

## ■ Artigo Original

# Análise da satisfação profissional da equipe de enfermagem em uma unidade básica distrital de saúde

*Análisis de la satisfacción en el trabajo del personal de enfermería en un distrito primaria de salud*

*Analysis of job satisfaction of the nursing staff of a primary health care unit*



Ione Carvalho Pinto<sup>a</sup>  
 Carla Santa Maria Marciliano Panobianco<sup>b</sup>  
 Fabiana Costa Machado Zacharias<sup>b</sup>  
 Alexandre Fávero Bulgarelli<sup>c</sup>  
 Tânia Silva Gomes Carneiro<sup>d</sup>  
 Mariana Figueiredo Souza Gomide<sup>e</sup>  
 Ricardo Alexandre Arcêncio<sup>f</sup>

### RESUMO

Estudo transversal com profissionais de enfermagem que objetivou analisar a satisfação profissional da equipe de enfermagem em um ambulatório de especialidades em Ribeirão Preto/SP. A coleta de dados foi realizada por meio da aplicação de um instrumento validado de Satisfação Profissional (ISP). Participaram do estudo 23 profissionais de enfermagem que compunham o quadro permanente de funcionários no mês de janeiro de 2012, período da coleta de dados. Dentre os atributos de satisfação avaliados, a equipe de enfermagem considerou o componente Interação como o mais importante, seguido do Status Profissional, Requisitos do Trabalho, Normas Organizacionais, Remuneração e Autonomia. Observou-se ainda, que o índice de Satisfação Profissional foi de 8,29, variando entre os participantes de 5,25 a 14,09, o que evidencia pouca satisfação do profissional de enfermagem com o trabalho, comparado com a literatura onde a maioria das pesquisas que utilizou este mesmo instrumento, o ISP situa-se entre 12 de um máximo de 37.

**Descritores:** Satisfação no emprego. Equipe de enfermagem. Atenção primária à saúde.

### RESUMEN

Estudio observacional transversal realizado en un ambulatorio Especialidad Unidad de Salud del Distrito de la ciudad de Ribeirão Preto/SP, para analizar la satisfacción laboral del personal de enfermería. La recolección de datos se realizó a través del Índice de Satisfacción Profesional (ISP). Participaron del estudio 23 miembros del equipo de enfermería que trabajaban en enero de 2012, periodo de recolección de datos. Cuanto al nivel de importancia que se concede a los componentes de la satisfacción en el trabajo, se encontró que el personal de enfermería considera la interacción de componentes como el más importante, seguido por los componentes de estado-profesionales, requisitos laborales, estándares Organizacional, Compensación y Autonomía. También se observó que el valor del Índice de Satisfacción Profesional encontrado fue de 8,29 ISP a la clínica, que muestra la poca satisfacción en el entorno laboral, de esta población en comparación con la literatura donde la mayoría de los estudios que utilizaron el mismo instrumento, presentó valores entre 12 hasta 37.

**Descritores:** Satisfacción en el trabajo. Grupo de enfermería. Atención primaria de salud.

### ABSTRACT

This was a cross-sectional, observational study conducted in an outpatient specialty district health unit in the city of Ribeirão Preto, in the southeastern Brazilian state of São Paulo, with the aim to analyze the job satisfaction of the nursing staff. Data were collected using the Index of Work Satisfaction (IWS), a validated instrument which was applied to 23 members of the nursing team in January 2012. Among the components of job satisfaction, participants considered Interaction to be most important, followed by Professional Status, Job Requirements, Organizational Policies, Remuneration and Autonomy. The combined mean Index of Work Satisfaction obtained was 8.29, corresponding to poor job satisfaction among the studied population, as most of the studies in the literature that used the same instrument had scores between 12 and 37.

**Descriptors:** Job satisfaction. Nursing team. Primary health care.

DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/1983-1447.2014.04.45491>

<sup>a</sup> Professor Associado III. Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Centro Colaborador da OMS para o Desenvolvimento da Pesquisa em Enfermagem, Brasil

<sup>b</sup> Enfermeira, Mestre em Ciências pela Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Centro Colaborador da OMS para o Desenvolvimento da Pesquisa em Enfermagem, Brasil.

<sup>c</sup> Professor Adjunto. Faculdade de Odontologia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Brasil

<sup>d</sup> Enfermeira. Doutora Em Ciências pela Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Centro Colaborador da OMS para o Desenvolvimento da Pesquisa em Enfermagem, Brasil

<sup>e</sup> Enfermeira. Doutoranda pelo programa de pós-graduação em Saúde Pública da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Centro Colaborador da OMS para o Desenvolvimento da Pesquisa em Enfermagem, Brasil

<sup>f</sup> Professor Doutor. Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Centro Colaborador da OMS para o Desenvolvimento da Pesquisa em Enfermagem, Brasil.

## ■ INTRODUÇÃO

Ao longo da história da humanidade, o trabalho foi ganhando uma importância cada vez maior, não só para o indivíduo, mas também para as organizações, representando, na atualidade, o fator determinante no grau de desenvolvimento das sociedades. Esta importância tornou-se mais evidente após as transformações socioeconômicas que se deram, fundamentalmente nestes dois últimos séculos, na sequência da Revolução Industrial<sup>(1)</sup>.

A definição de satisfação no trabalho não é fácil. A literatura sobre o tema é heterogênea e traz diferentes correntes explicativas para tal fenômeno<sup>(2)</sup>. Nessa heterogeneidade existem controvérsias que dificultam a compreensão do conceito de satisfação no trabalho. Tal aspecto mostra-se como uma dificuldade para a identificação de possíveis variáveis explicativas do objeto em questão<sup>(3)</sup>. A presente pesquisa parte do pressuposto de que todas as conceituações de satisfação decorrem da linha de raciocínio de que ela está imbuída das emoções que os indivíduos obtêm do trabalho que realizam<sup>(3)</sup>.

A valorização do profissional como ferramenta fundamental do processo de trabalho vem despertando cada dia mais interesse, principalmente, nas instituições que se preocupam com o seu desenvolvimento e desempenho de qualidade. Ao valorizar o capital humano, as organizações de saúde têm como resposta uma maior produtividade e satisfação dos trabalhadores, os quais veem seus esforços serem reconhecidos<sup>(4)</sup>.

As compreensões sobre satisfação profissional derivam da motivação e a motivação é um conceito anterior à satisfação no que diz respeito ao ciclo motivacional. Assim, a motivação refere-se à tensão gerada por uma necessidade e a satisfação expressa a sensação de contemplação da necessidade<sup>(5)</sup>. É preciso identificar as necessidades interiores do indivíduo bem como as condições no trabalho para que um profissional se sinta realizado no trabalho, considerando a percepção pessoal do indivíduo sobre a razoabilidade ou justiça na sua relação laboral com a organização<sup>(6)</sup>. Muitas vezes acontece um fenômeno de comparação social no trabalho, focando a percepção pessoal de cada um sobre a razoabilidade ou justiça referente a um contexto laboral, comparando o seu desempenho e os respectivos benefícios com o desempenho e benefícios dos outros em situações idênticas<sup>(6)</sup>.

Estudos de satisfação profissional com profissionais do Sistema Único de Saúde (SUS) ainda são pouco frequentes, embora seja um tema de relevância para a saúde coletiva e, também, um aporte para materialização do ideário da saúde para todos. É oportuno salientar que o investimento no capital humano é cada vez mais valorizado no âmbito das

instituições de saúde. Para tanto, pesquisas que se enveredam para este campo são profícuas para o desenvolvimento das mesmas. Destacam-se que os recursos humanos no século XXI constituem um dos ativos mais importantes para o sucesso das organizações de saúde e do SUS. Assim, o estudo tem como objetivo analisar a satisfação profissional da equipe de enfermagem em um serviço de saúde de município de grande porte.

## ■ MÉTODOS

Trata-se de um estudo de corte transversal, originado de um Projeto Universal e mestrado<sup>(2)</sup>, conduzido junto à equipe de enfermagem de um serviço de referência para uma população de 151.141 habitantes. Este serviço presta atendimento às urgências e emergências com porta aberta por 24 horas, além de comportar policlínicas de especialidades. A unidade de saúde é referência para 17 unidades de Atenção Primária à Saúde, distribuídas entre Estratégias de Saúde da Família (ESF) e Unidades Básicas Distritais de Saúde.

A unidade de saúde está circunscrita ao município de Ribeirão Preto, que em 2013 possuía uma população de 629.855 habitantes e alcançou um Índice de Desenvolvimento Humano de 0,844, com taxa de urbanização de 99,72% e índice de envelhecimento de 72,9%. Em comparação aos outros municípios do estado de São Paulo, Ribeirão Preto faz parte da categoria do Grupo 2 de acordo com Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados (SEADE). Tal categoria, a qual faz parte de um grupo de 5 categorias do Índice Paulista de Responsabilidade Social (IPRS), o município tem níveis elevados de riqueza, porém não apresenta bons indicadores sociais como, por exemplo, acesso à educação e saneamento básico<sup>(7)</sup>.

A população do estudo consistiu-se de 23 de profissionais de enfermagem que compunham o quadro de recursos humanos da instituição de saúde, independente do tipo de vínculo empregatício.

Uma amostragem intencional foi definida para a investigação, selecionada de forma não probabilística da população, segundo as recomendações da literatura<sup>(8)</sup>. De acordo com os autores, esse é o melhor método de escolha, uma vez que o estudo se pauta numa abordagem exploratória, está direcionado à uma população muito específica (profissionais de enfermagem) e homogênea.

Definiu-se como critérios de inclusão o tempo institucional de um ano na unidade, a disponibilidade de participação da entrevista e o fato de não estar em licença, período de férias, de folga ou afastado no momento da pesquisa. Para a caracterização dos sujeitos participantes da pesquisa, os autores elaboraram um instrumento que continha as va-

riáveis sexo, idade, escolaridade, tipo de vínculo profissional, carga horária semanal de trabalho e renda. Para responder os objetivos da pesquisa foi utilizado o instrumento auto-aplicável denominado Índice de Satisfação Profissional (ISP) validado no Brasil<sup>(9-10)</sup>, que emprega o método de medidas de atitudes que relaciona a situação atual do trabalho com o nível real de satisfação profissional, associando à medida de expectativas em relação ao trabalho levantando a importância atribuída pela equipe de enfermagem aos componentes da satisfação, autonomia, interação, requisitos do trabalho, normas organizacionais e remuneração<sup>(9-11)</sup>.

O Índice de Satisfação Profissional representa a ponderação das variáveis dos domínios do instrumento, associando a importância atribuída a cada componente do trabalho (autonomia, interação, status profissional, requisitos do trabalho, normas organizacionais e remuneração), com a satisfação profissional percebida pela equipe de enfermagem em relação ao trabalho atual<sup>(10-11)</sup>. O instrumento foi adaptado, utilizando uma escala com cinco pontos de respostas e pré-testado na população de referência do estudo com profissionais da equipe enfermagem. Estes sujeitos não foram incluídos quando da aplicação do instrumento de campo. Após o pré-teste e de posse da lista dos sujeitos fornecida pela Gestão de Recursos Humanos da unidade de saúde, ocorreu a entrega do instrumento, aos sujeitos participantes da pesquisa, no próprio espaço de trabalho dos mesmos no mês de janeiro de 2012. Nesse momento da pesquisa, todos os sujeitos foram contatados por um dos pesquisadores da equipe de investigação na unidade de saúde, quando foram explicadas a intencionalidade da pesquisa e a estrutura do instrumento, assim os participantes foram incluídos sucessivamente na medida em que se dispunham a participar da investigação e entregavam os instrumentos preenchidos.

Os dados foram organizados, categorizados, codificados e digitalizados em planilha eletrônica do Microsoft Office® Excel 2007, sob a forma de banco de dados, utilizando a técnica de dupla digitação independente. Posteriormente, foram processados no programa estatístico *Statistical Analysis System*® (SAS) versão 9.1.

As frequências de respostas foram convertidas em matriz de proporção (frequência relativa), por meio da divisão dos valores absolutos (tais valores referem-se ao número de vezes que o componente escolhido foi dividido pelo tamanho da população). Em seguida, procedeu-se a conversão das proporções em desvios-padrão Matriz Z e utilizada a correção dos escores Z, através de um fator de correção para evitar os valores negativos. Um valor de +2,5 foi suficiente para corrigir tais valores, diferindo do procedimento adotado na escala original, que considerou fator de +3,5<sup>(9-11)</sup>.

Para avaliar a Consistência Interna foi utilizado o Coeficiente Alfa de Cronbach, que é uma ferramenta estatística, que quantifica numa escala de 0 a 1, a confiabilidade de um instrumento.

Na época de condução da presente pesquisa a resolução vigente no Conselho Nacional de Saúde ainda era a Resolução nº196/96 o qual norteou a aprovação pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto sob protocolo 287/09.12.2008. Todos os sujeitos manifestaram seu consentimento ao estudo, mediante assinatura do Termo de Consentimento Livre Esclarecido.

## ■ RESULTADOS

Participaram do estudo 23 profissionais de enfermagem cujas características sócio-demográficas apresentaram-se descritas na Tabela 1. Na referida tabela, observa-se que 21 (91,30%) eram do sexo feminino, com predominância da faixa etária entre 45 e 56 anos (n=15; 65,22%), tendo a maioria ensino médio completo (n=13; 56,52%), com a categoria auxiliar de enfermagem (n=10; 43,48%).

As características dos sujeitos participantes apresentaram-se descritas na Tabela 1.

Quanto às jornadas de trabalho, 01 profissional de enfermagem (4%) fazia 30 horas por semana, 01(4%) fazia 36 horas e 21(92%) 40 horas. Apenas 02 (9%) possuíam outro vínculo empregatício na área da enfermagem. Em relação ao processo de contratação, 12(52%) foram contratados por concurso público e 11(48%) por processo seletivo e em regime CLT.

Questionados sobre a escala de trabalho, 16 enfermeiros (70%) relataram possuir escala fixa, ou seja, trabalhavam em um só setor da unidade de saúde e 07(30%) cobrem mais de 1 setor, realizando rodízio de atividades conforme a necessidade do serviço.

Quanto à remuneração, 01 trabalhador (4%) reportou receber menos que dois salários mínimos, 05 (23%) entre dois e três salários mínimos, 06 (26%) entre três e quatro salários mínimos, 03 (13%) entre quatro e cinco salários mínimos, 06 (26%) entre cinco e seis salários mínimos, 01 (4%) entre seis e sete salários mínimos e 01 (4%) maior que 7 salários mínimos.

Na Tabela 2, estão descritos os componentes mais frequentemente selecionados pelos participantes da investigação. Os valores descritos na tabela estão ajustados através da aplicação do fator de +2,5.

No Quadro 1, de forma esquemática, estão descritos os componentes mais destacados pelos participantes e também os menos. No referido quadro, o componente mais importante para os sujeitos foi a Interação, todavia o

**Tabela 1.** Caracterização sociodemográfica da equipe de enfermagem, segundo o local de trabalho. Ribeirão Preto, 2012.

Variáveis	Ambulatório	
	(n)	%
Masculino	2	8,70
Feminino	21	91,30
<b>Faixa etária</b>		
25-34 anos	3	13,04
35-44 anos	5	21,74
45-56 anos	15	65,22
<b>Média da idade (anos)</b>	45 anos	
<b>Escolaridade</b>		
Ensino Médio Completo	13	56,52
Ensino Superior Incompleto	4	17,39
Superior Completo	6	26,09
<b>Categoria Profissional</b>		
Enfermeiros	5	21,74
Técnico em Enfermagem	8	34,78
Auxiliar de Enfermagem	10	43,48
<b>Total de entrevistas feitas</b>	23	100

Fonte: Dados da pesquisa.

componente Autonomia destacou-se como o de menor importância pela equipe (Quadro 1).

Na Tabela 3, é apresentada a importância atribuída pela equipe do Ambulatório de Especialidades aos componentes da satisfação profissional, apresentando, também, os escores dos componentes ajustados, que é uma medida ponderada entre o quanto de importância o participante da pesquisa atribuiu aos componentes e o quanto ele percebeu-se satisfeito em relação aos componentes.

Para melhor visualização, os autores apresentam um Quadro 2, quando são ostentados os componentes que foram classificados segundo o nível atual de satisfação das equipes de enfermagem. No Quadro 2, depreende-se que a interação é um dos aspectos reconhecidos como importantes para os participantes, ao mesmo tempo em que eles estão satisfeitos com este componente. No outro extremo, tem-se ainda que o status profissional é um componente importante para os sujeitos. Todavia, é justamente com ele que os participantes estão menos satisfeitos. Na escala progressiva percebida a partir do quadro, constata-se que as normas organizacionais correspondem a um dos fatores que gera menos satisfação.

Ao se comparar a ordem hierárquica dos componentes quanto aos níveis de importância e satisfação, na Figura 1, percebe-se contradições, como a autonomia que não é tão reconhecida em termos de importância, mas que

**Tabela 2.** Matriz de valores-Z das respostas obtidas nas Comparações Pareadas da Parte A do Índice de Satisfação Profissional (ISP), mostrando o Coeficiente de Ponderação de Componente com fator de correção (+2,5). Ribeirão Preto, 2012.

Ambulatório (n=23)	Mais importante						
	Remuneração	Autonomia	Requisitos do Trabalho	Status Profissional	Normas organizacionais	Interação	
Menos importantes	Remuneração	-x-	0,2078	0,4848	1,3159	0,4848	0,2078
	Autonomia	-0,2078	-x-	0,2078	1,5929	0,3463	0,9003
	Requisitos do trabalho	-0,4848	-0,2078	-x-	1,1774	0,2078	0,9003
	Status profissional	-1,3159	-1,5929	-1,1774	-x-	-1,5929	1,5929
	Normas Organizacionais	-0,4848	-0,3463	-0,2078	1,5929	-x-	1,1774
	Interação	-0,2078	-0,9003	-0,9003	-1,5929	-1,1774	-x-
	Soma	-2,7010	-2,8395	-1,5929	4,0862	-1,7314	4,7787
Média	-0,5402	-0,5679	-0,3186	0,8172	-0,3463	0,9557	
Fator de correção	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	
Coeficiente de Ponderação	1,96	1,93	2,18	3,32	2,15	3,46	

Fonte: Dados da pesquisa.

Equipe de Enfermagem do Ambulatório					
Mais importante				Menos importante	
Interação	Status Profissional	Requisitos Trabalho	Normas Organizacionais	Remuneração	Autonomia

**Quadro 1.** Classificação dos Componentes do ISP, por ordem de importância atribuída pela Equipe de Enfermagem no Ambulatório de Especialidades. Ribeirão Preto, 2012.

Fonte: Dados da pesquisa.

Equipe de Enfermagem do Ambulatório					
Mais satisfeito				Menos satisfeito	
Interação	Autonomia	Remuneração	Requisitos Trabalho	Normas Organizacionais	Status Profissional

**Quadro 2.** Classificação dos Componentes do ISP, por nível de satisfação identificado nas Equipes de Enfermagem, no Ambulatório. Ribeirão Preto, 2012.

Fonte: Dados da pesquisa.

**Tabela 3.** Escores numéricos utilizados para cálculo do ISP e variações possíveis. Ambulatório. Ribeirão Preto, 2012.

Componentes	I. Coeficiente de Ponderação da Escala	II. Escore médio do componente da Escala	III. Escore de componente Ajustados
	Parte A	Parte B	Parte A x B
Autonomia*	3,46	3,55	12,27
Interação**	3,32	4,25	14,09
Status Profissional	2,18	2,41	5,25
Requisitos do trabalho***	2,15	2,83	6,10
Normas organizacionais****	1,96	3,01	5,91
Remuneração	1,93	3,17	6,12

Escore Médio da Escala: 3,20 (variação de 1 a 5)  
Índice de Satisfação Profissional: 8,29 (variação de 5,25 a 14)

Fonte: Dados da pesquisa.

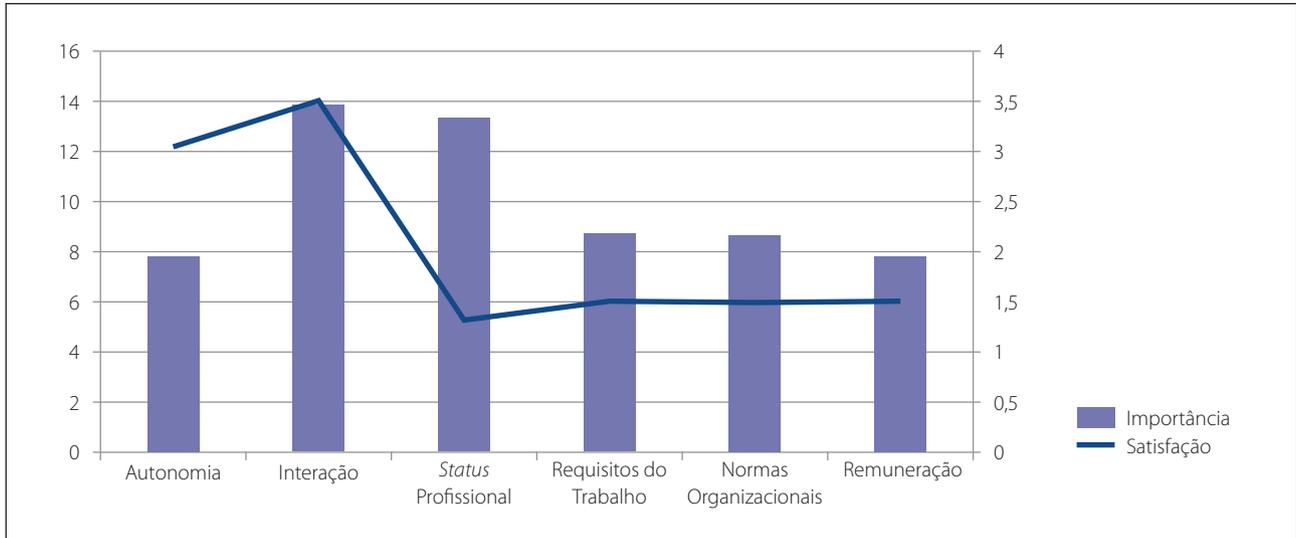
\* Após a exclusão dos itens 20 e 30 \*\* Após exclusão dos itens 28 e 35 \*\*\* Após exclusão do item 4 \*\*\*\* Após exclusão do item 33

atinge valores altos em termos de satisfação da equipe. A interação foi reconhecida como um dos atributos valorizados pela equipe e, na mesma proporção, os sujeitos estão satisfeitos com este componente. O status profissional foi muito valorizado pela equipe de enfermagem, todavia é com este componente que as equipes estão menos satisfeitas. Percebe-se ainda que na maioria dos componentes há uma disparidade, em que a satisfação da equipe está aquém da importância atribuída por ela aos componentes.

O Coeficiente *Alfa de Cronbach* indicou uma confiabilidade de 0,78, considerando o instrumento confiável.

## ■ DISCUSSÃO

O estudo buscou analisar a satisfação do profissional da equipe de enfermagem em uma Unidade Básica Distrital de Saúde. Os resultados demonstram que na maioria dos componentes de satisfação investigados, a satisfação está aquém da expectativa e importância atribuídas pelos sujeitos. A interação profissional correspondeu um dos aspectos reconhecido pelos participantes como satisfação, todavia o status profissional consistiu no atributo de menor satisfação.



**Figura 1.** Representação dos componentes do ISP, segundo nível de importância atribuída e nível de satisfação identificado, considerando-se os limites de variação dos escores no Ambulatório. Ribeirão Preto, 2012.

Fonte: Dados da pesquisa.

No tocante à importância, os resultados demonstram que a autonomia foi um dos aspectos menos valorizados pelos sujeitos e a interação, o mais. A falta de autonomia é um dos principais motivos de insatisfação e aumento do estresse entre trabalhadores da enfermagem<sup>(12)</sup>. Depois da autonomia, a remuneração apareceu como um componente não tão importante para os sujeitos, sobressaindo aos componentes interação, status profissional, requisito do trabalho e normas organizacionais.

Quanto às características dos sujeitos participantes, houve predominância do gênero feminino, com predomínio das idades entre 45 e 56 anos e ensino médio completo, corroborando com resultados da literatura<sup>(9-10)</sup>.

Observou-se ainda no estudo dupla vinculação dos trabalhadores o que pode gerar sobrecarga de trabalho, cansaço e assim interferir na qualidade e bem estar do profissional e na sua satisfação com o trabalho. A questão do aumento da carga de trabalho pode estar associada à insatisfação dos trabalhadores em saúde, principalmente da equipe de enfermagem<sup>(12)</sup>.

Em termos salariais, o estudo revelou que os profissionais recebem em média 4 salários mínimos, verificando que a conjuntura salarial também foi identificada em outros estudos<sup>(10-11-13)</sup>.

Em relação ao processo de associações para a compreensão da satisfação com o processo de trabalho vivenciado, o coeficiente de ponderação possibilitou a classificação por ordem de importância de cada um dos componentes do ISP. O Coeficiente de Ponderação do Componente tanto determina o ISP como pode ser usado

para planejar as ações organizacionais, critérios de referências de indicadores de qualidade e nas intervenções das organizações com o objetivo de atingir a satisfação das equipes<sup>(10)</sup>. Esse achado é semelhante ao do estudo realizado em um hospital universitário<sup>(14)</sup>, em que este componente foi classificado como o segundo mais importante para enfermeiras de unidade hospitalar e do estudo realizado em serviço de atendimento móvel às urgências (SAMU)<sup>(13)</sup>, em que foi classificado como terceiro componente mais importante para uma equipe de enfermagem deste serviço.

O componente Status Profissional foi classificado como o segundo mais importante para a satisfação profissional. Contrapondo-se a outros trabalhos em que o componente Status Profissional foi classificado nas últimas posições em relação à importância para a satisfação profissional<sup>(10,13-14)</sup>. Esta valorização do componente Status profissional se deve ao sentimento gerado pela desvalorização e falta de reconhecimento do trabalho da enfermagem, confirmado pela falta de recompensa financeira, acúmulo de serviços e falta de expectativa de ascensão na carreira<sup>(13)</sup>. Um ponto relevante apontado pela classificação reforça também que o componente Remuneração é um fator de insatisfação profissional, mas não é o principal determinante da satisfação profissional<sup>(10)</sup>.

Na análise, percebe-se que o componente Autonomia apresentou escore médio de 3,55, para Interação 4,25, para Status Profissional 2,41, requisitos do trabalho 2,83, normas organizacionais 3,01 e remuneração 3,17. A soma de todos os Escores Médios por componente e a sua divisão por seis (total de componentes) geraram o Escore Médio

da Escala<sup>(15-16)</sup>, apresentado em destaque ao final da Tabela 3. O valor encontrado foi 3,2 para a equipe do Ambulatório de Especialidades. Estudo realizado em São Paulo<sup>(12)</sup> e na cidade de Natal<sup>(13)</sup>, obtiveram em seus estudos 3,4 e 3,5 respectivamente, com variação possível de 1 a 7.

O componente autonomia apresentou escores dos componentes ajustados de 12,27, para interação 14,09, para status profissional 5,25, requisitos do trabalho 6,10, normas organizacionais 5,91 e remuneração escore de 6,12. A interpretação dos escores dos componentes ajustados permitiu identificar a percepção das equipes quanto à sua satisfação profissional e, portanto, classificar os componentes mais satisfatórios até os componentes menos satisfatórios.

Em relação aos Índices de Satisfação Profissional, ou seja, o nível real de satisfação profissional, calculado através da soma dos Escores dos Componentes Ajustados, teve uma variação entre os participantes de 5,25 a 14,09. A maioria das pesquisas que utilizou este mesmo instrumento, o ISP situa-se entre 12 de um máximo de 37<sup>(15)</sup>. A partir desta afirmativa, pode-se considerar baixa a satisfação profissional de ambas as equipes. Assim, as equipes de enfermagem no Brasil estão, de modo geral, insatisfeitas no trabalho.

Estudo sobre qualidade de vida e satisfação profissional de enfermeiras de Unidades de Terapia Intensiva (UTI)<sup>(10)</sup> encontrou um ISP de 9,53 para enfermeiras de uma (UTI). A literatura descreve um valor de 8,6 para a equipe de enfermagem de um SAMU<sup>(13)</sup>. O melhor índice encontrado na literatura foi ISP de 12,08<sup>(3)</sup>.

A Interação foi o componente que a equipe de enfermagem do Ambulatório percebeu como de maior influência na sua satisfação profissional, ou seja, o componente que estavam mais satisfeitos no trabalho. Por outro lado, Status Profissional foi o componente identificado como o de menor satisfação para a equipe no Ambulatório (Quadro 2). Em um estudo, do tipo quase-experimental, houve a identificação dos componentes Normas Organizacionais, Requisitos do Trabalho e Status Profissional como os de menor satisfação para enfermeiras, resultado este muito similar ao encontrado neste trabalho<sup>(17)</sup>. E concluem que as necessidades das enfermeiras eram mais voltadas à organização e gestão do serviço. Tais necessidades refletem a importância do cuidado com a gerência e organização do trabalho em enfermagem para que a satisfação no trabalho atinja níveis mais elevados. De certo modo, o respeito e a comunicação entre equipe elevam o nível de satisfação profissional da equipe de enfermagem<sup>(18)</sup>. Nessa retórica, o bom relacionamento entre a equipe de trabalho também é elucidado na literatura como potencializador de prazer na atividade laboral levando à satisfação no trabalho<sup>(19)</sup>.

A necessidade apontada pelos participantes de se estabelecer, divulgar e cumprir as leis e as normas que regem a

instituição e o serviço mostra que embora a flexibilidade deva estar presente em todo sistema de gestão, a padronização e as condutas disciplinares necessitam ser implementadas<sup>(17,19)</sup>.

O desempenho fraco do componente Requisitos do Trabalho também pode ser atribuído a uma possível influência negativa do componente Normas Organizacionais, considerado um dos requisitos de menor satisfação para ambas as equipes.

Os componentes cujo nível de satisfação percebida alcançou e superou o nível de importância atribuída foi Autonomia e Interação. O ponto relevante dessa inserção é o fato do componente Autonomia ter sido classificado em último lugar no nível de importância atribuída, porém é o componente ao qual a equipe se mostrou altamente satisfeita. Por outro lado, o componente Status Profissional foi o mais discrepante entre o nível de importância atribuído pela equipe do Ambulatório e o nível de satisfação identificado. Status Profissional, enquanto determinante de satisfação profissional da equipe de enfermagem, está ligado ao reconhecimento e ao respeito pelo seu trabalho, por parte de seus pares, médicos, pacientes, famílias, gestores e outros profissionais da equipe de saúde. O desejo de ser compreendido, apreciado e reconhecido é a força motriz para o comportamento humano<sup>(19)</sup>. Assim, neste estudo, o Status Profissional tem grande importância para o serviço de saúde, porém a equipe não está satisfeita. A força motriz básica do comportamento humano é o desejo de ser compreendido, apreciado e reconhecido pelo espaço de trabalho<sup>(20)</sup>. Considera-se que quanto mais uma organização seja capaz de oferecer um ambiente propício à criatividade, mais eficiente ela se torna, assim como um líder que desperte e incentive entusiasmo, libere os grupos dos procedimentos não justificáveis e de baixo impacto social, gratifique os criativos, olhe para o futuro e promova a inovação, tanto mais o profissional se revestirá de incentivo e entusiasmo para enfrentar os desafios para uma produção em saúde mais equitativa, justa e com capacidade de transformação de uma realidade social.

Diante das evidências apresentadas, faz-se necessário investimento dos gestores em recursos humanos com vistas ao seu estímulo e assim para o seu desenvolvimento profissional, reorganização das normas organizacionais e a mobilização dos profissionais de enfermagem, a fim de obter melhorias de suas práticas em saúde à luz da integridade e humanização no cuidado.

## ■ CONCLUSÃO

Os resultados encontrados através da análise da confiabilidade do ISP pelo Coeficiente *Alfa de Cronbach* demonstrou ser um instrumento confiável para medir o nível de

satisfação profissional da equipe de enfermagem na realidade de um serviço de saúde.

Concernente ao nível de importância atribuída aos componentes da satisfação profissional, verificou-se que a equipe de enfermagem considera o componente Interação como o mais importante. Quanto ao nível de satisfação em relação aos componentes da satisfação profissional, verificou-se que a equipe de enfermagem estava mais satisfeita com o componente Interação. Desse modo, tem-se que o baixo índice de satisfação profissional da equipe de 8,29 encontrado neste estudo, com variação de 5,25 a 14,09 entre os participantes, pode comprometer o desempenho das práticas em saúde e, por conseguinte, a qualidade da assistência prestada.

O estudo traz aspectos importantes da satisfação profissional da equipe de enfermagem na Atenção Básica, contudo o empreendimento de novos estudos é crucial, a fim de se compreender a complexidade e os determinantes da satisfação profissional dos trabalhadores do SUS. Não há dúvidas de que trabalhadores mais satisfeitos e motivados, os resultados na saúde também serão de maior impacto.

Acredita-se que conhecer o nível de satisfação profissional da equipe de enfermagem nos componentes: autonomia, interação, status profissional, requisitos do trabalho, normas organizacionais e remuneração poderá ajudar no fortalecimento do SUS. Tal fato, também, enriquece a construção de reorientações das práticas de saúde e de enfermagem, na medida que os trabalhadores possam expressar suas potencialidades e dificuldades no trabalho.

Assim, encontra-se evidências para a lógica de organização da atenção à saúde, a política de recursos humanos, possibilitando modificar as situações ruidosas identificadas pelo nível maior e menor de satisfação com o trabalho que as equipes desenvolvem ao produzirem ações de saúde nos serviços.

## ■ REFERÊNCIAS

1. Andrade LMC. A satisfação profissional nos enfermeiros de pediatria [dissertação]. Porto: Faculdade de Medicina, Universidade do Porto; 2001.
2. Marciliano CSM. Análise da satisfação profissional da equipe de enfermagem em uma unidade básica distrital de saúde de Ribeirão Preto-SP [dissertação]. Ribeirão Preto (SP). Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo; 2012.
3. Matsuda LM. Satisfação profissional da equipe de enfermagem de uma UTI – adulto: perspectiva de gestão para a qualidade da assistência [tese]. Ribeirão Preto (SP): Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade São Paulo; 2002.
4. Santos MCL, Braga VAB, Fernandes AFC. Nível de satisfação dos enfermeiros com seu trabalho. *Rev Enferm UERJ*. 2007 jan-mar;15(1):82-6.
5. Steuer RS. Satisfação no trabalho, conflito e ambiguidade de papéis: estudo junto às enfermeiras da Maternidade Escola do Município de São Paulo [dissertação]. Faculdade de Saúde Pública, Universidade de São Paulo; 1989.
6. Ferreira VLA. Satisfação profissional dos enfermeiros em cuidados de saúde primários no distrito de Braga [dissertação] Porto: Faculdade de Economia, Universidade do Porto; 2011.
7. Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo [Internet]. São Paulo: SEAD; 2012- [atualizado 2012 out 22, citado 2014 out 22]. IPRS versão 2012: Índice Paulista de Responsabilidade Social 2012. Disponível em: <http://www.iprpsivs.seade.gov.br/view/index.php?selLoc=0&selTpLoc=2&prodCod=1>
8. Daniel J. *Sampling essentials: practical guidelines for making sampling choices*, Washington: SAGE Publications; 2012.
9. Lino MM. Satisfação profissional entre enfermeiros de UTI: adaptação transcultural do Index of Work Satisfaction (IWS) [dissertação]. São Paulo (SP). Escola de Enfermagem, Universidade de São Paulo; 1999.
10. Lino MM. Qualidade de vida e satisfação profissional de enfermeiras de unidades de terapia intensiva [tese]. São Paulo (SP): Escola de Enfermagem, Universidade de São Paulo; 2004.
11. Slavitt DB, Stamps PL, Piedmont EB. Nurses satisfaction with their work situation. *Nurs Res*. 1978;27(2):114-20.
12. Pires DEP, Bertoni JH, Trindade LL, Matos E, Azambuja E, Borges AMF. Inovação tecnológica e cargas de trabalho dos profissionais de saúde: uma relação ambígua. *Rev Gaúcha Enferm*. 2012 mar;33(1):157-68.
13. Campos RM. Satisfação da equipe de enfermagem do serviço de atendimento móvel às urgências (SAMU) no ambiente de trabalho [dissertação]. Natal (RN): Escola de Enfermagem, Universidade Federal do Rio Grande do Norte; 2005.
14. Silva RM. Satisfação profissional dos enfermeiros de um hospital universitário o trabalho noturno [dissertação]. Santa Maria(RS): Centro de Ciências da Saúde, Universidade Federal de Santa Maria; 2008.
15. Stamps PL. *Scoring workbook for the index of work satisfaction*. 2nd ed. Northampton: Market Research; 1997.
16. Shimazaki K, Tsubakita T. Measurement of job satisfaction in nursing school teachers: confirmatory factor analysis of a job satisfaction scale based on the Stamps Scale. *Int J Nurs Science*. 2013;3(1):7-14.
17. Matsuda LM, Évora YDM. Gestão da equipe de enfermagem de uma UTI: a satisfação profissional em foco. *Cienc Cuid Saúde*. 2003 jan-mar;2(1):11-8.
18. Feather, R. A., Ebright, P. and Bakas, T. Nurse manager behaviors that RNs perceive to affect their job satisfaction. *Nurs Forum*. 2014. Epub 2014 Jan 16. doi:10.1111/nuf.12086
19. Kessler AI, Krug SBF. Do prazer ao sofrimento no trabalho da enfermagem: o discurso dos trabalhadores. *Rev Gaúcha Enferm*. 2012 mar;33(1):49-55.
20. Underwood J, Carter L. O princípio da significância: o segredo por trás do alto desempenho de pessoas e organizações. Campinas (SP): United Press; 2000.

## ■ Endereço do autor:

Ione Carvalho Pinto  
Av. Bandeirantes, 3900, Vila Monte Alegre  
14040-902, Ribeirão Preto, SP  
E-mail: ionecarv@eerp.usp.br

Recebido: 09.03.2014

Aprovado: 10.11.2014