

Lemos MC, Rennó CO, Passos JP

ISSN 2175-5361  
Job satisfaction of...

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - UNIRIO

Mestrado  
**PPgenf**  
Doutorado

Programa de Pós-graduação em Enfermagem UNIRIO

Revista de Pesquisa:  
**CUIDADO É FUNDAMENTAL Online**

ISSN 2175-5361

ESCOLA DE ENFERMAGEM  
ALFREDO PINTO  
E E A P  
UNIRIO

Ministério da Educação

PESQUISA

## JOB SATISFACTION OF NURSING IN UCI

## SATISFAÇÃO NO TRABALHO DA ENFERMAGEM EM UTI

## ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN UCI

Maithê de Carvalho e Lemos<sup>1</sup>, Clara de Oliveira Renno<sup>2</sup>, Joanir Pereira Passos<sup>3</sup>

## ABSTRACT

**Objectives:** To identify and classify the expressions of satisfaction in the work process of the nursing staff. **Method:** A descriptive qualitative approach. A study carried out in the sectors of the Intensive Care Unit of a University Hospital in the city of Rio de Janeiro. The participants were members of the nursing team. **Results:** The nursing staff assigns meaning to the satisfaction of the production process to construct a pleasant occupation, recognized and well paid, with good working conditions, professional development, social environment comfortable, generating good result on the client. **Conclusion:** The meaning generated from the report on people who are dealing with daily activities relevant to their profession, should be considered as relevant to the institution to which they belong, in order to optimize the work environment and enhance the quality of life therein, generating positive results in production. **Descriptors:** Nursing, Occupational health, Job satisfaction.

## RESUMO

**Objetivos:** Identificar e classificar as expressões de satisfação no processo do trabalho da equipe de enfermagem. **Método:** Pesquisa descritiva com abordagem qualitativa. Estudo realizado nos setores de Unidade de Terapia Intensiva, de um Hospital Universitário na cidade do Rio de Janeiro. Os sujeitos participantes foram integrantes da equipe de enfermagem. **Resultados:** A equipe de enfermagem atribui ao significado da satisfação no processo produtivo à construção de uma profissão prazerosa, reconhecida e bem remunerada, com boas condições de trabalho, valorização profissional, ambiente social confortável, gerando bom resultado no cliente. **Conclusão:** O significado gerado a partir do relato de pessoas que estão na lida diária com as atividades pertinentes a sua profissão, deve ser considerado como relevante para a instituição da qual pertencem, de forma a otimizar o ambiente de trabalho e potencializar a qualidade de vida no mesmo, gerando resultados positivos na produção. **Descritores:** Enfermagem, Saúde do trabalhador, Satisfação no trabalho.

## RESUMEN

**Objetivos:** Identificar y clasificar las expresiones de satisfacción en el proceso de trabajo del personal de enfermería. **Método:** Un enfoque cualitativo descriptivo. Un estudio llevado a cabo en los sectores de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital universitario de la ciudad de Río de Janeiro. Los participantes eran miembros del equipo de enfermería. **Resultados:** El personal de enfermería le asigna sentido a la satisfacción del proceso de producción para la construcción de una ocupación agradable, reconocida y bien remunerada, con buenas condiciones laborales, desarrollo profesional, ambiente confortable sociales, generando buenos resultados en el cliente. **Conclusión:** El significado generado a partir del informe sobre las personas que están lidiando con las actividades diarias relacionadas con su profesión, debe ser considerado como relevante para la institución a la que pertenecen, con el fin de optimizar el entorno de trabajo y mejorar la calidad de vida en el mismo, generando resultados positivos en la producción. **Descritores:** Enfermería, Salud ocupacional, Satisfacción laboral.

<sup>1</sup>Enfermeira do Trabalho, Bolsista-CAPES do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem - Mestrado da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO). Integrante do Grupo de Pesquisa - Laboratório de Pesquisa: Enfermagem, Tecnologias, Saúde e Trabalho (PENSAT). E-mail: mait\_lemos@yahoo.com.br. <sup>2</sup> Enfermeira do Trabalho, Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO); Pós-Graduanda em Ergonomia - COPPE/UFRJ. Integrante do Grupo de Pesquisa - Laboratório de Pesquisa: Enfermagem, Tecnologias, Saúde e Trabalho (PENSAT). E-mail: clararenno@hotmail.com. <sup>3</sup> Doutora em Enfermagem, Professora Associada do Departamento de Enfermagem em Saúde Pública e do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem - Mestrado da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO). Líder do Grupo de Pesquisa - Laboratório de Pesquisa: Enfermagem, Tecnologias, Saúde e Trabalho (PENSAT). E-mail: joanirpassos@bol.com.br.

## INTRODUÇÃO

Na busca da produção do conhecimento em enfermagem, observamos que a ênfase dos estudos relativos à saúde do trabalhador de enfermagem está voltada para a assistência, mediante tal fato, surge o interesse acerca da relação trabalho - saúde - doença, priorizando a satisfação no trabalho da equipe de enfermagem.

O termo trabalho se refere a uma atividade própria do homem, entendido como um processo entre a natureza e o mesmo. Neste processo, ao final do trabalho humano surge um resultado que antes do início do processo já existia na mente do homem.<sup>1</sup>

O trabalho tem o papel de inserção do homem no meio social e pode ser potencializador da motivação, criatividade e satisfação, assim como causador de distúrbios, alterações de humor, desajustes físicos e fonte de frustrações. Portanto, é fundamental que a instituição na qual o trabalhador está inserido se articule de forma a permitir um espaço democrático e flexível, com comunicação aberta entre empregadores e empregados, prezando o bem-estar e a saúde do trabalhador.<sup>2</sup>

A equipe de enfermagem sofre influências do seu ambiente laboral que podem afetar seu desempenho no trabalho, e estas podem estar relacionados à própria instituição, fatores individuais e profissionais.

A harmonia e a estabilidade psicológica dentro do local de trabalho podem ser afetadas pelo grau de satisfação da enfermagem. Por isso, é importante investigar e analisar os fatores responsáveis pela satisfação no trabalho, considerando ser esta a motivação e um componente significativo dentro da organização.<sup>3</sup>

O prazer e o sofrimento no trabalho da enfermagem não existem como entidades absolutas, isoladas e

independentes de sua forma de expressão e manifestação, mas entrelaçados às experiências de cada profissional, nas suas vivências, no seu entendimento da relação trabalho, prazer, sofrimento como processo histórico. Processo este no qual o psicológico, o social e o organizacional mesclam-se, interconstituindo-se e interferindo no entendimento do profissional como sujeito deste mesmo processo, na sua contextualização como norteador das práticas e nas relações dos trabalhadores com o seu objeto de trabalho.<sup>4:92</sup>

Assim, entendemos que o processo de trabalho de enfermagem envolve os seguintes elementos, a saber: pessoas - indivíduos doentes ou indivíduos/grupos sadios, os quais constituem seu objeto de trabalho; os instrumentos, as condutas técnicas e administrativas próprias destas áreas de conhecimento - o saber (saúde), estes representam os meios de trabalho; e as atividades desenvolvidas por estes profissionais têm por finalidade o assistir (o fazer - cuidado), estas determinam o produto final do trabalho da equipe de enfermagem.

O processo de trabalho em saúde tem imposto aos trabalhadores da enfermagem intenso uso de seu corpo e mente como instrumentos de seu trabalho. Verifica-se que tanto o absenteísmo como o elevado turnover (rotatividade) podem estar fortemente relacionados a sentimentos de insatisfação no ambiente de trabalho.<sup>4:93</sup>

Os valores das organizações podem ser uma das fontes geradoras de prazer no trabalho, se favorece o trabalho flexível, com possibilidade de negociações das regras e normas dos processos de trabalho, com participação dos trabalhadores e gestão coletiva das necessidades individuais e organizacionais. Quando o mesmo não acontece, dá-se lugar ao sofrimento no trabalho, que pode

muitas vezes ser mascarado, levando à dificuldade de identificação de suas causas e meios para que haja uma transformação.<sup>5</sup>

As vivências de prazer-sofrimento formam um único constructo composto por três fatores: valorização e reconhecimento, que definem o prazer; e desgaste com o trabalho, que define o sofrimento. O prazer é vivenciado quando são experimentados sentimentos de valorização e reconhecimento no trabalho. A valorização é o sentimento de que o trabalho tem sentido e valor por si mesmo, é importante e significativo para a organização e a sociedade. O reconhecimento é o sentimento de ser aceito e admirado no trabalho e ter liberdade para expressar sua individualidade. O sofrimento é vivenciado quando experimentado o desgaste em relação ao trabalho, que significa a sensação de cansaço, desânimo e descontentamento com o trabalho. Assim sendo, prazer-sofrimento são vivências de sentimentos de valorização, reconhecimento e/ou desgaste no trabalho.<sup>5:39</sup>

Satisfação no trabalho é um fenômeno complexo e de difícil definição, por se tratar de um estado subjetivo, podendo variar de pessoa para pessoa, de circunstância para circunstância e ao longo do tempo para a mesma pessoa. A satisfação está sujeita a influência de forças internas e externas ao ambiente de trabalho imediato. Ela pode afetar a saúde física e mental do trabalhador, interferindo em seu comportamento profissional e/ou social.<sup>6</sup>

Neste contexto, o foco deste estudo será em profissionais que trabalham em ambientes considerados críticos, como por exemplo, as Unidades de Terapia Intensiva, tendo em vista a complexidade das ações ali realizadas e a tensão presente em cada um destes ambientes hospitalares.

Portanto, este estudo teve como objeto a satisfação no desempenho do trabalho da equipe de enfermagem.

Para realização deste estudo traçou-se os seguintes objetivos: Identificar e classificar as expressões de satisfação no processo do trabalho da equipe de enfermagem.

## METODOLOGIA

Considerando o recorte estabelecido e objeto deste estudo a satisfação no desempenho do trabalho da equipe de enfermagem, optou-se pela realização de uma pesquisa descritiva, com abordagem qualitativa.

O cenário foram os setores de Unidade de Terapia Intensiva - Adulto e Infantil de um Hospital Universitário situado na cidade do Rio de Janeiro. Os sujeitos participantes constituíram-se de 30 profissionais pertencentes à equipe de enfermagem. Estabeleceu-se como critérios de inclusão - profissionais lotados nos referidos setores, independente do tempo de exercício profissional e institucional e de exclusão - ser estudante, bolsista de enfermagem.

Para coleta dos dados utilizou-se técnica de entrevista semi-estruturada e individual, direcionadas para estabelecer o perfil dos participantes e identificar as expressões de satisfação no trabalho de enfermagem, realizada no período de maio a junho de 2010 com profissionais que atuavam no serviço diurno.

É importante destacar que todos os cuidados relacionados aos aspectos éticos envolvidos na pesquisa foram devidamente observados, o projeto foi submetido e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Instituição envolvida, mediante Parecer nº 16/2010, de acordo com o estabelecido na Resolução CNS nº 196/96.

Além disso, os sujeitos manifestaram sua aceitação em participar do estudo, por escrito, mediante assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, e lhes foi facultado à

possibilidade de desistirem a qualquer momento de participar, sem qualquer tipo de prejuízo. Para garantir o anonimato dos sujeitos participantes foram identificados pela letra “E” e o respectivo número à ordem de sua entrevista.

Para a análise das entrevistas foram adotados os seguintes procedimentos: leitura e releitura das entrevistas; mapeamento das falas individuais com base nos eixos temáticos, definidos a partir dos objetivos do estudo (destacando-se as palavras e frases) e análise-síntese das entrevistas, baseada nas palavras e/ou frases significativas interpretadas pelas pesquisadoras. Posteriormente, os dados foram analisados e classificados à luz do referencial teórico.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO DOS DADOS

A partir das entrevistas apresentamos os dados coletados, de forma conjunta, com vista à análise descritiva na perspectiva de ampliar o entendimento dos resultados encontrados.

Os resultados das entrevistas estão organizados e sistematizados em duas partes, a fim de facilitar a apresentação das respostas obtidas e a sua compreensão.

Na primeira parte, a apresentação descritiva caracteriza os sujeitos estudados por categoria profissional, regime de trabalho e sexo. E, a segunda está relacionada ao significado da satisfação no processo produtivo da equipe de enfermagem.

### Caracterização dos sujeitos

Os sujeitos participantes foram 30 profissionais de enfermagem, assim distribuídos: 15 (50%) técnicos de enfermagem, 10 (33%) enfermeiros e 5 (17%) auxiliares de enfermagem;

Em relação ao regime de trabalho 24 (80%) eram plantonista e seis (20%) diarista, perfazendo uma jornada de trabalho de 30 horas semanais. Do total de 10 enfermeiros entrevistados, 50% têm o regime de trabalho de seis horas diárias e os demais são plantonistas. Enquanto que nas categorias de técnico e de auxiliares de enfermagem, a totalidade dos entrevistados trabalham em regime de plantão.

A maioria dos enfermeiros entrevistados foram do sexo feminino, ainda que nas demais categorias técnicos e auxiliares observou-se um equilíbrio na distribuição dos respondentes em relação ao sexo.

Os dados inerentes aos sujeitos entrevistados apontam características relevantes da equipe de enfermagem estudada. O maior quantitativo de respondentes é da categoria profissional técnicos de enfermagem, além do equilíbrio quanto ao sexo dos respondentes, os enfermeiros têm seu quantitativo de participantes dividido igualmente entre o regime de trabalho diário e plantão, o que não é comum em outros setores hospitalares que não o Centro de Terapia Intensiva.

### Significado da satisfação no processo produtivo da equipe de enfermagem

Com relação ao significado da satisfação no processo produtivo da equipe de enfermagem, as respostas foram agrupadas em categorias, seguindo as frases mais relevantes para a pergunta em questão.

Observa-se que o significado da satisfação no processo produtivo para os entrevistados engloba a relação trabalho-profissional, as condições de trabalho e a relação instituição-profissional.

Neste contexto, a classificação das expressões observadas para descrever o

significado da satisfação no trabalho da equipe de enfermagem, se deu da seguinte forma:

<i>Relação trabalho-profissional</i>	<i>Condições de trabalho</i>	<i>Relação instituição-profissional</i>
Prazer no desempenho das atividades	Salário/remuneração digna	Aperfeiçoamento profissional
Bom relacionamento com a equipe de trabalho	Respeito/reconhecimento profissional	
Realizar as atividades de maneira satisfatória	Boas condições de infra-estrutura	Preocupação com o bem-estar do trabalhador
Visualizar resultados no paciente e no setor		Organização do trabalho

Figura 1 - Significado da satisfação no trabalho da equipe de enfermagem

### Categoria - Relação Trabalho-Profissional

Na categoria Relação Trabalho-Profissional percebe-se que a satisfação do trabalho no processo produtivo perpassa pelo prazer no desempenho das atividades, bom relacionamento com a equipe de trabalho, pela realização das atividades de maneira satisfatória, além de visualização de resultados no paciente e no setor.

Fica claro, nas falas a seguir, que para a equipe de enfermagem, trabalhar em um ambiente em que haja cooperação e coleguismo entre os profissionais faz com que o trabalho seja prazeroso ao ser realizado. Da mesma forma, a equipe também não desvaloriza o objeto de seu trabalho (o cliente), e é importante, de acordo com as falas, prestar um bom atendimento e vê-lo melhorar.

*O prazer de vir para o trabalho [...] (E17)*

*Bem-estar e prazer em desempenhar suas atividades [...] (E18)*

*[...] um bom ambiente social com os colegas [...] (E8)*

*Significa, prestar um bom atendimento, o companheirismo da equipe, ver a melhora do paciente [...] (E10)*

*Conseguir com que as atividades do enfermeiro sejam realizadas dentro das técnicas e que tenham resultado, como o bom andamento do setor e o resultado no paciente. (E24)*

*[...] atender dentro do possível as práticas com humanização. (E30)*

Em relação à satisfação no processo produtivo deve-se considerar ainda que:

Satisfação no trabalho é um estado emocional resultante da interação de profissionais, suas características pessoais, valores e expectativas com o ambiente e a organização do trabalho. O impacto do trabalho nos profissionais compreende as repercussões dos fatores relacionados ao trabalho sobre a saúde e o sentimento de bem-estar da equipe.<sup>7:246</sup>

Deve-se considerar ainda que alguns setores de hospital sejam mais desgastantes que outros como no caso dos Centros de Terapia Intensiva, isso se dá pela maior carga de trabalho e pela restrição da interação social, vista como um fator do ambiente e por isso traz desgaste físico e mental dos profissionais que ali atuam. Além, do desgaste nas relações pessoais, principalmente quando observadas escalas de hierarquia e de autonomia aos realizar as tarefas.<sup>8</sup>

O trabalho desenvolvido em Unidade (Centro) de Terapia Intensiva é marcado pelo prazer e satisfação gerado pelo cuidado direto e aproximação ao paciente, ou seja, o processo assistencial é a motivação do trabalho da equipe de enfermagem. A essência do trabalho da enfermagem é refletida no assistir o paciente e, portanto é a causa mais relevante de satisfação no trabalho. Contudo, afastar-se deste objeto (o cliente) e da assistência é tido como razões para o sofrimento e insatisfação.<sup>8</sup>

### Categoria - Condições de Trabalho

As Condições de Trabalho é outra categoria relacionada ao significado da satisfação no processo produtivo da equipe de enfermagem e envolvem a remuneração digna, boas condições de infra-estrutura e, reconhecimento profissional o que pode ser visto nas seguintes falas:

*[...] salário digno e compatível com a categoria. (E1)*

*Reconhecimento profissional, salário compatível [...] (E5)*

*[...] ser respeitado pelos superiores. (E8)*

*Desenvolver sua atividade profissional em um ambiente onde você se sinta reconhecido. (E26)*

*Trabalhar com condições dignas de trabalho, isto é, com material, equipe, equipamentos adequados. (E28)*

*Trabalho em ambiente adequado, que me dê condições de realizar bem minha função assistencial [...] (E21)*

*Significa a instituição dar condições como: material suficiente para realizar procedimentos. (E16)*

O perfil da Instituição que proporciona satisfação no trabalho para a equipe de enfermagem é aquele em que são propiciadas condições para um bom desempenho profissional, aquele que reconhece o profissional, e oferece uma remuneração considerada justa, que reverterá em melhor qualidade de vida e de trabalho.

A remuneração não representa isoladamente um fator para a motivação no trabalho. É preciso considerar outros aspectos envolvidos como a carga horária, as condições oferecidas, o relacionamento multiprofissional entre outros. Porém, o fator salário é o maior gerador de insatisfação no trabalho, pois é muito baixo em relação à responsabilidade que o cargo exige e inadequado ao grau de habilidades e conhecimentos do profissional. Este fator influencia na permanência e no abandono da profissão.<sup>3</sup>

Os serviços de saúde, em particular os hospitais, oferecem as piores condições de trabalho se comparados aos demais serviços e são geradoras de adoecimento do profissional. Essas condições inadequadas se originam de ambientes de trabalho.<sup>9</sup>

[...] da forma de organização e das atividades insalubres executadas, caracterizadas pela exposição dos trabalhadores de enfermagem, aos fatores de risco aos agentes biológicos (mãos contaminadas, manuseio de material e secreções, material perfuro cortante, falta de ventilação), químicos (produtos de limpeza e desinfecção de materiais e ambiente, medicamentos, gases anestésicos), físicos (temperaturas, iluminação, ruídos) podem ter contribuído para o desgaste físico e mental e conseqüente adoecimento desses trabalhadores de enfermagem.<sup>9:170</sup>

### **Categoria - Instituição-Profissional**

Em relação à Categoria Instituição-Profissional perpassa pela organização do trabalho, pela preocupação com o bem-estar do trabalhador e pelo aperfeiçoamento profissional. De acordo com as entrevistas, o significado da satisfação no processo produtivo da equipe de enfermagem requer que a instituição preze pelo seu trabalhador, lhe fornecendo condições para o aprimoramento das técnicas e do conhecimento além de preservar sua saúde, como pode ser visto nas falas a seguir:

*[...] objetivando a cada dia adquirir conhecimento e melhor desempenho teórico-prático. (E18)*

*[...] onde exista troca de informações com vista a uma assistência integralizada. (E26)*

*[...] responsabilidade da instituição com os profissionais. (E1)*

*[...] situação física confortável [...] carga horária compatível e ginástica laboral. (E22)*

*Quando as situações adversas conseguem ser resolvidas a tempo. (E14)*

*[...] setor confortável sem ter problemas administrativos. (E20)*

À medida que o espaço físico não é projetado adequadamente, o trabalho da enfermagem pode ser penoso e cansativo. A

enfermagem para organizar melhor o ambiente de trabalho e garantir conforto a sua equipe insere na sua rotina, algumas modificações como arrastar mesas e camas, comprometendo a saúde e a segurança no ambiente laboral. Estas atitudes são muitas vezes banalizadas pelos empregadores e administradores, porém ao longo do tempo e com outras atividades inerentes da profissão como mover paciente de leito, a enfermagem se vê exposta a inúmeros agravos a saúde relacionados com o aparelho osteomuscular.<sup>10</sup>

A ginástica laboral traz inúmeros benefícios tanto para os funcionários quanto para as empresas. Para os funcionários compreendidos pelos programas contendo tais exercícios, podem ser inclusos benefícios como a melhora da auto-imagem, redução das dores, redução do estresse e alívio das tensões, melhoria do relacionamento interpessoal, maior resistência a fadiga central e periférica, aumento da disposição e motivação para o trabalho, melhoria da saúde física, mental e espiritual. Já para a empresa, incluem-se o aumento da produtividade, diminuição da incidência de doenças ocupacionais, menores gastos com despesas médicas, marketing social, redução do índice de absenteísmo e rotatividade dos funcionários, redução dos números de erros e falhas, pois os funcionários ficam mais espertos e motivados.<sup>11:95</sup>

Através das falas foi possível perceber a preocupação com o processo de qualificação profissional e a vontade destes profissionais em atualizar e aprimorar os seus conhecimentos em razão das constantes mudanças e avanços tecnológicos. A responsabilidade de atualizar e capacitar os profissionais de enfermagem é pertinente ao serviço de educação continuada, e deve prezar por um aprendizado contínuo e acumulativo em um processo dinâmico e interativo. Nesta concepção, o enfermeiro que atua neste serviço deve ser um agente multiplicador de informações e estar atento para as mudanças no processo de trabalho e propor

estratégias para o aprimoramento das ações destes profissionais.<sup>12</sup>

Podemos, portanto intuir que a satisfação no processo produtivo da equipe de enfermagem é um conjunto de fatores bem estruturados e que se articulam entre si como uma balança, onde um é o contra peso do outro. Ao significado da satisfação no processo produtivo, a equipe de enfermagem atribui à construção de uma profissão prazerosa, reconhecida e bem remunerada, apoiada em boas condições de trabalho, em valorização e respeito profissional, em bom convívio social já que é uma equipe, em aprimoramento do conhecimento gerando bons resultados do seu trabalho.

#### Atividades exercidas com satisfação

No processo produtivo há atividades que podem trazer e/ou serem exercidas com satisfação ou insatisfação. As atividades apontadas pelos entrevistados como as que são realizadas com satisfação são aquelas pautadas no próprio processo de produção (trabalho) da equipe de enfermagem como a assistência direta ao enfermo, cuidados ao paciente, contato entre o cliente e o profissional, atividades administrativas além da organização de eventos científicos. As falas mais significativas que evidenciam tais atividades que são exercidas com satisfação são:

*Atenção básica e intensiva com os clientes [...] (E22)*

*Cuidados com o paciente. Porque eles estão aqui para serem tratados, não tem culpa. (E23)*

*As atividades realizadas diretamente com o paciente geralmente geram satisfação. As atividades administrativas também [...] (E24)*

*Organização de eventos científicos. Pois há uma cooperação e participação de todos em prol do sucesso do evento. (E25)*

*As atividades que transmitem conforto ao cliente como: higiene corporal e*

*intervenções que livre-o de futuras instabilidades. (E19)*

*Cuidar dos recém-natos, visando o bem estar. Prescrição de cuidado e administração de medicamentos. Eu me realizo na minha profissão. (E29)*

Para muitos dos entrevistados todas as atividades inerentes a profissão geram a satisfação ao serem exercidas, principalmente aquelas onde há o contato direto e de forma humanizada ao enfermo. Assistir e/ou cuidar do cliente é a base e o significado das categorias profissionais relacionadas à enfermagem. Portanto, o cliente é o objeto de trabalho de cada profissional. Sentir-se satisfeito ao exercer as atividades que remetem ao contato direto com o sentido da profissão, faz todo sentido e mostra como essa essência não se perde ao longo do tempo. Podendo sempre perpetuar a máxima de que a enfermagem é a arte do cuidar.

Em outras pesquisas realizadas com enfermeiras de Centros de Terapia Intensiva detectou-se que o trabalho desenvolvido era marcado pela satisfação e pelo prazer gerado pelo cuidado direto e pela aproximação humana, caracterizando um processo assistencial.<sup>8</sup>

O assistir e estar próximo ao paciente reflete a essência do trabalho da enfermagem e a prestação de cuidados diretos consiste na mais significativa causa de satisfação no trabalho entre os enfermeiros. Afastar-se do seu objeto de trabalho e distanciar-se da assistência direta são tidas pelos enfermeiros como razões de sofrimento e insatisfação no trabalho.<sup>8:651</sup>

#### **Atividades que não satisfazem**

As atividades que não trazem satisfação à equipe de enfermagem, neste contexto, são aquelas exercidas sem condições de trabalho (sem R. pesq.: cuid. fundam. online 2012. out./dez. 4(4):2890-00

recursos materiais), a parte burocrática, a falta de comunicação entre as equipes prejudicando as atividades, atividades que demandam esforço físico e o preparo do corpo de pacientes em óbito.

A falta de condições materiais no trabalho, nas tarefas ditas de execução, impede de algum modo o trabalhador de fazer corretamente seu trabalho, constrangido por métodos e regulamentos incompatíveis entre si. Essa precariedade das condições de trabalho, somadas à dificuldade de convivência com os colegas de profissão, acarretam prejuízos na vida cotidiana deste trabalhador.<sup>13</sup> As frases mais significativas são apontadas a seguir:

*Sim. Quando precisa-se realizar um cuidado ao paciente e a instituição não lhe fornece os insumos adequados para a qualidade da assistência. (E25)*

*Não são as atividades que não satisfaz, e sim como fazê-las que nem sempre devido às condições podemos realizá-las adequadamente. (E26)*

*Desenvolver algum procedimento, o qual falta material e não dê para alcançar o objetivo desejado. (E30)*

*Trabalhar sem condições como falta de materiais, na maioria das vezes materiais básicos. (E3)*

As atividades que demandam esforço físico foram apontadas como geradoras de insatisfação, principalmente pelos profissionais do sexo masculino, como pode ser percebido nas falas:

*Transporte de pacientes graves para realizar exames, pelo fato dos exames não serem no mesmo andar do meu setor. (E13)*

*[...] ter que dar suporte ao serviço de radiologia na hora de levantar os pacientes. (E8)*

O dispêndio elevado de força muscular e gasto excessivo de energia física podem ocasionar problemas de postura e fadiga geral nos trabalhadores, podendo gerar conseqüências para o desenvolvimento do trabalho refletindo diretamente na qualidade da assistência. Essas



conseqüências são: o absenteísmo, o prejuízo da qualidade das atividades de enfermagem, o aumento do número de acidentes no trabalho, o desinteresse e a apatia.<sup>14</sup>

Nas próximas falas é possível identificar a insatisfação com os trabalhos burocráticos e com a falta de comunicação/interação entre os profissionais da equipe:

*As (atividades) de cunho burocrático, que não refletem na melhoria da qualidade da assistência ao paciente. (E18)*

*Na verdade o processo de liderança da equipe muitas vezes pode ser conflituosa. Muitas vezes portanto se torna fator de insatisfação. (E24)*

*Falta de comunicação da equipe de enfermagem. (E6)*

*Sim. A falta de união dos profissionais técnicos e enfermeiros, na passagem de plantão. (E11)*

*Questão de prejudicar o seu trabalho para ajudar os outros. (E7)*

A organização do trabalho de enfermagem e os problemas ligados à coordenação e supervisão é gerador de carga psíquica nas chefias, dificultando algumas vezes o relacionamento entre os membros da equipe. Apesar das dificuldades, quando se tem um ambiente onde predomina o companheirismo com clima ameno para o trabalho, o chefe conduz as atividades de forma a propiciar o crescimento profissional da equipe e a auto-realização do trabalhador e certamente gerando a satisfação no trabalho.<sup>15</sup>

Nas falas significativas a seguir, é percebida a insatisfação ao lidar com a morte de paciente:

*Sim. Preparar o corpo de um paciente que infelizmente veio a óbito. (E5)*

*Preparo do corpo, traz certo teor de fracasso e tristeza. (E17)*

A emoção presente no momento do preparo do corpo é identificada como tristeza, depressão,

impressão, fim de luta, sofrimento, mal necessário, estresse entre outras e alguns reconhecem o mecanismo de defesa como fazer piadas e ter frieza. Estes últimos vão se sedimentando com os anos da profissão e se transformam em insensibilidade para que os profissionais suportem melhor o cotidiano.<sup>16</sup>

Em síntese, exercer uma profissão em que algumas atividades satisfazem e outras não, estão intrínsecos em qualquer área de atuação. O que é importante destacar, é como cada aspecto do processo produtivo pode ser melhorado com vista a um resultado satisfatório tanto para o cliente, para o profissional e para a instituição na qual ele pertence.

A comunicação entre a equipe se faz fundamental neste processo de mudança. É ouvindo os profissionais e contrapondo de acordo com o necessário que colaboramos para o crescimento e união das categorias profissionais, dando força à enfermagem além de corroborar para uma assistência qualificada, com profissionais dispostos a fazer o seu melhor e satisfeitos com o seu trabalho.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O grau de satisfação e motivação de uma pessoa é uma questão que afeta a harmonia e a estabilidade psicológica dentro do local de trabalho. Por isso, é necessário investigar e analisar o significado e os fatores associados pela satisfação no processo produtivo de enfermagem, considerando ser este um componente muito significativo dentro de uma instituição.

Portanto, entende-se que a satisfação no processo laboral da enfermagem, em particular, em Centro de Terapias Intensivas está diretamente ligada ao reconhecimento, valorização, remuneração digna, comunicação/integração entre os profissionais e

as condições favoráveis de trabalho no que concerne a recursos materiais, equipamentos e ambiente. Estes devem traduzir a busca da conciliação dos interesses dos indivíduos e da instituição, com vistas assegurar melhoria na satisfação do trabalho em consonância com a produtividade da organização.

## REFERÊNCIAS

1. Pinho LB, Santos SMA, Kantorski LP. Análise do processo de trabalho da enfermagem na unidade de terapia intensiva. Texto contexto - enferm. [online] 2007 out/dez; [citado 03 abr 2010]; 16(4): 703-11. Disponível em <http://www.scielo.br>.
2. Carbogim FC, Gonçalves AM. Docentes de enfermagem: prazer e sofrimento no trabalho. REME - Rev Min Enf. [periódico online] 2007 jul/set; [citado 03 abr 2010]; 11(3): 291-6. Disponível em [http://www.enf.ufmg.br/site\\_novo/modules/mastop\\_publish/files/files\\_4c0e3ddc06dab.pdf](http://www.enf.ufmg.br/site_novo/modules/mastop_publish/files/files_4c0e3ddc06dab.pdf).
3. Batista AAV, Vieira MJ, Cardoso NCS, Carvalho GRP. Fatores de motivação e insatisfação no trabalho do enfermeiro. Rev esc enferm USP. [online] 2005 mar; [citado 03 abr 2010]; 39(1): 85-91. Disponível em <http://www.scielo.br>.
4. Gomes GC, Lunardi Filho WD, Erdmam AL. O sofrimento psíquico em trabalhadores de UTI interferindo no seu modo de viver a enfermagem. R Enferm UERJ. [periódico online] 2006 jan/mar; [citado 03 abr 2010]; 14(1): 93-9. Disponível em <http://www.facenf.uerj.br/revenfermuerj.html>.
5. Mendes AM, Tamayo A. Valores organizacionais e prazer-sofrimento no trabalho. Psico-USF. [online] 2001; [citado 14 mai 2010]; 6(1): 39-46. Disponível em <http://www.scielo.br>.
6. Martinez MC, Paraguay AIBB, Latorre MRDO. Relação entre satisfação com aspectos psicossociais e saúde dos trabalhadores. Rev Saúde Pública. [online] 2004 fev; [citado 14 mai 2010]; 38(1): 55-61. Disponível em <http://www.scielo.br>.
7. Rebouças D, Legay LF, Abelha L. Satisfação com o trabalho e impacto causado nos profissionais de serviço de saúde mental. Rev Saúde Pública. [online] 2007 abr; [citado 14 mai 2010]; 41(2): 244-50. Disponível em <http://www.scielo.br>.
8. Campos RM, Farias GM, Ramos CS. Satisfação profissional da equipe de enfermagem do SAMU/Natal. Rev Eletr Enf. [periódico online] 2009; [citado 28 jun 2010]; 11(3): 647-57. Disponível em [http://www.fen.ufg.br/fen\\_revista/v11/n3/pdf/v11n3a24.pdf](http://www.fen.ufg.br/fen_revista/v11/n3/pdf/v11n3a24.pdf).
9. Silva DMPP, Marziale MHP. Condições de trabalho versus absenteísmo- doença no trabalho de enfermagem. Ciência, Cuidado e Saúde. [periódico online] 2006; [citado 14 mai 2010]; 5(supl): 166-72. Disponível em <http://periodicos.uem.br/ojs/index.php/CienCuidSaude/article/view/5187/3355>.
10. Veiga AR. Condições de trabalho, fatores de risco e problemas de saúde percebidos pelo trabalhador de enfermagem hospitalar [dissertação]. Rio de Janeiro (RJ); Programa de Pós-graduação em Enfermagem, Universidade do Estado do Rio de Janeiro; 2007.
11. Gondim KM, Miranda MDC, Guimarães JMX, D'alencar BP. Avaliação da prática de ginástica laboral pelos funcionários de um hospital público. Rev Rene. [periódico online] abr/jun 2009; [citado 30 jun 2010]; 10(2): 95-102. Disponível em <http://www.revistarene.ufc.br/revista/index.php/revista/article/view/495/pdf>.

Lemos MC, Rennó CO, Passos JP

12. Braga AT, Melleiro MM. Percepção da equipe de enfermagem acerca de um serviço de educação continuada de um Hospital Universitário. *Rev esc enferm USP*. [online] 2009 dez; [citado 30 jun 2010]; 43(spe2): 1216-20. Disponível em <http://www.scielo.br>.
13. Dejours C. *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. São Paulo (SP): Cortez/Oboré; 1992.
14. Schmidt DRC, Dantas RAS. Qualidade de vida no trabalho de profissionais de enfermagem, atuantes em unidades do bloco cirúrgico, sob a ótica de satisfação. *Rev Latino-am Enfermagem*. [online] 2006 jan/fev; [citado 30 jun 2010]; 14(1): 54-60. Disponível em <http://www.scielo.br>.
15. Martins JT, Robazzi MLCC, Plath GA. Satisfação e insatisfação entre auxiliares e técnicos de enfermagem de uma unidade de internação feminina de um hospital escola. *Ciencia y Enfermeria*. [online] 2007; [citado 25 jun 2010]; 13(1):25-33. Disponível em: <http://www.scielo.cl>.
16. Ribeiro MC, Baraldi S, Silva MJP. A percepção da equipe de enfermagem em situação de morte: ritual do preparo do corpo “pós-morte”. *Rev esc enferm USP*. [online] 1998 ago; [citado 30 jun 2010]; 32(2):117-23.. Disponível em <http://www.scielo.br>.

Recebido em: 29/08/2012

Aprovado em: 01/10/2012