



AFRONTAMIENTO PSICOLÓGICO EN EL SIGLO XXI

SATISFAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM

Sandra Cristina Mendo Moura¹, Manuel Alberto Morais Brás², Eugénia Maria Garcia Jorge Anes³

¹Enfermeira, Unidade Local de Saúde do Nordeste, Portugal

Aluna do Mestrado de Gestão de Unidades de Saúde

Morada: Apartado 24 5200 Mogadouro,

Email: Sandra.mendo.moura@hotmail.com,

Contacto: 934379097

²Professor Adjunto. ESSa, IPB, Portugal

³Professor Adjunto. ESSa, IPB, Portugal

Fecha de recepción: 23 de enero de 2012

Fecha de admisión: 15 de marzo de 2012

RESUMO

A delimitação do conceito de satisfação profissional é uma tarefa complexa.

Tendo por base esta temática, estabelecemos como principal objectivo, verificar se existem diferenças entre as variáveis sociodemográficas, de contexto profissional, de contexto de formação e de contexto laboral e o nível de satisfação dos profissionais de enfermagem.

Tratou-se de estudo descritivo, transversal e correlacional que recorrendo à vertente quantitativa do processo metodológico. Nesta investigação optou-se pela aplicação de um questionário anónimo e confidencial aplicado aos profissionais de enfermagem do ACES Trás-os-Montes I (Nordeste) dividido em duas partes: a primeira parte, contemplando variáveis de caracterização sociodemográfica, profissional, de formação, laboral, entre outras e, uma segunda parte constituída pela escala de Satisfação com o Trabalho de Ribeiro (2002).

Quanto aos resultados estatisticamente significativos, relativamente às médias de satisfação mais elevadas são profissionais do sexo masculino, com idades superiores a 44 anos, casados e com filhos, que possuem Pós – Licenciatura de Especialização, que não prestam cuidados directos, com horário fixo, motivados e satisfeitos com o vencimento que auferem, que não têm conflitos no local de trabalho, satisfeitos com o reconhecimento da profissão, que exercem funções de gestão e que continuariam a escolher a mesma profissão.

Palavras-chave: satisfação profissional, profissionais de enfermagem, gestão.



SATISFAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM

ABSTRACT

The delimitation of the professional satisfaction concept of is a complex task.

Having for base this thematic, we establish as main objective to verify if there are differences between the social and demographic variables, of professional context, context of formation and labor context and the level of satisfaction of the nursing professionals.

It was a descriptive, transversal and correlational study, quantitative source of the process method. This anonymous inquiry was applied to the professionals of nursing of the ACES Trás-os-Montes (Nordeste) divided in two parts was opted to the application of a confidential questionnaire: the first part, with questions elaborated for the investigator, contemplating changeable of social and demographic variables, professional characterization, of formation, labor, among others e; one second part consisting of the scale of Work Satisfaction of Ribeiro (2002).

The main results stands out that a highest satisfaction comes from the masculine sex, over the 44 years old, married and with children, who possess the specialty, that do not do direct cares, with fixture hourly, satisfied with the salary, that do not have conflicts in the workstation, satisfied with the recognition of the profession, that have management functions and those who would choose the same profession again.

Keywords: professional satisfaction, nursing professionals, management

INTRODUÇÃO

Grande parte do tempo do dia é passado no local de trabalho e a grande verdade é que a actividade profissional tem um peso inegável na vida dos indivíduos activos. O sentir-se bem no seu espaço de trabalho é uma necessidade quase imperiosa, na medida em que esta satisfação apresenta uma ligação directa com o bem-estar do indivíduo nos restantes aspectos da sua vida.

De acordo com Graça (1999), a satisfação laboral consiste numa "atitude" ou uma "emoção" que tem tradução efectiva em comportamentos e em opiniões verbalizadas. Várias dimensões foram apontadas no sentido de se fazer uma avaliação da satisfação profissional; remuneração, condições de trabalho e saúde, segurança no emprego, relacionamento, autonomia/poder, status/prestígio e realização.

A satisfação profissional tem sido considerada uma variável importante porque, implícita ou explicitamente, é associada simultaneamente à produtividade e à realização pessoal dos indivíduos.

A realização deste estudo sobre a satisfação profissional, dos profissionais de enfermagem, permite-nos conhecer, a sua percepção acerca desta realidade, perceber o que os motiva e quais as suas expectativas, pois só deste modo se conseguirá melhorar a sua eficiência e produtividade, bem como, a qualidade dos serviços a prestar.

Segundo Mezomo (2001) uma organização que tem funcionários satisfeitos, tem vantagens e potencial acrescido, dado que, atrai os melhores, reduz a rotatividade do pessoal, aumenta a produtividade, reduz os custos, melhora a imagem perante a comunidade e ganha competitividade.

No que concerne ao profissional de Enfermagem, a forma como se sente e encara o seu trabalho, determinam definitivamente a qualidade e o êxito dos cuidados que presta. Por ser uma profissão que se move muito e especialmente na esfera das relações humanas, acaba por ter uma série de características que a tornam excepcionalmente desgastante, daí, o imperativo de, a satisfação no local de trabalho ser pedra de toque.

Na verdade, a Enfermagem é uma profissão que tem vindo a sofrer inúmeras alterações e reestruturações no sentido de atingir a excelência do cuidar e se afirmar como profissão autónoma e cientificamente estruturada. Assim, há que salientar a introdução de inovações tecnológicas nos



AFRONTAMIENTO PSICOLÓGICO EN EL SIGLO XXI

contextos de trabalho, que requerem dos profissionais uma actualização constante, de forma a que a competência profissional não fique comprometida.

O interesse pela temática em apreço derivou, em grande parte, da presumida relação com o desempenho profissional. É hoje, quase unanimemente percebida, a relação entre a satisfação no local de trabalho e o elevado desempenho dos seus profissionais.

De acordo com Lobos (1978) cientistas sociais e gestores acreditam que, se a insatisfação no trabalho pudesse ser reduzida, as barreiras humanas à produção poderiam ser removidas e transformadas numa força que deveria melhorar o desempenho e a conseqüente produtividade.

Este estudo debruça-se sobre a satisfação laboral dos enfermeiros que exercem actividade em Cuidados de Saúde Primários e pretende tentar compreender alguns dos factores que influenciam a forma como o enfermeiro se sente no seu local de trabalho e como vê a sua profissão.

Desta forma, são nossos principais objectivos:

- Avaliar a percepção da Satisfação dos Profissionais de Enfermagem que exercem actividade profissional no ACES Trás-os-Montes I Nordeste, através da aplicação de uma escala de Satisfação com o Trabalho de José Pais Ribeiro já validada para a população portuguesa.
- Relacionar a percepção de satisfação dos profissionais de Enfermagem com as variáveis independentes.
- Recolher dados, no âmbito da temática em apreço, que facilitem a tomada de decisão dos responsáveis no âmbito da gestão destas organizações de saúde.
- Identificar as variáveis que se relacionam negativa e positivamente com a satisfação profissional dos enfermeiros.

São vários os estudos consultados no âmbito da nossa linha de investigação e que norteiam a nossa orientação para construção do corpo teórico e que permitem estabelecer um paralelismo com os resultados encontrados na nossa pesquisa. Embora existam imensos estudos sobre a temática *satisfação laboral*, há menos investigação relativamente à satisfação profissional laboral dos enfermeiros.

Queremos com isto dizer que, a satisfação laboral em enfermeiros ainda não estando devidamente estudada, nos terá dificultado o acesso a outros estudos, que pudessem subsidiar o nosso relativamente aos resultados. Conscientes da sua limitação, esperamos contudo que esta investigação possa contribuir à sua maneira, como forma de colmatar um pouco esta falha e que seja a base de um possível estudo mais amplo e aprofundado.

MÉTODOS

Este é um estudo observacional, descritivo, transversal e correlacional, faz uso da amostragem não probabilística e recorre à vertente eminentemente quantitativa da metodologia científica (Ribeiro, 2010).

Nesta investigação optou-se pela aplicação de um questionário anónimo e confidencial aplicado aos profissionais de enfermagem do ACES Trás-os-Montes I (Nordeste) dividido em duas partes: a primeira parte, constituída por um questionário prévio, com questões elaboradas pelo investigador, contemplando variáveis de caracterização sociodemográfica, profissional, de formação, laboral, entre outras e, uma segunda parte constituída pela escala de Satisfação com o Trabalho de Ribeiro (2002). A relação entre variáveis da primeira parte do questionário com as dimensões da escala de Satisfação com o Trabalho permitirá estabelecer quais os factores preponderantes na Satisfação com o Trabalho nestes profissionais.

O êxito num processo de investigação depende, certamente, da forma metódica e sistemática como o investigador procede ao longo das várias etapas, mas, também, do seu empenho, envolvimento e capacidade de fazer as opções correctas no sentido da resposta à questão de partida e aos

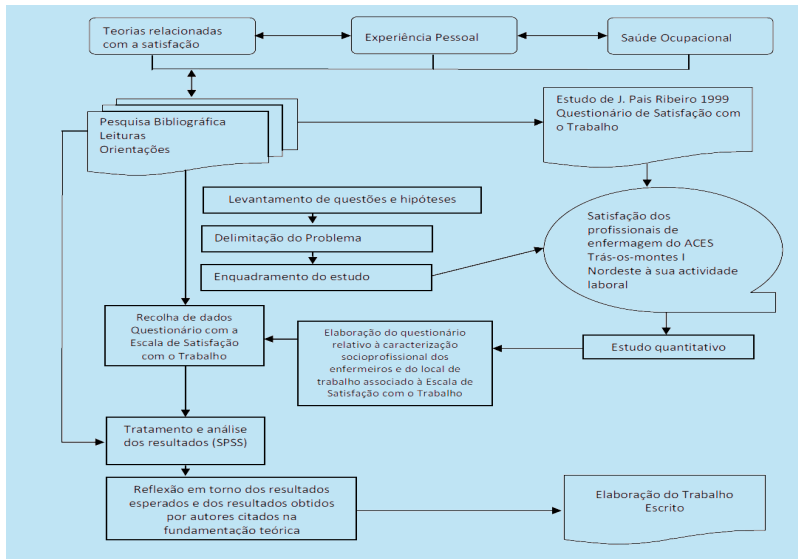


SATISFAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM

objectivos a que se propõe. Escolher e aplicar uma metodologia significa escolher e percorrer um caminho ou um percurso. Chegadas a esta fase do percurso, somos levados a aceitar que, este caminho, muitas vezes, requer ser ajustado ou adequado a cada etapa, graças à aplicação de regras e normas, como também, alguma criatividade e imaginação.

A aplicação das várias etapas do procedimento metodológico apenso neste estudo resultou na elaboração de um esquema que permite a visualização das principais actividades e está representado na figura que se segue:

Figura 1 – Fluxograma das etapas da investigação



Num estudo de investigação correlacional o enunciado das hipóteses é uma etapa processual fundamental que permite uma predição das relações esperadas entre duas ou mais variáveis. Nesta fase apresenta-se uma proposição provisória, uma suposição que deve ser verificada e que traduz o enunciado do problema de uma forma concisa (Freixo, 2010).

Como hipóteses de estudo definiram-se 4, que decorrem da relação das variáveis independentes constantes na primeira parte do questionário com a escala de Satisfação no Trabalho (segunda parte do questionário). Como enunciados das hipóteses de estudo, temos:

Hipótese H1: Existem diferenças nos valores médios da satisfação com o trabalho para as características sócio-demográficas.

Hipótese H2: Existem diferenças nos valores médios da satisfação com o trabalho para as características profissionais.

Hipótese H3: Existem diferenças nos valores médios da satisfação com o trabalho para o nível de formação.

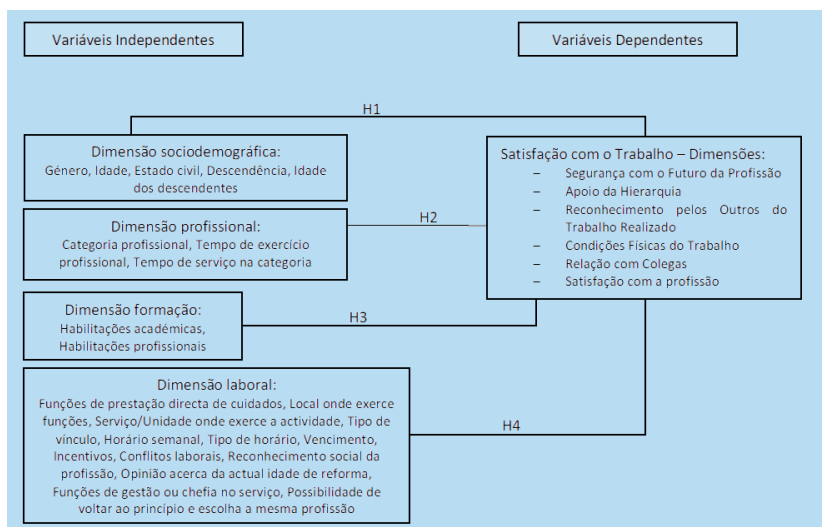
Hipótese H4: Existem diferenças nos valores médios da satisfação com o trabalho para as características laborais.



AFRONTAMIENTO PSICOLÓGICO EN EL SIGLO XXI

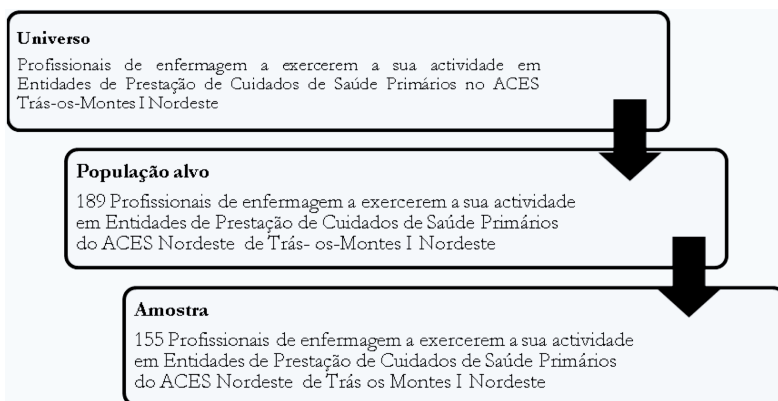
Deste modo apresenta-se um esquema, na figura que se segue, ilustrativo do processo de dedução das hipóteses:

Figura 2 – Desenho metodológico da dedução das hipóteses



Tão ou mais importante que os parâmetros processuais da metodologia é a definição do Universo/População/Amostra de uma investigação de cariz científico. Na Figura 4 esquematiza-se o processo de escolha do Universo, da população alvo e da amostra:

Figura 3 – Processo de escolha do Universo, da população alvo e da amostra





SATISFAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM

RESULTADOS

Relativamente ao género, verificou-se que a amostra era composta, maioritariamente por profissionais do género feminino 89,81%, (n=139).

A média de idades dos enfermeiros inquiridos foi de 36,74 anos ($\pm 8,727$), o coeficiente de dispersão foi de 20,19%, a moda foi de 26 anos e a mediana de 35 anos. A idade mínima dos inquiridos foi de 24 anos e a máxima de 66 anos.

No que respeita ao estado civil, verificou-se que a amostra era, maioritariamente, composta por enfermeiros casados (63,06%, n=99), seguidos pelos solteiros (26,75%, n=42). Os enfermeiros divorciados, viúvos e em união de facto constituíam uma minoria (5,7%, n=9; 2,5%, n=4 e 1,9%, n=3, respectivamente).

No que se refere à distribuição dos inquiridos segundo o número de filhos verificou-se que a maioria dos enfermeiros (35%, n=55) não têm filhos, enquanto 29,9% (n=47) possuem dois filhos e 27,4% (n=41) possuem apenas um filho. Uma minoria de 7,7% (n=12) possuem três filhos a prole, apurou-se que a amostra era, maioritariamente, composta por enfermeiros com filhos (64,5%, n=100).

Relativamente à distribuição dos enfermeiros segundo as habilitações académicas, averiguou-se que a amostra era, maioritariamente, composta por enfermeiros licenciados (66,88%, n=104). Os enfermeiros com especialidade constituíam 18,47% (n=29) e com pós-graduação 10,83% (n=17). Os enfermeiros com bacharelato e com mestrado constituíam uma minoria (2,55%, n=3; e 1,27%; n=2, respectivamente).

Constata-se que 21,7% possuem menos de 5 anos de exercício profissional, 16,6% de 5 a 9 anos, 24,8% de 10 a 14 anos, 15,9% de 15 a 19 anos, 9,6% de 20 a 24 anos e 11,5% mais de 25 anos de serviço. Já no que respeita ao tempo de serviço na categoria a grande maioria dos enfermeiros tem menos de 5 anos (35,7%) e uma grande parte tem 5 a 9 anos (33,1%).

Verificou-se que a grande maioria 92,99%, (n=144) dos enfermeiros presta cuidados de forma directa. Apenas uma minoria de 7,0% (n=11) dos enfermeiros não presta cuidados de forma directa.

A grande maioria dos enfermeiros declarou exercer actividade numa Unidade de Cuidados Saúde Personalizados (63,69%, n=99). Apenas 21,3% afirmou exercer actividade numa Unidade de Cuidados na Comunidade, 12,1% num Serviço de Urgência Básica e 3,2% numa Unidade de Saúde Pública.

Verificou-se o modo como os elementos da amostra se distribuíram de acordo com o tipo de vínculo. Constata-se que a maioria, 63,06% (n=99), tem vínculo no Quadro do pessoal do ACES, 33,76% (n=53) Contrato individual de trabalho e apenas 3,18% (n=5) está sob Requisição.

Todos os enfermeiros (n=155) referiram fazer um Horário completo de 35 h semanais. Nenhum enfermeiro referiu fazer um Horário completo de 40 h ou um Horário acrescido de 42 h semanais.

A grande maioria dos enfermeiros referem ter horário fixo 73,25%, (n=114). Uma minoria de enfermeiros pratica a sua actividade em horário por turnos 26,75%, (n=41).

A distribuição da satisfação relativamente ao vencimento auferido aumenta exponencialmente do Totalmente Satisfeito para o Totalmente Insatisfeito. A satisfação ponderada é de 15,4 % (n=23) e a insatisfação ponderada é de 84,6% (n=132).

Relativamente à existência de conflitos a maioria 62,4%, (n= 96) afirmou que não existem.

Na distribuição da satisfação relativamente ao reconhecimento social da sua profissão a maioria dos enfermeiros dividem-se entre Bastante insatisfeitos com 42,7% e Satisfeitos com 37,6%. A satisfação ponderada é de 48,4% (n=70) e a insatisfação ponderada é de 51,6% (n=85). Os enfermeiros mostram estar, tendencialmente, insatisfeitos relativamente ao reconhecimento social da sua profissão.

No que respeita à concordância relativamente à actual idade de reforma os enfermeiros são unânimes na resposta; 93,6% (n=145) não concorda e apenas 6,4% (n=10) concorda.



AFRONTAMIENTO PSICOLÓGICO EN EL SIGLO XXI

Apenas 15,9% (n=25) dos enfermeiros inquiridos desempenham funções de gestão ou de chefia na sua actividade profissional.

No que respeita à questão, Se tivesse a possibilidade de voltar ao princípio, escolheria a mesma profissão? os enfermeiros são maioritariamente concordantes (72,6%, n=112) escolheriam novamente ser enfermeiros. Uma minoria de 27,4% (n=43) não voltaria a escolher a profissão de enfermagem se pudesse voltar ao princípio.

DISCUSSÃO E CONCLUSÃO

Cabe-nos agora, tecer as considerações finais, resumindo informações aportadas nos capítulos anteriores, enunciando as limitações do estudo, as possíveis direcções para futuras pesquisas e sugestões.

De acordo com Almeida (2003), qualquer organização é fruto da construção humana e, por conseguinte, não existe se não existirem pessoas.

Assumimos e subscrevemos a visão de Mezomo (2001), que defende que nenhuma organização obtém sucesso, ou seja, cumpre os objectivos sem o esforço e empenho solidário de todos os trabalhadores, que mais do que nunca devem agir em equipa, na procura e operacionalização dos objectivos, que consubstanciem a melhoria do desempenho organizacional. Uma organização com funcionários satisfeitos, tem vantagens potencialmente acrescidas, dado que, por norma, atrai os melhores, reduz a rotatividade do pessoal, aumenta a produtividade, reduz os custos, melhora a imagem perante a comunidade e ganha competitividade.

O estudo ora apresentado, pressupõe uma reflexão sobre a forma como as variáveis sociodemográficas, de contexto profissional, de contexto de formação e de contexto laboral influenciam o nível de satisfação profissional, dos profissionais de enfermagem do ACES Trás-os-Montes I Nordeste. Permitiu conhecer a imagem que estes profissionais possuem das organizações de saúde onde exercem funções, as quais se encontram em constante mudança, de modo a identificar as causas de inaptações e suas consequências, para assim implementar medidas que promovam a satisfação e opere as transformações desejadas.

Esta investigação, sugere relativamente às variáveis sócio-demográficas e a Satisfação com o Trabalho, que:

- Indivíduos do género masculino apresentarem sempre uma satisfação ligeiramente maior do que do género feminino;
- Indivíduos de faixas etárias mais elevadas, apresentam quase sempre uma satisfação maior que os das faixas etárias mais baixas;
- Indivíduos casados, apresentarem uma satisfação superior aos restantes grupos;
- Indivíduos com filhos, apresentarem maior satisfação que os que não têm filhos;
- Indivíduos com maior número de filhos, mostram maior satisfação que os sem filhos.

Relativamente às variáveis profissionais e a Satisfação com o Trabalho, concluímos que:

- Enfermeiros especialistas, demonstram uma maior satisfação por comparação com outros grupos;
- Enfermeiros menos satisfeitos, são os que se encontram a meio da sua carreira profissional;
- Enfermeiros com mais anos de serviço, apresentam uma maior satisfação relativamente aos demais grupos.

Relativamente às variáveis de formação na Satisfação com o Trabalho, concluímos que:

- Enfermeiros com especialidade demonstrarem uma satisfação maior que os outros grupos.

Relativamente às variáveis laborais e a Satisfação com o Trabalho, concluímos que:



SATISFAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM

- Enfermeiros que não prestam cuidados directos, exibem sempre uma satisfação ligeiramente maior do que os enfermeiros que prestam cuidados directos;
- Os enfermeiros que exercem actividade em Vinhais e Miranda do Douro, sugerem maior satisfação profissional que todos os outros enfermeiros que trabalham dos demais 13 Centros de Saúde;
- Enfermeiros que trabalham nas UCC demonstram uma maior satisfação que os enfermeiros que trabalham nas outras unidades funcionais;
- Enfermeiros, com outro tipo de vínculo laboral, dizem-se mais satisfeitos que os restantes enfermeiros;
- Enfermeiros que praticam horário fixo, consideram-se ligeiramente mais satisfeitos do que os enfermeiros com horário por turnos;

Relativamente ao vencimento, enfermeiros satisfeitos com este, apresentam maiores níveis de satisfação profissional;

- Enfermeiros que não têm conflitos no local de trabalho, dizem-se sempre, ligeiramente mais satisfeitos do que os enfermeiros que tem conflitos neste local;
- Enfermeiros satisfeitos com o reconhecimento social, são aqueles que apresentam maiores níveis de satisfação;
- Enfermeiros que concordam com a idade da reforma, apresentam sempre uma satisfação ligeiramente maior do que os enfermeiros que não concordam com esta;
- Enfermeiros que exercem funções de gestão, também insinuam sentir-se profissionalmente mais satisfeitos;
- Enfermeiros que escolheriam a mesma profissão, dizem-se ligeiramente mais satisfeitos, que os enfermeiros que a não voltariam a escolher.

No que diz respeito à Escala de Satisfação com o Trabalho, concluímos que:

- As dimensões segurança com o futuro da profissão e satisfação com a profissão têm valores observados inferiores ao esperado;
- As restantes dimensões e totalidade da escala têm valores superiores aos valores médios esperados.
- Os enfermeiros que desempenham funções no ACES Trás-os-Montes I Nordeste encontram-se moderadamente satisfeitos (média EST = 81,727).

De acordo com os resultados obtidos, pensamos ser imperativo um maior envolvimento e participação destes profissionais na tomada de decisão institucional, em particular quando a decisão envolve o seu serviço, para que este envolvimento, promova uma maior satisfação e por conseguinte, implique um melhor desempenho e humanização na prestação de cuidados. Um maior comprometimento dos órgãos de gestão e chefias, envolvendo destes profissionais, potencia e promove uma melhor comunicação e valorização das queixas, pois uma comunicação eficaz, pode fazer forte, forte gente.

A principal limitação do estudo está relacionada com o tamanho da amostra. Embora a recolha de dados se tenha configurado difícil, sugerimos que estudos futuros, possam abranger amostras maiores e geograficamente mais alargadas.

No futuro, gostaríamos de desenvolver outros estudos, tendo por base a comparação da Satisfação profissional, entre profissionais de enfermagem que exercem actividade em Cuidados de Saúde Primários *versus* Cuidados Diferenciados. Estudos de âmbito nacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALMEIDA, Helena – *Padrões de Qualidade e Centralidade dos Cuidados: um projecto em curso*. II Congresso da Ordem dos Enfermeiros (“O Enfermeiro e o Cidadão: Compromisso (d) e Proximidade”), 2003.



AFRONTAMIENTO PSICOLÓGICO EN EL SIGLO XXI

- FREIXO, J. M.V., (2010), *Metodologia Cientifica*, Editora Piaget.
- GRAÇA, Luís – *A Satisfação profissional dos profissionais de saúde nos centros de saúde: Instrumentos para a melhoria da qualidade*. Portugal Direção Geral de Saúde, 1ª ed. Coimbra: Gráfica de Coimbra, 1999.
- GRAÇA, Luís – *Satisfação no Trabalho? Sim, Obrigado!....* *Dirigir*. N. º1, 1989, p. 22-24. ISSN: 0871-7354
- LOBOS, J. A. (1978). *Comportamento organizacional. Leituras seleccionadas*.
- MEZOMO, J. C (2001). *Gestão da qualidade na saúde: principios básicos*. São Paulo: Manole.
- PAIS RIBEIRO, J .L. (1999). *Escala de Satisfação com o Suporte Social (ESSS)*. *Análise Psicológica*, 3 (17), 547-558
- PAIS RIBEIRO, J. L. (2002). *Satisfação com a Profissão e Impacto na Saúde em Profissionais de uma Unidade de Cuidados Intensivos*. In: I Leal, I. Cabral & J. Ribeiro (Edts). *Actas do 4º Congresso Nacional de Psicologia da Saúde* (pp.239-246). Lisboa: ISPA.
- PAIS-RIBEIRO, J., & Marques, S. (2010). *The hope construct and his relations with Satisfaction with health, quality of life, and disease behaviour, in general population*.

