

Satisfação Profissional dos Enfermeiros de um Hospital da Região Centro

João Valente⁽¹⁾, João Duarte⁽²⁾, Odete Amaral⁽³⁾

⁽¹⁾ Unidade Local de Saúde de Castelo Branco - Hospital Amato Lusitano; jvalentezz@gmail.com

⁽²⁾ Instituto Politécnico de Viseu - Escola Superior de Saúde; duarte.johnny@gmail.com

⁽³⁾ Instituto Politécnico de Viseu - Escola Superior de Saúde; mopamaral@gmail.com

Resumo

Enquadramento: A satisfação profissional, nas últimas décadas, tem sido considerada crucial na melhoria do desempenho das organizações e pela influência que tem sobre o trabalhador. A satisfação influencia a saúde física e mental, as atitudes, o comportamento profissional e social, com repercussões na vida pessoal, familiar e laboral. Mudanças socioeconómicas e laborais têm sido responsáveis por um desgaste físico e mental dos enfermeiros, com consequências na satisfação profissional e com reflexo na qualidade dos cuidados prestados e bem-estar individual.

Objetivos: Avaliar a satisfação profissional dos enfermeiros e identificar variáveis sociodemográficas e profissionais que influenciam a satisfação profissional.

Métodos: Realizámos um estudo transversal com 192 enfermeiros de um hospital da região centro do país. A média de idades dos profissionais foi de 39.32 ± 7.99 anos, a maioria do sexo feminino (75,5%), a viver na cidade, casado, com a categoria de “enfermeiro”, a desempenhar funções de prestação de cuidados em horário rotativo, com um contrato de trabalho de funções públicas e a exercer a profissão há 15.96 ± 7.54 anos. Para a recolha de dados utilizámos um questionário com questões para avaliação das características sociodemográficas, profissionais e para avaliar a satisfação profissional utilizámos a Escala de Satisfação Profissional (Pereira, 2010).

Resultados: A maioria dos enfermeiros referiu insatisfação profissional (53.65%). Os enfermeiros que apresentam índices superiores de satisfação profissional pertencem ao género masculino ($p=0,002$). A variável género é aquela que influencia o maior número de dimensões da satisfação profissional. Não encontramos diferenças significativas entre a satisfação profissional e a idade ($p=0,923$) nem com a relação conjugal ($p=0,892$). Nas variáveis profissionais também não encontramos diferenças significativas com categoria profissional ($p=0,410$), o exercício de funções de gestão ($p=0,542$) e o tipo de horário ($p=0,193$).

Conclusões: Mais de metade dos enfermeiros apresentou insatisfação profissional, sendo o sexo feminino o mais insatisfeito. Emerge assim a necessidade da implementação de estratégias interventivas, no sentido da melhoria da satisfação profissional dos enfermeiros.

Palavras-chave: Satisfação Profissional; Enfermeiros

INTRODUÇÃO

Os estudos sobre satisfação profissional iniciaram-se na década de 30 e têm despertado o interesse de profissionais de saúde e de investigadores das mais diversas áreas. Entre as várias razões para o interesse despertado destacam-se essencialmente duas premissas preponderantes: a satisfação é um

fator importante para quem trabalha e, por outro lado, está associada ao desempenho, isto é, espera-se que profissionais mais satisfeitos sejam profissionais mais produtivos.

É inegável que a satisfação profissional é um fenómeno amplamente estudado, no entanto, as investigações realizadas no âmbito da satisfação profissional dos enfermeiros são em menor número. Moura (2012) citando Fontes (2009) refere que o interesse no estudo da satisfação profissional *“decorre da influência que a mesma pode exercer sobre o trabalhador, afetando a sua saúde física e mental, as atitudes, o comportamento profissional e social, com repercussões para a vida pessoal e familiar do indivíduo, e respetivas organizações”*.

Segundo Moura (2012) as conceptualizações mais frequentes de satisfação descrevem-na como sendo uma atitude, embora estas possam também ser o resultado da satisfação laboral. A satisfação profissional pode ser interpretada também como uma emoção ou reação afetiva/ emocional, relativa a diferentes facetas da atividade profissional de um indivíduo. Não é, contudo, um conceito unitário, uma vez que o profissional pode estar satisfeito com um aspeto particular da sua atividade e insatisfeito com um ou mais aspetos da mesma atividade (Kinicki & Kreitner, 2006).

De acordo com Chiavenato (2005) o conceito de satisfação é entendido como o resultado da motivação cíclica. A satisfação profissional é o resultado entre o que se espera obter, comparativamente ao que se obtém no local de trabalho. Quando existe considerável diferença entre o que o profissional obtém (resultados ou recompensas) e o que esperaria obter (expetativas), ocorre a insatisfação e conseqüente desmotivação.

Diversas investigações referem que a pessoa satisfeita é mais produtiva, e nesta linha de pensamento, profissionais satisfeitos prestam cuidados de melhor qualidade (Graça, 1999; Lino, 1999; Martinez, Paraguay & Latorre, 2004; Gonçalves, 2007)

Estudos relativos à satisfação profissional dos enfermeiros são consensuais em afirmar que a satisfação profissional em enfermagem constitui um indicador na qualidade dos cuidados prestados (André e Neves, 2001; Ordem dos Enfermeiros, 2004; Ferreira, 2006; Carvalho, 2007; Barbosa & Melo, 2008).

A Ordem dos Enfermeiros (OE) define em 2006, como eixo prioritário de investigação a realização de *“estudos que abordem estratégias inovadoras de gestão/liderança e organização do trabalho favorecedoras de contextos de trabalho que promovam e facilitem a qualidade dos cuidados”*. Segundo a OE (2004), a insatisfação profissional é influente na perda de qualidade na execução de tarefas profissionais que se refletem em esquecimentos, atrasos e falhas.

Também o *International Council of Nurses* (ICN) em 2007 emite um parecer relativo às áreas prioritárias de investigação em enfermagem, onde consta no domínio das *“respostas dos serviços de*

prestação de cuidados”, a necessidade prioritária da investigação da satisfação dos enfermeiros com o trabalho.

Desta forma, os objetivos do presente estudo foram:

- Avaliar a satisfação profissional dos enfermeiros do Hospital Amato Lusitano de Castelo Branco;
- Identificar as variáveis sociodemográficas que influenciam a satisfação profissional dos enfermeiros em estudo;
- Identificar as variáveis profissionais que influenciam a satisfação profissional da amostra em estudo.

MATERIAL E MÉTODOS

Realizámos um estudo transversal analítico e descritivo.

A população alvo foi constituída por todos os profissionais de enfermagem a exercer atividade no hospital. A recolha de dados foi efectuada entre os dias 1 de Abril a 15 de Abril de 2013. A amostra foi seleccionada através da técnica de amostragem não probabilística por conveniência.

Dos 342 questionários distribuídos, recolhemos 195 questionários, dos quais 3 foram considerados inválidos pelo facto dos respondentes não terem preenchido a escala de satisfação profissional, considerada crucial para o estudo. Assim, a amostra final ficou constituída por 192 enfermeiros, correspondendo a 56.14% da totalidade de enfermeiros que integra a unidade de saúde.

Verificamos que a amostra em estudo apresenta uma média de idades de 38.63 ± 7.784 anos, sendo 145 (75.5%) enfermeiras. O grupo etário mais prevalente é o compreendido entre os 35 e os 42 anos.

A maioria dos enfermeiros vive com companheiro/cônjuge, 73.4 % com companheiro. Os dados revelam que 89.1% da amostra habita na cidade, seguindo-se uma pequena percentagem de residentes em vilas (6.8%) e aldeias (4.2%).

Verificamos ainda que 86.5% dos profissionais de enfermagem apresentam como grau académico a licenciatura, 2.6% dos enfermeiros possuem Bacharelato. Com mestrado em enfermagem, obtivemos 10.4% da amostra e 1 enfermeiro (0.5%) é detentor do grau de Doutor.

Perante os dados apresentados, podemos afirmar que o perfil sociodemográfico médio da amostra em estudo revela indivíduos do género feminino, com 39 anos, habitantes da cidade, com algum tipo de relação conjugal e possuidores do grau académico de Licenciatura.

Tabela 1. Caracterização sociodemográfica da amostra em função do género.

Variável	Género	Masculino		Feminino		Total	
		N (47)	% (24.5)	N (145)	% (75.5)	N (192)	% (100.0)
Grupo Etário							
• ≤ 34 anos		17	36.2	46	31.7	63	32.8
• 35 – 42 anos		20	42.6	47	32.4	67	34.9
• ≥ 43 anos		10	21.3	52	35.9	62	32.3
Estado Civil							
• Sem companheiro		10	21.3	41	28.3	51	26.6
• Com companheiro		37	78.7	104	71.7	141	73.4
Local de Residência							
• Aldeia		2	4.3	6	4.1	8	4.2
• Vila		3	6.4	10	6.9	13	6.8
• Cidade		42	89.4	129	89.0	171	89.1
Habilitações literárias							
• Licenciatura e bacharel		42	89.4	129	89.0	171	89.1
• Pós-licenciatura/ mestrado e doutor		5	10.6	16	11.0	21	10.9

Face à caracterização do contexto profissional da amostra, verificamos que 37% possuem curso de pós-graduação ou curso de especialidade em enfermagem sendo o género feminino quem mais procura apostar na formação profissional.

Pela Tabela 2 verificamos que a categoria profissional “enfermeiro” é a mais prevalente na amostra (88.0%), seguindo-se os enfermeiros especialistas com 12.0%.

A prestação de cuidados é a função com maior representatividade da amostra (88.5%), face às funções (exclusivas) de gestão, desempenhadas por apenas 3 elementos da amostra (1.6%). Desempenhando ambas as funções (prestação de cuidados e gestão) encontramos 9.9% da amostra.

Prevalece na amostra o horário de trabalho rotativo (78.6%), face aos 21.4% de enfermeiros que têm horário laboral fixo. É a amostra masculina que mais pratica o horário rotativo.

Verificamos que o tempo de exercício na profissão variou entre 1 ano e 35 anos. As enfermeiras, em média, apresentam mais tempo de exercício na profissão, contudo as diferenças não são estatisticamente significativas;

O vínculo respeitante ao contrato de trabalho de funções públicas assume o valor percentual mais representativo da amostra (76.6% no género masculino e 72.4% no género feminino);

Perante os dados apresentados, podemos afirmar que o perfil profissional médio da amostra em estudo revela profissionais com a categoria “enfermeiro”, a exercer funções de prestação de cuidados e em horário rotativo. São profissionais que têm como vínculo laboral o contrato de trabalho de funções públicas e exercem a profissão de enfermagem há ± 16 anos, estão no hospital em estudo há ± 14 anos e permanecem no mesmo serviço há ± 9 anos. A maioria não apresenta

qualquer curso de pós-graduação ou especialidade e quando confrontados com a hipótese de mudança de profissão, respondem que “hoje” optariam pela mesma profissão.

Tabela 2. Caracterização profissional da amostra em função do género.

Variável	Género	Masculino		Feminino		Total	
		N	%	N	%	N	%
Categoria profissional							
• Enfermeiro		44	93.6	125	86.2	169	88.0
• Enfermeiro Especialista		3	6.4	20	13.8	23	12.0
Tipo de funções							
• Prestação de cuidados		43	91.5	127	87.6	170	88.5
• Gestão		1	2.1	2	1.4	3	1.6
• Ambas		3	6.4	16	11.0	19	9.9
Horário de trabalho							
• Horário Fixo		5	10.6	36	24.8	41	21.4
• Horário Rotativo		42	89.4	109	75.2	151	78.6
TE na Profissão							
• ≤ 15 anos		28	59.6	69	47.6	97	50.5
• ≥ 16 anos		19	40.4	76	52.4	95	49.5
TE no Hospital							
• ≤ 13 anos		23	48.9	73	50.3	96	50.0
• ≥ 14 anos		24	51.1	72	49.7	96	50.0
TE no Serviço							
• ≤ 7 anos		21	44.7	65	44.8	86	44.8
• ≥ 8 anos		26	55.3	80	55.2	106	55.2
Tipo de vínculo							
• CTFP		36	76.6	105	72.4	141	73.4
• CT sem termo		11	23.4	40	27.6	51	26.6

Efetuamos a recolha de dados, utilizando como ferramenta um questionário sustentado pela pesquisa bibliográfica, com vista à caracterização sociodemográfica, profissional e avaliação da Satisfação Profissional, nas suas 12 dimensões, através de escala própria (Pereira, 2010 adaptado de Spector, 1995).

Esta escala é constituída por quarenta e oito itens, com uma escala ordinal tipo *Likert*, havendo para cada um dos itens cinco opções de resposta (1-discordo completamente; 2-discordo; 3-não concordo nem discordo; 4-concordo; 5-concordo completamente).

A escala adaptada por Pereira (2010) pretende avaliar o nível de satisfação dos enfermeiros em doze dimensões (subescalas) diferentes, correspondendo a cada uma delas, quatro itens, dois cotados no sentido positivo e dois em sentido negativo. As doze dimensões são: relacionamento com a chefia, relacionamento com os colegas, autonomia, salário, reconhecimento, rotina, equidade, progressão, natureza do trabalho, responsabilidade, políticas e procedimentos na organização e excesso de trabalho.

A avaliação de cada item das dimensões da escala de satisfação profissional possibilita um intervalo de pontuações possíveis entre 1 e 5. Deste modo a avaliação do instrumento comporta uma pontuação média para cada uma das dimensões. São considerados pela autora (Pereira, 2010), indicadores de satisfação profissional pontuações médias superiores a 3 e indicadores de insatisfação, pontuações médias iguais ou inferiores a 3 (cf. Quadro 1).

Quadro 1. Pontuação da Escala de Satisfação Profissional (Pereira, 2010a).

Dimensões da Satisfação Profissional	Itens	Pontuação
Relacionamento com a Chefia	6, 35, 3 e 25	<p>- Pontuação média > 3 é indicativo de satisfação profissional</p> <p>- Pontuação média ≤ 3 é indicativo de insatisfação profissional</p>
Relacionamento com os Colegas	32, 47, 15 e 41	
Autonomia	48, 10, 26 e 12	
Salário	13, 30, 44 e 16	
Reconhecimento	17, 42, 39 e 22	
Rotina	21, 8, 23 e 29	
Equidade	4, 11, 27 e 45	
Progressão	24, 14, 31 e 5	
Natureza do Trabalho	20, 19, 33 e 36	
Responsabilidade	37, 38, 40 e 34	
Políticas e Procedimentos na Organização	2, 18, 43 e 7	
Excesso de Trabalho	28, 46, 9 e 1	

Após a recolha dos questionários e eliminação dos incompletos, a totalidade dos dados foi tratada informaticamente, utilizando o programa de tratamento estatístico *SPSS (Statistical Package for Social Science)* versão 21.0. Posteriormente, com o intuito de sistematizar e organizar os dados recolhidos, recorreremos à estatística descritiva e inferencial.

RESULTADOS

Observamos que a pontuação da satisfação profissional (global) da amostra em estudo apresentou um valor médio de 2.98 ± 0.366 , revelador de insatisfação profissional, correspondente a 53,65% do total da amostra. Estratificando por sexo, verificamos que os profissionais do sexo masculino apresentam percentagens superiores de satisfação profissional (61.7% vs.41.4%).

Pela análise da tabela 3 podemos observar que nas dimensões salário, reconhecimento, equidade, progressão, políticas e procedimentos da organização e excesso de trabalho a amostra apresenta pontuações indicativas de insatisfação profissional, sendo o salário a dimensão onde a insatisfação profissional é maior. Nas restantes 6 dimensões da satisfação profissional (relacionamento com a chefia, relacionamento com os colegas, autonomia, rotina, natureza do trabalho e responsabilidade)

obtiveram-se pontuações médias superiores a 3 valores, reveladoras da satisfação profissional da amostra nestas dimensões.

Por ordem decrescente de satisfação, obtivemos a melhor pontuação na dimensão relacionamento com os colegas (M=3.56; Dp=0.615), seguindo-se as dimensões natureza do trabalho (M=3.54; Dp=0.372), rotina (M=3.48; Dp=0.642), responsabilidade (M=3.43; Dp=0.358), autonomia (M=3.28; Dp=0.673), e por fim a dimensão relacionamento com a chefia (M=3.23; Dp=0.467) (cf. Tabela 3).

Tabela 3. Dados estatísticos relativos às subescalas da satisfação profissional

Subescalas	Min	Max	M	DP	CV (%)	Sk/erro	K/erro	K/S
● Relacionamento com a Chefia	2	4	3.23	0.467	14.45	-1.548	-0.538	0.000
● Relacionamento com os Colegas	2	5	3.56	0.615	17.27	-0.434	0.507	0.000
● Autonomia	2	5	3.28	0.673	20.51	-0.160	-1.083	0.001
● Salário	1	4	1.49	0.631	42.34	8.331	5.097	0.000
● Reconhecimento	1	5	2.90	0.659	22.72	-0.897	0.590	0.000
● Rotina	2	5	3.48	0.642	18.44	-1.188	0.022	0.000
● Equidade	1	5	2.97	0.799	26.90	0.891	-0.535	0.003
● Progressão	1	4	2.11	0.645	30.56	1.011	-1.919	0.000
● Natureza do Trabalho	2	4	3.54	0.372	10.50	-1.702	-0.017	0.000
● Responsabilidade	2	5	3.43	0.358	10.43	-1.011	1.908	0.000
● Políticas e Procedimentos Organização	1	5	2.90	0.615	21.20	-0.668	2.080	0.000
● Excesso de Trabalho	1	5	2.86	0.874	30.55	-1.274	-2.091	0.001
Satisfação Profissional (global)	2	4	2.98	0.366	12.28	0.714	1.318	0.200

Procurámos determinar a existência ou inexistência de relação de dependência entre variáveis estudadas e verificamos que os enfermeiros que apresentam índices superiores de satisfação profissional global pertencem ao género masculino, com idades ≤ 34 anos, e têm relação conjugal. Apresentam índices superiores de satisfação os detentores da categoria profissional “enfermeiro”, e os que desempenham funções de gestão em horário fixo (cf. Tabela 4).

Os profissionais que apresentam uma satisfação profissional global mais baixa são os pertencentes à amostra feminina com idades ≥ 43 anos e sem relação conjugal. Os mais insatisfeitos pertencem à categoria dos enfermeiros especialistas que prestam em simultâneo funções de gestão e prestação de cuidados em horário rotativo (cf. Tabela 4).

Tabela 4. Caracterização da Satisfação Profissional (global) em função de variáveis sociodemográficas e profissionais.

Satisfação Profissional (global) Variáveis	Insatisfeito		Satisfeito		Total	
	N	%	N	%	N	%
Género						
• Feminino	85	58.6	60	41.4	145	100.0
• Masculino	18	38.3	29	61.7	47	100.0
Grupo Etário						
• ≤ 34 anos	28	44.4	35	55.6	63	100.0
• 35 - 42 anos	37	55.2	30	44.8	67	100.0
• ≥ 43 anos	38	61.3	24	38.7	62	100.0
Estado Civil						
• Sem companheiro	26	51.0	25	49.0	51	100.0
• Com companheiro	77	54.6	64	45.4	141	100.0
Categoria profissional						
• Enfermeiro	88	52.1	81	47.9	169	100.0
• Enfermeiro Especialista	15	65.2	8	34.8	23	100.0
Tipo de funções						
• Prestação de cuidados	92	54.1	78	45.9	170	100.0
• Gestão	1	33.3	2	66.7	3	100.0
• Ambas	10	52.6	9	47.4	19	100.0
Horário de trabalho						
• Horário Fixo	18	43.9	23	56.1	41	100.0
• Horário Rotativo	85	56.3	66	43.7	151	100.0

Pela análise da tabela 5, verificamos que a variável género influencia significativamente as dimensões da satisfação profissional: relacionamento com os colegas ($p=0.015$), a autonomia ($p=0.006$), o reconhecimento ($p=0.009$), a rotina ($p=0.006$), a progressão ($p=0.002$), as políticas e procedimentos da organização ($p=0.008$) e a satisfação profissional global ($p=0.002$), assumindo também um valor preditivo significativo sobre as dimensões autonomia, salário, progressão, políticas e procedimentos na organização e satisfação profissional (global).

Tabela 5. Teste de U Mann-Whitney entre as dimensões da satisfação profissional e o género.

Dimensões da Satisfação Profissional	Género		UMW	p
	Feminino	Masculino		
	Ordenação Média	Ordenação Média		
• Relacionamento com a Chefia	93.64	105.33	2992.500	0.204
• Relacionamento com os Colegas	90.97	113.56	2605.500	0.015
• Autonomia	90.24	115.81	2500.000	0.006
• Salário	93.64	105.32	2993.000	0.183
• Reconhecimento	90.56	114.84	2545.500	0.009
• Rotina	90.23	115.83	2499.000	0.006
• Equidade	92.08	110.15	2766.000	0.052
• Progressão	89.61	117.77	2408.000	0.002
• Natureza do Trabalho	93.54	105.63	2978.500	0.186
• Responsabilidade	94.18	103.66	3071.000	0.295
• Políticas e Procedimentos Organização	90.47	115.11	2533.000	0.008
• Excesso de Trabalho	95.59	99.31	3275.000	0.689
• Satisfação Profissional (global)	89.31	118.69	2364.500	0.002

- Identificou-se relação de dependência entre a variável categoria profissional e o relacionamento com a chefia ($p=0.008$) e o excesso de trabalho ($p=0.015$);
- O horário de trabalho tem relação de dependência com a dimensão relacionamento com a chefia ($p=0.047$) e equidade ($p=0.011$);
- O tempo de exercício na profissão tem uma relação de dependência com o relacionamento com a chefia ($p=0.000$), com a equidade ($p=0.014$) e com as políticas e procedimentos na organização ($p=0.002$);
- A variável tempo de exercício no serviço influencia as dimensões da satisfação profissional, relacionamento com a chefia ($p=0.008$), equidade ($p=0.005$) e excesso de trabalho ($p=0.035$);
- Existe relação de dependência entre a variável tipo de vínculo e o relacionamento com a chefia ($p=0.001$), o salário ($p=0.039$), a equidade ($p=0.014$) e o excesso de trabalho ($p=0.023$);
- A variável grupos etários apresenta peso preditivo na dimensão excesso de trabalho;
- O tempo de exercício no hospital apresenta peso preditivo na dimensão salário;
- A variável independente tempo de exercício no serviço constitui uma variável preditora das dimensões, relacionamento com chefia, relacionamento com colegas, autonomia e equidade.

CONCLUSÕES

Os dados obtidos na investigação permitiram concluir que 53.65% dos enfermeiros revelaram insatisfação com a profissão com prevalência do gênero masculino. Constatamos que das variáveis em estudo (sociodemográficas e profissionais), apenas variável sociodemográfica gênero teve influência estatisticamente significativa.

A evidência científica demonstra um panorama bastante abrangente e complexo face à satisfação profissional, contudo, é possível avançar com um conjunto de fatores, que determinam influência na satisfação. O aprofundar dos estudos da satisfação profissional em enfermagem pode elucidar quais os aspectos do trabalho que influenciam a satisfação ou insatisfação, com a devida importância para as organizações. Da análise das dimensões em que prevalece a insatisfação profissional dos enfermeiros do hospital em estudo, concluímos que o salário, a progressão e o excesso de trabalho, são por ordem decrescente aquelas em que a insatisfação é verificada. Por outro lado, concluímos que os enfermeiros demonstram estar mais satisfeitos com o relacionamento com os colegas, seguido das dimensões natureza do trabalho, rotina e responsabilidade.

Como ocorre nos múltiplos ângulos da vida individual e social, a resolução de um problema ou a promoção de um efeito positivo só podem ser alcançadas quando se atua sobre as causas. Assim sucede com a satisfação profissional! Se os seus efeitos podem ser positivos, importa atuar sobre as causas, seja diminuindo os fatores indutores de insatisfação, seja reforçando os promotores de satisfação. Ao longo desta investigação foram mencionadas várias causas de (in)satisfação, podendo ser extraída a seguinte ideia global: a satisfação poderá ser entendida como resultado da interação e do ajustamento entre as pessoas e a organização. Desta forma, cabe à organização a tarefa de criar o quadro no seio do qual as pessoas possam sentir-se satisfeitas. Tal pode passar por aspetos como as condições de trabalho, incentivos monetários, perspectivas de promoção, progressão ou reconhecimento, adequação das cargas de trabalho laboral entre outros procedimentos organizacionais significativos da melhoria da satisfação do enfermeiro. Consideramos ainda ser imperativo um maior envolvimento da enfermagem na tomada de decisão institucional, em particular quando a decisão envolve o campo de ação desta disciplina. Este envolvimento pode ser conducente a uma maior satisfação profissional e por conseguinte, implicar um melhor desempenho e humanização do cuidar.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- André, O., & Neves, A., (2001). A satisfação profissional dos enfermeiros em serviços de urgência. *Nursing*, 157, 15-19.
- Barbosa, L. & Melo, M., (2008). Relações entre qualidade da assistência de enfermagem: revisão integrativa da literatura. *Revista Brasileira de Enfermagem*, Vol.61, Nº2, 366-370. Acedido 4, Maio, 2013, em <http://www.scielo.br/pdf/reben/v61n3/a15v61n3.pdf>.
- Carvalho, A., (2007). Ambientes Favoráveis... e Qualidade! Enfermagem e o Cidadão - *Jornal da Secção Regional do Centro da Ordem dos Enfermeiros*, Nº12, 2.
- Chiavenato, I., (2005). *Comportamento Organizacional: a dinâmica do sucesso das organizações*. São Paulo: Editora Campus.
- Ferreira, M. A. et al., (2006). Satisfação no Trabalho e Comportamentos Estratégicos. *Revista Portuguesa de Enfermagem*, Nº6, 37-46.
- Fontes, A., (2009). *Satisfação Profissional dos Enfermeiros... Que Realidade? Serviço de Cuidados Intensivos versus Serviço de Medicina*. Universidade do Porto - Instituto de Ciências Biomédicas de Abel Salazar. Dissertação para obtenção do grau de Mestre.
- Gonçalves, E., (2007). *Satisfação Profissional: Uma realidade em Cuidados de Saúde Primários*. Lisboa: Escola Nacional de Saúde Pública - Universidade Nova de Lisboa. Tese de Mestrado.
- Graça, L., (1999). *A Satisfação profissional dos profissionais de saúde nos centros de saúde: Instrumentos para a melhoria da qualidade*. Coimbra: Direcção Geral de Saúde - Gráfica de Coimbra.

-
- International Council of Nurses., (2007). *Ambientes favoráveis à prática: condições de trabalho = cuidados de qualidade*. Lisboa: Ordem dos Enfermeiros, ISBN: 92-95040-80-5.
- Kinicki, A. & Kreitner, R., (2006). *Comportamento Organizacional*. São Paulo: Editora MacGraw-Hill.
- Lino, M., (1999). *Satisfação profissional entre enfermeiras da UTI: Adaptação transcultural do Index of Work Satisfaction*. São Paulo: Escola de Enfermagem da UCP. Tese de Mestrado.
- Martinez, M. C., Paraguay, A. I. & Latorre, M. R., (2004). Relação entre Satisfação com os aspectos psicossociais e saúde dos trabalhadores. *Revista de Saúde Pública*, Nº38, 55-61, Acedido em 4, Maio, 2013, em <http://www.scielo.br/pdf/rsp/v38n1/18452.pdf>.
- Moura, S. C. M., (2012). *Satisfação dos Profissionais de Enfermagem*. Bragança - Instituto Politécnico de Bragança - Escola Superior de Tecnologia e Gestão. Dissertação apresentada para obtenção do Grau de Mestre em Gestão das Organizações, Ramo de Unidades de Saúde.
- Ordem dos Enfermeiros., (2004). *As Condições de Trabalho dos Enfermeiros Portugueses*. Lisboa: Ordem dos Enfermeiros, ISBN: 972-99646-1-0.
- Ordem dos Enfermeiros., (2006). *Investigação em Enfermagem: tomada de decisão*. Lisboa: Ordem dos Enfermeiros, ISBN: 972-99646-1-0.
- Pereira, A., (2010). Factores de Satisfação Profissional dos Técnicos de Diagnóstico e Terapêutica. Covilhã - Universidade da Beira Interior - Departamento de Gestão e Economia. Tese de Mestrado.
- Spector, P., (1995). Measurement of Human Service Staff Satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey. *American Journal of Community Psychology*, Vol. 13, Nº. 6, 693-713.
- Valente, J., (2013). *Satisfação Profissional dos Enfermeiros de um Hospital da Região Centro*. Viseu - Instituto Politécnico de Viseu - Escola Superior de Saúde de Viseu. Relatório Final, Mestrado em Enfermagem Médico-Cirúrgica.