



A SATISFAÇÃO DO TRABALHADOR DE ENFERMAGEM NO AMBULATÓRIO DE UM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO

NURSING WORKER SATISFACTION IN THE OUTPATIENT CLINIC OF A UNIVERSITY HOSPITAL SATISFACCIÓN DEL TRABAJADOR DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO AMBULATORIO DE UN HOSPITAL UNIVERSITARIO

Ângela Maria Nunes de Souza¹, Enéas Rangel Teixeira²

RESUMO

Objetivos: descrever as concepções de satisfação dos trabalhadores de enfermagem e relacionar a satisfação desses profissionais com o contexto de trabalho no ambulatório. **Método:** estudo descritivo e exploratório, com abordagem qualitativa. Os sujeitos da pesquisa foram 30 integrantes da equipe de enfermagem do ambulatório de um hospital universitário. Os dados foram obtidos mediante a aplicação de entrevista semiestruturada e o tratamento desses dados se deu pela técnica de análise de discurso. **Resultados:** os dados foram organizados em duas categorias: I - a satisfação dos trabalhadores de enfermagem no ambulatório; e II - a influência do contexto do trabalho na satisfação da equipe de enfermagem. **Conclusão:** grande parte dos participantes disseram estar satisfeitos com o trabalho no ambulatório em relação a outros setores do hospital. Reconheceram também a influência do contexto do trabalho nesta satisfação. **Descritores:** Equipe de Enfermagem; Trabalho; Satisfação no Trabalho.

ABSTRACT

Objectives: to describe the concepts of nursing workers' satisfaction and relate their satisfaction to the work context in an outpatient clinic. **Method:** descriptive and exploratory study with a qualitative approach. The subjects of the study were 30 nursing staff members of the outpatient clinic of a university hospital. The data were collected using a semistructured interview and analyzed using the discourse analysis technique. **Results:** the data were organized into two categories: I - nursing worker satisfaction in the outpatient clinic; and II - the influence of the work context on the nursing staff satisfaction. **Conclusion:** most of the participants stated that they were satisfied with the work in the outpatient clinic compared to other hospital sectors. They also recognized the influence of the work context on their satisfaction. **Descriptors:** Nursing Staff; Work; Job Satisfaction.

RESUMEN

Objetivos: describir los conceptos de satisfacción de los trabajadores de enfermería y vincular la satisfacción de estos profesionales con el contexto de trabajo en el servicio ambulatorio. **Método:** estudio descriptivo y exploratorio con enfoque cualitativo. Los sujetos de la investigación fueron 30 miembros del personal de enfermería del servicio ambulatorio de un hospital universitario. Los datos fueron recogidos mediante entrevista semiestructurada y analizados usando la técnica de análisis de discurso. **Resultados:** los datos fueron organizados en dos categorías: I - la satisfacción de los trabajadores de enfermería en el servicio ambulatorio; y II - la influencia del contexto de trabajo en la satisfacción del personal de enfermería. **Conclusión:** la mayoría de los participantes afirmaron estar satisfechos con el trabajo en el servicio ambulatorio en relación con otros sectores del hospital. También reconocieron la influencia del contexto de trabajo en esa satisfacción. **Descriptores:** Personal de Enfermería; Trabajo; Satisfacción en el Trabajo.

¹Enfermeira, Mestre, Hospital Universitário Antonio Pedro, Niterói (RJ), Brasil. E-mail: angelamnsouza@yahoo.com.br; ²Enfermeiro, Professor Doutor (Pós-doutor), Universidade Federal Fluminense/UFF, Niterói (RJ), Brasil. E-mail: eneaspsi@hotmail.com

INTRODUÇÃO

O foco desse estudo foi a satisfação do trabalhador de enfermagem no ambulatório de um hospital universitário. O contexto hospitalar apresenta certas características no mundo do trabalho. Neste sentido, cabe lembrar que a enfermagem é marcada pela divisão do trabalho ao longo de sua história, em que há o estabelecimento de níveis de escolaridade diferenciados socialmente e uma divisão entre o trabalho intelectual e o trabalho manual.¹ Os conceitos se originam de autores que tratam das relações do trabalho e a subjetividade, de modo que apresentam uma perspectiva psicossocial de compreensão da realidade do trabalho.

Na perspectiva social, a satisfação sofre conotações diferenciadas de acordo com o pensamento de determinados pesquisadores e pensadores quanto ao seu valor social e seu papel na vida dos homens e na sociedade. A satisfação implica considerar o sujeito no processo do trabalho. Desse modo, fica claro que a subjetividade está intrínseca nas relações de trabalho e que merece ser considerada em seu contexto social.²

As dimensões psicossociais no trabalho são aquelas que se referem à interação no meio ambiente. Envolvem as condições das organizações e as habilidades e necessidades do trabalhador, além de aspectos culturais e aqueles relacionados a questões externas ao trabalho. Junto a isso, as percepções e experiências pessoais podem influenciar a saúde, o desempenho e a satisfação no trabalho.³

“A satisfação é um estado positivo ou de prazer, resultando na avaliação positiva do trabalho do indivíduo”.^{4:1297} Todo comportamento humano é voltado para a satisfação das necessidades humanas. Neste sentido, o indivíduo está empenhado em constantes tentativas de satisfazer suas necessidades variadas, complexas e algumas conflitantes. Desta forma, “qualquer comportamento é uma resultante de forças que se originam de seu interior e do meio ambiente em que vive”.^{5:132}

A teoria dos dois fatores se preocupa com a motivação no trabalho e como o trabalhador expressa sua satisfação e sua atitude frente ao trabalho. O grande dilema é como atender à motivação do trabalhador se as necessidades estão em contínua rotatividade.⁶

De acordo com a Escola Dejouriana, a psicodinâmica do trabalho caracteriza-se pela complexa relação entre trabalho, saúde e subjetividade, pois o trabalhador não chega ao seu trabalho como uma máquina nova. Ele

possui uma história pessoal que se concretiza por suas aspirações, motivações e necessidades psicológicas que se interagem com sua história passada. Isso confere a cada pessoa características únicas e pessoais.⁷ Nessa lógica, a satisfação é uma condição psicodinâmica conectada ao seu contexto social, ou seja, o estado de satisfação ou insatisfação pode mudar conforme as condições gerais de trabalho oferecidas.

O prazer no trabalho acontece quando se permite ao trabalhador desenvolver as potencialidades individuais, através da liberdade de criação e expressão, o que edifica os laços cognitivo-técnicos que promovem a satisfação no trabalho. Neste contexto, o comportamento saudável implica enfrentamento dos desafios e pressões no trabalho e capacidade de resiliência no enfrentamento dos problemas. No entanto, pode trazer instabilidade psicológica ao trabalhador se atingir níveis acima do que o indivíduo possa suportar.⁸ Assim, o trabalho e as relações originárias nunca se dão em um espaço de neutralidade subjetiva ou social, uma vez que o confronto do indivíduo com os desafios externos pode tanto trazer sofrimento ou ser fonte de prazer e desenvolvimento psicossocial.⁹

A preocupação com o bem-estar social dos funcionários não é uma questão de filantropia das organizações. O objetivo para o século XXI é possuir uma força de trabalho saudável, repercutindo positivamente na instituição como retorno de investimento. Qualidade de vida traz um retorno compensador para a empresa e para o indivíduo, tornando as pessoas mais saudáveis e o ambiente de trabalho agradável e criativo.¹⁰

A equipe de enfermagem do ambulatório universitário em estudo estava formada, em sua maioria, por profissionais que apresentavam problemas físicos e/ou psicológicos desenvolvidos durante o tempo de trabalho em outros setores do hospital. Nestes setores, os profissionais de enfermagem dedicavam maior esforço e atenção de cuidado aos pacientes, como também experimentavam situações de maior estresse diante de cuidado em risco de morte. Diante dessa problemática no local de trabalho, o presente estudo buscou se aprofundar nos discursos dos sujeitos sobre satisfação nesse serviço ambulatório.

As atividades de enfermagem ambulatorial são necessárias para o contato direto com clientes e equipes e o serviço precisa de pessoas qualificadas que estejam motivadas e satisfeitas para o atendimento ao público. Destarte, esse estudo teve como objetivos:

descrever a satisfação dos trabalhadores de enfermagem no ambulatório e relacionar a influência do contexto do trabalho na satisfação da equipe de enfermagem.

MÉTODO

Trata-se de um estudo descritivo e exploratório, com abordagem qualitativa.¹¹ Os participantes do estudo foram 30 trabalhadores da equipe de enfermagem do ambulatório, a saber: enfermeiros; técnicos de enfermagem; e auxiliares de enfermagem. A coleta de dados foi realizada no período de agosto a setembro de 2013. Neste período, a escala de serviço era formada por 12 enfermeiros, 18 técnicos de enfermagem e 19 auxiliares de enfermagem. Participaram da pesquisa nove enfermeiros, 12 técnicos de enfermagem e nove auxiliares de enfermagem. Os participantes atenderam aos critérios de inclusão, exclusão e aceite em participar da pesquisa.

Quanto ao critério de inclusão, participaram da pesquisa os profissionais da equipe de enfermagem do ambulatório com mais de três anos em atividade neste setor, por terem tido um tempo de interação com as questões vivenciadas no serviço. Quanto ao critério de exclusão, considerou-se o trabalhador que estava afastado das atividades do ambulatório.

A pesquisa ocorreu antes ou após o horário de trabalho dos servidores, mediante aceite de participação na mesma. Foi exposto para os entrevistados que se tratava de um estudo sobre o perfil da satisfação dos trabalhadores no ambulatório e que as respostas seriam anônimas e confidenciais. Os encontros foram agendados previamente e os objetivos do estudo esclarecidos durante a realização das entrevistas.

A técnica de coleta foi uma entrevista semiestruturada, a qual é uma forma de interação social que propicia um contato direto, face a face, entre o pesquisador e o entrevistado. Pode ser dirigida e utiliza um roteiro pré-estabelecido. Determinados autores consideram a entrevista como a técnica por excelência na investigação social. Por sua flexibilidade é adotada como recurso fundamental de descobrimento nos mais diversos campos e pode-se afirmar que tem sido parte importante do desenvolvimento das ciências sociais nas últimas décadas.¹²

O roteiro da entrevista no presente estudo foi composto por duas partes. A primeira utilizou-se de dados sociodemográficos seguindo o modelo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) e respondido de forma escrita pelos entrevistados. A segunda

parte foi gravada em áudio e norteada pelo roteiro com esclarecimentos conceituais de alguns tópicos para os entrevistados. Durou em média cerca de 30 minutos. As entrevistas dos enfermeiros estão representada por (Enf), a dos técnicos de enfermagem por (TE) e a dos auxiliares de enfermagem por (AE) seguido do número das entrevistas.

A partir dos dados das entrevistas foi produzido um texto. Após uma leitura criteriosa foram levantados os conteúdos por repetição e significativos para a formação de categorias com a finalidade de atender aos objetivos do estudo. A partir dos dados organizados foi realizada a análise de discurso. Este tipo de análise na pesquisa qualitativa procura enfocar os sentidos nos quais o sujeito se manifesta através do discurso.¹¹

A formação discursiva regula o fato de que os sujeitos falantes, situados em uma mesma conjuntura histórica, passam a concordar ou não sobre o sentido a ser atribuído às palavras o que permite a diversidade de sentido em uma mesma língua. Pode-se afirmar que a formação discursiva não está fechada em si mesma, permitindo a contradição ou não inerente aos discursos. É justamente essa contradição que dará ao discurso mobilidade, possibilidade de mudança e historicidade.¹³

Os achados foram organizados nas seguintes categorias: I - A satisfação dos trabalhadores de enfermagem no ambulatório; e II - A influência do contexto do trabalho na satisfação da equipe de enfermagem.

A pesquisa foi aprovada pela Comissão de Ética e Pesquisa da Faculdade de Medicina/Universidade Federal Fluminense sob o parecer de nº 311649 em 21/06/2013, CAAE: 13646813.5.0000.5243, submetido à Plataforma Brasil.¹⁴

RESULTADOS

• **Categoria I** - A satisfação dos trabalhadores de enfermagem no ambulatório.

A primeira categoria descreve os relatos dos depoentes quanto à satisfação da equipe de enfermagem com o trabalho no ambulatório. Do total de 30 participantes, 40% eram técnicos de enfermagem, 30% auxiliares de enfermagem e 30% enfermeiros. Grande parte dos participantes (76,67%) disse estar satisfeita com o trabalho no ambulatório em relação a outros setores do hospital. As concepções de satisfação se expressaram pelo prazer de fazer o que gostavam, de estarem no ambiente de trabalho, de trabalhar com os colegas, de ajudar as pessoas e de motivar os colegas ao trabalho.

A ajuda na prática de enfermagem se destaca como recurso de satisfação, que é elevada e motivada quando há oportunidade de qualificação através de cursos. Há ainda uma busca de encontrar formas de satisfação. Não houve referência à renda, apesar de ter sido colocado que as condições do serviço público eram insatisfatórias. Para determinados depoentes, restava somente pensar na aposentadoria. Os seguintes discursos expressam esses achados.

Estava doida para aposentar, mas agora com o projeto de mestrado estou com mais gás, mais empenho, mais satisfação, entendo que esta satisfação nunca vai ser plena e ter vindo para o ambulatório, especialmente com a consulta de enfermagem, não gostaria de fazer supervisão. (Enf1)

As pessoas de seu trabalho estão bem, isto reflete no trabalho e me motiva também, porque eu sou gerente do setor, eu sempre tento motivar essas pessoas, facilitar este servidor em termos de estudo, quando tem problemas com seus familiares, ajudar de alguma forma, com uma palavra de apoio, se eles estão bem, eles trabalham melhor e isto me traz satisfação no serviço, isto porque o serviço flui melhor. (Enf17)

A única coisa que faço para melhorar a motivação, o prazer de ajudar no tratamento daquele cliente e ter no final a satisfação do cliente. (TE4)

Eu gosto muito de ajudar as pessoas. (AE8)

Eu já trabalho há algum tempo no ambulatório, aí a gente não diferencia muito, eu tenho prazer em vir aqui, eu sinto prazer de estar com os colegas multiprofissionais, acho que minha contribuição é estar e fazer sempre o que eu posso, isso é uma verdade. (Enf25)

Se gosto do que faço, para mim é suficiente, para eu ficar motivada para o trabalho.(AE26)

Para ser sincera eu vou aguardar aposentadoria. (TE30)

♦ **Categoria II - A influência do contexto do trabalho na satisfação da equipe de enfermagem.**

O ambiente de trabalho no ambulatório emerge como um lugar que propicia mais tranquilidade e flexibilidade, além de menos estresse. Para a maior parte dos depoentes, esses aspectos aumentavam a satisfação em trabalhar nesse ambiente. Todavia, outros entrevistados colocaram que as exigências vinham de outras categorias e que o espaço não oferecia condições adequadas para um trabalho satisfatório.

Nesse sentido, a satisfação está relacionada a um território que gera tranquilidade para se trabalhar. Mas, ao mesmo tempo, sentem-se as condições

adversas do serviço público que acabam por desmotivar o trabalhador. Os seguintes depoimentos ilustram essa síntese.

Em estresse estou agora mais tranquila, no local onde trabalho. Eu trabalhava na UTI neonatal, onde era muito exigido, era um excesso de criança e poucos funcionários para trabalhar, hoje tenho mais tranquilidade para lidar com os pacientes e meus colegas. (TE2)

Acho que é sempre estressante, aqui não é mais estressante, mas é estressante. Você atende ao público, com todos os anseios dele, a demanda é grande, faltando pessoal. (Enf3)

Aqui eu acho tudo mais flexível. (AE11)

Em relação ao estresse, não tem muito estresse. (Enf12)

Em relação ao estresse é uma coisa constante para o trabalho da enfermagem. Até porque tem pouco funcionário e a cobrança tem de ser feita, não tem quem reponha e todo mundo tem limitação. Tem muita cobrança, a cobrança vem de outras categorias. (AE13)

A gente está assim, um ambulatório bem especializado, procedimentos que o próprio trabalhador não tem condições de desenvolver pela própria limitação e por ser um servidor muito antigo. (Enf17)

Eu me sinto frustrada, o espaço físico não oferece condições adequadas, a maioria de nosso trabalho é adaptação. A gente visa o bem-estar do paciente, a gente fica estressada e acaba ficando doente também. (TE21)

Sendo realista, nuvens negras circulam no hospital. (TE29)

DISCUSSÃO

O estudo buscou compreender os sentidos que são manifestados pelo sujeito. Os relatos dos profissionais de enfermagem expressam sonhos, necessidades, desejos e conflitos diante de uma realidade de trabalho no ambulatório. Ademais, transmitem conteúdos referentes à relação com os colegas e o lidar com as ambiguidades próprias do cuidado, comuns no ambiente hospitalar. Estas condições remetem ao dilema do sujeito entre a satisfação e a insatisfação, bem como às implicações psicoafetivas inerentes ao contexto de trabalho.

A primeira categoria descreveu como os depoentes se expressavam e emitiam seus sentidos em relação à satisfação no trabalho de ambulatório de um hospital universitário. Nas entrevistas aparecem expressões como: *o curso de mestrado dá satisfação; ajudar as pessoas; se as pessoas estão bem; isto dá motivação; gostar do que faz; and prazer de estar com a equipe.* Porém, nem todos se

sentiam satisfeitos, como evidencia um dos depoimentos: *"estou doida para me aposentar"*.

Em uma pesquisa realizada em Pittsburg, Estados Unidos, percebeu-se que os entrevistados estavam felizes com seus trabalhos quando descreviam fatores relacionados às suas atividades, aos seus momentos de sucesso no trabalho e à possibilidade de crescimento profissional.⁶ Quando a insatisfação era manifestada, ela estava associada às condições que envolviam o fazer do trabalho, relações interpessoais conflituosas, descontentamento com políticas da empresa e práticas administrativas, segurança no trabalho e benefícios deficientes oferecidos pela empresa.⁶

Um estudo destacou como motivos de satisfação para a equipe: gostar do que faziam; inserção em uma proposta inovadora; reconhecimento pelo trabalho realizado; qualidade dos serviços prestados; apoio espiritual; e relacionamento no trabalho. Reafirmando os resultados desta pesquisa, constatou-se que a maior fonte de satisfação da equipe de enfermagem consiste em poder ajudar as pessoas, pois ao prestar o cuidado, o trabalhador se sente útil e estimulado pelo que realiza. Outros fatores também podem gerar satisfação no trabalho, tais como: realização pessoal; reconhecimento; o trabalho em si; e a responsabilidade.¹⁵ Tal resultado confirma o que foi observado por Herzberg em seu trabalho e também na pesquisa em discussão.

Em outro estudo concernente à satisfação no trabalho, o maior índice foi referente à satisfação com a chefia, já que neste ponto os participantes do estudo se mostraram quase satisfeitos. Em relação à satisfação com a tarefa e com os colegas, eles estavam entre indiferentes e satisfeitos. Mostraram-se entre insatisfeitos e indiferentes quanto à satisfação com o salário e, em relação às promoções, mostraram-se insatisfeitos. Portanto, os participantes do estudo apresentaram uma vivência de bem-estar no trabalho que poderia ser qualificada como mediana.¹⁶

Neste espaço em discussão, um trabalho realizado com enfermeiros do trabalho destacou alguns aspectos psicossociais em relação à satisfação do trabalho: o relacionamento com outras pessoas da empresa em que trabalhavam; o conteúdo do trabalho que faziam; o grau em que se sentiam motivados pelo trabalho; o grau de segurança no emprego atual; e o grau de flexibilidade e de liberdade que se julgava ter no trabalho. No grupo de profissionais do sexo feminino, a satisfação profissional demonstrou

a importância e preocupação com o grau de segurança no emprego, que é compatível com a realidade social encontrada no Brasil onde grande quantitativo de mulheres é responsável pelo sustento de suas famílias.¹⁷

Em um estudo já referenciado acima, a respeito da satisfação dos trabalhadores estatutários e a dos trabalhadores celetistas, observa-se que os primeiros se sentiam mais satisfeitos com o salário e com as promoções. Uma possível explicação para esse resultado pode ser a existência do plano de carreira somente para os trabalhadores estatutários e maior segurança no emprego.¹⁶

Quanto à flexibilidade no trabalho, os depoentes se sentiam satisfeitos com uma maior flexibilização no trabalho e com mais apoio por parte da chefia; fator esse que contribui para maior autonomia no desenvolvimento do trabalho. Quanto à segurança no emprego, não houve nenhum questionamento, pois todos os entrevistados eram estatutários e a questão salarial não veio à tona, pois todos tinham um plano de cargo e salário.

O prazer no trabalho também se dá na construção da realização e na possibilidade de produzir um cuidado individualizado. Isto fortalece a identidade do indivíduo como trabalhador que tem autonomia para rearranjar o seu modo de trabalhar. Permite-lhe encontrar atividades e atitudes capazes de lhe trazer prazer. O sentimento de valorização e reconhecimento produz junto ao trabalhador o prazer com seu trabalho, possibilitando a construção de arranjos criativos na organização de suas atividades cotidianas, nas quais se sentem acolhidos e valorizados pelo que fazem e produzem individual e coletivamente.¹⁸

Os depoimentos da pesquisa e o levantamento bibliográfico mostram uma identidade ao que é proposto pelo autor em seu trabalho de pesquisa. Os eventos que proporcionam satisfação são: a atividade desenvolvida; o êxito; a promoção; a responsabilidade; e a possibilidade de crescimento na instituição. Também descrevem os agentes responsáveis por esta satisfação, ou seja: o próprio trabalhador; o supervisor; os colegas de trabalho; os clientes; e a organização. Todos contribuem para a satisfação no trabalho.⁴

A satisfação no trabalho pode influenciar atitudes em relação a outras esferas da vida. Isso significa que o trabalho influencia sentimentos de satisfação geral na vida de uma pessoa. Uma das razões para a relevância do estudo da satisfação no trabalho é a sua relação com a saúde física e a saúde mental

do indivíduo. Se forem aceitos valores democráticos na instituição, desenvolver-se-ão relações de confiança, de cooperação, de autonomia e de eficácia de suas potencialidades, dando sentido positivo ou negativo para estes profissionais.³

A segunda categoria retratou o contexto do trabalho como um espaço de discussão influente na satisfação dos trabalhadores de enfermagem. Nessa perspectiva, cabe lembrar que a enfermagem é marcada pela divisão do trabalho ao longo de sua história, trazendo até os dias atuais uma característica do passado: ser olhada pela sociedade como uma profissão com conotação de caridosa. Ainda hoje, são muitas as resistências quanto aos movimentos em prol das conquistas sociais. No sistema de saúde, a enfermagem não controla a produção dos serviços prestados, funcionando como atividade meio ou fim e orientada pela terapêutica médica.

A assistência de enfermagem nas instituições públicas em geral merece atenção de gestores e pesquisadores públicos. Ela tem sofrido com a deficiência de recursos humanos e materiais, gerando insatisfação na equipe e interferindo diretamente na qualidade dos serviços prestados à população.¹⁶

Ao descrever o cenário de um hospital público, percebe-se que o trabalho de enfermagem é desenvolvido de modo verticalizado e isso provoca insatisfações em seus trabalhadores, quer em aspectos funcionais e/ou aspectos das relações interpessoais. Esquece-se que o trabalhador pensa, fala, age e, portanto, reage de forma diferente.¹⁹

Este hospital universitário em que se desenvolveu o presente estudo, por também ser uma instituição de ensino, goza de algumas peculiaridades que podem gerar outros conflitos de poder durante a realização do trabalho. Isso deve-se ao maior número de pessoas envolvidas e diferentes chefias ligadas à docência e à assistência.

Sabe-se que muitas pessoas iniciam suas atividades nos serviços públicos com expectativas de um trabalho saudável. Porém, a maioria acaba adotando uma forma rígida, na qual as tecnologias determinam a organização das tarefas e o fluxo do trabalho, sem oferecer formas de apoio aos trabalhadores.¹⁹

Entretanto, mesmo com as colocações quanto a um ambiente mais tranquilo em relação a outros setores do hospital, transparece nos depoimentos que não se consegue eliminar todo o estresse por ser tratar de um serviço de saúde. O ambulatório é atualmente um setor bem especializado

devido à inserção do hospital em atendimentos de alta complexidade no funcionamento do Sistema Único de Saúde (SUS) e devido também ao fato dos trabalhadores de enfermagem pertencerem a uma faixa etária mais avançada e estarem muitos em final de carreira na instituição.

No período da coleta dos dados da pesquisa, o hospital passava por um processo de mudanças e conflitos em sua gestão devido ao processo de terceirização no sistema de saúde quanto à Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH). Isto era motivo de preocupação desses trabalhadores.

Neste sentido, sob o discurso da ineficiência da gestão pública e o alto custo dos hospitais federais, a EBSERH é apontada como “única” solução e tem ganhado espaço e adesão junto às universidades federais. Contudo, torna-se necessário o conhecimento e profunda reflexão acerca dessa alternativa de gerenciamento. A preocupação com tal medida é que leve a uma solução global de gestão, não democrática e com todas as potencialidades de submissão ao mercado da saúde.²⁰

Outros estudos apresentam o contexto do trabalho com características importantes para esses trabalhadores. Em um estudo realizado em um hospital público em São Paulo, o contexto do trabalho foi marcado pela autonomia como um fator de satisfação. Contudo, a questão no desempenho profissional poderia ter sido melhor se houvessem tido mais oportunidades de atualização e aperfeiçoamento. Frente a essa nova realidade, os trabalhadores vêm sofrendo grandes mudanças nas relações de trabalho, uma vez que a expectativa em relação ao perfil do trabalhador tem se tornado evidente, havendo necessidade de treinamento contínuo e aperfeiçoamento destes trabalhadores.²¹

Segundo outro estudo de pesquisa, os principais fatores que apontam para o bem-estar no trabalho são: a qualidade no atendimento; o prestígio da instituição; a preocupação com a prevenção de acidentes; a quantidade suficiente de recursos materiais para desenvolvimento do trabalho; e a questão de segurança no trabalho.¹⁶

Cabe destacar que o resultado encontrado no serviço de ambulatório em Ribeirão Preto (São Paulo), a equipe de enfermagem era pequena para a demanda do atendimento. Na prática de enfermagem, as necessidades de saúde estão voltadas não somente para os aspectos individuais dos usuários, mas, também, para o coletivo, considerando-se que a enfermagem tem competência e

responsabilidade junto à equipe de saúde, à família e à população.²²

Pelo conceito de “Saúde Pública”, o Estado regula os órgãos e a saúde da população através da economia de mercado, uma vez que um sistema de produção eficiente depende da saúde de seus trabalhadores. Dessa forma, o capitalismo continua controlando os indivíduos. Em contrapartida, os setores da sociedade civil organizada continuam no embate para a democratização e melhoria dos serviços de saúde essenciais para a população.²³ Também, outros estudos realizados fora do país relatam situações semelhantes às descritas pelos trabalhadores no Brasil. Tais situações são descritas abaixo.

De acordo com a pesquisa realizada na Universidade da Pensilvânia, Estados Unidos, na qual foram avaliados trabalhadores de cinco países (Estados Unidos, Canadá, Alemanha, Inglaterra e Escócia), em quatro deles constatou-se que 40% dos enfermeiros haviam alegado estarem insatisfeitos com seus trabalhos atuais. A autora da pesquisa ainda sinalizou que a insatisfação no trabalho podia ser responsável pela piora da qualidade do cuidado de enfermagem. Reforçou que se as pessoas trabalhassem mais satisfeitas isso refletiria diretamente na qualidade da assistência.²⁴ Também, em outro estudo realizado no Canadá, constatou-se que os enfermeiros estavam deixando a profissão como resultado de altos níveis de insatisfação no trabalho, decorrente de condições de trabalho atuais. Para ganhar o apoio organizacional para melhorias no local de trabalho são necessárias provas concretas para demonstrar o impacto do ambiente de trabalho no atendimento ao paciente.²⁵

Um estudo realizado na região de Murcia, Espanha, chama atenção quanto aos aspectos mais valorizados pela equipe de enfermagem: relação entre equipe; horas de trabalho; tarefas executadas; e segurança no trabalho. Ao mesmo tempo, a forma de gerenciamento foi o aspecto que sofreu mais crítica.²⁶

Em relação ao gênero dos profissionais de enfermagem, aponta-se que internacionalmente o nível de satisfação é mais alto entre as mulheres. Porém, na literatura brasileira cita-se que a satisfação é maior entre os homens.²⁷ Nos resultados da presente pesquisa, a maioria dos depoentes era do sexo feminino. No entanto, não se constatou uma diferença nos discursos de ambos os gêneros sobre a satisfação no trabalho.

As evidências atuais revelam que a satisfação no trabalho é relevante para a permanência no trabalho, motivação e

produtividade laboral. Porém, o nível de satisfação no trabalho da equipe de enfermagem está diminuindo. As principais fontes de insatisfação abrangem a falta de pessoal, alta pressão assistencial e falta de reconhecimento profissional.²⁸ Portanto, os efeitos mais comuns da satisfação no trabalho recaem sobre a produtividade, desempenho, absenteísmo, saúde e bem-estar da equipe de enfermagem e, conseqüentemente, a qualidade do cuidado. Nos dias de hoje, muitas instituições buscam valorizar os recursos humanos que constituem seu principal patrimônio. Também estão tomando consciência da necessidade de investir em treinamento e qualidade de vida dos trabalhadores, pois é necessário manter funcionários satisfeitos, saudáveis e qualificados para o trabalho.

CONCLUSÃO

A satisfação no trabalho possui grande influência na qualidade de vida do trabalhador e na determinação da qualidade da assistência. Os trabalhadores demonstraram satisfação com o trabalho, em cujo contexto reconheceram os fatores que interferiam nesta satisfação. Depreende-se, ainda, que a satisfação no trabalho seja influenciada por necessidades tanto individuais quanto necessidades sociais.

A questão principal, então, se dá em torno da complexidade do assunto discutido, pois envolve questões humanistas e questões gerencialistas. A instituição não é somente um lugar de produção laboral. Como toda comunidade humana, ela é também regida por regras não escritas que se baseiam em trocas entre indivíduos e grupos.

Espera-se, como contribuição desse trabalho, o aprofundamento das reflexões relacionadas ao trabalho, a valorização do trabalhador na escuta de seus anseios, a promoção de recursos para o enfrentamento das condições adversas e a garantia de uma gestão eficiente e humanizada.

REFERÊNCIAS

1. Geovanni T, Dornelles S, Moreira A, Machado WCA. História da enfermagem: versões e interpretações. 3rd ed. Rio de Janeiro: Revinter; 2010.

2. Gaulejac V. Gestão como doença social. 2nd ed. São Paulo: Idéias & Letras; 2007.

3. Oliveira SL. Sociologia das organizações: uma análise do homem e das empresas no ambiente competitivo. 6th. ed. São Paulo: Cengage Learning; 2009.

4. Locke EA. The nature an causes of job

satisfaction. In: Dunnette MD, editor. Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago: Rand McNally; 1976.

5. McGregor D. Motivação e liderança. São Paulo: Brasiliense; 1973.

6. Herzberg F, Mausner B, Snyderman BB. Motivação para trabalhar. 2nd ed. Nova York: Library of Congress Catalog Card; 1959.

7. Dejours C, Abdoucheli E, Jayet C. Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. São Paulo: Atlas; 2009.

8. Sandrin L. Ajudar sem se esgotar: como superar a síndrome de esgotamento nas profissões de saúde e nas relações assistenciais. 2nd ed. São Paulo: Paulinas; 2010.

9. Lopes DMQ, Beck CLC, Prestes FC, Weiller TH, Colomé JS, Silva GM. Community health agents and their experiences of pleasure and distress at work: a qualitative study. Rev Esc Enferm USP [Internet]. 2012 June [cited 2013 Mar 02];46(3):630-7. Available from: http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v46n3/en_15.pdf. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S0080-62342012000300015>.

10. Teixeira A. Felicidade S.A.: por que a satisfação com o trabalho é a utopia possível para o século 21. Porto Alegre: Arquipélago; 2012.

11. Canzoniere AM. Metodologia da pesquisa qualitativa na saúde. Petrópolis: Vozes; 2010.

12. Gil AC. Métodos e técnicas de pesquisa social. 6th ed. São Paulo: Atlas; 2011.

13. Fiorin JL. Elementos de análise de discurso. 15th ed. São Paulo: Contexto; 2013.

14. Brasil. Ministério da Saúde. Conselho Nacional da Saúde. Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012: novas diretrizes e regulamentações para as pesquisas envolvendo seres humanos. Brasília: Ministério da Saúde; 2012.

15. Melo MB, Barbosa MA, Souza PR. Job satisfaction of nursing staff: integrative review. Rev Latinoam Enferm (Online) [Internet]. 2011 July/Aug [cited 2015 Sept 28];19(4):1047-55. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v19n4/26.pdf>. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S0104-11692011000400026>.

16. Alves PC, Neves VF, Coleta MFD, Oliveira AF. Evaluation of well-being at work among nursing professionals at a university hospital. Rev Latinoam Enferm (Online) [Internet]. 2012 July/Aug [cited 2015 Sept 28];20(4):701-9. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v20n4/10.pdf>. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S0104-11692012000400010>.

[11692012000400010](http://dx.doi.org/10.1590/S0104-11692012000400010).

17. Chaves LD, Ramos LH, Figueiredo EN. Satisfação profissional de enfermeiros do trabalho no Brasil. Acta Paul Enferm [Internet]. 2011 [cited 2015 Sept 28];24(4):507-13. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/ape/v24n4/a10v24n4.pdf>. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-21002011000400010>.

18. Glanzner CH, Olschowsky A, Kantorski LP. O trabalho como fonte de prazer: avaliação da equipe de um centro de atenção psicossocial. Rev Esc Enferm USP [Internet]. 2011 June [cited 2015 Oct 22];45(3):716-21. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v45n3/v45n3a24.pdf>. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S0080-62342011000300024>.

19. Magalhães ZR, Matos E, Gonçalves JR, Moreira LC, Gonçalves L, Espinoza LM, et al. Algumas considerações acerca do processo de viver humano de técnicos (as) de enfermagem recém-admitidos(as) em um hospital escola. Texto & Contexto Enferm [Internet]. 2006 [cited 2015 Oct 22];15(esp):39-47. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/tce/v15nspe/v15nspea04.pdf>. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S0104-07072006000500004>.

20. Andreazzi MFS. Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares: inconsistências à luz da reforma do estado. Rev Bras Educ Méd [Internet]. 2013 Apr/June [cited 2014 Apr 17];37(2):275-84. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/rbem/v37n2/16.pdf>.

21. Siqueira VTA, Kurcgant P. Job satisfaction: a quality indicator in nursing human resource management. Rev Esc Enferm USP [Internet]. 2012 Feb [cited 2015 Sept 28];46(1):151-7. Available from: http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v46n1/en_v46n1a21.pdf. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S0080-62342012000100021>.

22. Pinto IC, Marciliano CSM, Zacharias FCM, Stina APN, Passeri IAG, Bulgarelli AF. Nursing care practices at an outpatient care center from an integrative perspective. Rev Latinoam Enferm (Online) [Internet]. 2012 Sept/Oct [cited 2013 Apr 18];20(5):909-16. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v20n5/13.pdf>. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S0104-11692012000500013>.

23. Pereira WSB, Gasda EE, Sá AC. Ethical-political look at the health work process in the

face of the challenges of modernity: reflection and contributions. J Nurs UFPE on line [Internet]. 2013 Sept [cited 2014 Sept 30];8(7):3197-205. Available from: http://www.revista.ufpe.br/revistaenfermagem/index.php/revista/article/view/6357/pdf_6157. DOI: 10.5205/reuol.5960-55386-1-ED.0809201431.

24. Fackelinann K. Nursing burnout may lead to major health care crisis. USA Today. Monday; 2001 May 7.

25. Purdy N, Spence Laschinger HK, Finegan J, Kerr M, Oliveira F. Effects of work environments on nurse and patient outcomes. J Nurs Manag [Internet]. 2010 Nov [cited 2016 Jan 22];18(8):901-13. Available from: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/21073564>. DOI: 10.1111/j.1365-2834.2010.01172.x.

26. Carrilo-Garcia C, Ríos-Rísquez ML, Fernández-Cánovas ML, Celdrán-Gil F, Vivo-Molina MC, Martínez-Roche ME. La satisfacción de la vida laboral de los enfermeros de las unidades móviles de emergencias de la región de Murcia. Enferm Glob [Internet]. 2015 Oct [cited 2016 Feb 05];14(4):266-75. Available from:

<http://revistas.um.es/eglobal/article/view/198061/181591>.

27. Versa GLGS, Matsuda LM. Satisfação profissional da equipe de enfermagem intensivista de um hospital de ensino. Rev Enferm UERJ [Internet]. 2014 May/June [cited 2016 Mar 12];22(3):409-15. Available from: <http://www.facenf.uerj.br/v22n3/v22n3a19.pdf>.

28. Portero de la Cruz S, Vaquero Abellán M. Professional burnout, stress and job satisfaction of nursing staff at a university hospital. Rev Latino-Am Enferm (Online) [Internet]. 2015 May/June [cited 2015 Dec 27];23(3):543-52. Available from:

<http://www.scielo.br/pdf/rlae/v23n3/0104-1169-rlae-0284-2586.pdf>.

DOI:

<http://dx.doi.org/10.1590/0104-1169.0284.2586>.

Submissão: 03/01/2016

Aceito: 28/03/2016

Publicado: 01/06/2016

Correspondência

Ângela Maria Nunes de Souza
Universidade Federal Fluminense
Hospital Universitário Antônio Pedro
Rua Marquês do Paraná, 303
Bairro Centro
CEP 24033-900 – Niterói (RJ), Brasil