



## Temas educativos para escolares sob a perspectiva dos profissionais do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência

Educational topics for school from the perspective of professionals in the Mobile Emergency Service

Temas educativos para la escuela desde la perspectiva de los profesionales en el Servicio de Emergencia Móvil

Larissa Larie Mota<sup>1</sup>, Selma Regina de Andrade<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Serviço de Atendimento Móvel de Urgência. Lages, Santa Catarina, SC, Brasil.

<sup>2</sup>Universidade Federal de Santa Catarina. Departamento de Enfermagem. Florianópolis, Santa Catarina, SC, Brasil.

### ABSTRACT

**Objective:** To systematize, with professionals from the Mobile Emergency Care Service of Santa Catarina municipality, the main issues for the development of an educational tool of attention to the emergency room, dedicated to the school-age population. **Method:** Qualitative study, conducted through meetings in the focus group format, with 19 professionals who develop their activities in the city Emergency Mobile Emergency Service. Data were categorized and analyzed using thematic analysis technique. **Results:** The contents discussed at the meetings were grouped into four thematic categories: The Mobile Emergency Service and the school: education and health promotion for children; As the Mobile Emergency Care Service works: What is important to know?; Something's wrong, what now? and; We are nearly finished, give your opinion. **Conclusion:** The specific issues arising from the meetings contributed to the production of an educational tool on the activities of the Mobile Emergency Service, which may be used by the School Health Program to promote health education in the care area to the emergency room with the population schoolchildren.

### DESCRIPTORS

Emergency Medical Services; School Health; Health Promotion; Health Education; Family Health Strategy.

### Autor Correspondente:

Selma Regina de Andrade  
Campus Reitor João David Ferreira Lima  
Departamento de Enfermagem, Bloco I  
sala 401, 4º andar  
CEP 88.040-900 - Florianópolis, Santa Catarina,  
SC, Brasil  
[selma.regina@ufsc.br](mailto:selma.regina@ufsc.br)

Recebido: 26/03/2015  
Aprovado: 14/11/2015

## INTRODUÇÃO

Há um consenso no âmbito sanitário que o atendimento às urgências, antes da porta dos hospitais, pode diminuir o sofrimento, aumentar as possibilidades de sobrevivência e reduzir sequelas físicas e emocionais. Desenvolver estratégias de intervenção para informar a população sobre o funcionamento do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU), e contribuir para mudanças, implica interagir e compartilhar conhecimentos e práticas, na intenção de que os usuários saibam identificar situações de risco, quando solicitar ajuda, que informações disponibilizar, além de sensibilizar-se para a correta utilização do recurso.

A facilidade de acesso ao SAMU, por meio do número telefônico de discagem direta gratuita, 192, pode ser entendido, também, como um aspecto negativo, afinal acaba incentivando o uso inadequado. Os altos índices de trotes telefônicos, o uso incorreto do serviço, o atraso no atendimento aos casos que realmente necessitam de intervenção, e o grande volume de demanda não pertinente, entendida como os casos em que não há risco de vida<sup>(1)</sup>, tornam o serviço lento e acarretam prejuízos econômicos e assistenciais.

Embora toda a população seja tida como público alvo dos atendimentos prestados pelo SAMU pode-se conjecturar, um impacto positivo de ações educativas consistentes voltadas à população em idade escolar, com resultados colhidos em longo prazo, haja vista a pressuposição que crianças e jovens são indivíduos em constante processo de formação e, também por influenciarem opiniões e condutas em seus núcleos familiares e sociais.

O Programa Saúde na Escola (PSE), instituído em 2007, tem como finalidade contribuir para a formação integral dos estudantes da rede pública de educação básica. As atividades relacionadas à prevenção, promoção e atenção à saúde são previstas para desenvolverem-se dentro do ambiente escolar, por profissionais das equipes da Estratégia de Saúde da Família (ESF), responsáveis por atender a comunidade onde a escola está inserida. No município de estudo, o PSE é coordenado pela Secretaria Municipal da Educação, e durante todo o ano de 2013, a proposta foi apresentada aos profissionais das áreas da saúde e educação, os quais participaram de capacitações e do planejamento das atividades para o ano de 2014<sup>(2)</sup>.

Levar a temática das atividades do SAMU para dentro das escolas é, sem dúvida, uma maneira de sensibilizar as crianças para importância e seriedade deste serviço. Tratar destes e de outros temas entre as crianças, reforçando o conhecimento sobre o SAMU, ressalta a importância desse serviço em que minutos valem vidas, e desperta a noção de que seja utilizado com consciência e responsabilidade.

Iniciativas como esta já estão sendo inseridas no Brasil. Em 2007, o governo do Distrito Federal lançou o projeto Samuzinho, para divulgar e conscientizar as crianças em idade escolar matriculados nos ensino fundamental (1º ao 9º ano), sobre a importância e finalidade do SAMU<sup>(3)</sup>. No projeto Samuzinho, são os profissionais que trabalham no SAMU vão até as escolas desenvolver atividades educativas com as crianças, ponto que difere da proposta aqui

apresentada. Neste estudo, a proposta foi elaborar um instrumento educativo, que subsidie as ações desenvolvidas pelos profissionais da ESF, nas escolas de sua jurisdição, abordando situações de urgência e emergência no ambiente escolar de maneira clara, além de despertar para o correto uso do SAMU, uma vez que esclarece como este funciona.

Para tal, apresenta-se a questão: Quais os temas os profissionais do SAMU consideram necessários para a elaboração de instrumento educativo sobre atenção às urgências? Para respondê-la, este estudo objetivou sistematizar, junto aos profissionais do SAMU de um município catarinense, os principais temas para a elaboração de um instrumento educativo sobre atenção às urgências, dedicado à população em idade escolar.

## MÉTODO

Estudo de natureza qualitativa, exploratório-descritivo, desenvolvido na base de permanência das equipes de plantão no SAMU de uma cidade catarinense. Teve como participantes os profissionais integrantes da equipe de Unidade de Suporte Básico (USB) ou da Unidade de Suporte Avançado (USA). Do total de 48 profissionais, 19 consentiram participar deste estudo (4 Técnicos em Enfermagem, 4 Enfermeiros Assistencialistas, 9 Motoristas Socorristas e 2 Médicos Intervencionistas).

A técnica de coleta de dados caracterizou-se pelo desenvolvimento de encontros no formato de Grupos Focais (GF)<sup>(4)</sup>. Foram realizados quatro encontros, nos meses de outubro e novembro de 2012, todos com duração média de 1 hora. Os encontros tiveram gravação de áudio e contaram com a presença de um moderador/pesquisador e de um colaborador convidado para desempenhar a função de observador. Cada encontro foi orientado por um tema central ou questão-chave. Utilizou-se um guia de tópicos entendido como questões gerais que encaminham as discussões para assuntos que precisam ser abordados, composto por temas centrais, temas específicos ou subcategorias e estímulos de natureza diversa como figuras, charges, vídeo, etc.

Os arquivos de áudio gerados foram transcritos, categorizados e as informações tratadas, permitindo sua interpretação. Esta análise temática seguiu as etapas de pré-análise, exploração do material, tratamento dos resultados e interpretação<sup>(5)</sup>.

Foram atendidas as exigências do Conselho Nacional de Saúde a respeito de pesquisa envolvendo seres humanos. O estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos (CEPSH/UFSC) sob o parecer nº 144.453 de 12 de novembro de 2012. Cada participante fez a validação de suas falas via correio eletrônico, que foram identificadas como R1 (Respondente 1), R2 (Respondente 2) e assim sucessivamente.

## RESULTADOS

Os 19 profissionais que participaram do estudo mantiveram-se praticamente os mesmos em todos os GF, com flutuação média de 10 participantes, fato que determinou o formato dos encontros, com a proposição de novos te-

mas ou seu aprofundamento a cada reunião. Os aspectos construídos nos encontros anteriores foram sucintamente abordados para contextualizar cada sujeito que estivesse participando pela primeira vez. Para cada encontro, foram destacados o tema central, os temas específicos relativos à Educação em saúde; o serviço de urgência; as situações de urgência; e a avaliação final, além dos estímulos para os debates, configurando cada encontro um agrupamento categórico de análise (Quadro 1).

Nos temas específicos incluíram-se no primeiro encontro (Educação em saúde): Formação de cidadãos conscientes e comprometidos; Aumento da expectativa de vida dos usuários; Crianças e adolescentes como população atendida; Melhora do atendimento; Diminuição dos trotes; Projeto Samuzinho permeou vários momentos da discussão; PSE x município de estudo; Profissionais de saúde como

educadores. No segundo encontro (o serviço de urgência): Diferença entre urgência e emergência; Quem deve ligar pro SAMU; Quem atende as ligações; Dados que precisam ser fornecidos durante a ligação telefônica; Onde ficam as viaturas; Nº de equipes para atender toda a cidade. No terceiro encontro (as situações de urgência): Desmaios; Crise convulsiva; parada cardiorrespiratória (PCR); Hipoglicemia e hiperglicemia; Obstrução de vias aéreas por corpo estranho (OVACE) e; Infarto agudo do miocárdio (IAM); acidentes (trânsito e doméstico); hemorragias e Acidente Vascular Cerebral (AVC). No quarto encontro (avaliação final): Sugestões para inclusão no instrumento educativo: transferências inter-hospitalares e intermunicipal; Afogamento. Nome sugerido ao instrumento: "TIO SAMU" (Trabalho Informativo Objetivo sobre o SAMU).

**Quadro 1:** Síntese dos encontros de Grupo Focal. Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) municipal, 2012

	1º encontro	2º encontro	3º encontro	4º encontro
<b>Data</b>	25/10/12	14/11/12	19/11/12	28/11/12
<b>Número de participantes</b>	10	13	06	09
<b>Tema Central (questão-chave)</b>	Você acha importante que as crianças conheçam sobre o serviço que o SAMU oferece?	Quais informações sobre o funcionamento do SAMU você considera importante que as crianças saibam?	Quais situações de urgência e emergência você destaca para serem abordadas junto à população em idade escolar?	Está faltando ou sobrando alguma informação? Algum item precisa ser incluído, removido ou realocado?
<b>Temas específicos</b>	Educação em saúde	O serviço de urgência	Situações de urgência	Avaliação final
<b>Estímulos</b>	Vídeo de acolhimento e figuras de projetos e campanhas educativas	Charges sobre o serviço prestado pelo SAMU	Vídeo de acolhimento	Apresentação da pré-estrutura do instrumento educativo. Vídeo de encerramento
<b>Categorias temáticas</b>	O SAMU e a escola: educação e promoção da saúde para as crianças	Como o SAMU funciona: o que é importante saber?	Tem algo errado, e agora?	Estamos quase concluindo, dê sua opinião.

Os resultados dos encontros do grupo focal foram agrupados em quatro categorias temáticas: O Serviço de Atendimento Móvel de Urgência e a escola: educação e promoção da saúde para as crianças; Como o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência funciona: o que é importante saber?; Tem algo errado, e agora? e; Estamos quase concluindo, dê sua opinião.

### O SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA E A ESCOLA: EDUCAÇÃO E PROMOÇÃO DA SAÚDE PARA AS CRIANÇAS

Neste encontro, foram apresentados os objetivos do estudo, a metodologia, as questões éticas e os meios de registros das informações durante as discussões, além de leitura e assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

Para iniciar a atividade, foi apresentado ao grupo um vídeo de acolhimento, para a reflexão da prática profissional em situações de emergência. Outros estímulos (figuras) que representavam projetos e campanhas de conscientização/educação, já estruturados em outras cidades do país, foram utilizados. A seguir, passou-se ao tema escolhido pa-

ra este dia: Você acha importante que as crianças conheçam o serviço que o SAMU oferece?

*Na verdade vamos reforçar mais o que não fazer, do que o que fazer. [...] A gente sabe que a criança leva o que ela aprende para casa, [...] cutucando o pai, a mãe, o irmão e todo mundo para que faça a coisa certa, diferente da gente que às vezes aprende e não passa nem para própria família [...] (R2).*

As discussões tangeram a grande maioria dos temas específicos previstos, incluindo os elaborados para o segundo encontro, que frente a isto, foi incorporado ao primeiro. Portanto, as discussões versaram sobre educação em saúde, além da necessidade de formação de cidadãos conscientes e comprometidos, o aumento da expectativa de vida dos usuários, e as crianças e adolescentes como futura população atendida. O grupo também abordou assuntos como a melhora do atendimento prestado, a diminuição dos trotes telefônicos, o Projeto Samuzinho, a realidade do PSE no município de estudo, e o papel educador dos profissionais do SAMU, além da preocupação de esclarecer entre os profissionais de saúde como o SAMU se organiza.

## COMO O SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA FUNCIONA: O QUE É IMPORTANTE SABER?

O tema proposto aos participantes presentes neste encontro foi: **Quais informações sobre o funcionamento do SAMU você considera importante que as crianças saibam?**

Os participantes teceram comentários sobre as dificuldades enfrentadas durante os atendimentos, principalmente no que se refere ao desconhecimento por parte da população em relação ao serviço prestado pelo SAMU, além das inúmeras comparações distorcidas com outros serviços que também oferecem atendimento pré-hospitalar, mas em outro nível de assistência.

*Os bombeiros têm marketing, falta muito isso no SAMU [...] falta à presença de uma administração [coordenação] para isso (R15).*

*Treinar [informar] a unidade básica de saúde, as crianças e a escola. [...] falta informação do pessoal lá da escola (R11).*

Foram apresentadas como estímulo, três charges sobre o SAMU. Duas delas retratavam o serviço de maneira satirizada, denotando demora no atendimento, e outra que insinuava queda no número de óbitos após a implantação do serviço. O grupo discutiu os itens elencados como temas específicos no guia de tópicos, que tratavam sobre a importância de esclarecer a diferença entre urgência e emergência.

Outro tema específico abordado foi quem deve ligar pro SAMU, numa referência de apenas aceitar como confiável ou verossímil as ligações telefônicas feitas por adultos. Tangida também as questões de esclarecer aos usuários quem atende as ligações e os dados que precisam ser fornecidos durante a ligação telefônica.

*Passar para as crianças a importância de uma referência, quanto mais informação melhor (R7).*

O encontro foi concluído abordando a importância de informar onde ficam as viaturas e o número de equipes para atender toda a cidade, pois frequentemente os profissionais do SAMU são questionados em relação à demora ao chegarem ao local do atendimento.

*Toda informação é válida. Ninguém sabe das transferências, transportes inter-hospitalares [...] intercepções [...] apoio da Unidade de Suporte Básico e da Unidade de Suporte Avançado e vice-versa (R11).*

## TEM ALGO ERRADO, E AGORA?

Para este momento, o estímulo utilizado tratava-se de um breve vídeo que representava de forma burlesca e fictícia, o atendimento num setor de emergência hospitalar. O tema exposto foi: **Quais situações de urgência e emergência você destaca para serem abordadas entre a população em idade escolar?** Os participantes discutiram a relevância de muitos agravos, incluindo e excluindo diversos itens. Em muitos momentos, a seleção foi embasada em vivências pessoais e durante as discussões sobre quais agravos deveriam compor o instrumento educativo, surgiram comentá-

rios muito relevantes para a temática desta pesquisa, dos quais se destacam:

*Nós precisamos incentivar neles a responsabilidade que eles têm. Mostrar que se o que ele estiver falando é verdade, vai envolver uma série de profissionais que estão prontos pra ajudar. E mostrar que a brincadeira tem um custo e gera uma série de outras situações (R11).*

*Muitas crianças não sabem o endereço de onde moram. Então tem que orientar os pais para deixar o endereço escrito pra eles saberem. [...] dizer que enquanto eles estão passando um trote pode ter outra pessoa precisando, e o recurso não irá porque está atendendo (R7).*

O grupo abordou todos os temas específicos propostos, incluiu e também excluiu tópicos, como emergências hipertensivas. Então, após estabelecer os agravos e agregar novos tópicos aos temas específicos definidos no guia, este ficou assim composto: Desmaios contemplando crise convulsiva e PCR; Hipoglicemia e Hiperglicemia; OVACE; IAM; Acidentes contemplando acidentes de trânsito (atropelamentos) e Acidentes domésticos (intoxicações, acidentes com animais peçonhentos, queimaduras, choque elétrico, ferimentos em geral e hemorragias); e AVC.

Após a realização desta etapa, foi possível estabelecer uma pré-estrutura do instrumento educativo composto por conceitos e orientações que facilitem à população em idade escolar incluída no PSE. Além disso, identificar uma situação de risco ou agravo à saúde e como agir corretamente frente a ela, baseada em princípios de Atendimento Pré-Hospitalar (APH), até a chegada do atendimento especializado, seja por meio do SAMU ou Corpo de Bombeiros, quando necessário.

## ESTAMOS QUASE CONCLUINDO, DÊ SUA OPINIÃO!

O último encontro buscou confirmar os aspectos construídos nos encontros anteriores, oportunizando alterar qualquer item proposto, como sugerem os temas abordados: Está faltando ou sobrando alguma informação? Algum item precisa ser incluído, removido ou relocalado? Também foi entregue, a cada participante, uma pré-estrutura do instrumento educativo, com vistas a facilitar a visualização dos tópicos e estimular a análise crítica individual e leitura coletiva. Além de acrescentar afofamento aos agravos elencados no encontro anterior, houve a sugestões para inclusão de sobre transferências inter-hospitalares e intermunicipais.

Um participante sugeriu que o instrumento educativo seja intitulado “TIO SAMU” (Trabalho Informativo Objetivo sobre o SAMU), gerando muita descontração e aprovação pelos demais. Para encerrar as atividades foi utilizado um vídeo motivacional.

Ao término dos encontros foi produzido um instrumento educativo sobre o SAMU, uma proposta sob a ótica dos profissionais que trabalham neste serviço, disponível no *site* do Mestrado Profissional em Gestão do Cuidado em Enfermagem da UFSC.

## DISCUSSÃO

O estudo mostra que os profissionais que desenvolvem suas atividades no SAMU, identificam a necessidade de informar a população em idade escolar acerca dos cuidados em saúde. Incorporar noções de promoção à saúde ao cotidiano da população significa instruí-los ao uso adequado dos serviços de saúde, que neste estudo se caracteriza pelo SAMU, além de promover a capacidade de tomar decisões assertivas diante de situações de urgência<sup>(1)</sup>.

Os profissionais que participaram dos encontros, por vezes, referiram que durante os atendimentos, tentam esclarecer alguns aspectos sobre o serviço, principalmente quando percebem que o(s) solicitante(s) está alterado, devido carga de estresse envolvida na situação, mas que estas iniciativas são incipientes, necessitando de estratégias mais abrangentes para promoverem uma alteração na percepção dos usuários sobre o SAMU.

Todo esforço em prol da educação em saúde não é suficiente para efetivar mudanças se o setor desenvolve suas ações de forma isolada, ou seja, sem aliar-se a outros. A integração em rede propõe que setores de maior e menor complexidade à assistência se articulem, com vista a proporcionar suporte ao setor da saúde, a exemplo os setores de ciência e tecnologia, transporte e infraestrutura e educação<sup>(6)</sup>. Para o atendimento às urgências não é diferente, pois a efetivação da atenção integral se trata de um desafio ao SUS, envolvendo seus agentes (os trabalhadores) e demais atores sociais que desempenhem assistência. Vários autores apontam a interação entre os setores como caminho para ações em educação em saúde mais efetivas, e inserir o ambiente escolar em propostas educativas em saúde vai ao encontro desta premissa.

É sabido que no Brasil, as Escolas Promotoras da Saúde vem ganhando cada vez mais espaço, pela sua notoriedade e por admitir que há uma série de ações que podem ser desenvolvidas com o objetivo de sensibilizar as pessoas a assumir o controle dos vários aspectos que influenciam sua saúde, reduzindo os desfavoráveis e incentivando a efetivação dos aspectos “protetores e saudáveis”<sup>(7)</sup>.

Mesmo nas escolas em que o projeto pedagógico não segue esses moldes é imprescindível que a promoção da educação para a saúde seja estabelecida de modo permanente e contínuo, pois precisam ser capazes de fomentar nas crianças a aquisição da capacidade de fazer escolhas individuais conscientes e responsáveis, que subsidiarão a construção de hábitos saudáveis de vida e o exercício crítico da cidadania<sup>(7)</sup>. O aprendizado adquirido no período da vida escolar tende a acompanhar o sujeito por toda a sua vida<sup>(8)</sup>, e introduzir noções de como proceder diante de um agravo urgente à saúde antes mesmo da chegada de um profissional, tem como objetivo familiarizar as crianças com o assunto, além de subsidiar ações e acesso corretos ao sistema. Ou seja, a escola oferece um ambiente privilegiado à implantação de estratégias de educação em saúde por ser um setor que comporta tais atividades<sup>(9)</sup>.

O grupo destacou o setor educação como importante neste processo, uma vez que as crianças socializam com

seus familiares e amigos o que aprendem na escola. Isto porque há o desenvolvimento de interesse pelos assuntos compartilhados, abrangendo todos os envolvidos no convívio com estas crianças, e assim o conhecimento é transferido de forma descontraída.

A ESF se estabeleceu como reorganizadora da rede de atenção básica no Brasil, sendo considerada a principal porta de acesso aos usuários no SUS. Mesmo com toda esta notoriedade, sua efetivação ainda está atrelada ao atendimento da demanda espontânea, frágeis ações de vigilância e promoção da saúde, foco curativo e centrado no modelo hegemônico de domínio do profissional médico<sup>(10)</sup>. Estas limitações expõem a necessidade de agregar outros espaços onde a equipe de profissionais da ESF possa atuar na tentativa de descentralizar as atividades e ampliar as possibilidades de diagnósticos, pois, sua maior contribuição ao setor educação se dá em agir de maneira integrada e articulada<sup>(7)</sup>.

Esta premissa vem ao encontro desta proposta, uma vez que pretende interligar os profissionais de saúde atuantes na ESF com o meio escolar, através de ações orientadas a partir dos moldes do PSE. Para tanto, sugere-se que juntamente com os demais assuntos, sejam incorporadas noções sobre o SAMU e noções de APH, por meio de um instrumento educativo esboçado neste estudo. A atenção básica é destacada como espaço privilegiado para efetivar práticas educativas, pelo vínculo que constrói com a população que abrange.

Assim como a ESF representa um componente da estrutura fixa de atendimento pré-hospitalar, o SAMU também integra a rede de atenção básica, mas como recurso móvel. Ambos são responsáveis por prestar assistência a pessoas em quadros agudos e de urgência e/ou emergência, incluindo seu transporte até o serviço de referência ou de maior complexidade<sup>(11)</sup>.

Estudos<sup>(12)</sup> verificam que, muitas vezes as pessoas que ligam para o SAMU solicitando ajuda, fazem uso de palavras. Segundo os autores, isto se deve ao fato de os usuários não compreenderem como o serviço funciona. Como possível solução, destaca-se a necessidade de diminuir o tempo de coleta das informações ao telefone e também o tempo de chegada da ambulância no local da ocorrência. Outra estratégia seria investir mais nas explicações ao telefone, lembrar que o indivíduo que está solicitando atendimento se encontra fragilizado, além de capacitar os profissionais que atuam no SAMU, para que saibam como lidar com esses comportamentos.

Durante o desenvolvimento dos encontros, foi possível identificar que os sujeitos indicam a necessidade de esclarecer à comunidade como o SAMU funciona, suas rotinas e também a diferenciação entre urgência e emergência, sempre atentando à adequação da linguagem, ainda mais quando se trata de ações voltadas às crianças.

Outra situação frequente no SAMU é o fato de que nem toda solicitação de atendimento se caracteriza como pertinente ao serviço. Estas pessoas recebem orientação médica sobre o que fazer, seja por meio de procedimentos que ele mesmo pode executar, ou através de outros tipos de encaminhamentos, devido ao fato de não ser enviada

um ambulância para atendê-lo<sup>(13)</sup>. O fato é que as pessoas procuram atendimento aonde ele é oferecido, mas isto não significa que o conhecem e culpa-las pelo uso incorreto não resolve o problema<sup>(12)</sup>.

Estudo realizado com alguns profissionais que trabalham no SAMU<sup>(6)</sup> relata que o principal aspecto negativo apontados por eles é o fato dos usuários não compreenderem o objetivo e a missão do serviço. Isto gera acionamentos desnecessários devido informações truncadas repassadas pelo solicitante, fato este gerador de estresse para os profissionais de plantão, pois aumenta a demanda, sem falar no grande volume de trotes. Dedicar tempo ao desenvolvimento de ações com vista a informar a população acerca do correto funcionamento do SAMU, além de propiciar momentos de aprendizagem sobre o que realmente é urgência e emergência, reduz a vulnerabilidade da população, uma vez que proporciona maior segurança nas tomadas de decisões frente situações de agravo à saúde e consequentemente, diminuição da demanda não pertinente ao serviço, permitindo que este seja mais eficiente nos atendimentos em que se faz necessário<sup>(13)</sup>.

No APH móvel, o tempo resposta é um fator importante, para garantir que o indivíduo que se encontra em uma situação de urgência ou emergência, tenha seu agravo assistido de forma adequada, antes mesmo da chegada do atendimento especializado<sup>(14)</sup>. Destarte, é preciso compreender tempo resposta como o período de tempo entre a solicitação de ajuda e o início do atendimento ao usuário com a chegada da equipe. A demora na coleta das informações durante a ligação, a avaliação médica por meio de telemedicina, o número insuficiente ou indisponibilidade de ambulâncias e até mesmo o trânsito são fatores que podem aumentar o tempo de resposta<sup>(15)</sup>.

Em outro estudo sobre as percepções de usuários em relação ao SAMU de Belo Horizonte, foi possível identificar que os sujeitos sugeriram, entre outras coisas, que houvesse repasse de orientações à população sobre em quais situações devem acionar o serviço, além de especificar em quais casos o SAMU presta atendimentos através do envio de ambulância(s)<sup>(11)</sup>. Estas manifestações confirmam que a população identifica sua fragilidade em relação ao sentido agregado ao tema urgência e emergência, e que mesmo presente, pode não ter o mesmo significado que têm para os profissionais de saúde<sup>(16)</sup>. E mesmo entre os profissionais de saúde este conceito difere, influenciado pelo meio onde desenvolve suas atividades, ou seja, se presta assistência frequente a usuários em situação de urgência ou não. Isto implica em mau uso dos serviços do SAMU e consequentemente, sobrecarrega o sistema<sup>(11)</sup>.

O Grupo Focal salientou, ainda, a necessidade de que o instrumento educativo tenha um espaço destinado às informações que precisam ser repassadas no momento que é realizada a solicitação de ajuda por telefone. Isto visa esclarecer de forma simples o que deve ser reportado ao Técnico Auxiliar de Regulação Médica (TARM) que atende a ligação e também subsidia a conversa do solicitante com o médico regulador, uma vez que este necessita de detalhes do que está acontecendo para oferecer a resposta mais ade-

quada, de acordo com os recursos que dispõe no momento.

Os encontros de Grupo Focal, neste estudo, tiveram como alvo ações voltadas às crianças, entendendo que estas também devem receber orientações sobre o que é uma situação de urgência e emergência, de maneira clara e adequada à sua capacidade de compreensão. Afinal, estes indivíduos também acessam o serviço pré-hospitalar móvel. Por vezes o fazem de forma incorreta, através da realização de chamadas telefônicas falsas, conhecidas como trotes. Aqui, o GF destaca a importância de responsabilizar as crianças no que se refere à repercussão que uma brincadeira pode implicar. Questões que vão desde o custo destas ligações aos cofres públicos, congestionamento das linhas telefônicas, até acionamento desnecessário das ambulâncias e consequente falta de equipe para atender casos reais ocorridos simultaneamente.

Então, na tentativa de reverter este quadro, se faz necessário elucidar o impacto destas ações sobre o serviço público, tornando as crianças colaboradoras de boas práticas e não um problema como vem sendo encarado atualmente e por vezes anunciado neste estudo. Para tanto, a população em idade escolar precisa ser sensibilizada sobre a importância do SAMU, como este funciona e até mesmo o que fazer frente uma situação de urgência e emergência até que uma equipe especializada chegue ao local. Os temas específicos, abordados pelos profissionais e direcionados à população em idade escolar, foram selecionados por se tratarem de agravos urgentes à saúde, com importância no cenário do APH, considerando o papel que os escolares podem desempenhar neste contexto<sup>(17)</sup>. A escola é compreendida como um local adequado para acolher esta iniciativa, afinal o SAMU tem sua essência fundamentada na integração entre os serviços de saúde para cumprir o princípio de integralidade que lhe é inerente<sup>(12)</sup>.

Outras estratégias vêm sendo desenvolvidas por todo o país, como o projeto Samuzinho, idealizado pelo SAMU do Distrito Federal. Por ser umas das poucas iniciativas na área de educação em saúde sobre as urgências, as comparações foram inevitáveis, mas é relevante esclarecer que este estudo se difere da proposta do Samuzinho no que se refere à inserção do PSE e dos profissionais da ESF na execução das atividades de educação em saúde envolvendo o SAMU.

Ao desenvolver um instrumento educativo sob a perspectiva dos profissionais que atuam no APH móvel, inicia-se um processo de aproximação da realidade vivenciada em relação à carência de informações observada entre a população. Buscou-se adequar as orientações às vivências das crianças, além de favorecer a socialização das informações e do serviço, independente da rotatividade do vínculo dos profissionais do SAMU, da ESF ou dos professores. Outro aspecto relevante é a possibilidade de utilização em várias escolas, não ficando atrelado à disponibilidade dos profissionais vinculados ao SAMU que, no formato do projeto Samuzinho, se deslocam até as escolas para realizar as atividades. Isto pode perfeitamente continuar acontecendo como atividade complementar ao instrumento educativo, ou sempre que outras atividades sejam propostas. Assim, ao reconhecer a iniciativa do projeto Samuzinho, este estudo

pode reforçar as ações já instituídas, agregando novas propostas, parcerias profissionais e recursos em prol do mesmo objetivo: promover educação em saúde sobre atenção às urgências para as crianças.

## CONCLUSÃO

A produção de um instrumento educativo sobre o SAMU, a partir dos conteúdos debatidos pelos profissionais de saúde que integram seu quadro funcional foi exitosa, com potencial contribuição para minimizar os agravos à saúde

dos indivíduos em situações de urgência e emergência, a partir do esclarecimento sobre o funcionamento do SAMU.

Os temas específicos abordados contribuem para o esclarecimento dos serviços prestados, além de noções sobre APH, cuja finalidade será a de promover educação em saúde junto à população em idade escolar na área de atenção às urgências. Contudo, recomendam-se estudos junto a essa população-alvo, visto que os conteúdos serão decididos e apreendidos de modo mais eficaz se contar também com o olhar daqueles que deles se apropriarão.

## RESUMO

**Objetivo:** Sistematizar, junto aos profissionais do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência de um município catarinense, os principais temas para a elaboração de um instrumento educativo sobre atenção às urgências, dedicado à população em idade escolar. **Método:** Estudo qualitativo, realizado por meio de encontros no formato de grupo focal, com 19 profissionais que desenvolvem suas atividades no Serviço de Atendimento Móvel de Urgência municipal. Os dados foram categorizados e analisados com a técnica de análise temática. **Resultados:** Os conteúdos debatidos nos encontros foram agrupados em quatro categorias temáticas: O Serviço de Atendimento Móvel de Urgência e a escola: educação e promoção da saúde para as crianças; Como o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência funciona: o que é importante saber?; Tem algo errado, e agora? e; Estamos quase concluindo, dê sua opinião. **Conclusão:** Os temas específicos resultantes dos encontros contribuíram para a produção de um instrumento educacional sobre as atividades do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência, que poderá ser utilizado pelo Programa Saúde na Escola para promover educação em saúde na área de atenção às urgências junto à população em idade escolar.

## DESCRITORES

Serviços Médicos de Emergência; Saúde Escolar; Promoção da Saúde; Educação em Saúde; Programa Saúde da Família.

## RESUMEN

**Objetivo:** sistematizar, con profesionales del Servicio de Atención Móvil de Urgencia del municipio de Santa Catarina, los principales problemas para el desarrollo de una herramienta educativa de atención a la sala de emergencias, dedicada a la población en edad escolar. **Método:** Estudio cualitativo, llevado a cabo a través de reuniones en el formato de grupos focales, con 19 profesionales que desarrollan sus actividades en la ciudad Servicio de Emergencia Móvil de Urgencia. Los datos fueron clasificados y analizados mediante la técnica de análisis temático. **Resultados:** Los contenidos tratados en las reuniones se agruparon en cuatro categorías temáticas: El Servicio de Emergencia Móvil y de la escuela: la educación y la promoción de la salud para los niños; Como funciona el Servicio de Atención Móvil de Urgencia: ¿Lo que es importante saber; Algo está mal, ¿y ahora qué? y; Estamos cerca de terminar, dar su opinión. **Conclusión:** Los problemas específicos que surgen de las reuniones contribuyeron a la producción de una herramienta educativa en las actividades del Servicio de Atención Móvil de Urgencia, que puede ser utilizado por el Programa de Salud Escolar para promover la educación para la salud en el área de atención a urgencias con la población los escolares.

## DESCRIPTORES

Comunicación; Educación en Enfermería; Aptitud; Docentes de Enfermería; Estudiantes de Enfermería.

## REFERÊNCIAS

1. Veronese AM, de-Oliveira DL, Nast K. Caracterização da demanda não pertinente ao SAMU de Porto Alegre: estudo descritivo. *Online braz j nurs* [Internet]. 2012 [citado 2013 abr 04]; 11 (1): 167-180. Disponível em: <http://www.objnursing.uff.br/index.php/nursing/article/view/3568>. DOI: <http://dx.doi.org/10.5935/1676-4285.20120015>
2. Santa Catarina (Estado). Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina. Programa Saúde na Escola [Internet]. Florianópolis, 2013 [citado 2013 out 10]. Disponível em: [http://portalses.saude.sc.gov.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=2584&Itemid=484](http://portalses.saude.sc.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=2584&Itemid=484)
3. Distrito Federal. Brasil. Samu 192. Samuzinho [Internet]. Brasília; 2010 [citado 2013 maio 28]. Disponível em: <http://www.samu192df.com.br/samu/ensino/samuzinho/objsamuzinho.jsp>
4. Barbour R. Grupos Focais. Porto Alegre: Artmed; 2009.
5. Bardin L. Análise de conteúdo. Lisboa: Edições 70; 2010.
6. Alves M, Rocha TB da, Ribeiro HCTC, Gomes GG, Brito MJM. Specificities of the nursing work in the mobile emergency care service of Belo Horizonte. *Texto contexto - enferm.* [Internet]. 2013 [cited 2013 may 24]; 22(1): 208-215. Available from: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-07072013000100025&lng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-07072013000100025&lng=en)
7. Maciel ELN, Oliveira CB, Frechiani JM, Sales CMM, Brotto LD de A, Araújo MD. Projeto Aprendendo Saúde na Escola: a experiência de repercussões positivas na qualidade de vida e determinantes da saúde de membros de uma comunidade escolar em Vitória, Espírito Santo. *Ciênc. saúde coletiva* [Internet]. 2010 [citado 2013 maio 25]; 15(2): 389-396. Disponível em: [http://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-81232010000200014&lng=en](http://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232010000200014&lng=en)

8. Galvão DMPC, Silva IA da. A amamentação nos manuais escolares de estudo do meio do 1º ciclo do ensino básico. *Rev. Enf. Ref.* [Internet]. 2011 [citado 2012 maio 25]; serIII(4):7-16. Disponível em: [http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0874-02832011000200001&lng=pt](http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0874-02832011000200001&lng=pt)
9. Maia ER, Lima JrJF, Pereira J dos S, Eloi A de C, Gomes C das C, Nobre MMF. Validação de metodologias ativas de ensino-aprendizagem na promoção da saúde alimentar infantil. *Rev. Nutr.* [Internet]. 2012 [citado 2013 maio 25]; 25(1):79-88. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1415-52732012000100008&lng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-52732012000100008&lng=en)
10. Pires MRGM, Göttems LBD, Cupertino TV, Leite LS, Vale LR do, Castro MA de et al. A utilização dos serviços de atenção básica e de urgência no sus de belo horizonte: problema de saúde, procedimentos e escolha dos serviços. *Saude soc.* [Internet]. 2013 [citado 2013 maio 22]; 22(1):211-222. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-12902013000100019&lng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-12902013000100019&lng=en)
11. Alves M, Rocha RLP, Rocha TB da, Gomes GG. Percepções de usuários sobre o serviço de atendimento móvel de urgência de Belo Horizonte. *Cienc. Cuid. Saúde.* [Internet]. 2010 [citado 2013 maio 25]; 9(3):543-551. Disponível em: <http://www.periodicos.uem.br/ojs/index.php/CiencCuidSaude/article/view/10273>
12. O'Dwyer G, Mattos RA. Cuidado integral e atenção às urgências: o serviço de atendimento móvel de urgência do estado do Rio de Janeiro. *Saude soc.* [Internet]. 2013 mar [citado 2013 maio 22]; 22(1):199-210. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-12902013000100018&lng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-12902013000100018&lng=en)
13. Veronese AM, Oliveira DLLC de, Rosa IM da, Nast K. Oficinas de primeiros socorros: relato de experiência. *Rev. Gaúcha Enferm.* [Internet]. 2010 [citado 2013 maio 24]; 31(1):179-182. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1983-14472010000100025&lng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-14472010000100025&lng=en)
14. Pergola AM, Araujo IEM. Laypeople and basic life support. *Rev. esc. enferm. USP* [Internet]. 2009 [cited 2015 Nov 28]; 43(2): 335-342. Available from: [http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v43n2/en\\_a12v43n2.pdf](http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v43n2/en_a12v43n2.pdf)
15. Pitteri JSM, Monteiro PS. Caracterização do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência SAMU em Palmas-Tocantins, Brasil, em 2009. [dissertation]. [Brasília]: Faculdade de Ciências da Saúde da Universidade de Brasília; 2010. 124p. Disponível em: [http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/9149/1/2010\\_JessimiraSoaresMunizPitteri.pdf](http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/9149/1/2010_JessimiraSoaresMunizPitteri.pdf)
16. Machado CV, Salvador FGF, O'Dwyer G. Serviço de Atendimento Móvel de Urgência: análise da política brasileira. *Rev. Saúde Pública* [Internet]. 2011 [citado 2013 maio 23]; 45(3):519-528. Disponível em: [http://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-89102011000300010&lng=en](http://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-89102011000300010&lng=en). EpubApr15, 2011
17. Mota LL, Andrade SR de. Topics of pre-hospital care for schoolchildren: the perspective of professionals of the Mobile Emergency Care Service (SAMU). *Texto contexto-enferm.* [Internet]. 2015 [cited 2015 nov 28]; 24(1):38-46. Available from: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-07072015000100038&lng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-07072015000100038&lng=en). <http://dx.doi.org/10.1590/0104-07072015000500014>