al.*, 2016) .

A gestão de trabalho é competência do enfermeiro entre a equipe de enfermagem, pois ele visa trabalhar a gestão de pessoas e materiais ,é o enfermeiro que irá passar uma boa influência e reflexão acerca da organização do trabalho para os demais da equipe ,assim contribuindo para inovar e obter satisfação no setor e entre a equipe de enfermagem (LORENZETTI *et al.* ,2014).

Conforme a atualidade as mudanças são constantes, o perfil exigido dos profissionais sofreu alterações, a agilidade e habilidade são imprescindíveis. Assim, adaptar-se a novas situações, ser flexível e ter capacidade de relacionamentos, assumir desafios, entre outras, são necessários ao gestor neste novo milênio (CUNHA; NETO, 2006).

Bernardes *et al.* (2014) relatam que apesar de uma legislação atual é pouco visto a permanência do enfermeiro como supervisor na área de regulação ou na viatura ambos são necessários para minimizar os riscos de erros e ajudará na prestação de assistência humanizada à vítima, muitas vezes são realizadas por técnicos que, assim dificilmente atenderá as demandas dos funcionários e comprometerá a segura do paciente e da equipe.

De acordo com Bernardes *et al.* (2014) relatam sobre a Resolução nº 375 de 2011, que estabelece no artigo 1º que a assistência de enfermagem em qualquer tipo de unidade móvel no APH só deve ser executadas as atividades com supervisão do enfermeiro.

O Enfermeiro deve saber que o fundamental em situações de emergência, deve ser o de manter a calma e ter em mente ao atender um paciente. Verificar as condições seguras o bastante para a prestação do socorro sem riscos atentando para não esquecer que pode comprometer ainda mais a saúde da vítima (Dias *et al.*, 2016).

Destaque – se como competência do enfermeiro à gestão de materiais, pois ela faz parte da organização de uma empresa, a enfermagem utiliza uma diversidade de instrumentos e de materiais na realização de seu trabalho (LORENZETTI *et al.*, 2014).

Conforme Cunha e Neto (2006) afirmam que ainda não há uma concordância de todas as competências gerencias que são primordiais ao enfermeiro no contexto atual dos serviços de saúde, neste caso deve-se estimular a discussão sobre o mesmo para serem desenvolvidas nos enfermeiros.

O enfermeiro como supervisor tem o dever de passar uma boa comunicação entre os Técnicos Auxiliares de Regulação Médica (TARM) da viatura, pois essa é uma grande dificuldade vivenciada pelo fato de não passar informações detalhadas dos casos de pacientes que serão atendidos pela equipe, e sem contar que muitas vezes é passada uma informação errônea que termina que a viatura vai parar em um local errado perdendo tempo no certo atendimento assim prejudicando na situação do paciente que pode ser de grave estado (BERNARDES *et al.*, 2014).

A liderança no âmbito do trabalho é imprescindível é uma competência que o enfermeiro deve executar entre sua equipe, é um compromisso das instituições de ensino superior em enfermagem administrarem essa disciplina para o aprendizado dos enfermeiros já preparando eles para o seu campo de trabalho, assim possibilitando uma melhor assistência aos pacientes atendidos diminuindo os erros e supervisionando a equipe (SILVA *et al.*, 2014).

2.7 EQUIPE MULTIPROFISSIONAL DO SAMU

O SAMU necessita de uma equipe multiprofissional capaz de refletir positivamente no atendimento do paciente que seja uma equipe preparada e aja com rapidez e eficiência aos atendimentos, esta equipe é composta por médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem e os condutores, são profissionais que devem estar capacitados, ter equilíbrio emocional, saber trabalhar em grupo, e agindo de forma humanizada (CAMPOS,FARIAS ; RAMOS, 2009).

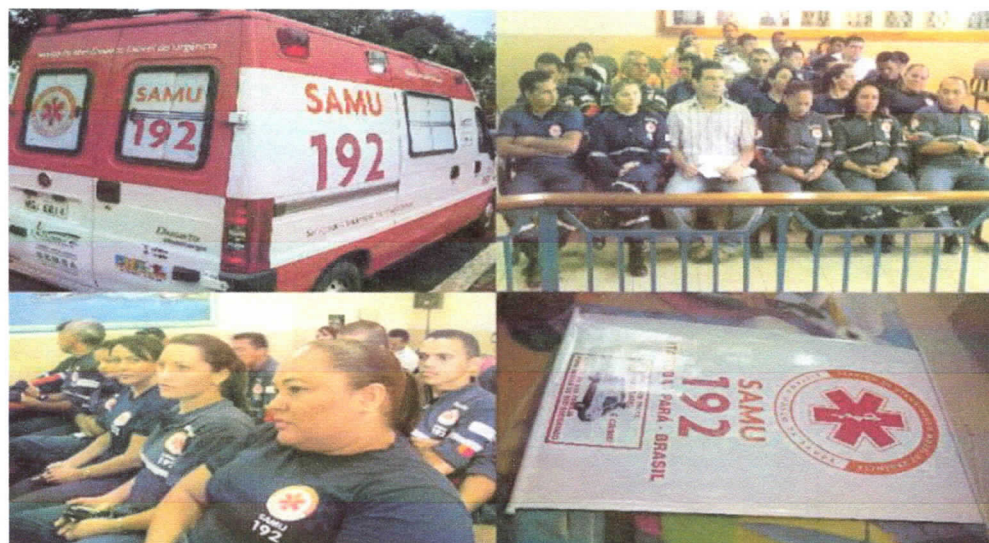


Figura 2 -Equipe do Samu .Fonte:BRASIL,2014.

Bueno e Bernardes (2010) Afirmam que a equipe de enfermagem do SAMU é ampla e necessita de uma visão do enfermeiro, ou seja, uma supervisão das atividades, materiais, dos horários e ter uma visão sobre o que está acontecendo no setor de trabalho ele deve estar mais presente a sua equipe e não exercendo a distância a supervisão é preciso estar entre a equipe e não apenas ser controlador.

Além da habilidade técnica os profissionais devem ter a habilidade científico, capacitações são de extrema importância, e os treinamentos devem ter prática para melhor utilizar os equipamentos e dominar as técnicas, se os profissionais não se capacitam gera um mau atendimento, e sobrecarregando à aquele que possui mais habilidade nas atividades (PEREIRA; LIMA, 2008).

O trabalho em equipe sempre está aberto à comunicação, tomada de decisão, reflexão em grupo em busca de um único objetivo que é uma boa assistência realizada, a equipe favorece um trabalho integrado e agilidade nos atendimentos prestados às vítimas (PEREIRA; LIMA, 2008).

Os trabalhos dos profissionais de saúde no SAMU são diversas situações variadas onde vivenciam vários sentimentos e emoções, as intervenções são imediatas quando ocorrida e eles devem está preparados para essas situações, pois seus sentimentos e emoções diante do ocorrido, muitas vezes, os deixam sentidos e comovidos a ponto de interferir em sua atividade (CRISTINA *et al.*, 2008).

A equipe de enfermagem quando trabalha sincronizada e coletivamente cada um exercendo uma atividade o atendimento é mais ágil e rápido e melhor eficiência a compreensão, solidariedade entre a equipe irá beneficiar bastante aos atendimentos diariamente ocorrido entre a população , o trabalho em equipe só é completo quando se interagem entre si e trocando conhecimentos e planos de cuidado (PEREIRA; LIMA, 2008).

Os profissionais de saúde todos os dias convivem e lidam com o inesperado e rotineiro, pois é muito raro eles saberem o tipo de atendimento que irão prestar, e sobre os empecilhos que irão encontrar no meio do caminho ou no local de atendimento sem falar nos riscos de contaminação biológica e agressões verbal ou física da população (VEGIAN ; MONTEIRO, 2011).

A equipe de enfermagem trabalhando em conjunto faz uma grande diferença no atendimento , pois até a comunicação fica em segundo plano quando todos estão trabalhando coletivamente cada um com suas atividades e quando necessário um assumi a posição do outro dependendo de sua capacidade ,os socorrista e técnicos devem está capacitados e habilitados (PEREIRA; LIMA, 2008).

O trabalho em equipe para se desenvolver bem e construir uma prática colaborativa é importante uma boa comunicação, confiança, respeito, reconhecimento, vínculo e ter uma visão do conflito de uma forma positiva para o crescimento da equipe, veem que são grandes os desafios nessa área e a equipe deve trabalhar juntos e ter uma boa convivência entre ambos (SOUZA *et al.*, 2016).

Em casos graves nos atendimentos do SAMU o médico é consultado pela a enfermagem seja no local ou via rádio dependo da situação é enviado uma ambulância de suporte avançado de vida e a enfermeira atende na coordenação ou comunicação com o médico regulador ,mas quando está em procedimentos fica por conta da equipe (PEREIRA; LIMA, 2008).

A coordenação do SAMU é dever do médico também, mas quando o mesmo não se encontra segue a hierarquia passando a função para o enfermeiro e sucessivamente ,todos devem está preparado para várias situações e para assumir qualquer posição no setor(PEREIRA; LIMA, 2008).

A equipe do SAMU vive em grande desgaste físico e mental, pois suas atividades são bastante estressantes, o atendimento, muitas vezes, é em lugares de difícil atendimento e com bastante aglomeração de pessoas em volta, os profissionais também lidam com a dor, sofrimento, morte, raciocínio rápido, tomada de decisão e deve ter uma boa condição física os mesmos devem saber lidar com suas emoções (CRISTINA *et al.*, 2008).

A enfermeira no setor trabalho do SAMU tem a função de articuladora facilitadora do trabalho em equipe , pois essas atitudes tem gerado mudanças no âmbito de trabalho e conquistas para a equipe interdisciplinar e que os atendimentos favoreçam a integração da equipe e a valorização do cuidado(PEREIRA; LIMA, 2008).

Pereira e Lima (2008) relata que o condutor motorista apesar de não ter formação na área de saúde o mesmo necessita está preparado para as diversas situações que ocorrem no âmbito de trabalho e ele é imprescindível nos atendimentos prestados, a capacitação e conhecimento científicos e prática são de suma importância .

3 METODOLOGIA

3.1 TIPO DE ESTUDO

Este estudo trata-se de uma abordagem quali - quantitativa do tipo descritiva, que irá abordar a percepção da equipe acerca do gerenciamento do Enfermeiro no Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU em Itaituba - PA.

O estudo é do tipo exploratório, descritivo onde visa observar, descrever e explorar aspectos de uma situação. Possuem descrições tanto quantitativas quanto qualitativas do objeto de estudo, e o investigador deve conceituar as inter-relações entre a situação e ambiente observado, cujo objetivo é a formulação de questões ou de um problema (MARCONIS ; LAKATOS, 2003).

O tipo de pesquisa descritiva visa observar , analisar e registrar fatos que sofrem alterações para correlacionar sem manipular e sempre tentando descobrir o por que daquela situação e também a frequência, sem o pesquisador atrapalhar (LEONEL, 2007).

A pesquisa objetivou explorar e analisar a percepção da equipe multiprofissional acerca do gerenciamento no SAMU.

3.2 CONTEXTO DE ESTUDO

O presente estudo foi realizado no município de Itaituba, o qual está localizado na região sudoeste do estado do Pará. Possuindo distância de aproximadamente 62.040,1 km² da capital do estado de Belém. De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) em 2017 a população do município correspondia a um total de 101.097 habitantes. Em relação a zona de habitação, residem em área urbana 72% das pessoas e 28% habitam a zona rural. O município possui ainda uma densidade populacional de aproximadamente 1,6 habitantes/km². Nos últimos anos o município tem apresentado um forte crescimento econômico , onde somou 11.088,58 reais no que se refere ao seu Produto Interno Bruto (PIB), recebeu ainda uma média de Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) de 0,64. É possível ter acesso ao município através de 3 meios, sendo eles o terrestre ,aéreo e fluvial, onde este último é o que mais se destaca.

3.3 POPULAÇÃO EM AMOSTRA

A população alvo deste estudo foi realizado com os funcionários que trabalham no serviço de atendimento móvel de urgência, onde foi respondido um questionário que constou de 07 perguntas objetivas e subjetivas. De um total de 15 funcionários do SAMU foi selecionado apenas 10 de ambos os sexos para participar da pesquisa; Do qual destes funcionários, tivemos em amostra, (01) telefonista, (02) condutores e (07) técnicos de enfermagem.

Utilizou-se como critério de inclusão os objetivos deste estudo direcionados aos funcionários que estavam disponíveis no período de coleta de dados. E como critério de exclusão todos profissionais do setor que não são de relevância para a pesquisa.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Para levantamento dos dados foi realizado questionário, com sete (07) questões objetivas e subjetiva, com aplicação do questionário entre Junho e Julho de 2018. Encontros previamente agendados para coletar as informações referentes às dificuldades encontradas pelos funcionários do setor SAMU, quanto ao gerenciamento dos enfermeiros do setor.

O estudo constitui – se através de coleta de dados primários, vez que ninguém nunca os coletou. E analisados e comparados com base em dados secundários previamente estudados em livros, artigos da Scientific Electronic Library Online (Scielo) e Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (lilacs), site do Ministério da Saúde, etc.

3.5 ASPECTOS ÉTICOS

Aos participantes da pesquisa foram asseguradas, as condições da pesquisa, as informações dos dados obtidos, e que trouxe o mínimo possível de risco ou prejuízo, sendo confiada somente a pesquisadora.

E suas identidades foram confidenciais, todas as informações que indiquem as suas participações não serão liberados sem permissão. Garantido que não será identificada em nenhuma publicação que possa resultar deste estudo. Inclusive que sua participação no estudo não gerara custos ou gerar qualquer tipo de compensação financeira adicional.

Esta pesquisa está obedecendo aos aspectos éticos da pesquisa, conforme Resolução nº 196/96, do Conselho Nacional. A partir do **Termo de Consentimento Livre e Esclarecido** que foi entregue em duas vias, constou explicando a cada participante

todos os passos deste estudo, mostrando que os mesmos têm o direito de a qualquer momento recusar-se a participar, retirar seu consentimento ou interromper sua participação na pesquisa, não podendo sua recusa implicar em qualquer prejuízo. E garantindo a manutenção de sua privacidade e confidencialidade.

3.6 ANÁLISES DE BENEFÍCIOS

O desenvolvimento do presente estudo oferecerá possibilidade de gerar melhoria na qualidade da assistência aos pacientes, família e minimizando os erros e melhorando a satisfação da equipe.

Trazendo ao conhecimento da categoria o que pode melhorar em seu trabalho através da pesquisa, como a aquisição de profissionais especializados, bem como a presença do enfermeiro nas atividades, capacitar profissionais de enfermagem, além de melhorias na parte de recursos materiais para realização da assistência ao paciente.

3.7 ANÁLISES DE RISCOS

Com base no Artigo V da Resolução nº 466/96 toda pesquisa com seres humanos envolve risco em tipos e graduações variados, devendo ser avaliados os riscos e benefícios, sendo que o último deve superar o primeiro (BRASIL, 2012).

Devem ser analisadas possibilidades de danos imediatos ou posteriores, ao indivíduo ou a coletividade. A análise de risco é componente imprescindível à análise ética (BRASIL, 2012).

Portanto, com base no que foi citado, este estudo apresenta os menores riscos aos participantes, levando em conta que o instrumento de pesquisa é a entrevista em local fechado, onde apenas o pesquisador e o pesquisado terão consciência do que for relatado, e seu resultado será explanado apenas para comunidade acadêmica.

O pesquisador responsável suspenderá a pesquisa imediatamente ao perceber algum risco ou dano à saúde do sujeito participante da pesquisa. O pesquisador, o patrocinador e a instituição assumem a responsabilidade de dar assistência integral às complicações e danos decorrentes dos riscos previstos.

4 RESULTADO E DISCUSSÃO

De acordo com a pesquisa a mesma foi elaborada e realizada com a equipe do SAMU direcionada a 10 profissionais, respeitando sua identidade e são apresentados os resultados em forma de quadros e gráficos como vemos abaixo :

Quadro 1- Identificação dos sujeitos da pesquisa.Fonte: profissionais do SAMU.

IDENTI.	IDADE	SEXO	ESCOLARIDADE	PROFISSÃO
TF 1	48	F	<i>Ensino médio Completo</i>	Tarm(Telefonista)
C 2	40	M	<i>Ensino médio Completo</i>	Condutor
C 3	46	M	<i>Ensino médio Completo</i>	Condutor
T 4	46	F	<i>Ensino médio Completo</i>	Técnica de Enfermagem
T 5	40	F	<i>Ensino Superior</i>	Técnica de Enfermagem
T 6	41	F	<i>Ensino médio Completo</i>	Técnica de Enfermagem
T 7	47	F	<i>Ensino Superior</i>	Técnica de Enfermagem
T 8	41	F	<i>Ensino médio Completo</i>	Técnica de Enfermagem
T 9	40	F	<i>Ensino médio Completo</i>	Técnica de Enfermagem
T 10	38	F	<i>Ensino Superior</i>	Técnica de Enfermagem

A pesquisa foi realizada com a equipe do Samu, no período de Março a Abril de 2018. Onde foram entrevistados 10 profissionais do setor. Os participantes possuem perfis diferenciados quanto a escolaridade, profissão, sexo e faixa etária que varia entre 38 a 48 anos de idade.

Pergunta 1: O enfermeiro assume o papel de gerenciador no SAMU?

Quadro 2: O enfermeiro como gerente no SAMU.Fonte: profissionais do SAMU.

TF 1	<i>Sim</i>
C 2	<i>Sim</i>
C 3	<i>Sim</i>
T 4	<i>Sim</i>
T 5	<i>Sim</i>
T 6	<i>Sim</i>
T 7	<i>Sim</i>
T 8	<i>Sim</i>
T 9	<i>Sim</i>
T 10	<i>Sim</i>

De acordo com as respostas vemos que todos os profissionais concordaram que existe sim gerenciamento no SAMU , e sabemos que o gerenciamento da enfermagem é muito importante , pois o mesmo irá administrar , tomar decisões, realizar atividades, reuniões ,capacitações dentre outras que favoreceram o ambiente de trabalho e a equipe .

O enfermeiro atuando como gerenciador torna o ambiente de trabalho melhor para se exercer suas atividades e atender as vitimas, o enfermeiro como gerente poderá coordenar, organizar, controlar a equipe ,planejar sempre com um objetivo já traçado pelo mesmo (ADÃO ; SANTOS, 2012).

Pergunta 2: Qual a participação do enfermeiro nas atividades executadas? Justifique sua resposta.

Quadro 3: Participação do enfermeiro nas atividades .Fonte: profissionais do SAMU.

TF 1	<i>Ele trabalha na coordenação das atividades do SAMU e acompanha em algumas ocorrências do SAMU.</i>
C 2	<i>Sempre participativo, buscando sempre o bom andamento e o bom funcionamento desta instituição.</i>
C 3	<i>Está constante nas atividades, ocorrências e reuniões.</i>
T 4	<i>Ele participa na central do SAMU na parte administrativa às vezes na viatura.</i>
T 5	<i>A participação é muito pouco.</i>
T 6	<i>É dificilmente. ele participa mais na parte burocrática.</i>
T 7	<i>Acompanha a equipe nas ocorrências, participa de palestras com eles quando solicitado por instituições.</i>
T 8	<i>Participa das ocorrências , reuniões e sempre está presente, pois é de suma importância a supervisão.</i>
T 9	<i>O mesmo atua durante o dia no atendimento dos pacientes com a equipe de plantão na viatura.</i>
T 10	<i>Em algumas atividades, por exemplo: ocorrências, reuniões.</i>

As respostas mostraram que o enfermeiro necessita de mais organização no que diz respeito ao gerenciamento, pois deve haver planejamento e comunicação, motivação entre a equipe e não deve faltar treinamento e reuniões, o gestor auxilia a equipe para

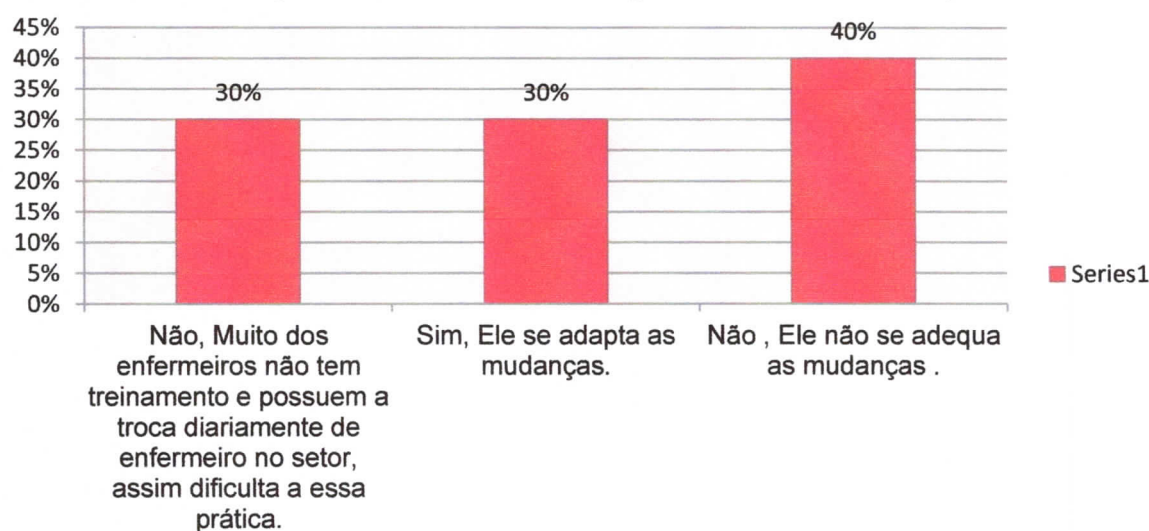
evitar erros, com elaboração de protocolos de segurança e tomando suas decisões diante de conflitos.

O enfermeiro atua não somente na assistência e sim em capacitações , exerce atividades de prestação de socorro às vítimas em situações de emergência, como gestor desenvolve atividades educativas e elabora materiais didáticos , pois a equipe deve ser bem qualificada ,treinada e atualizada (ADÃO ; SANTOS, 2012).

O enfermeiro exerce o papel de articulador, integração da equipe, com boa inter-relação entre a equipe e coordenador , ele é o elo da gestão e assistência , está sobe a supervisão da equipe , está em todos os espaços atuando junto a equipe ,fazendo a administração e a educação permanente da equipe (PEREIRA ;LIMA,2009).

Pergunta 3: Vemos que é constante as mudanças na forma de gerenciar, o enfermeiro adapta – se a essas mudança a gerencia inovadora? Como você verifica isso?

Gráfico 01 : Mudança do enfermeiro na forma de gerencia inovadora.Fonte: profissionais do SAMU.



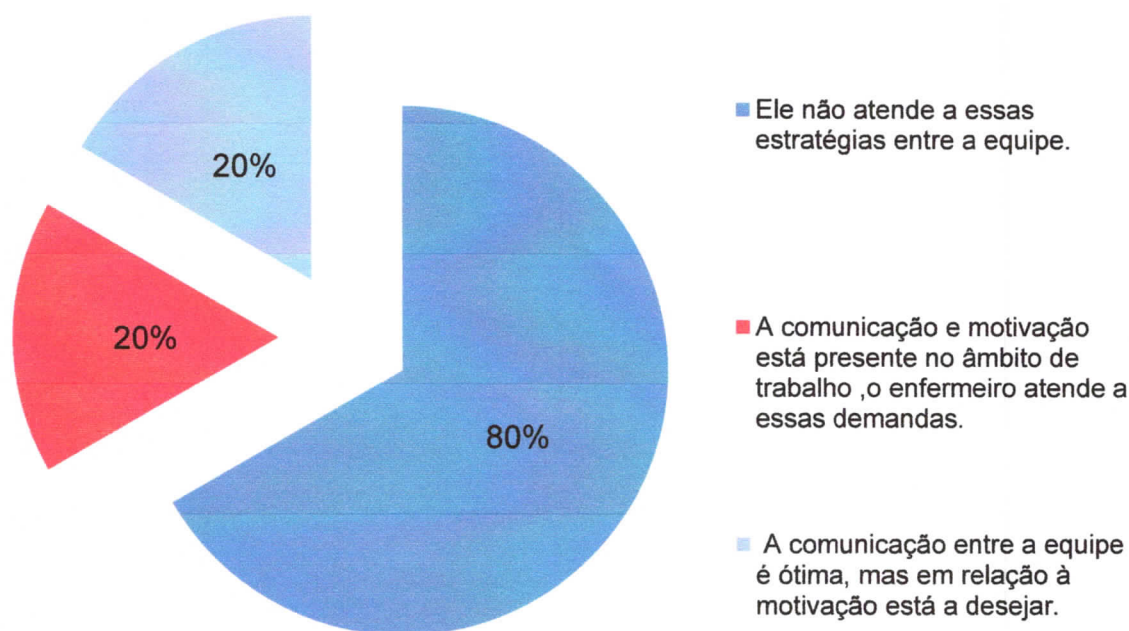
Analisando o gráfico 01,a equipe de enfermagem vê o enfermeiro como pouco inovador, pouco comunicativo e devido haver muita troca de enfermeiro no setor fica difícil eles serem avaliados nessa questão, é relatado pouca capacitação, reunião entre a equipe ,observou – se a falta de habilidade do enfermeiro para lidar com conflitos e falta lhe autonomia e bom senso para diminuir situações desagradáveis no âmbito de trabalho, onde se chegou a conclusão que 40% dos entrevistados avaliam que o enfermeiro não se adequa as mudanças, e 30% se adequa e outros 30% relata que o enfermeiro não consegue se adequar as mudanças devido a troca de profissional.

Inovar é ter novas ideias, ter um novo olhar sobre a realidade, ter criatividade e criar estratégias que venham melhorar o ambiente de trabalho ,a tomada de decisão, a persistência para novas tentativas após vários fracassos e possuir experiência para avaliação de novas propostas é muito importante (Nagano,Stefanovitz; Vick,2014).

O gerente deve sempre está preparado para novos desafios, disposta a alcançar seus objetivos, não ter medo de errar e que esteja preparado para mudanças, tem que sempre tentar algo novo, um bom gerente que sabe inovar é aquele que sabe bem utilizar os recursos humanos e incentivar a equipe na organização do ambiente de trabalho (SOUZA; BASTOS, 2008).

Pergunta 4: A comunicação e motivação da equipe são estratégias importantes que visam melhorar o atendimento à vítima e melhor inter - relação entre a equipe de trabalho, como atende o enfermeiro à essas estratégias?

Gráfico 2: A comunicação e motivação como estratégias do enfermeiro com a equipe.Fonte: :Profissionais do SAMU



O gráfico 02, mostra as repostas da equipe segundo a questão citada acima, a comunicação e motivação são estratégias importantes que o enfermeiro não deve deixar de utilizar na equipe, pois motivando - a observa – se melhora no ambiente de trabalho ,

e a comunicação de qualquer situação também irá favorecer no crescimento profissional, esta é considerada ferramenta primordial do gerenciamento.

Um bom atendimento está relacionado com uma boa comunicação é um fator motivacional para que os profissionais trabalhem em equipe evita sentimentos de insatisfação por isso é importante fortalecer a relação entre ela para que não venha enfraquecer ou prejudicar a devida assistência (BROCA; FERREIRA, 2015).

Os fatores higiênicos e motivacionais auxiliam em uma boa satisfação no trabalho dos profissionais, pois um bom ambiente, salário, supervisão da equipe, boa relação entre os empregados são exemplos de fator higiênico, e motivacional está relacionado com as tarefas e aos deveres dos profissionais que irão trazer bons benefícios e aumento de produtividade (PEREIRA ;FÁVERO, 2001).

Pergunta 5: O enfermeiro consegue atender as demandas tanto de recursos humanos quanto recursos materiais do SAMU ? Justifique.

Quadro 4: O enfermeiro atende tanto recursos humanos quanto recursos materiais do SAMU. Fonte: Profissionais do SAMU.

TF 1	<i>Recursos humanos sim, mas recursos materiais não.</i>
C 2	<i>Sim, com muita dificuldade, pois as questões da liberação de equipamento necessárias são muito burocráticas.</i>
C 3	<i>Não, pois ele até vai atrás, mas não tem nenhum apoio da secretaria.</i>
T 4	<i>Não, atende nenhuma demanda.</i>
T 5	<i>Não, atende nenhuma demanda.</i>
T 6	<i>Não na parte de recursos humanos, mas nos materiais até se esforça mais não tem apoio.</i>
T 7	<i>Não, o enfermeiro até faz os pedidos, mas não é atendido por falta de material na secretaria, às vezes, é pego emprestado no setor de emergência do HMI.</i>
T 8	<i>Não, o enfermeiro até tenta atender as demandas, mas não é solucionado, pois não tem apoio.</i>
T 9	<i>Não, Porque o mesmo depende de outros setores.</i>
T 10	<i>Não, atende nenhuma demanda.</i>

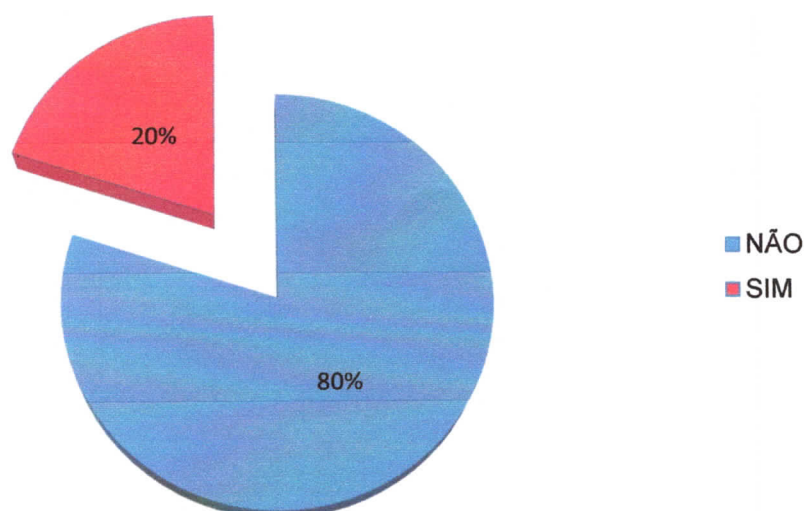
As respostas mostraram que necessita um olhar mais detalhado nessas questões exposta, pois os mesmos são de suma importância para o bom funcionamento do setor e satisfação da equipe. E vemos que o enfermeiro até faz a solicitação ,mas a questão está na gestão pública que tem que se importar mais com esse problema nos setores de trabalho e disponibilizar materiais suficientes para suprir as necessidades do local , a gestão deve contribuir para não deixar faltar materiais, não permitir uma compra maior do que o necessário, auxiliando assim, na redução dos desperdícios e também no controle da validade dos produtos.

O enfermeiro deve ser capacitado ter uma boa inter – relação buscando o envolvimento e o comprometimento dos recursos humanos, assim melhorando o atendimento á vitima dispondo de recursos materiais qualificados e em quantidade que lhe possibilite ás expectativas(SOARES *et, al.*, 2016).

Para se ter um bom atendimento não deve faltar materiais adequados, as instituições tem o papel de fornecer esses matérias ao menor custo visto que é um fator administrativo/gerenciamento para que as vitimas não venham sofrer danos e falta de recursos materiais(OLIVEIRA; CHAVES, 2009).

Pergunta 6: O enfermeiro fornece capacitações e treinamentos para a equipe poder o trabalho evoluir ?

Gráfico 3: Capacitação e treinamento da equipe.Fonte: Profissionais do SAMU.



De acordo com as respostas no gráfico mostra que 80 % afirmaram que o enfermeiro não fornece capacitações e nem treinamento para a equipe, 20% afirmaram que sim, então vemos que há pouco o interesse na questão e a equipe necessita sempre de atualização .

O conhecimento teórico prático dos profissionais se obtém devido aos treinamentos e desenvolvimento, e a existência de uma política de valorização do capital humano, contribui muito na eficiência do trabalho, ampliando as competências e estimulando os demais em seu auto desenvolvimento (BUCCHI; MIRA, 2010).

O compartilhamento das experiências reafirma o papel do enfermeiro gerente na educação da equipe , antigamente na visão organizacional o poder significava a manutenção das idéias , informações ou experiências somente para si, não era compartilhada, atualmente em uma empresa bem sucedida , o segredo está em trocar experiências ,compartilhar o aprendizado para a equipe de trabalho para fortalecer as relações e evidencia as competências dos profissionais(SIQUEIRA; KURCGANT, 2004).

Pergunta 7: Aponte algumas estratégias que julga importante para melhoria do trabalho no SAMU:

Quadro 5: Estratégias importantes para melhoria do trabalho no SAMU.Fonte:Profissionais do SAMU.

TF 1	<i>Sem resposta.</i>
C 2	<i>Mais apoio da secretaria no sentido de ajudar mais com equipamento e outros.</i>
C 3	<i>Conscientização da secretaria, ou seja, apoio por falta de material individual.</i>
T 4	<i>Reciclagem, se atualizando, é importante materiais também.</i>
T 5	<i>Trabalho em equipe direcionamento da equipe para desenvolver atividades e ter mais comunicação entre a equipe.</i>
T 6	<i>Mais treinamentos, materiais de qualidade, comunicação e motivação.</i>
T 7	<i>Um gerenciamento melhor, não deixar material faltar para trabalhar, valorização profissional, regular o SAMU para que possamos atender melhor as ocorrências que é do serviço do SAMU.</i>
T 8	<i>Ser realizado mais capacitações, protocolos devem ser seguido corretamente e não deixar faltar materiais.</i>
T 9	<i>Atualizações das atividades, ou seja, reciclagem, materiais, EPIS, bota , uniformes.</i>
T 10	<i>Treinamentos, incentivo, materiais, capacitar telefonista.</i>

Em relação às respostas vemos que a equipe de trabalho, sente a falta do gerenciamento do setor voltado à administração pública, e dificulta o trabalho da equipe, por falta de material, falta de capacitação, de comunicação e motivação, assim repassa para a equipe e população uma má organização do setor e mau atendimento e sem falar das consequências , pois a equipe fica desatualizada em suas competências .

Conforme Siqueira e Kurcgant (2004) uma das estratégias para melhorar a Inter - relação entre a equipe e se ter um bom funcionamento e qualidade do trabalho, o enfermeiro gerente tem que passar por uma capacitação antes para poder gerenciar ,pois irá propiciar uma boa motivação entre a equipe e segurança ,e transmitirá suas experiências obtidas durante a capacitação e assim melhorando o desempenho da equipe sempre que possível.

Segundo Broca e Ferreira (2015) a comunicação é um fator gerencial muito importante, mas para isso existe o processo que influencia positivamente e negativamente como : poder, autoridade, hierarquia e status, esses itens irão influenciar em uma equipe e trará bons resultados , boa produtividade, atendimento de alta qualidade,não haverá falta de materiais e as informações serão repassada para todos de uma forma que todos venham a entender e absorver e exercer suas competências de acordo o protocolo lançado pelo o enfermeiro gerente do setor do SAMU.

5 CONCLUSÃO

O gerenciamento é de suma importância em qualquer setor de trabalho, pois visa melhorar o atendimento, coordenação, organização, planejamento e uma boa assistência aos pacientes, não focando apenas nos procedimentos e materiais e sim no ser humano.

Para se obter sucesso no âmbito de trabalho é necessário ter uma boa liderança do enfermeiro incluído uma boa comunicação, motivação, influências que venha transformar os pensamentos dos demais da equipe, mas os enfermeiros devem estar aptos e capacitados para essa competência.

De acordo com os resultados obtidos na presente pesquisa, observou-se que o gerenciamento e liderança é competência do enfermeiro, pois ele irá coordenar sua equipe, motivar, ter comunicação, saber lidar com os conflitos entre a equipe, pois a necessidade de ter alguém com habilidades de liderança é importante para haver a organização do setor de trabalho e um bom atendimento aos pacientes. O enfermeiro necessita de capacitações, para poder capacitar a equipe, atentar-se para os recursos humanos e físicos, pois a necessidade é grande nesses setores de serviço, pois sabemos que são atendimentos de baixo e alto risco não devendo faltar materiais, além de uma equipe capacitada e motivada para atender os pacientes, em algumas vezes, a equipe irá lidar com situações que tendem a por em risco sua própria saúde e devem estar preparados e protegidos com EPIS.

Conforme ao que foi exposto, sabemos que por mais que haja a dedicação na equipe o gerente não deve deixar de lado a sua competência de liderança para exercer suas atividades, e resolver e trazer soluções para os conflitos entre a equipe e melhorando o atendimento, não deixando de prestar auxílio para não faltar materiais para os procedimentos e estar atento nas atualizações e procedimentos para melhor executar as atividades no setor de trabalho no SAMU.

REFERÊNCIAS

ADÃO,R.;S. atuação do enfermeiro no atendimento pré-hospitalar móvel. **Rev. min. Enferm**, V.48, n. 5,p. 601-608, out/dez, 2012.

BALSANELLI,A.;P.;CUNHA,I.;C.;K.Ambiente trabalho e a liderança do enfermeiro: uma revisão integrativa. **Rev esc enferm**,USP,v.48,n.5,p.938-943,2014.

BARBOSA,L.A.R.R.;LIMA,C.C.;QUEIROZ,I.N.;FRÓES,S.S.;CALDEIRA,A.P. A Percepção de Pacientes sobre a Comunicação não Verbal na Assistência Médica, **Revista brasileira de educação médica**, Montes Claros, MG, Brasil ,V. 34 ,n .3, p .363–370, 2010.

Besen, F; Tecchio ,E.; Fialho F. A. P.; Liderança autêntica e a gestão do conhecimento, **Review**,São Carlos, v.43, n. 2, p.34-41,2015.

BERNARDES,A.;MAZIERO, V.G.; HETTI, L. B.E.; BALDIN,M.C.S.;GABRIEL, C.S. Supervisão do enfermeiro no atendimento pré – hospitalar móvel. **rev.Eletr.Enf.**, Ribeirão Preto,v. 16,n.3,p.635-643,Jul/Set,2014.

BRASIL,Ministério de Saúde. **Portaria nº 1.864 /GM de 29 de setembro de 2003**,Brasília: M.S, 2003.

BRASIL,Ministério de Saúde. **Portaria nº 1.600 /GM de 07 de Jullho de 2011**,Brasília: M.S, 2011.

BRASIL,Ministério de saúde.**Cartilha do serviço de saúde móvel de urgência e emergência**.Brasília:M.S,2014.

BRASIL, Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. Câmara de Educação Superior. **Resolução CNE/CES Nº 3**, de 7 de novembro de 2001. Institui Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Enfermagem.Disponível em:<http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CES03.pdf>Acesso em 29 de Nov. 2017.

BROCA,P. V.;FERREIRA, M. A. Processo de comunicação na equipe de enfermagem fundamentado no diálogo entre Berlo e King. Escola Anna Nery ,**Revista de Enfermagem** ,v.19,n.3, Jul-Set ,2015.

BUENO , B. Percepção da equipe de enfermagem de um serviço de atendimento pré-hospitalar móvel sobre o gerenciamento de enfermagem ,**Texto Contexto Enferm**, Florianópolis, v. 19, n. 1 , pag. 45 -53, Jan/Mar,2010.

BUCCHI,S. M. ;MIRA, V. L. Reelaboração do treinamento admissional de enfermeiros de Unidade de Terapia Intensiva. **Rev Esc Enferm. USP** v.44,n.4,p.1003-10,2010.

CAMPOS,M,R; GLAUCEA, M, F; CRISTIANE,S, R, Satisfação profissional da equipe de enfermagem do SAMU/Natal, **Rev. Eletr. Enf.** v.11,n.3,p.647-57, 2009.

- CORRADI,E,M; LILIAN, T, R, W, Z; MARILENE, F, B, P, O gerenciamento de conflitos entre a equipe de enfermagem, **Cogitare Enferm**, v.13,n.2,P.184-93 Jan/Mar,2008.
- CRISTINA,J,A;MARIA,C,B,D;REGILENE,M,Z,C;TOYOKO,S;EUGENIA,V,V. Vivências de uma equipe multiprofissional de um atendimento pré – hospitalar móvel em suporte avançado de vida na assistência ao adulto em situação de parada cardiorrespiratória. **Ciencia y enfermeriaXIV**,v2, p. 95- 105,2008.
- CHIAVENATO ,I. **Administração nos novos tempos: os novos horizontes em administração** . 3º ed. Baueri, São Paulo: Manole, 2014.
- CRESPILHO,D.F.;ARAÚJO,T.S.;COSTA,M.A.R.Segurança do paciente na assistência pré – hospitalar de emergência: uma revisão integrativa. **Revista UNINGÀ review**.PR- Brasil, v.24, n.1, p.45-49,Out-Dez,2015.
- CHRISPINO, Á. Gestão do conflito escolar: da classificação dos conflitos aos modelos de mediação. **Ensaio: aval. pol. públ. Educ.**, Rio de Janeiro, v.15, n.54, p. 11-28, jan-mar, 2007.
- CUNHA,I.C.K.O.; NETO,F.R.G.X.Competências gerencias de enfermeiras:um novo velho **desafio. texto contextoenferm**,Florianópolis,v.18,n.2,p.321-329,abri/jun,2006.
- DIAS,L.P.R.;MENDES,R.S.;TRIGUEIRO,G.P.;ASSIS,E.V.;FEITOSA,A.N.A.;SOUSA, M.N.A.Enfermagem no atendimento pré – hospitalar: papel riscos ocupacionais e consequências .**Revista interdisciplinar em saúde**,Cajazeiras, v.3,nº 1,p.223 - 236,jan/mar,2016.
- FONTENELE,M.G.G.;RODRIGUES,T.S.Estilos de liderança e o desempenho profissional nos ambientes de trabalho.**Revista uningá review**,São Paulo ,v.30,n.2,p.74-81,abr/jun,2017.
- GEISA, C. S; MARINA, P; JAQUELINE, A; MARCELINO , S; BRÍGIDA ,G,C. Trabalho em equipe de enfermagem: circunscrito à profissão ou colaboração interprofissional?. **Revista Esc. Enferm.USP**. v.50, n. 4, p.642- 649,2016.
- GUERRA,S,T; ADELINA, G, P; MARIA, A, T; LAURA, A, G, O conflito no exercício gerencial do enfermeiro no âmbito hospitalar, **Rev. Latino-Am. Enfermagem**,v. 19,n.2,P.08 , mar-abr ,2011.
- KONDER,M.T;O'DWYER,G.As unidades de pronto atendimento na politica de atenção as urgências.**Revista de saúde coletiva**,Rio de Janeiro,v.25,n.2,p.525-545,2015.
- LEONEL,Vilson,**Ciência e Pesquisa**:livro didático.2º ed. Ver. Atual. – Palhoça:UnisulVirtual,2007.
- LORENZETTI,J.;ORO,J.;MATOS,E.;GELBCKE,F.;L.;Organização do trabalho da enfermagem hospitalar:abordagem na literatura.

LUCHTEMBERG,M.N.;PIRES,D.E.P.Enfermeiros do serviço de atendimento móvel de urgência :perfil e atividades desenvolvidas.**Rev. Brasileira de enfermagem**, Florianópolis,v.69,n.2,p.213-220,mar,2015.

MAXIMIANO,A.C.A.**Teoria geral da administração: da revolução urbana à revolução digital** .7º ed. São Paulo:Atlas,2012.

MAXIMIANO,A.C.A.**Teoria geral da administração: da revolução urbana à revolução digital** .8º ed. São Paulo:Atlas,2014.

MARQUIS,B.L.;HUSTON,C.J. **Administração e liderança em enfermagem: teoria e prática**. 8º ed. Porto alegre : Artmed, 2015.

MARCONI,M.A ; LAKATOS, E.M. **Fundamentos de metodologia científica**. 5ºed. São Paulo : Atlas ,2003.

OLIVEIRA,N.C.;CHAVES,L.P. Gerenciamento de recursos materiais: o papel da enfermeira de unidade de terapia intensiva. **Rev. Rene.**, fortaleza, v. 10, n. 4, p. 19-27, out./dez,2009.

PAI,D.D.;LIMA,M.A.D.S.;ABREU,K.P.;ZUCATTI,P.;B.;LAUTERT,L. Equipes e condições de trabalho nos serviços de atendimento pré – hospitalar móvel: revisão integrativa.**Rev. eletr. Enf.** ,Porto Alegre, v. 17,n.4, Out / Dez,2015.

PERES, A. M.; CIAMPONE, M. H. T. Gerência e competências gerais do enfermeiro. **Rev.Texto Contexto Enferm**, Florianópolis, v.15,n.3,p.492-9, Jul-Set,2006.

PEREIRA, W,A,P; LIMA,M,A,D,S.O trabalho em equipe no atendimento pré – hospitalar à vítima de acidente de trânsito,**Revista Esc Enferm,USP**,v. 43, n.2,p.320 – 327,2009.

ROMANZINI,E.M.; BOCK,L.F. Concepções e sentimentos de enfermeiros que atuam no atendimento pré-hospitalar sobre a prática e a formação profissional.**Rev. Latino-Am. Enfermagem**, RS, Brasil, v.18, n.2, mar-abr, 2010.

SANCHES, V.F; CHRISTOVAM ,B. P. SILVINO, Z. R. Processo de trabalho do gerente de enfermagem em unidade hospitalar – uma visão dos enfermeiros. **Revista Esc Anna Nery R Enferm**, v.10, n .2, p.214-20. agosto, 2006.

SILVA,D.;A.; GABRIEL,C.;S.;ROCHA, F.;L.;R.; CALDANA, G.Liderança do enfermeiro no contexto dos serviços de urgência e emergência.**Rev. enf.**,v.16, n.1,p.211-219,jan-mar,2014.

SILVA, D.S.; ANDREA, B.; GABRIEL, C.S.; ROCHA, F.L.R.;CALDANA, G. A liderança do enfermeiro no contexto dos serviços de urgência e emergência. **Revista eletrônica de enfermagem** ,São Paulo, v.16, n.1, p.211 – 219,jan/mar,2014.

SIQUEIRA,I. L. C. P.; KURCGANT, P. Estratégia de capacitação de enfermeiros recém-admitidos em unidades de internação geral. **Rev Esc Enferm,USP**,v.39,n.3, p.251-7, 2005.

SOARES, M.I, CAMELO, S.H.H; RESCK, Z. M. R. ; TERRA ,F. S. Saberes gerenciais do enfermeiro no contexto hospitalar. **Rev Bras Enferm**, São Paulo,v.69,n.4, p.:676-683, jul-ago,2016.

SOARES, M. I.; RESCK, Z. M.R.; CAMELO, S. H. H.; TERRA, F. S. ;Gerenciamento de recursos humanos e sua interface na sistematização da assistência de enfermagem.**Rev Enfermería Global** , Nº 42 ,p. 353 , Abril ,2016.

SOUZA,J. J.;BASTOS, A. V. B. ; Gestão de pessoas e a construção da inovação organizacional: uma análise do pensamento gerencial. **Rev. Adm. UFSM**, Santa Maria, v. 1, n. 2, p. 291-305, mai/ago, 2008.

SOUSA,S.M.; BERNARDINO,E.Gerenciamento de enfermagem para o cuidado integral.**Revista de enfermagem UFPE online**,Recife,v.9,n.6,p.8312-8321,jun,2015.

SOUSA,V.L.;FINAMOR,A.L.N;ALVES,C.S.C.;SOUTO,S.O.**Gestão de pessoas em saúde**. 2º ed. Rio de janeiro :FGV,2015.

SPAGNOL,C,A; GISLENE,R,S; BRUNA,M,O,C; MARIA,T,M,B; JACKELINE,S,V; ANA,P,O,S; Situações de conflito vivenciadas no contexto hospitalar: a visão dos técnicos e auxiliares de enfermagem, **Rev Esc Enferm, USP**, v.44,N.3, p.803-11,2010.

SZERWIESKI,L.L.D;OLIVEIRA,L.F.Atuação do enfermeiro na gestão do atendimento pré – hospitalar.**Revista uningá**,Paraná,v.45,p.68-74,set,2015.

TRONCHIN,D.M.R;FUGULIN,F.M.T;PERES,H.H.C.;MASSAROLLO,M.C.K.B.; FERNANDES,M.F.P.;CIAMPONE,M.H.T.;LEITE,M.M.J.;PEDUZZI,M.;MELLEIROM. M.;KÚRCGANT,P.;GAIDZINSKI,R.R.;TAKAHASHI,R.T;CASTILHO,V;FELLI,V.E.A.;GONÇALVES,V.L.M.**Gerenciamento em enfermagem**.2º.ed.Rio de Janeiro:Guanabana Koogan,2015.

VEGIAN,C,F,L; MONTEIRO, M, I.Condições de vida e trabalho de profissionais de um serviço atendimento móvel de urgência , **Rev. Latino-Am. Enfermagem**,v.19,n.4,p.01-07, jul.-ago, 2011.

APENDICES

APÊNDICE A- ROTEIRO DE ENTREVISTA

HORÁRIO DE TRABALHO:

FUNÇÃO:

SEXO: F () M ()

IDADE:

FORMAÇÃO:

ESTADO CIVIL:

QUESTÕES :

01- O enfermeiro assume o papel de gerenciador no SAMU?

1. Sim ()

2. Não ()

02- Qual a participação do enfermeiro nas atividades executadas ? Justifique sua resposta.

03- Vemos que é constante as mudanças na forma de gerenciar , o enfermeiro adapta – se a essas mudanças ou gerência inovadora? Como você verifica isso?

04- A comunicação e motivação da equipe são estratégias importante que visa melhorar o atendimento à vítima e melhor Inter - relação entre a equipe de trabalho, como atende o enfermeiro à essas estratégias ?

05-O enfermeiro consegue atender as demandas tanto de recursos humanos quanto matérias do SAMU?Justifique.

06-O enfermeiro fornece capacitações e treinamentos para a equipe para poder o trabalho poder evoluir?

1. Sim ()

2. Não ()

07- Aponte algumas estratégias que julga importante para melhoria do trabalho no SAMU:

ANEXOS



CENTRO DE ESTUDO SUPERIOR DE ITAITUBA- LTDA
FACULDADE DE ITAITUBA – FAI
CURSO DE BACHARELADO EM ENFERMAGEM

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

O presente estudo tem por objetivo **identificar e conhecer a percepção da equipe do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU acerca do gerenciamento do enfermeiro no município de Itaituba - PA.** E justifica-se o referido estudo devido à falta de gerenciamento no setor do SAMU e uma boa supervisão como fator gerencial e estratégias são importante para melhor satisfação da equipe de enfermagem e melhora no atendimento aos pacientes.

A sua participação nesse estudo consiste em responder perguntas através de uns questionários semi- estruturada contendo perguntas do tipo abertas/ fechadas. Não foram identificados riscos ou desconfortos decorrentes de sua participação neste estudo.

No caso de quaisquer dúvidas ou questionamentos você poderá contatar a pesquisadora principal desta pesquisa, Keila da Silva Cunha pelo telefone (93) 992339718 ou pelo keilasilvac@gmail.com ou ainda com a Secretaria do comitê de Ética em Pesquisa da UEPA (Universidade do Estado do Pará) pelo telefone (93) 3512-8013.

Sua participação neste estudo é voluntária, tendo você o direito de a qualquer momento recusar-se a participar, retirar seu consentimento ou interromper sua participação neste estudo, sua recusa não implicará em qualquer prejuízo. Será garantida a manutenção de sua privacidade e confidencialidade. Os resultados desta pesquisa serão utilizados para fins de pesquisa sobre a temática e serão publicados ou apresentados em eventos científicos, sendo que você poderá ser informado sobre os resultados da pesquisa se assim o desejar.

Este termo de consentimento possui duas vias, sendo que uma ficará em seu poder e a outra será arquivada com a pesquisadora.

PARTICIPAÇÃO NA PESQUISA

Eu, _____, declaro que fui informado (a) dos objetivos da pesquisa de maneira clara e detalhada e que pude esclarecer minhas dúvidas. Tenho conhecimento de que a qualquer momento poderei solicitar novas informações e de interromper minha participação se assim o desejar.

Keila da Silva Cunha pelo telefone (93) 992339718 ou pelo keilasilvac@gmail.com.

Declaro que concordo em participar desse estudo e que recebi uma cópia deste termo de consentimento livre e esclarecido e me foi dada a oportunidade de ler e esclarecer as minhas dúvidas.

ITAITUBA, ____ de _____ de 20____.

Participante

Pesquisador (a)



CENTRO DE ESTUDO SUPERIOR DE ITAITUBA- LTDA
FACULDADE DE ITAITUBA – FAI
CURSO DE BACHARELADO EM ENFERMAGEM

SOLICITAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO PARA PESQUISA NO SERVIÇO DE
ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA - SAMU.

Itaituba, ____ de ____ de ____.

Eu Keila da Silva Cunha responsável principal pelo trabalho de Pesquisa parte Integrante para o TCC da Graduação em Enfermagem da Faculdade de Itaituba, venho pelo presente, solicitar a autorização da Diretoria Operacional. A pesquisa será realizada no setor de Serviço de Atendimento e Móvel de Urgência – SAMU com os funcionários do setor . A pesquisa sob o título: **Percepção da Equipe do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU Acerca do Gerenciamento do Enfermeiro no Município de Itaituba - PA.** Com o objetivo de conhecer o perfil do enfermeiro acerca do gerenciamento no setor do SAMU de Itaituba, identificar erros na forma de gerencia , trazer estratégias para beneficiar à equipe e aos pacientes.

A pesquisa será através de questionarios. Estudo sob a orientação do Professor (a)_____. Contato do pesquisador principal: (93) 99233-9718 ou pelo keilasilvac@gmail.com. Contando com a autorização desta instituição, coloco-me à disposição para qualquer esclarecimento.

Atenciosamente,

Assinatura do Pesquisador Principal
RG:6233555- SSP/PA

Instituição da Faculdade de Itaituba

Assinatura do Orientador Pesquisa
RG: XXXXXXXXXXXXXXXX