






FATORES QUE ACARRETAM INSATISFAÇÃO NO TRABALHO DO ENFERMEIRO NO CONTEXTO HOSPITALAR PRIVADO

FACTORS CAUSING DISSATISFACTION AMONG NURSES IN THE PRIVATE HOSPITAL CONTEXT

FACTORES QUE LLEVAN A LA INSATISFACCIÓN EN EL TRABAJO DE ENFERMERÍA EN EL CONTEXTO HOSPITALARIO PARTICULAR

 Louise Aracema Scussiato ¹
 Aida Maris Peres ¹
 Louise Bueno Lelli Tominaga ¹
 Keity Daiany dos Santos Galvão ²
 Dayane Cristina de Lima ²

¹ Universidade Federal do Paraná – UFPR, Programa de Pós-Graduação em Enfermagem. Curitiba, PR – Brasil.
² Centro Universitário Autônomo do Brasil – UniBrasil, Curso de Graduação em Enfermagem. Curitiba, PR – Brasil.

Autor Correspondente: Louise Aracema Scussiato
E-mail: louisearacema@yahoo.com.br

Contribuições dos autores:

Análise Estatística: Keity D. S. Galvão, Dayane C. Lima; **Aquisição de Financiamento:** Aida Maris Peres; **Coleta de Dados:** Keity D. S. Galvão, Dayane C. Lima; **Conceitualização:** Louise B. L. Tominaga; **Gerenciamento do Projeto:** Louise A. Scussiato; **Investigação:** Keity D. S. Galvão, Dayane C. Lima; **Metodologia:** Louise B. L. Tominaga, Keity D. S. Galvão, Dayane C. Lima; **Redação - Preparação do Original:** Louise A. Scussiato, Louise B. L. Tominaga; **Redação - Revisão e Edição:** Louise A. Scussiato, Aida M. Peres; **Software:** Louise B. L. Tominaga; **Supervisão:** Aida M. Peres; **Visualização:** Louise A. Scussiato.

Fomento: Universidade Federal do Paraná – UFPR – Setor de Ciências da Saúde.

Submetido em: 20/06/2018

Aprovado em: 24/09/2019

RESUMO

Objetivo: verificar o grau de satisfação do enfermeiro e identificar os fatores causadores de insatisfação no trabalho do enfermeiro dentro do serviço hospitalar. **Métodos:** estudo exploratório de métodos mistos, realizado em uma instituição hospitalar privada de uma capital do Sul do Brasil. A coleta de dados ocorreu entre os meses de agosto e setembro de 2017 com enfermeiros assistenciais. No primeiro momento foi aplicada uma escala de satisfação no trabalho que está dividida em cinco dimensões: satisfação com os colegas; com o salário; com a chefia; com a natureza do trabalho e com as promoções. No segundo momento, aqueles enfermeiros cujo resultado da escala foi “insatisfeito” foram convidados a responderem uma entrevista semiestruturada. Os dados qualitativos das entrevistas foram analisados segundo a análise de conteúdo temático-categorial, com apoio do software MAXQDA® para organização dos dados. **Resultados:** participaram da pesquisa 40 enfermeiros, dos quais 10 se manifestaram insatisfeitos com a remuneração inadequada; com a falta de promoção e crescimento profissional; com o regime de trabalho; com a falta de reconhecimento e valorização profissional; com o desvio de função; com a competitividade e desunião entre os profissionais e a equipe multiprofissional; e com a falta de liderança. No entanto, ficou evidenciado que trabalhar com o que gosta e as amizades que se constroem com colegas no trabalho foram fatores de satisfação para os enfermeiros insatisfeitos. **Conclusão:** o reconhecimento dos fatores de insatisfação dos enfermeiros pode subsidiar a implantação de um plano institucional para mudar a situação identificada. Trabalhadores satisfeitos são mais motivados e produzem melhor.

Palavras-chave: Enfermagem; Motivação; Ambiente de Trabalho; Satisfação no Emprego.

ABSTRACT

Objective: to verify the nurse's level of satisfaction and to identify the factors causing dissatisfaction in the nurse's work within the hospital service. **Methods:** an exploratory study of mixed methods, conducted in a private hospital in a capital of southern Brazil. Data collection took place between August and September 2017 with care nurses. At first, a job satisfaction scale was applied, which is divided into five dimensions: satisfaction with co-workers; with pay; with leadership; with the nature of the work; and with promotions. Later, those nurses whose scale result was “dissatisfied” were invited to answer a semi-structured interview. The qualitative data of the interviews were analyzed according to thematic-categorical content analysis, using the MAXQDA® software for data organization. **Results:** forty nurses participated in the research, of which 10 expressed dissatisfaction with inadequate remuneration; with the lack of promotions and professional growth; with the working arrangements; with the lack of professional recognition and appreciation; with working outside the scope of employment; with the competitiveness and disunity between professionals and the multidisciplinary team; and lack of leadership. However, it was evidenced that working with what they like and the friendships that are built with co-workers at work were satisfaction factors for dissatisfied nurses. **Conclusion:** recognition of the nurses' dissatisfaction factors

Como citar este artigo:

Scussiato LA, Peres AM, Tominaga LBL, Galvão KDS, Lima DC. Fatores que acarretam insatisfação no trabalho do enfermeiro no contexto hospitalar privado. REME – Rev Min Enferm. 2019[citado em ____ _];23:e-1222 Disponível em: _____.DOI: 10.5935/1415-2762.20190070

may support the implementation of an institutional plan to change the identified situation. Satisfied workers are more motivated and produce better.

Keywords: Nursing; Motivation; Working Environment; Job Satisfaction.

RESUMEN

Objetivo: verificar el grado de satisfacción de los enfermeros e identificar los factores que causan insatisfacción laboral dentro del servicio hospitalario. **Métodos:** estudio exploratorio de métodos mixtos, realizado en un hospital particular de una capital del sur de Brasil. La recogida de datos tuvo lugar entre agosto y septiembre de 2017 con enfermeros asistenciales. Primero se aplicó una escala de satisfacción laboral dividida en cinco dimensiones: satisfacción con los colegas, con el sueldo, con el jefe, con el tipo de trabajo y con las promociones. Después, se invitaron a aquellos enfermeros cuyo resultado en la escala había dado "insatisfecho" a que respondieran una entrevista semiestructurada. Los datos cualitativos de las entrevistas se analizaron de acuerdo con el análisis de contenido temático-categorico, respaldado por el software MAXQDA® para la organización de datos. **Resultados:** en la investigación participaron 40 enfermeros, 10 de ellos expresaron insatisfacción con la remuneración inadecuada; con la falta de promoción y crecimiento profesional; con el régimen laboral; con la falta de reconocimiento y valoración profesional; con la desviación de la función; con la competitividad y la desunión entre los profesionales y el equipo multiprofesional y con la falta de liderazgo. Sin embargo, trabajar en lo que les gusta y las amistades que se crean con los colegas en el trabajo eran factores de satisfacción para los enfermeros insatisfechos. **Conclusión:** el reconocimiento de los factores de insatisfacción de los enfermeros puede respaldar la implementación de un plan institucional para cambiar la situación identificada. Los trabajadores satisfechos están más motivados y producen mejor.

Palabras clave: Enfermería; Motivación; Ambiente de Trabajo; Satisfacción en el Trabajo.

INTRODUÇÃO

O trabalho exerce importante papel na vida dos indivíduos, pois provê fonte de renda, oportunidade de crescimento pessoal, mas também pode ser causador de estresse, gerando a insatisfação do indivíduo em relação à atividade exercida.¹

A satisfação no trabalho é determinada pela comparação das expectativas sobre o trabalho e sua experiência real, relacionando-se com as crenças e emoções que os indivíduos têm em relação ao seu trabalho.²

Ao estabelecer o nível de satisfação no trabalho, concentra-se em como os enfermeiros se sentem a respeito de seu trabalho, como são os relacionamentos pessoais no local de trabalho e em como os líderes influenciam os níveis de satisfação do trabalhador. Os funcionários satisfeitos tendem a ser mais produtivos e comprometidos com seus empregadores.²

Entende-se por satisfação a busca permanente pela felicidade e aspectos prazerosos, seja no campo pessoal, financeiro, social e no trabalho. A satisfação no trabalho é um estado de prazer e bem-estar, em que o indivíduo se

sente motivado. Sendo assim, tem-se a percepção do próprio trabalhador sobre o que considera mais importante.^{3,4}

A satisfação no trabalho pode ser de difícil definição, é um estado subjetivo e pode variar de pessoa para pessoa. Essa condição pode ser definida como um estado emocional positivo, sentimento de bem-estar, que pode resultar da junção de vários aspectos e que pode influenciar as atitudes em relação a si mesmo, à família e às pessoas do seu convívio no trabalho.^{5,6}

Acredita-se que a satisfação no trabalho pode influenciar o desempenho, a produtividade, o absenteísmo, a rotatividade de funcionários, a saúde e o bem-estar do trabalhador.^{5,6} Na área da saúde a satisfação pode influenciar de forma importante na vida pessoal do profissional, no desenvolvimento das suas atividades e na qualidade da assistência prestada.⁷

Na Enfermagem, o trabalho é caracterizado pela carga excessiva de atividades e pelo contato direto com situações de estresse, precariedade das condições de trabalho, recursos humanos e materiais, além de outros fatores que podem interferir de forma negativa na satisfação do trabalho. Estudos mostram que a valorização e o reconhecimento que são obtidos a partir de ações realizadas ao paciente e aparecem como fontes de prazer e de satisfação pessoal na profissão.^{7,8}

A insatisfação está caracterizada pelo descontentamento, pela falta de motivação e pelos aborrecimentos gerados na vida pessoal ou profissional. Nota-se que a insatisfação do enfermeiro engloba aspectos pessoais e institucionais como a falta de tempo para a execução do atendimento ao paciente de modo satisfatório para ambas as partes e a falta de compatibilidade com o trabalho, devido ao ambiente ou à função exercida.⁹ Além da satisfação e da insatisfação, existe uma terceira possibilidade, a indiferença, que é caracterizada como o estado em que o trabalhador não se sente nem satisfeito, nem insatisfeito.¹⁰

A falta de autonomia, insegurança, reconhecimento, jornada de trabalho, sobrecarga de atividades, salário não compatível com a responsabilidade que a profissão possui, falta de insumos e muitas horas de trabalho dedicadas a problemas administrativos também são fatores de insatisfação no ambiente de trabalho.⁹ Dessa forma, cabe ressaltar que se faz necessária a investigação do que contribui para a insatisfação no trabalho do enfermeiro, para que possam ser identificados os problemas e com isso serem desenvolvidas ações e soluções que aumentem a satisfação no trabalho, com conseqüentemente evolução na qualidade do cuidado prestado por ele.^{7,8}

Existe no Brasil uma variedade de instrumentos que avaliam a satisfação profissional, como, por exemplo, o Índice de Satisfação Profissional (ISP), o Questionário de Medida de Satisfação no Trabalho (QMST), o Questionário de Satisfação no Trabalho S20/23 (QST-S20/23), a Escala de Avaliação de Satisfação da Equipe em Serviços de Saúde Mental (SATIS-BR) e a Escala de Satisfação no Trabalho (EST).^{5,10}

No entanto, para esta pesquisa optou-se pela Escala de Satisfação no Trabalho (EST), que é multidimensional, construída e validada com o objetivo de avaliar o grau de contentamento do trabalhador frente às cinco dimensões do trabalho: satisfação com o trabalho, satisfação com os colegas de trabalho, satisfação com a chefia, satisfação com as promoções e satisfação com a natureza do trabalho.¹¹ Para a escolha dessa escala foi levado em consideração que os itens abordados se enquadravam melhor na vivência da Enfermagem em relação ao que se espera no ambiente de trabalho.

Em um ambiente hospitalar, o profissional enfermeiro precisa estar satisfeito com seu trabalho nas cinco dimensões citadas anteriormente, pois assim consegue desenvolver uma assistência efetiva e eficaz com qualidade. Para a gestão hospitalar é importante saber o grau de satisfação no trabalho dos profissionais enfermeiros. A partir desse conhecimento é possível saber onde se apresentam as falhas, as lacunas para que atitudes possam ser providenciadas.

Profissionais enfermeiros satisfeitos no trabalho avançam na qualidade do cuidado, com atitudes positivas e contribuições efetivas para o desenvolvimento da equipe e institucional. A instigação para esta pesquisa também partiu da vivência das autoras com enfermeiros de ambiente hospitalar onde se observou insatisfação elevada. Diante do exposto, esta pesquisa tem como objetivos verificar o grau de satisfação do enfermeiro e identificar os fatores causadores de insatisfação no trabalho do enfermeiro no serviço hospitalar.

MÉTODOS

Trata-se de uma pesquisa proveniente de um projeto temático maior intitulado “Fatores que acarretam insatisfação no trabalho do enfermeiro no contexto hospitalar público e privado”, com abordagem de métodos mistos, que combina ou associa a forma qualitativa e quantitativa. Esse método é mais do que uma simples coleta e análise dos dois tipos de dados, envolve também o uso das duas abordagens em conjunto, de modo que o motivo geral do estudo seja maior do que o da pesquisa qualitativa ou quantitativa, quando realizadas isoladamente. É de caráter exploratório, pois visa descrever situações precisas e descobrir as relações existentes entre os seus elementos componentes; e descritiva, pois observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos sem manipulá-los.^{12,13}

A coleta dos dados ocorreu entre os meses de agosto e setembro de 2017, em uma instituição hospitalar privada do Sul do país, após aprovação pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) e o preenchimento do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) pelos participantes. O local selecionado é referência na qualidade em tratamentos clínicos e cirúrgicos

de alta complexidade, como transplante hepático e de células-tronco hematopoiéticas.

Os participantes selecionados e incluídos no estudo foram todos os enfermeiros assistenciais que atuassem na instituição há no mínimo seis meses nos turnos da manhã, tarde ou noite. Foram excluídos os enfermeiros que estavam em período de férias, licença médica, licença maternidade, os folguistas e os que não estavam no hospital durante a coleta de dados.

Para preservar a identificação dos participantes foi utilizada a seguinte codificação: ENF – seguido de um número arábico.

A coleta de dados foi realizada em duas fases, sendo a primeira composta de um questionário fechado em que na primeira parte eram questões como sexo, idade, tempo de atuação na instituição, tempo de profissão, turno de trabalho e setor de atuação. Na segunda parte, a Escala de Satisfação no Trabalho (EST), contendo 25 afirmações as quais se dividem em cinco dimensões, sendo elas: satisfação com os colegas; satisfação com o salário; satisfação com a chefia; satisfação com a natureza do trabalho; e satisfação com as promoções. Para responder à EST, os enfermeiros utilizaram uma pontuação tipo Likert com variação de 1-totalmente insatisfeito a 7-totalmente satisfeito.¹¹ Na segunda fase foram selecionados somente os enfermeiros que tiveram “insatisfação” como resultado da aplicação da EST respondendo uma entrevista semiestruturada elaborada pelas autoras com as perguntas: o que o(a) deixa satisfeito no trabalho? Você se considera insatisfeito no seu trabalho? O que deixa você insatisfeito no seu trabalho?

Após a coleta de dados da primeira fase, eles foram computados e processados no programa *Microsoft Excel*® e foi estabelecido o grau de satisfação no trabalho de acordo com a análise da EST. A EST propõe que, para determinar o grau de satisfação, deve-se calcular a média das respostas, tendo como resultados: média de 1 a 3,9 classificada como insatisfação, média entre 4 e 4,9 como indiferença e média entre 5 e 7 como satisfação.¹¹

As entrevistas foram gravadas, transcritas na íntegra e analisadas segundo a análise de conteúdo temático-categorial (ACTC),¹⁴ com apoio do *software* MAXQDA® para organização dos dados.¹⁵ A partir de leituras extensivas e intensivas foi buscada a impregnação dos conteúdos, na tentativa de retirar mensagens importantes que se apresentassem implícitas nas entrevistas.¹⁴

A técnica de análise de conteúdo temático-categorial pressupõe algumas etapas definidas por Bardin, sendo elas: pré-análise; exploração do material ou codificação; tratamento dos resultados – inferência e interpretação. Nessa perspectiva, Oliveira¹⁴ desenvolveu uma sistematização de procedimentos exigidos pela ACTC. Suas etapas e instrumentos que apoiam seu desenvolvimento são apresentados com:

1. leitura flutuante, intuitiva ou parcialmente orientada do texto;
2. definição de hipóteses;

3. determinação das unidades de registro (UR) – definidas como recorte do texto da entrevista que contenha uma assertiva completa sobre o objeto do estudo; pode ser uma frase, uma palavra ou um segmento;
4. marcação no texto do início e final de cada UR observada;
5. definição das unidades de significação (US) – unidades de compreensão que expressam significantes e significados contidos em uma UR;
6. análise temática da US;
7. análise categorial das US;
8. tratamento e apresentação dos resultados;
9. discussão dos resultados e retorno ao objetivo do estudo.¹⁴

Quanto aos aspectos éticos, esta pesquisa está em conformidade com a Resolução nº 466/12 do Conselho Nacional de Saúde (CNS), que dispõe sobre as diretrizes e normas relacionadas a pesquisas que envolvem seres humanos.¹⁶ Também foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da Sociedade Educacional Herrero com número de parecer 2.210.860. E a instituição hospitalar selecionada assinou a carta de autorização prévia para o desenvolvimento da pesquisa.

RESULTADOS

Dos 88 enfermeiros assistenciais da instituição, 40 (45,4%) participaram da pesquisa, 24 (27,2%) recusaram participar e 24 (27,2%) não se encaixaram nos critérios de inclusão.

Quanto às características gerais de todos os participantes, 36 (90%) eram mulheres e quatro (10%) homens, na faixa etária de 24 a 52 anos, tempo de profissão variando de dois a 30 anos, tempo de atuação na instituição de sete meses a 24 anos, sendo 21 (52,5%) do turno da noite, oito (20%) do turno da manhã, cinco (12,5%) do turno da tarde e seis (15%) com escala de 12x36h diurno.

Com a aplicação da EST verificou-se o grau de satisfação no trabalho dos enfermeiros, sendo: cinco enfermeiros (12,5%) satisfeitos, 25 (62,5%) indiferentes e 10 (25%) insatisfeitos.

Ao analisar a média das dimensões de todos os participantes, obteve-se que somente na dimensão “satisfação com os colegas” os enfermeiros se sentem satisfeitos. Quanto ao salário e promoções no trabalho, os enfermeiros estão insatisfeitos; e indiferentes no que se refere a chefia e natureza do trabalho, conforme pode ser observado na Tabela 1.

Tabela 1 - Interpretação das cinco dimensões da EST dos enfermeiros participantes. Curitiba, PR, Brasil, 2017

Dimensão	Média Geral dos Enfermeiros
Satisfação com os colegas	
Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho	5,12
Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim	4,92
Com a maneira como me relaciono com os meus colegas de trabalho	5,12
Com a quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho	5,12
Com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho	4,8
MÉDIA dimensão “satisfação com os colegas”	5,02
Satisfação com o salário	
Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho	3,57
Com o meu salário comparado à minha capacidade profissional	3,47
Com o meu salário comparado ao custo de vida	3,02
Com a quantia de dinheiro que eu recebo desta empresa ao final de cada mês	3,62
Com meu salário comparado aos meus esforços no trabalho	3,49
MÉDIA dimensão “satisfação com o salário”	3,49
Satisfação com a chefia	
Com o modo como meu chefe organiza o trabalho do meu setor	4,32
Com o interesse do meu chefe pelo meu trabalho	4,15
Com o entendimento entre mim e meu chefe	4,67
Com a maneira como meu chefe me trata	4,75
Com a capacidade profissional do meu chefe	4,55
MÉDIA dimensão “satisfação com a chefia”	4,49

Continua...

... continuação

Tabela 1 - Interpretação das cinco dimensões da EST dos enfermeiros participantes. Curitiba, PR, Brasil, 2017

Dimensão	Média Geral dos Enfermeiros
Satisfação com a natureza do trabalho	
Com o grau de interesse que minhas tarefas despertam em mim	5,3
Com a capacidade de meu trabalho absorver-me	4,4
Com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço	5
Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho	4,2
Com a variedade de tarefas que realizo	4,37
MÉDIA dimensão "satisfação com a natureza do trabalho"	4,65
Satisfação com as promoções	
Com o número de vezes que já fui promovido nesta empresa	3,95
Com as garantias que a empresa oferece a quem é promovido	3,72
Com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal	3,6
Com as oportunidades de ser promovido nesta empresa	3,62
Com o tempo que eu tenho de esperar para receber uma promoção nesta empresa	3,55
MÉDIA dimensão "satisfação com as promoções"	3,69

Fonte: as autoras, 2017.

Os resultados sobre os enfermeiros insatisfeitos revelam sua satisfação no que diz respeito à quantidade de amigos que têm entre colegas de trabalho, todavia, é possível notar que os participantes manifestaram insatisfação quando se trata de confiança nos colegas de trabalho.

No que diz respeito ao salário, os resultados dessa dimensão evidenciam a insatisfação dos colaboradores com salário recebido, principalmente no que diz respeito ao esforço realizado no trabalho.

Ao analisar a média de satisfação com a chefia, os participantes demonstraram-se insatisfeitos com o interesse do chefe pelo seu trabalho. E nos demais itens dessa dimensão sentem-se indiferentes, o que significa ser o estado em que o trabalhador não se sente nem satisfeito nem insatisfeito.¹⁰

A dimensão "satisfação com a natureza do trabalho e promoções" revela que os participantes se demonstraram insatisfeitos, evidenciando o descontentamento quando se trata das oportunidades de promoção na empresa.

Tabela 2 - Interpretação das cinco dimensões da EST. Curitiba, PR, Brasil, 2017

Dimensão	Média dos Enfermeiros Insatisfeitos
Satisfação com os colegas	
Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho	4,45
Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim	4,45
Com a maneira como me relaciono com os meus colegas de trabalho	4,63
Com a quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho	5
Com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho	3,90
MÉDIA dimensão "satisfação com os colegas"	4,48
Satisfação com o salário	
Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho	2,63
Com o meu salário comparado à minha capacidade profissional	2,54
Com o meu salário comparado ao custo de vida	2,45
Com a quantia de dinheiro que eu recebo desta empresa ao final de cada mês	3,09
Com meu salário comparado aos meus esforços no trabalho	2,18
MÉDIA dimensão "satisfação com o salário"	2,57

Continua...

... continuação

Tabela 2 - Interpretação das cinco dimensões da EST. Curitiba, PR, Brasil, 2017

Dimensão	Média Geral dos Enfermeiros
Satisfação com a chefia	
Com o modo como meu chefe organiza o trabalho do meu setor	3,63
Com o interesse do meu chefe pelo meu trabalho	2,90
Com o entendimento entre mim e meu chefe	3,63
Com a maneira como meu chefe me trata	3,54
Com a capacidade profissional do meu chefe	3,45
MÉDIA dimensão "satisfação com a chefia"	3,43
Satisfação com a natureza do trabalho	
Com o grau de interesse que minhas tarefas despertam em mim	5
Com a capacidade de meu trabalho absorver-me	3,72
Com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço	4,09
Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho	2,63
Com a variedade de tarefas que realizo	3,27
MÉDIA dimensão "satisfação com a natureza do trabalho"	3,74
Satisfação com as promoções	
Com o número de vezes que já fui promovido nesta empresa	3,54
Com as garantias que a empresa oferece a quem é promovido	3,18
Com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal	2,36
Com as oportunidades de ser promovido nesta empresa	2,54
Com o tempo que eu tenho de esperar para receber uma promoção nesta empresa	2,63
MÉDIA dimensão "satisfação com as promoções"	2,85

Fonte: as autoras, 2017.

A partir das entrevistas com os enfermeiros insatisfeitos, seguindo a técnica da ACTC¹⁴, foi realizada primeiramente a leitura flutuante e intuitiva das respostas e depois foram elaboradas as seguintes hipóteses: a satisfação profissional está relacionada ao exercício de um trabalho de que se gosta. A insatisfação do enfermeiro está relacionada ao exercício de

atividades que não estão ligadas à assistência. A insatisfação no trabalho está relacionada à remuneração inadequada.

Após a elaboração das hipóteses, foram definidas 17 URs e 37 US. Do total de US, 18 compuseram a categoria **"aspectos que proporcionam satisfação aos enfermeiros"** e 19 a categoria **"aspectos que proporcionam insatisfação aos enfermeiros"**.

Tabela 3 - Síntese das unidades de registro e unidades de significação na ACTC dos enfermeiros insatisfeitos. Curitiba, PR, Brasil, 2017

Código US	Unidade de Significação	Total UR/US	Total corporal US
US 1	Trabalhar com o que gosta	7	4
US 2	Gosta do setor	2	2
US 3	Falta de reconhecimento e valorização profissional	2	1
US 4	Reconhecimento e valorização profissional	1	1
US 5	Desvio de função	3	3
US 6	Falta de promoção e crescimento profissional	1	1
US 7	Deixa de exercer suas atribuições	2	2
US 8	Disponibilidade de recursos humanos e materiais	1	1

Continua...

... continuação

Tabela 3 - Síntese das unidades de registro e unidades de significação na ACTC dos enfermeiros insatisfeitos. Curitiba, PR, Brasil, 2017

Código US	Unidade de Significação	Total UR/US	Total corporal US
US 9	Insatisfação com o regime de trabalho	3	2
US 10	Sobrecarga de trabalho	2	2
US 11	Remuneração	1	1
US 12	Autonomia	2	1
US 13	Prestar assistência de qualidade	5	4
US 14	Competitividade e desunião	3	2
US 15	Falta de liderança da chefia	2	2

Fonte: as Autoras, 2017.

Para a construção das categorias foi necessário agrupar as US's por suas semelhanças, conforme apresentadas na Tabela 4.¹⁴

Conforme a categoria **“aspectos que proporcionam satisfação aos enfermeiros”**, foi extraído das entrevistas um trecho que expressa o conteúdo da US1 que teve mais destaque:

[...] eu sou enfermeira assistencial, eu gosto de fazer assistência, o setor onde eu estou trabalhando é um setor que eu me identifico com o perfil dos pacientes (ENF-3).

Na categoria **“aspectos que proporcionam insatisfação aos enfermeiros”**, as unidades de significação de mais destaque foram as US 5, 7, 10, 11 e 14 e são apresentados os trechos que as expressam na sequência:

[...] o médico vê as enfermeiras como secretárias dele, tem que fazer as coisas pra ele, e não é, a gente tem o nosso trabalho, né, nós desenvolvemos nossa atividade, eles desenvolvem outra, o técnico outra, o fisio outra, cada um tem sua atividade e uma complementa a outra, a gente é uma equipe multiprofissional (ENF-3).

Tabela 4 - Síntese da construção de categorias na análise de conteúdo temática categorial. Curitiba, PR, Brasil, 2017

Categorias	Unidades de significação	Nº total de URs/US	% URs/ US
Aspectos que proporcionam satisfação aos enfermeiros	Trabalhar com o que gosta	7	38.8%
	Gosta do setor	2	11.1%
	Disponibilidade de recursos humanos e materiais	1	5.55%
	Prestar assistência de qualidade	5	27.7%
	Autonomia	2	11.1%
	Reconhecimento e valorização profissional	1	5.55%
	TOTAL	11	100%
Aspectos que proporcionam insatisfação aos enfermeiros	Remuneração	1	5.26%
	Falta de promoção e crescimento profissional	1	5.26%
	Insatisfação com o regime de trabalho	3	15.78%
	Falta de reconhecimento e valorização profissional	2	10.52%
	Desvio de função	3	15.78%
	Não exerce suas atribuições	2	10.52%
	Sobrecarga de trabalho	2	10.52%
	Competitividade e desunião	3	15.78%
	Falta de liderança	2	10.52%
	TOTAL	17	100%

Fonte: as autoras, 2017.

[...] *acaba a pilha do relógio no quarto, sou eu que tenho que ligar para a hotelaria, eu acho que são coisas que outras pessoas podem fazer, meu olhar tem que ser direcionado pro paciente e pra minha equipe* (ENF-4).

[...] *pra um plantão de 12X36, você só ter duas folgas, então eu acho isso um absurdo, então eu me sinto muito insatisfeita com isso, com a sobrecarga de trabalho* (ENF-12).

[...] *todo enfermeiro ganha pouco* (ENF-29).

[...] *a gente é uma classe muito desunida e isso no nosso ambiente de trabalho repercute de uma forma muito negativa, sabe, sempre existe competitividade tanto de enfermeiro e enfermeiro, de turno pra turno, de técnico e enfermeiro, então isso de alguma forma em alguns momentos repercute na assistência* (ENF-27).

DISCUSSÃO

É possível observar que, nas pesquisas respondidas, em sua maioria os profissionais são do sexo feminino. A Enfermagem é uma profissão vinculada ao gênero feminino desde que surgiu, sendo identificada como um “ato de cuidar”, que exigia de quem a executava características que são vistas como parte da “natureza” feminina, porém essa realidade vem sendo modificada com o crescente aumento do número de homens na composição do quadro da Enfermagem, situação esta que é recente, datando do início da década de 1990.^{17, 18}

Segundo dados do Conselho Federal de Enfermagem (COFEN), 84,6% da categoria são mulheres em todo Brasil.¹⁸ Este dado está bem próximo do encontrado nesta pesquisa.

Depois de realizados e analisados os resultados, observou-se que os enfermeiros que manifestaram insatisfação na aplicação da EST se sentem satisfeitos no que diz respeito à função exercida e seus setores de atuação. Em relação, porém, às respostas observadas na categoria “aspectos que proporcionam insatisfação aos enfermeiros”, o desvio de função foi um dos tópicos referidos pelos enfermeiros insatisfeitos, o que lhes causa desmotivação, relatando por diversas vezes que executam funções que deveriam ser destinadas a outros profissionais e que isso acaba por atrapalhar no desenvolvimento da assistência de Enfermagem. A ENF-4 deixa clara a sua insatisfação ao realizar atividades como ligar para a hotelaria para que façam a troca de pilha de relógio de um quarto.

A motivação é um dos fatores importantes para que haja qualidade no trabalho e produtividade, tornando o trabalhador mais equilibrado e produtivo, com vontade de fazer mais e cada vez melhor.¹⁹

A Enfermagem possui cinco processos de trabalho, sendo eles: assistir, administrar, ensinar, pesquisar e participar politicamente.²⁰ E observa-se com os resultados que os enfermeiros gostam da assistência, porém, citam também o desvio de função, o que ocasiona a desmotivação, podendo impactar na assistência de qualidade prestada diretamente ao paciente pelo profissional.

Nota-se que os enfermeiros se apresentam insatisfeitos com o salário comparado com sua capacidade profissional, com o quanto eles trabalham e seu custo de vida segundo a EST, confirmado posteriormente com a aplicação da entrevista.

Para Nunes *et al.*,⁴ os salários inferiores à função exercida conduzem, além da insatisfação no trabalho, ao aumento do absenteísmo, da rotatividade e ao desgaste físico do profissional.

Ao analisar tanto o total de enfermeiros participantes quanto somente os insatisfeitos, destaca-se que a dimensão referente ao salário aparece com grau de insatisfação, sendo o fator que pode ser o que mais gera insatisfação entre esses profissionais. Outros estudos com profissionais de Enfermagem também revelaram que a remuneração foi correlacionada à mais baixa satisfação.^{21,22}

Os enfermeiros mostraram-se insatisfeitos em relação à chefia, relatando falta de liderança por parte dos superiores. Vale ressaltar que esse local de pesquisa estava em processo de adaptação com a nova chefia, após recente substituição do gerente de Enfermagem, em período anterior ao início da coleta dos dados desta pesquisa, o que pode ter contribuído para esse resultado.

Contudo, faz-se necessário que os líderes de Enfermagem reflitam e façam autoavaliação de sua liderança, atentando para o que a equipe pensa sobre suas ações e práticas adotadas, pois a forma como a liderança é empregada influencia em como será o desempenho do trabalho da equipe de Enfermagem.²³

No que diz respeito à competitividade e desunião, os enfermeiros insatisfeitos relatam perceber a falta de união entre a equipe, o que acaba gerando desentendimentos da categoria profissional de Enfermagem.

A dimensão “satisfação com as promoções” traz que os enfermeiros estão insatisfeitos, pois nesta instituição eles não conseguem evoluir nos cargos. Para Tamayo²⁴, satisfação no trabalho depende se o que o indivíduo procura é o mesmo que ele recebe, quanto maior a incoerência entre o que ele espera obter do trabalho e o que ele realmente recebe, maior é o seu grau de insatisfação.

Dessa forma, ressalta-se que é importante para a gestão hospitalar saber o grau de satisfação no trabalho dos profissionais enfermeiros, pois é a partir desse conhecimento que é possível saber onde se encontram as falhas, as lacunas para que atitudes possam ser providenciadas. Estudo realizado entre 2012 e 2015 reforça a necessidade da investigação dos fatores que geram insatisfação para a melhoria das práticas de Enfermagem e

melhora da assistência ao paciente.²¹ Profissionais enfermeiros satisfeitos no trabalho trabalham melhor, têm atitudes positivas e contribuem para o crescimento da instituição.

CONCLUSÃO

Concluiu-se que esta pesquisa conseguiu atender aos objetivos propostos, como verificar o grau de satisfação do enfermeiro e identificar os motivos de satisfação e insatisfação desses profissionais. Os enfermeiros mostraram-se satisfeitos com os colegas de trabalho no que diz respeito ao relacionamento interpessoal e número de amizades no ambiente de trabalho. No entanto, reconheceram como fatores de insatisfação: falta de reconhecimento e valorização profissional, desvio de função, falta de promoção e crescimento profissional, insatisfação com o regime de trabalho, remuneração inadequada, falta de liderança, competitividade e desunião.

Os resultados desta pesquisa permitiram identificar os fatores que acarretam insatisfação e a partir disso a instituição hospitalar pode rever esses itens para que o nível de satisfação dos seus colaboradores evolua e, conseqüentemente, para que eles desempenhem suas atividades com mais satisfação, proporcionando assistência de qualidade. Pois trabalhadores satisfeitos em seu ambiente de trabalho produzem melhor tanto em quantidade quanto em qualidade e são mais motivados, e podem contribuir para a melhoria de processos de trabalho.

No entanto, ressalta-se que a escala utilizada (EST) não é rígida, podendo apresentar resultados diferentes dependendo do momento e contexto em que são coletadas as respostas.

Como limitação do estudo destaca-se que alguns participantes adiam a entrega do questionário respondido ou até mesmo perdiam o instrumento entregue por diversas vezes, o que dificultou a coleta dos dados.

É também relevante destacar o fato de a pesquisa ter sido desenvolvida em apenas uma instituição, o que constitui outra limitação, pois não se pode generalizar os resultados aqui encontrados com as demais instituições hospitalares privadas. Dessa forma, sugere-se que novas pesquisas sejam realizadas com maior número de instituições, para que se possa verificar em quais dimensões os profissionais enfermeiros encontram-se insatisfeitos e os gestores dessas instituições possam traçar e colocar em prática estratégias que aumentem o grau de satisfação dos enfermeiros.

REFERÊNCIAS

1. Tenani MNF, Vannuchi MTO, Haddad MCL, Matsuda LM, Pissinatti PSC. Satisfação dos Trabalhadores de Enfermagem recém-admitidos em Hospital Público. *REME - Rev Min Enferm.* 2014[citado em 2017abr. 06];18(3):585-91. Disponível em: <http://www.reme.org.br/artigo/detalhes/948>
2. Lorber M, Savić SB. Job satisfaction of nurses and identifying factors of job satisfaction in Slovenian Hospitals. *Croat Med J.* 2012[citado em 2017abr. 06];53(3):263-70. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3368291/>
3. Jesus MSP, Jesus JS. Medidas de satisfação no trabalho em uma instituição de ensino superior. *Rev Negócios em Projeção.* 2012[citado em 2017 mar.14];3(2):29-48 Disponível em: <https://revista.projecao.br/index.php/Projecao1/article/view/256/173>
4. Nunes CM, Tronchin DMR, Melleiro MM, Kurcgant P. Satisfação e insatisfação no trabalho na percepção de enfermeiros de um hospital universitário. *Rev Eletrônica Enferm.* 2010[citado em 2017 mar. 31];12(2):252-7. Disponível em: <https://www.fen.ufg.br/revista/v12/n2/v12n2a04.htm>
5. Bacha AM, Grassioto OR, Fonsechi-Carvasan GA, Machado HC, Cacique DB. Validação do Questionário de Satisfação no Trabalho em Hospital Universitário. *RAS.* 2013[citado em 2017 mar. 14];15(60):95-104. Disponível em: http://www.cqh.org.br/portal/pag/anexos/baixar.php?p_ndoc=935&p_nanexo=%20481
6. Melo MB, Barbosa MA, Souza PR. Job satisfaction of nursing staff: integrative review. *Rev Latino-Am Enferm.* 2011[citado em 2017 mar. 14];19(4). Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692011000400026
7. Versa GLGS, Matsuda LM. Satisfação profissional da equipe de enfermagem intensivista de um hospital de ensino. *Rev Enferm UERJ.* 2014[citado em 2017 mar. 6];22(3):409-15. Disponível em: <http://www.facenfuerj.br/v22n3/v22n3a19.pdf>
8. Kessler AL, Krug SBF. Do prazer ao sofrimento no trabalho da enfermagem: o discurso dos trabalhadores. *Rev Gaúcha Enferm.* 2012[citado em 2017 mar. 6];33(1):49-55. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-14472012000100007
9. Jeong DJY, Kurcgant P. Fatores de insatisfação no trabalho segundo a percepção de enfermeiros de um hospital universitário. *Rev Gaúcha Enferm.* 2010[citado em 2017 mar. 6];31(4):655-61. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-14472010000400007
10. Siqueira MMM, organizadora. Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão. Porto Alegre: Artmed; 2008.
11. Souza AC, Milani D, Alexandre NMC. Adaptação cultural de um instrumento para avaliar a satisfação no trabalho. *Rev Bras Saúde Ocup.* 2015[citado em 2017 mar. 6];40(132):219-27. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rbso/v40n132/0303-7657-rbso-40-132-219.pdf>
12. Cervo AL, Bervian PA. Metodologia científica. 5ª ed. São Paulo: Prentice Hall; 2002.
13. Creswell JW, Clark VLP. Pesquisa de métodos mistos. 2ª ed. Porto Alegre: Penso; 2013. 288 p.
14. Oliveira DC. Análise de conteúdo temático-categorial: uma técnica maior nas pesquisas qualitativas. In: Lacerda MR, Costenaro RGS. Metodologias da pesquisa para a Enfermagem e saúde: da teoria à prática. Porto Alegre: Moriá; 2016. p. 481-511.
15. Maxqda [software]. The Art of Data Analysis. Berlin: VERBI Software; 2018 [citado em 2017 mar. 6]. Disponível em: <https://www.maxqda.com/about>
16. Ministério da Saúde (BR). Conselho Nacional de Saúde. Diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisa envolvendo seres humanos. Resolução n. 466, de 12 de dezembro de 2012. Brasília: Ministério da Saúde; 2012.
17. Passos E. De anjos a mulheres: ideologias e valores na formação de enfermeiras. 2ª ed. Salvador: EDUFBA; 2012[citado em 2017 nov. 12]. Disponível em: <http://books.scielo.org/id/mnh2>
18. Conselho Federal de Enfermagem – COFEN. Pesquisa inédita traça perfil da enfermagem. Diagnóstico da profissão aponta concentração regional, tendência à masculinização, situações de desgaste profissional e subsalário. Brasília: Cofen; 2015[citado em 2017 out. 23]. Disponível em: http://www.cofen.gov.br/pesquisa-inedita-traca-perfil-da-enfermagem_31258.html
19. Bezerra FD, Andrade MFC, Andrade JS, Vieira MJ, Pimentel D. Motivação da equipe e estratégias motivacionais adotadas pelo enfermeiro. *Rev Bras Enferm.* 2010[citado em 2017 nov. 12];63(1):33-7.

- Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672010000100006
20. Sanna MC. Os processos de trabalho na Enfermagem. *Rev Bras Enferm.* 2007[citado em 2017 nov. 12];60(2):221-4. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672007000200018
 21. Oliveira EM, Barbosa RL, Andolhe R, Eiras FRC, Padilha KG. Nursing practice environment and work satisfaction in critical units. *Rev Bras Enferm.* 2017[citado em 2019 jul. 17];70(1):79-86. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2016-0211>
 22. Silva VLS, Camelo SHH, Soares MI, Resck ZMR, Chaves LDP, Santos FC, *et al.* Leadership practices in hospital nursing: a self of manager nurses. *Rev Esc Enferm USP.* 2017[citado em 2017 nov. 10];51:e03206. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-62342017000100407
 23. Brayer A, Marcinowicz L. Job satisfaction of nurses with master of nursing degrees in Poland: quantitative and qualitative analysis. *BMC Health Serv Res.* 2018[citado em 2019 jul. 17];18(1):239. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/29615022>
 24. Tamayo A. Prioridades axiológicas e satisfação no Trabalho. *Rev Adm.* 2000[citado em 2019 ago. 02];35(2):37-47. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/16319/prioridades-axiologicas-e-satisfacao-no-trabalho>
-