

# ESTRESSE OCUPACIONAL: ESTUDO COM GESTORES TÉCNICOS DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA (SAMU) DO ESTADO DE MINAS GERAIS

## OCCUPATIONAL STRESS: STUDY WITH TECHNICAL MANAGERS OF THE MOBILE URGENCY SERVICE (SAMU) OF THE STATE OF MINAS GERAIS

## ESTRÉS OCUPACIONAL: ESTUDIO CON GESTORES TÉCNICOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN MÓVIL DE URGENCIA (SAMU) DEL ESTADO DE MINAS GENERALES

**Luciano Zille Pereira, Dr.**

Centro Universitário Unihorizontes/Brazil  
[luciano.zille@unihorizontes.br](mailto:luciano.zille@unihorizontes.br)

**Luciana Aparecida de Oliveira, BEL**

Centro Universitário Unihorizontes/Brazil  
[luciana.oliveira@ifmg.edu.br](mailto:luciana.oliveira@ifmg.edu.br)

**Nayara Kelly Batista, BEL**

Centro Universitário Unihorizontes/Brazil  
[nayarakellybatista09@gmail.com](mailto:nayarakellybatista09@gmail.com)

### RESUMO

Este estudo objetivou analisar e descrever as manifestações de estresse ocupacional dos coordenadores técnicos que atuam no Serviço Móvel de Urgência (SAMU) em Minas Gerais. A pesquisa consistiu em estudo de caso descritivo, de abordagem qualitativa, sendo entrevistados 10 gestores com atuação no serviço móvel de urgência e emergência. Os dados foram analisados por meio da técnica de análise de conteúdo e os resultados evidenciaram que a maioria dos gestores técnicos se consideram frequentemente estressados onde a natureza do trabalho vem contribuindo de forma importante para este estado. Os sintomas prevalentes de estresse identificados foram ansiedade, nervosismo, angústia e insônia. Como estratégias de enfrentamento ao estresse, identificaram-se a realização de atividade física de forma regular e o lazer com a participação da família e amigos. No entanto, a maioria dos gestores pesquisados se sentem realizados profissionalmente considerando a relevância do trabalho que realizam, que em última análise é salvar vidas.

**Palavras-chave:** Estresse ocupacional; Estresse em gestores técnicos; Serviço móvel de atendimento de urgência e emergência; SAMU.

### ABSTRACT

This study aimed to analyze and describe the manifestations of occupational stress of the technical coordinators who work in the Emergency Mobile Service (EMS) in Minas Gerais. It is a descriptive case study of qualitative approach. 10 managers working in the emergency department were interviewed. The data were analyzed through the technique of content analysis. The results showed that the majority of managers consider themselves to be frequently stressed, where the nature of the work has contributed importantly to this state. The symptoms of stress identified were anxiety, nervousness, distress and insomnia. As strategies for coping with stress, physical activity and leisure activities were identified with the participation of family and friends. Even in the face of many problems and tensions originating in the nature of work and the occupational environment, the majority of managers surveyed feel professionally fulfilled, especially considering the relevance of their work, which ultimately saves lives.

**Keywords:** Occupational stress; Stress on technical managers; Mobile emergency service; SAMU.



## RESUMEN

Este estudio objetivó analizar y describir las manifestaciones de estrés ocupacional de los coordinadores técnicos que actúan en el Servicio Móvil de Urgencia (SAMU) en el estado en Minas Gerais. Consistió en estudio de caso descriptivo, de abordaje cualitativo, siendo entrevistados 10 gestores con actuación en el servicio de urgencia y emergencia. Los datos fueron analizados por medio de la técnica de análisis de contenido y los resultados evidenciaron que la mayoría de los gestores técnicos se consideran a menudo estresados, donde la naturaleza del trabajo viene contribuyendo de forma importante a este estado. Los síntomas prevalentes de estrés identificados fueron ansiedad, nerviosismo, angustia e insomnio. Como estrategias de enfrentamiento al estrés se identificaron la realización de actividad física de forma regular y el ocio con la participación de la familia y amigos. Sin embargo se sienten realizados profesionalmente considerando la relevancia del trabajo que realizan, que es salvar vidas.

**Palabras clave:** Estrés ocupacional; Estrés en gestores técnicos; Servicio móvil de atención de urgencia y emergencia; SAMU.

## 1 INTRODUÇÃO

A forma como o trabalho é desenvolvido, as condições de realização e as relações interpessoais exercem influências sobre o trabalhador, em especial sobre sua saúde, podendo afetá-lo positiva ou negativamente, pois, de acordo com Zanelli (2010, p. 29), “as condições de trabalho têm evidentes implicações na saúde e na qualidade de vida humana”.

Ainda de acordo com Zanelli (2010), as grandes mudanças tecnológicas e a concorrência trazida pela mundialização e o desemprego estrutural estão associados, em grande parte, às pressões por resultados exercidas pelas organizações. Todos esses fatores expõem o trabalhador a rotinas cansativas, tendo como consequência ansiedade, tensões, insegurança, desgastes físico e mental e, também, o estresse.

Chegou-se a imaginar na década de cinquenta, que a evolução da tecnologia poderia levar a um impacto positivo nas condições e organização do trabalho, entretanto, percebe-se que as mudanças trazidas por este novo cenário alterou de forma negativa a natureza do trabalho ao criar uma defasagem entre as habilidades existentes e as requeridas dos trabalhadores. Em nenhum outro momento da vida humana houve profundas e contínuas mudanças quanto ao exercício de trabalhar. O capitalismo induziu mudanças significativas, acelerando o ritmo do trabalho, levando inclusive, a imaginar que nas próximas décadas ocorrerão transformações extraordinárias, que estarão presentes no cenário dos trabalhadores (CATANI; HOLZMANN, 2011).

O estudo do estresse ocupacional preocupa-se com as consequências negativas que são causadas no indivíduo e na organização pelos agentes estressores presentes na ambiência do trabalho. É importante destacar que não são somente os trabalhadores que são afetados pelo estresse, as organizações também o são, à medida que os seus resultados são impactados negativamente (COUTO, 1987, 2014; COOPER et al., 1888; LEVI, 2005).

No caso específico dos gestores técnicos do SAMU, objeto deste estudo, as circunstâncias ocupacionais são bastante específicas, uma vez que as atividades desempenhadas na sua rotina são de natureza emergencial, ou seja, exigem deslocamentos e atendimentos sempre urgentes. Os gestores técnicos no seu trabalho, além de planejar as atividades, podem participam de atendimento às vítimas, sempre após a ocorrência de alguma situação de urgência ou emergência, de natureza clínica, traumática, obstétrica, pediátrica, entre outras, que possam levar ao sofrimento ou mesmo a morte dos pacientes acometidos. Consiste num serviço pré-hospitalar,

que tem como objetivo proporcionar às vítimas os recursos que elas necessitam com a maior brevidade possível (BRASIL, 2004).

Verifica-se também que nas instituições relacionadas à área de saúde, o estresse ocupacional pode estar relacionado a várias situações, como as longas e intensas jornadas de trabalho desgastantes decorrente do regime de turnos, desfalque nas equipes de trabalho, entre outras. Portanto, o cotidiano dos profissionais que atuam em trabalhos dessa natureza, que é o caso dos gestores técnicos, é permeado de situações que envolvem conflitos e tensões, todas passíveis de gerar quadros de estresse. O nível de exigência profissional é grande, no que se referem aos conhecimentos técnicos e científicos necessários, habilidades e competências que, muitas vezes, vão além daquelas adquiridas durante a formação profissional, podendo também, serem acometidos de sentimentos como frustração, dor e impotência diante de quadros, muitas vezes irreversíveis (RITTER; STUMM; KIRCHER, 2009).

Diante do contexto apresentado e da relevância de um tema atual e preocupante no cenário mundial, principalmente quando recai sobre instituições cuja missão está relacionada com salvar vidas, o objetivo deste estudo foi de analisar e descrever as manifestações de estresse ocupacional na percepção dos gestores técnicos que atuam no Serviço Móvel de Urgência (SAMU) no estado de Minas Gerais.

Este artigo está estruturado em seis seções, considerando esta introdução. A segunda seção aborda o referencial teórico, na terceira o percurso metodológico que orientou o desenvolvimento da pesquisa e a quarta seção foca no ambiente do estudo, o SAMU. A quinta seção, apresenta e discute os resultados do estudo e, por fim, as considerações finais, seguida das referências.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

*Hans Selye*, pesquisador canadense, foi o primeiro a utilizar o termo *stress*, ao publicar o artigo *síndrome produzido por vários agentes nocivos*. Selye (1959, p. 64), define o termo estresse, como “o estado manifestado por uma síndrome específica que consiste em todas as mudanças não específicas induzidas dentro de um sistema biológico”.

Para Cooper, Dewe e O’Driscoll (2001) e Sacconi (2010), o estresse pode ser considerado uma associação de reações ou estímulos que podem ser de ordem física, emocional e social, afetando o equilíbrio dos indivíduos.

O estresse não se caracteriza como uma doença em si, com sinais e sintomas específicos, mais sim, um conjunto de reações a determinados estímulos, que de forma complexa, envolvem aspectos fisiológicos e psíquicos dos indivíduos. Está classificado no CID 10 (Classificação Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde), sob o código F43, como as reações ao “stress” grave e transtornos de adaptação (COUTO, 1987, 2014; OMS, 2008).

Para Selye (1959), há duas formas de manifestação do estresse: o distresse e o eustresse. Se a resposta ao estímulo estressante for negativa será denominado de distresse e caso a resposta seja positiva para o organismo, tem-se a denominação de eustresse. Para diferenciar as consequências negativas e positivas do estresse para a vida do indivíduo, esses termos são usados de forma separada, embora não existam diferenças nas reações apresentadas pelo organismo (ZILLE, 2005).

Outras formas de manifestação do estresse são o de sobrecarga e de monotonia, o agudo e o crônico, que apresentam características específicas em suas manifestações (COUTO 1987, 2014; LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2005).

No caso do estresse de sobrecarga, este ocorre quando a estrutura psíquica do indivíduo se torna incapaz de suportar as exigências psíquicas do meio por um período mais longo de tempo, ou seja, duas ou três semanas. Como decorrência, de uma forma geral, o indivíduo apresenta sintomas físicos e psíquicos, com reflexos disfuncionais no seu desempenho profissional e nos demais ambientes da vida. Em relação ao estresse de monotonia, a situação é inversa, ou seja, o indivíduo é pouco estimulado em relação ao seu potencial de trabalho, muitas vezes subutilizado e submetido a situações incompatíveis, considerando o seu potencial intelectual. Como decorrência do estresse de monotonia, os indivíduos tendem a desenvolver quadros de depressão, que podem evoluir, comprometendo a saúde de forma importante (COUTO, 1987, 2014; ZILLE; BRAGA, 2010).

Em termos da duração, o estresse pode ser classificado como *agudo* ou *crônico*. Couto (1987, 2014) classifica o estresse agudo quando este perdura por um período curto de tempo, horas, dias ou semanas e, depois, se dissipa. O estresse crônico apresenta sintomas com maior duração e intensidade, podendo causar maiores danos à saúde do indivíduo. Sujeita o indivíduo a um estado contínuo de tensão, muitas vezes crescente, não permitindo que o organismo se recupere a tempo para minimizar os desgastes decorrentes físicos e psicológicos deste estado.

Em termos da sua manifestação, alguns sintomas de natureza física e psíquica podem estar relacionados ao estresse como ansiedade, angústia, depressão, palpitações, dor no estômago, nervosismo, irritabilidade, sentimentos de raiva, dor nos músculos do pescoço e dos ombros e fadiga (COUTO, 1987, 2014; ZILLE, 2005; LEVI, 2005).

Ainda em relação aos sintomas de estresse, considerando quadros críticos como estresse intenso e muito intenso, Zille; Lanna; Coelho (2015) reforçam a ocorrência de alguns sintomas que são considerados prevalentes, como a síndrome do pânico, tontura, dores no peito, palpitações, sufocamento e depressão.

## **2.1 O estresse ocupacional**

A partir do final do século XX, a estrutura legal e social do trabalho foi sendo modificada, para o que se denominou de reestruturação produtiva, induzida por aspectos tais como a globalização, privatizações de partes do setor público, onde o trabalho típico foi perdendo espaço para as atividades tidas como inovadoras. Nesse contexto, as formas flexibilizadoras do trabalho resultaram na precariedade dos salários e impactos em questões externas, principalmente, em relação à saúde e educação, diminuindo o coletivo do trabalho e aumentando as chamadas novas modalidades, como contratos temporários e trabalho autônomo. Essa nova realidade tem levado a perda da centralidade na construção de identidades e na potencialidade de integrar o indivíduo ao seu contexto social, aumentando as pressões por produtividade no ambiente ocupacional e induzindo as manifestações de estresse no trabalho (CATTANI; HOLZMANN, 2011).

Na contemporaneidade, verifica-se a grande inserção da tecnologia nos ambientes laborais, com busca constante por lucros, onde a concorrência se mostra cada vez mais intensa, gerando grande pressão por resultados. Essa nova forma de organização do trabalho tem exigido dos trabalhadores o desenvolvimento de novas habilidades para se manterem nas organizações. Dessa forma, percebe-se cada vez mais a pressão por

resultados, o que vem gerando níveis elevados de tensão, com a conseqüente manifestação de importantes quadros de estresse ocupacional (ZILLE, 2005, 2011; ZILLE; BRAGA, 2010; MATOS; MORAES; ZILLE, 2015).

Portanto, o estresse cuja origem está ligada ao ambiente de trabalho é denominado de estresse ocupacional. Deve-se, contudo, levar em consideração que avaliar a presença do estresse no ambiente de trabalho não é simples, uma vez que sua complexidade tem levado a construção de conceitos e modelos de análise (COUTO, 1987; COOPER et al., 1988; KARASEK et al., 2000; LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2005; ZILLE, 2005).

Na visão de Baker; Karasek (2000), o estresse ocupacional está relacionado a respostas físicas e psíquicas negativas, ou disfuncionais, decorrentes de exigências laborais em desequilíbrio com as capacidades e recursos do trabalhador. Nessa mesma direção, Dolan (2006), considera o estresse ocupacional como um processo, por meio do qual, o indivíduo percebe o seu ambiente de trabalho dentro de um contexto além do que ele pode tolerar do ponto de vista psíquico. O que pode ser entendido “como uma relação dinâmica, que necessita valorizar a interação entre os diferentes sistemas nos quais os indivíduos estão inseridos” (STACCIARINI; TRÓCCOLI, 2001, p. 24).

Entre os agentes estressores no local de trabalho, têm-se as demandas acima das condições efetivas de produção ou prestação de serviços de qualidade; reduzido reconhecimento profissional; longas jornadas de trabalho; problemas de comunicação; competição destrutiva no ambiente de trabalho; pressão do tempo, entre outros (ZANELLI, 2010).

Para Albrecht (1990), os estressores podem ser divididos em três categorias: fatores físicos como barulho, temperatura, umidade, vibração, entre outros; fatores sociais, relacionados ao modelo de gestão, relação entre colegas de trabalho, clientes; e fatores emocionais, tais como expectativa de fracasso, falta de reconhecimento, etc.

Como podem ser observados, os agentes estressores no local de trabalho são diversos, no entanto, não atingem da mesma forma e com a mesma intensidade todos os indivíduos. Isso pode ser explicado tendo em vista que para a ocorrência do estresse deve-se haver a interação de três variáveis, ou seja, as de natureza comportamental, ocupacional e organizacional, uma vez que cada indivíduo tem seu limiar de tolerância às pressões e sua vulnerabilidade, portanto, o que causa estresse em uma pessoa pode não causar em outra (COUTO, 2014; ZILLE et al., 2016).

É importante ressaltar que o estresse ocupacional gera impactos no que se refere ao ambiente laboral e em relação ao indivíduo, à medida que há uma inter-relação entre ambos. Logo, o estresse causa danos importantes tanto para os trabalhadores como para as organizações. Em relação aos trabalhadores os maiores impactos são de natureza psíquica e para as organizações os reflexos se relacionam ao ambiente de trabalho tendo como conseqüência a baixa produtividade. São evidentes os problemas como absenteísmo e *turnover* elevados, retrabalho, atitudes comportamentais negativas, hostilidades entre os trabalhadores, resistência a mudanças, elevação nos índices de acidentes no trabalho (LIPP, 2014; ZILLE; LANNA; COELHO 2014).

As estratégias de enfrentando ao estresse, ou estratégias de coping, constituem-se nas tentativas de combater e resistir às situações desestabilizadoras as quais os indivíduos são submetidos (ZILLE et al., 2016). Essas estratégias podem ser divididas em dois tipos: as estratégias de curto prazo, que objetivam a diminuição dos sintomas e do desconforto gerado pela tensão, como respiração profunda, relaxamento mental e físico,

alimentação adequada e exercícios físicos; e as estratégias de longo prazo, que objetivam eliminar ou administrar as causas do estresse (LIPP, 2014).

## **2.2 O estresse ocupacional e os gestores técnicos**

O gestor técnico que trabalha na área de saúde, além das questões administrativas inerentes à função, está sujeito às demandas específicas da área, conforme preconiza a portaria do Ministério da Saúde nº 2048 de 12/11/2002, que normatizou o trabalho. A portaria em questão, preconiza que as necessidades dos cidadãos, sejam elas imediatas, agudas ou de urgência, deverão ser atendidas com respostas imediatas e rápidas. Portanto, o processo de trabalho decorrente, torna-se elemento de pressão importante, expondo os gestores da saúde a tensões elevadas, e como decorrência, manifestações de importantes quadros de estresse no trabalho (GOLUBIC, et al., 2009).

Golubic e outros (2009) identificaram seis grandes grupos que caracterizam a presença de manifestações de sintomas referentes ao estresse ocupacional em serviços de saúde: questões trabalhistas e financeiras; relacionamento com pacientes e familiares; convivência com pacientes em estado terminal; relacionamentos interpessoais; demandas profissionais e intelectuais.

Ressalta-se que para os profissionais do gênero feminino, somam-se os conflitos relacionados à carreira e família, que também se mostram indutores de manifestações de estresse ocupacional (FEI et al., 2017).

Tappura, Syvänen e Saarela (2014) ao analisarem as manifestações de estresse e os mecanismos de prevenção em gestores que atuam na área de saúde, apontaram que as condições de trabalho e o adequado gerenciamento de programas destinados à saúde do trabalhador são importantes para um maior equilíbrio no ambiente ocupacional, tendo resultado níveis mais baixos de tensão no trabalho e, conseqüentemente, menor incidência de estresse ocupacional.

Ainda em relação aos profissionais da área da saúde, Marcelino Filho e Araújo (2015) apontam que estes profissionais possuem expressiva prevalência em relação ao estresse ocupacional, se comparados a outras profissões, principalmente em função da natureza do trabalho e do acentuado desequilíbrio entre o esforço despendido na realização das atividades, sempre urgentes, e as recompensas decorrentes, que muitas vezes são pouco reconhecidas.

## **2.3 Pesquisas sobre estresse ocupacional em trabalhadores que atuam no SAMU**

Marçal, Oliveira e Santos (2009) analisaram o estresse ocupacional em motoristas socorristas do SAMU e identificaram que 40% destes profissionais apresentam algum nível de estresse. No que se refere às fontes de tensão, as mais evidenciadas foram à falta de treinamentos ou treinamentos insuficientes, discriminação entre os membros da equipe de trabalho, tarefas além da capacidade técnica e, falta de compartilhamento de informações e autonomia.

Para Martins e Valente (2010) as atividades realizadas por enfermeiros que atuam no SAMU são desencadeadoras do estresse, tendo em vista principalmente às exigências de concentração, força física e emocional, tornando o ambiente de trabalho propício para manifestações de doenças ocupacionais e estresse. De acordo com Santos e outros (2017), as principais queixas também relacionados aos profissionais de enfermagem

e decorrentes das manifestações de estresse são os distúrbios relacionados ao sistema musculoesquelético, gastrointestinal, nervoso e episódios relacionados à insônia.

Verificou-se também, ao analisar o estresse ocupacional neste ambiente organizacional, que os profissionais envolvidos recebem altas demandas, com exigências de diversas naturezas, gerando elevado nível de pressão psicológica. Por outro lado, identificou-se que utilizam estratégias de enfrentamento ao estresse, como o apoio social no ambiente de trabalho, o que, de certa forma, minimiza as situações estressantes vivenciadas (MENDES; FERREIRA; MARTINO, 2011; ANDRADE; JÚNIOR, 2014).

Considerando as diferenças de gênero e o estresse ocupacional neste ambiente organizacional, Adriano e outors (2016) identificou que os homens apresentam sintomas predominantemente psicológicos, enquanto as mulheres, sintomas físicos e psicológicos simultaneamente. Verificou-se também, que os sintomas apresentados resultam em diminuição da produtividade, principalmente, no que se refere à assistência prestada à população demandante dos atendimentos de urgência e emergência.

#### **4 PERCURSO METODOLOGICO**

Para atender ao objetivo proposto pelo estudo, realizou-se pesquisa descritiva que segundo Cervo e Bervian (2002), busca observar, registrar, analisar e correlacionar os fenômenos sem manipulá-los, o que foi realizado neste estudo.

A abordagem foi de natureza qualitativa, por meio do estudo de caso, que segundo Yin (2005), “contribui com o conhecimento que temos dos fenômenos individuais, organizacionais, sociais, políticos e de grupo, além de outros fenômenos relacionados.” Ainda, segundo esse autor, o estudo de caso permite uma investigação, na qual, as características holísticas e significativas dos acontecimentos da vida real são preservadas.

Como unidade de análise considerou-se as manifestações de estresse em Gestores Técnicos do SAMU e como unidade de observação o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) no estado de Minas Gerais. O SAMU foi instituído em municípios e regiões de todo o território nacional por meio do Decreto Presidencial nº 5.055 de 27/04/2004, visando à implantação de ações com maior grau de eficácia e efetividade na prestação de serviços de atendimento à saúde de caráter urgente e emergencial (BRASIL, 2004).

Foram entrevistados 10 gestores técnicos, utilizando-se da técnica “bola de neve” (MARTINS, 2004), que constituíram os sujeitos da pesquisa. O quantitativo foi estabelecido pelo critério de saturação, que de acordo com Thiry-Cherques (2009), é o momento a partir do qual, o acréscimo de dados e informações na pesquisa não irá alterar a compreensão do fenômeno estudado. A coleta dos dados se deu por meio da entrevista semiestruturada, período de novembro a dezembro de 2017.

Para a análise dos dados utilizou-se a técnica de análise de conteúdo (BARDIN, 2006), sendo que as categorias de análise foram as fontes de tensão, sintomas de estresse, manifestações de estresse, e os mecanismos de regulação ou estratégias de *coping*, tendo como base os construtos do modelo teórico de explicação do estresse ocupacional em gestores de Zille (2015).

## 5 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Esta seção está estruturada em duas partes. Na primeira, apresenta-se o perfil dos sujeitos pesquisados, envolvendo dados demográficos e funcionais e na segunda, a análise do estresse ocupacional em relação as categorias analisadas.

### 5.1 Perfil dos sujeitos pesquisados

No que se refere ao perfil sócio demográfico, dos dez sujeitos pesquisados, cinco são do gênero masculino e cinco do gênero feminino.

Em relação à idade, a maioria encontra-se na faixa etária entre 31 e 39 anos, e em relação ao estado civil, a maioria é casada ou vive com o cônjuge.

Os dados obtidos revelaram que a maior parte dos gestores técnicos pesquisados possui curso superior de enfermagem, estando trabalhando no SAMU há quatro anos ou pouco menos e somente dois gestores atuam no serviço há mais de seis anos.

### 5.2 Análise das manifestações de estresse

Nesta subseção são apresentadas as análises relacionadas às manifestações de estresse, identificadas por meio do estudo ora apresentado. A sequência das análises se dará levando em consideração as categorias de análise, ou seja, fontes de tensão no trabalho, sintomas de estresse, manifestações de estresse e mecanismos de regulação ou estratégias de enfrentamento ao estresse. Objetivando identificar e apresentar os relatos dos entrevistados em relação às categorias analisadas, os sujeitos da pesquisa foram codificados de E1 a E10.

#### 5.2.1 Fontes de tensão no trabalho

Na análise das manifestações de estresse, tendo como referência o conteúdo das entrevistas realizadas, no que se refere à categoria “fontes de tensão no trabalho”, as subcategorias que emergiram dos relatos dos entrevistados foram: ambulâncias sem condições operacionais de utilização; excesso de burocracia em relação aos processos administrativos regulatórios; estar à disposição do serviço 24 horas por dia; e o gerenciamento da das equipes de trabalho.

A análise dessas subcategorias evidenciou que a precariedade das condições de uso das ambulâncias foi considerada o maior problema enfrentado pelos entrevistados no exercício do cargo, pois, além da impossibilidade do atendimento às vítimas, não se sabe quando o equipamento poderá estar em condições de atender as chamadas. Essa situação se mostra dificultada em função do excesso de burocracia para viabilizar os reparos necessários. Os relatos a seguir, ilustram como a falta de ambulância causa tensão no trabalho dos gestores técnicos:

[...] nesse momento eu estou com uma ambulância só. Na verdade tinha que ter duas funcionando integral, né? O serviço é 24 horas. Então um simples problema paralisa uma parte do serviço. Isso gera certo estresse, uma preocupação. (E1)

[...]. eu fico muito estressada principalmente quando falta carro, quando está faltando alguma coisa que a gente sabe que não está dando para desenvolver bem o serviço o que me deixa muito estressada. (E4)

O sociólogo alemão, *Max Weber*, estudou de forma profunda as organizações burocráticas, observando que o termo burocracia é utilizado para descrever, em termos administrativos, um modelo organizacional ideal e eficiente, não no sentido pejorativo comumente utilizado nos dias de hoje. Tornou-se comum, hoje em dia, principalmente quando se refere aos serviços públicos, associar a palavra burocracia a algo negativo, ao excesso de trâmites desnecessários que normalmente ocorre (DIAS, 2008).

No caso deste estudo, ficaram evidenciados que uma das fontes de tensão no trabalho é gerada pela lentidão nos processos necessários para viabilizar a manutenção dos equipamentos utilizados pelo SAMU, principalmente as ambulâncias, e o retorno das mesmas à condição de operação. Para que as ambulâncias sejam reparadas e volte à condição de operação, é necessário que vários documentos sejam providenciados, assinaturas sejam colhidas e autorizações expedidas. Somente assim, a manutenção ou substituição do equipamento pode ser realizada.

Essa morosidade acaba ocorrendo também em outras situações dentro do serviço, que, de certa forma, geram insegurança e tensão aos gestores que dependem de respostas rápidas para agir na maioria das situações.

Os relatos a seguir, ilustram a lentidão relatada em relação aos processos administrativos, que levam os gestores a se sentirem tensos, impotentes e até desanimados em relação ao trabalho que realizam.

[...] as respostas atendendo as nossas necessidades, eu acho que tinham que ser mais rápidas. Isso é uma coisa que emperra, dificulta muito. [...] é tudo demorado. Você para poder fazer qualquer processo... de compra, medicamento, material... isso é muito demorado. [...] e você, em função de uma série de coisas, essa burocracia, você acaba não conseguindo dar resposta. E isso causa insatisfação na gente, causa muito estresse. (E7)

[...] por ser tratar de um serviço de urgência e emergência ele não pode esperar, então às vezes você fica atado à burocracia administrativa [...]. (E8)

A análise ora apresentada demonstra ainda que uma fonte de tensão no trabalho vivenciada pelos entrevistados é o fato de estarem disponíveis para o trabalho durante 24 horas por dia e 7 dias por semana, conforme aponta estudo realizado por Andrade e Júnior (2014).

O ocupante do cargo de gestor técnico do SAMU deverá estar sempre disponível para o trabalho, pois porta telefone móvel que deve ficar ligado após o expediente, feriados e finais de semana. Essa situação, para a maioria dos entrevistados, constitui-se em fonte de tensão e estresse, pois além da possibilidade de ser chamado para trabalhar de madrugada ou aos finais de semana, interfere na vida pessoal e social, não sendo possível se deslocar para locais onde não haja sinal de telefone e que seja longe da base de atuação. O relatos a seguir confirma esta situação.

A necessidade de ficar com telefone 24 horas incomoda em diversas situações, causando dependência do mesmo e restrições a permanecer nos locais nos quais não haja sinal de celular. [...] por necessitar estar à disposição 24 horas por dia não possuo tempo definido para dormir, saio da aula a todo instante para resolver algum problema e não tenho tempo para a família e os contextos sociais. (E5)

O estudo demonstrou que o gerenciamento dos recursos humanos mostra-se, também, como fonte de tensão para grande parte dos entrevistados. O desfalque na escala de trabalho, que pode ser devido à falta ou à licença de algum funcionário, gera preocupação para o gestor até que a situação seja resolvida ou encaminhada para o setor responsável. Essa ocorrência pode ainda se tornar um acúmulo de função, pois, o próprio gestor técnico acaba tendo que cobrir o desfalque da equipe. O relato de E2 evidencia essa situação:

[...] é quando tem algum desfalque, é porque tenho muita preocupação em não deixar uma ambulância ficar sem equipe [...] isso me preocupa muito. Quando eu recebo uma ligação, uma licença maternidade sabe aí eu tenho que correr atrás da reposição. [...] E eu vou para a ambulância quando é preciso. Em determinadas situações como nas Olimpíadas e na Copa do Mundo, na Copa das Confederações, aí eu trabalho também na ambulância. Se tiver algum desfalque eu tenho que assumir a escala [...] (E2)

Pesquisas realizadas por Golubic e outros (2009) e Fei e outros (2017) também constaram que a falta de recursos humanos dificulta a gestão das equipes de trabalho, tornando importante fonte de tensão no ambiente ocupacional, indutora de quadros de estresse ocupacional.

Em síntese, com base nos dados obtidos, as fontes de tensão no trabalho que se mostraram mais evidentes foram à precariedade das ambulâncias em relação às condições de uso para atendimentos das chamadas de urgência e emergência; excesso de burocracia em relação aos processos administrativos regulatórios, gerando morosidade nas decisões e finalizações das solicitações; estar à disposição do serviço 24 horas por dia, gerando sobrecarga de trabalho; e a dificuldade no gerenciamento das equipes de trabalho, tendo em vista, muitas vezes a falta de recursos humanos..

### **5.2.2 Sintomas de estresse**

Com relação à categoria “sintomas de estresse”, foi possível perceber que as manifestações mais frequentes foram ansiedade, nervosismo, angústia, insônia, fadiga, dor no estômago, diarreia, e dor nos músculos do pescoço e ombros por tensão.

A maioria dos entrevistados relatou que essas manifestações são frequentes e intensas e, de certa forma, relacionadas a determinadas situações específicas do trabalho. Os relatos a seguir, ilustram os sintomas mencionados pelos gestores técnicos pesquisados.

[...] os sintomas estão muito associados à intensidade do problema e a possibilidade de resolução no âmbito do trabalho. Igual, por exemplo, quando um problema depende de mim, que eu tenho que resolver ali, eu tenho a maior tranquilidade para resolver. Agora, quando o problema depende de outros setores, igual àquilo que eu te falei, isso leva a uma angústia muito maior, porque muitas vezes eu não consigo resolver o problema, porque não está na minha mão para resolver. (E3)

[...] geralmente quando a tensão é muita dá diarreia e dor no estômago. (E10)

Apesar dos impactos psíquicos e físicos gerados em consequência do trabalho realizado, a maioria dos pesquisados valorizam as atividades, tendo em vista a sua importância para a população, contribuindo de forma decisiva para o salvamento de vidas. Consideram envolvidos com as atividades e comprometidos com a equipe

de trabalho, buscando realizá-las de acordo com os protocolos estabelecidos para o serviço. O relato a seguir ilustra essa situação.

[...] eu gosto do retorno disso, que ele é imediato, você consegue ter um retorno lá dentro mesmo da residência do paciente, um dos pontos positivos que me faz querer trabalhar aqui. Salvar vidas [...]. (E2)

Os sintomas relatados pelos gestores técnicos do SAMU, são considerados sintomas clássicos nas manifestações de estresse no trabalho e, de forma geral, estão presentes em grande partes das pesquisas relacionadas ao tema (COUTO, 1987, 2014; ZILLE, 2005, 2011; ZILLE; BRAGA, 2010; MATOS; MORAES; ZILLE, 2015; ZILLE et al., 2016; SANTOS et al., 2017).

### **5.2.3 Manifestações de estresse**

As manifestações de estresse ocupacional estão relacionadas ao desequilíbrio entre as pressões psíquicas decorrentes do ambiente de trabalho e em relação à estrutura psíquica do indivíduo. Esse desequilíbrio pode ocorrer de duas formas: na primeira situação, que foi constatada neste estudo, as fontes de pressão psíquicas relacionados ao trabalho são maiores do que a estrutura psíquica que o indivíduo pode suportar, gerando aí o que se denomina de “estresse de sobrecarga”. Caso ocorra situação inversa, ou seja, as demandas psíquicas do ambiente sejam muito menores do que a estrutura psíquica do indivíduo demanda, ocorrem também manifestações de estresse, porém, neste caso, denominado “estresse de monotonia” (COUTO, 1987, 2016).

Na análise da categoria “manifestações de estresse”, a maioria dos gestores percebe estar vivenciando quadros de estresse, com intensidade considerada importante. De acordo com Zille (2005), as manifestações de estresse nesse nível são preocupantes, uma vez que o indivíduo perde, de forma significativa, a sua capacidade de trabalho. Os principais sintomas de estresse como os manifestados pelos gestores técnicos estão presentes de forma importante, configurando a necessidade de tratamento clínico e psicológico, visando amenizar e/ou eliminar o desequilíbrio presente entre as demandas psíquicas do ambiente de trabalho e a capacidade psíquica dos indivíduos em suportá-las.

A situação identificada neste estudo vai ao encontro de pesquisas realizadas em diferentes categorias profissionais, entre elas, na área de saúde, onde as manifestações de estresse foram consideradas importantes (ZILLE, 2005; ZILLE; BAGA, 2010; ZILLE; LANNA; COELHO, 2015; GONÇALVES, 2015; SANTOS, 2015).

Acrescenta-se que a natureza do trabalho do gestor técnico, num ambiente de atendimentos de urgência e emergência, na missão de salvar vidas, é um fator importante na indução das fontes de tensão no trabalho, levando ao desencadeamento de quadros de estresse importantes, como os identificados, que de certa forma, podem contribuir para a ocorrência de determinadas doenças, como as que foram identificadas nesta pesquisa.

Os relatos a seguir, evidenciam a natureza do trabalho dos gestores técnicos pesquisados.

Eu acho que é um cargo extremamente desgastante. Ele é necessário, mas extremamente desgastante. (E3)

Estresse no trabalho [...] sempre tive sim. Muito intenso porque os problemas são diários no meu trabalho. Sempre relacionados a urgências e emergências para salvar vidas! (E10)

Ainda com base nos dados obtidos na pesquisa, observou-se que todos os entrevistados percebem algum impacto gerado pelo estresse ocupacional em suas vidas particulares, uma vez que o estresse interfere em outros domínios do indivíduo, tanto no plano pessoal como familiar e social. Nessa direção, Levi (2008) afirma ainda, que o trabalho afeta a saúde do trabalhador, gerando impacto na sua produtividade, como também nas relações familiares e sociais. Os relatos a seguir, ilustram essas situações identificadas na pesquisa.

[...] quando eu era mais nova de gestão técnica, eu falava com meu funcionário: seus problemas ficam da porta para fora. Mas não fica. O ser humano, ele, não é dividido, ele não é fragmentado. Então assim, ele é um todo, então se ele está com problemas em casa pode ter certeza que ele terá problemas aqui também. [...] eu vou te falar que tem dias que chego em casa impossível, extremamente estressada, brava, nervosa [...]. (E3)

Vida social eu quase não tenho. Eu pego serviço às 8 horas da manhã e não tem hora para largar [...] então, às vezes, você estava no momento com a família e o telefone está tocando e você está resolvendo problema. Eu não consigo me desligar por completo. Sempre eu saio daqui com a preocupação que a qualquer momento a equipe pode precisar de mim, eu tenho que ter respostas [...]. (E6)

Por fim, FEI e outros (2017) reafirmam que as manifestações de estresse ocupacional sofridas pelo indivíduo tem repercussões negativas importantes na família e em outros domínios, uma vez que o trabalhador não consegue gerenciar as suas relações sem evidenciar o contexto do trabalho, o que foi identificado neste estudo.

#### **5.2.4 Mecanismos de regulação ou estratégias de enfrentamento ao estresse**

Em relação aos “mecanismos de regulação ou estratégias de enfrentamento ao estresse”, de acordo com Leite Junior, Chamon e Chamon (2010, p. 6), correspondem ao “processo pelo qual o indivíduo administra as demandas da relação pessoa-ambiente e as emoções que elas geram”.

De acordo com os dados obtidos na pesquisa, a maioria dos entrevistados adota algum tipo de estratégia para o enfrentamento ao estresse. As principais identificadas foram a prática de algum tipo de atividade física, como corrida, artes marciais, musculação e ciclismo. Verificou-se também, a realização de atividades de lazer, como levar os filhos para passear, ir ao *shopping*, sair com amigos e assistir filmes.

Recorrendo a literatura, verifica-se que a prática de atividade física regular e as atividades de lazer são muito importantes e têm influência direta na saúde, no humor e, indiretamente, na vida social dos indivíduos, sendo consideradas importantes estratégias de enfrentamento ao estresse (NUNOMURA; TEIXEIRA; CARUSO, 2004).

Os relatos a seguir mostram como os gestores técnicos do SAMU enfrentam as situações estressantes decorrentes do ambiente de trabalho:

Eu corro. E assim, depois que eu passei a correr eu tenho muito mais tranquilidade para lidar com essas situações tensionantes no trabalho. Eu sou uma pessoa que tem um índice de energia muito grande, então eu preciso diminuir essa energia, e com a corrida eu consigo diminuir [...] (E3).

De forma habitual, principalmente nos finais de semana, o lazer para mim é fundamental, com destaque para os encontros familiares e com amigos [...] (E1).

Nessa direção, Zille (2005) constatou que aqueles indivíduos que praticam atividade física regular, pelo menos três a quatro vezes por semana, apresentam menor incidência de estresse, se comparados àqueles que não praticam.

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Este estudo atingiu o seu objetivo que foi de analisar e descrever, na percepção dos sujeitos pesquisados, as manifestações de estresse no trabalho dos gestores técnicos que atuam no Serviço Móvel de Urgência (SAMU) no estado de Minas Gerais.

O estudo ancorou-se no MTEG, modelo teórico de análise do estresse ocupacional, desenvolvido e validado por Zille (2005) e adaptado para este estudo.

Em termos metodológicos realizou-se uma pesquisa descritiva, de abordagem qualitativa, por meio de estudo de caso. Foram entrevistados dez gestores, com utilização da técnica “bola de neve”, submetido ao critério de saturação.

Os gestores pesquisados se equiparam em relação ao gênero, apresentam idade variando entre 31 a 52 anos, a maioria é casada ou vive com o cônjuge, possuem curso superior de enfermagem e a grande parte atua no SAMU, há quatro anos ou pouco menos.

Para a categoria “fontes de tensão no trabalho”, as subcategorias que emergiram foram: ambulâncias sem condições operacionais de utilização; excesso de burocracia em relação aos processos administrativos regulatórios; estar à disposição do serviço 24 horas por dia; e o gerenciamento das equipes de trabalho.

Dentre dessas subcategorias a inadequação das ambulâncias para os atendimentos foi apontada como a que maior nível de tensão vem causando para a maioria dos gestores técnicos, uma vez que este recurso é de fundamental importância para atender as solicitações de urgência e emergência, sem a qual, o serviço de atendimento à população não pode ser realizado.

Para a categoria “sintomas de estresse” evidenciou-se que os mais frequentes e intensos estão relacionados às manifestações psíquicas e físicas, como ansiedade, nervosismo, angústia, insônia, fadiga, dor no estômago e dor nos músculos do pescoço e ombros, considerados sintomas clássicos relacionados ao estresse ocupacional. Esses sintomas, de acordo com o relato dos pesquisados, vem afetando de forma importante as atividades inerentes à função, como também os outros ambientes de suas vidas.

Em relação às “manifestações de estresse”, identificou-se que a maioria dos entrevistados tem vivenciado situações de estresse que manifestam de forma importante. Relataram perceber, de forma evidente, os impactos que o estresse está gerado no ambiente de trabalho, com reflexos na vida pessoal, familiar e social dos gestores, sobretudo, pelo fato de estarem disponíveis para o serviço 24 horas por dia. Foi possível perceber que essas manifestações vêm provocando nos pesquisados um desequilíbrio entre as demandas psíquicas relacionadas ao trabalho e a estrutura psíquica dos pesquisados na realização de suas atividades. Em relação ao trabalho foram evidenciados aspectos como cansaço excessivo e a dificuldade de cumprir a carga horária dos

plantões estabelecidos. Do ponto de vista físico, algumas ocorrências estão presentes, como as relacionadas à saúde, dor de cabeça por tensão, alterações da pressão arterial e baixa imunidade do organismo gerando espaço para o aparecimento de certas doenças oportunistas.

Com relação aos “mecanismos de regulação ou estratégias de enfrentamento ao estresse” utilizados para minimizar ou eliminar as fontes de tensão a que os gestores estão sendo submetidos no ambiente ocupacional, as identificadas como as mais importantes e praticadas de forma regular, foram a realização de atividades físicas, lazer com família, amigos e assistir filmes.

Esta pesquisa, a partir dos dados e dos resultados apresentados, contribui no plano acadêmico para aprofundar os estudos relacionados ao estresse ocupacional no contexto da saúde pública, especialmente no que se refere aos atendimentos de urgência e emergência da população. Destaca-se também a abordagem qualitativa utilizada, que possibilitou analisar as variáveis do estudo de forma aprofundada dando voz aos pesquisados.

No plano organizacional, alguns aspectos a instituição deverá rever, como as fontes de tensão que foram identificadas, com prioridade para a questão das ambulâncias que necessariamente deverão estar sempre em condições de operação. Relacionado a esse aspecto, deverão ser revistos os processos administrativos regulatórios, de forma a simplificá-los, facilitando assim, os processos de reparos e compras de material necessário e prioritário para a manutenção dos equipamentos, possibilitando assim, que os atendimentos de urgência e emergência possam ser realizados de forma regular, de acordo com os protocolos e demandas da população.

Considera-se também, que a comunicação entre os funcionários do órgão e entre órgãos localizados em outras regiões do estado deve fluir de forma natural para o bom andamento do serviço, como também para a troca de informações visando à melhoria dos processos de trabalho. Ações dessa natureza poderão contribuir para minimizar as tensões decorrentes do ambiente de trabalho e, conseqüentemente, as manifestações de estresse.

Além disso, é pertinente que os gestores evitem o estresse e seu efeito deletério, minimizando as fontes de tensão e seu efeito cascata, sobre o próprio indivíduo e também sobre os demais trabalhadores do SAMU.

Este estudo limitou-se a pesquisar os gestores técnicos do SAMU no estado de Minas Gerais, portanto, a título de recomendação, seria importante que futuros estudos envolvessem toda a equipe de profissionais, ou seja, médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem e condutores socorristas, além de ampliar o estudo para outros estados do Brasil, com o objetivo de conhecer e contribuir, em relação ao tema pesquisado.

---

Artigo submetido para avaliação em 19/07/2017 e aceito para publicação em 07/11/2018

---

## **REFERÊNCIAS**

ALBRECHT, K. **O gerente e o estresse: faça o estresse trabalhar para você**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1990.

ADRIANO, M. S. P. F. et al. Estresse Ocupacional em Profissionais da Saúde que Atuam no Serviço de Atendimento Móvel de Urgência de Cajazeiras-PB. **Revista Brasileira de Ciências da Saúde**, v. 21, n. 1, p. 29-34, 2016.

ANDRADE, M. C. M.; JÚNIOR, A. C. S. Estresse ocupacional no serviço de atendimento móvel de urgência. **Revista Mineira de Enfermagem**, v. 18, n. 2, p. 376-391, 2014.

BAKER, D.; KARASEK, R. A. Stress. In: LIMONGI FRANÇA, A. C.; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática**. 4. ed. São Paulo. Atlas, 2005.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Decreto nº 5055, de 27 de abril de 2004**. Institui o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU, em Municípios e Regiões do território e dá outras providências. Brasília: Ministério da Saúde, 2004.

CATTANI, A.D.; HOLZMANN, L. **Dicionário de trabalho e tecnologia**. 2. ed. Porto Alegre, RS: Zouk, 2011.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A. **Metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

COOPER, C. L.; MARSHALL, J. **Understanding executive stress**. Springer, 1978.

COOPER, C. L. et al. **Occupational stress indicator: test sources of pressure in job**. Austin: Windsor, 1988.

COOPER, C. L.; DEWE, P. J.; O'DRISCOLL, M. P. **Organizational stress: a review and critique of theory, research, and applications**. London: Sage, 2001.

COUTO, H. A. **Stress e qualidade de vida dos executivos**. Rio de Janeiro: Cop, 1987.

COUTO, H. A. **Ergonomia do corpo e cérebro no trabalho: os princípios e a aplicação prática**. Belo Horizonte: Ergo, 2014.

DIAS, R. **Sociologia das organizações**. São Paulo: Atlas, 2008.

DOLAN, S. **Estresse, auto-estima, saúde e trabalho**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.

FEI, L. K. et al. Occupational Stress among Women Managers. **Global Business and Management Research**, v. 9, n. 1s, p. 415, 2017.

GOLUBIC, R. et al. Work-related stress, education and work ability among hospital nurses. **Journal of advanced nursing**, v. 65, n. 10, p. 2056-2066, 2009.

GONÇALVES, A. S. **Estresse ocupacional: estudo com gestores de um hospital público universitário do estado de Minas Gerais integrado ao Sistema Único de Saúde**. 2015. 108f. Dissertação (Mestrado) - Faculdade Novos Horizontes. Belo Horizonte, MG, Brasil. 2015.

KARASEK, R. et al. Psychosocial factories: review of the empirical data among men. Philadelphia: Hanley & Belfus, Inc. **Occupational Medicine**, v. 15, n. 1, jan./mar. 2000.

LEITE JUNIOR, J. A. P.; CHAMON, E. M. Q. O.; CHAMON, M. A. Análise comparativa entre quatro pesquisas sobre estresse e estratégia de enfrentamento e comparação com a média da população brasileira. In: ENCONTRO DA ANPAD–ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 34., 2010, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro, 2010.

LEVI, L. Sociedade, stress e doença – investimentos para a saúde e desenvolvimento: causas, mecanismos, consequências, prevenção e promoção. IN: CONGRESSO DE STRESS DA ISMA – BR (INTERNATIONAL STRESS MANAGEMENT ASSOCIATION). FÓRUM INTERNACIONAL DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO, 5,7., 2005, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre, 2005.

LEVI, L. O guia da comissão europeia sobre stress relacionado ao trabalho e iniciativas relacionadas: das palavras à ação. In: ROSSI, A. M.; PERREWÉ, P. L.; SAUTER, S. L. (Org.). **Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional**. São Paulo: Atlas, 2008.

LIMONGI FRANÇA, A. C.; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

LIPP, M. E. N. **Stress e o turbilhão da raiva**. 2. Ed. São Paulo: Caso do Psicólogo, 2014.

MARCELINO FILHO, A.; ARAUJO, T. M. ESTRESSE OCUPACIONAL E SAÚDE MENTAL DOS PROFISSIONAIS DO CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS DE ARACAJU. **Trab. educ. saúde**, Rio de Janeiro, v. 13, supl. 1, p. 177-199, 2015.

MARTINS, H. H. T. de S. Metodologia qualitativa de pesquisa. **Educação e Pesquisa**, São Paulo, v. 30, n. 2, p. 289-300, maio/ago. 2004.

MARTINS, C. C.; VALENTE, G. S. C. Influence of the stress in the occupational nurses' health who works in hospital emergency. **Revista de enfermagem UFPE**, v. 4, n. 2, p. 533-538, 2010.

MARÇAL, M. A.; OLIVEIRA, K.; SANTOS, E. Estudo da relação entre a carga mental e o nível de estresse ocupacional em motoristas socorristas do SAMU. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ERGONOMIA, 15., 2009, Curitiba, **Anais...** Curitiba, 2009.

MATOS, M. G.; MORAES, L. F. R.; ZILLE, L. P. Análise do Estresse Ocupacional em Motoristas de Coletivo Urbano na Cidade de Belo Horizonte. **Revista Gestão & Tecnologia**, v. 15, n. 1, p. 256-275, 2015.

MENDES, S. S.; FERREIRA, L. R. C.; MARTINO, M. M. F. Identification of the levels of stress in a pre-hospital mobile care team. **Estudos de Psicologia (Campinas)**, v. 28, n. 2, p. 199-208, 2011.  
NUNOMURA, M.; TEIXEIRA, L.A.C.; CARUSO, M.R.F. Nível de estresse em adultos após 12 meses de prática regular de atividade física. **Revista Mackenzie de Educação Física e Esporte**, v. 3, n. 3, p. 125-134, 2004.

OMS – Organização Mundial da Saúde. **Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde**. 10. ed. São Paulo: EDUSP, 2008.

RITTER, R. S.; STUMM, E. M.; KIRCHER, R. M. Burnout analyses about professionals of an emergency unit of a general hospital. **Revista eletrônica de Enfermagem**, v.11, n.2, p. 236-48, 2009.

SACCONI, L. A. **Grande dicionário Sacconi da língua portuguesa**: comentado, crítico e enciclopédico. São Paulo. Nova Geração, 2010.

SELYE H. **Stress, a tensão da vida**. São Paulo: Ibrasa, 1959. 396p.

SANTOS, C. C. **Estresse ocupacional**: estudo com profissionais de enfermagem de um hospital universitário no estado de Minas Gerais. 2015. 133f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Faculdade Novos Horizontes, Belo Horizonte, MG, Brasil. 2015.

SANTOS, C. G. C. et al. Occupational Stress in Professionals of Mobile Emergency Service. A Descriptive Study. **International Archives of Medicine**, v. 9, 2017.

STACCIARINI, J. M. R.; TRÒCCOLI, B. T. O estresse na atividade ocupacional do enfermeiro. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, Ribeirão Preto, v.9, n.2. p. 17-25, mar. 2001.

TAPPURA, S.; SYVÄNEN, S.; SAARELA, K. L. Challenges and needs for support in managing occupational health and safety from managers' viewpoints. **Nordic J Work Life Stud**, v. 4, n. 3, p. 31-40.

THIRY-CHERQUES, H. R. Saturação em pesquisa qualitativa: estimativa empírica de dimensionamento. **Revista PMKT**, v. 3, n. 2, p. 20-27, 2009.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

ZANELLI, J. C. **Estresse nas organizações de trabalho**: compreensão e intervenção baseadas em evidências. Porto Alegre: Artmed, 2010.

ZILLE, L. P. **Novas perspectivas para a abordagem do estresse ocupacional em gerentes**: estudo em organizações brasileiras de setores diversos. 2005. 307f. Tese (Doutorado) - CEPEAD/FACE, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte. 2005.

ZILLE, L.P.; BRAGA, C. D. Estresse ocupacional e as principais fontes de tensão no trabalho: impactos na produtividade de gestores do setor de energia elétrica brasileiro. In: ENCONTRO DA ANPAD–ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 34., 2010, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro, 2010.

ZILLE, L. P. O estresse e os impactos no trabalho na função gerencial: buscando as interfaces da realidade brasileira e portuguesa. In: BARBOSA, A. C. Q.; SILVA, J. R. (Org.) **Economia, gestão e saúde: as relações luso-brasileiras em perspectiva**. Lisboa: Edições Colibri, 2011. p. 149-166.

ZILLE, L. P.; LANNA, F. C. C. C.; COELHO, G. I. ESTRESSE OCUPACIONAL E LIDERANÇA. **REUNA**, v. 19, n. 4, p. 205-226, 2015.

ZILLE, L. P. et al. **Estresse ocupacional**: estudo com mulheres gestoras que atuam em empresas privadas no estado de MINAS GERAIS. Belo Horizonte: FAPEMIG/FNH, 2016. (Relatório de pesquisa).

(\*) Agradecimentos à FAPEMIG pelo apoio no desenvolvimento deste estudo.