

## AFRONTAMIENTO PSICOLÓGICO EN EL SIGLO XXI

**SATISFAÇÃO PROFISSIONAL EM ENFERMAGEM NUM SERVIÇO DE SAÚDE MENTAL****Maria de Fátima Pereira Geraldês<sup>1</sup>, Eugénia Maria Garcia Jorge Anes<sup>2</sup>, Manuel Alberto Morais Brás<sup>3</sup>.**<sup>1</sup> Especialista em Enfermagem de S.M.P., ULS do Nordeste.

Contacto: Av. Brigadeiro Figueiredo Sarmento, lote 60, 5º dto. 5300-302. Bragança

Telf: 00351 934913169; Email: fatima.geraldes@ipb.pt

<sup>2</sup> Professor Adjunto, ESSa-IPB, eugenia@ipb.pt<sup>3</sup> Professor Adjunto, ESSa-IPB, manuel-bras@ipb.pt*Fecha de recepción: 12 de enero de 2012**Fecha de admisión: 15 de marzo de 2012***RESUMO**

É, hoje reconhecida a importância da satisfação profissional dos enfermeiros, dada a relação com a qualidade dos cuidados prestados. Tornando-se esta evidente na área da saúde mental, dada a sua especificidade.

O objectivo deste estudo foi analisar o nível de satisfação com o trabalho dos enfermeiros na área de saúde mental, num serviço de doentes crónicos no Norte de Portugal em 2011. É um estudo descritivo, transversal e correlacional. Para a colheita de dados foi utilizado um Questionário de Satisfação com o Trabalho, de Ribeiro e Maia (2002). Participam no estudo todos os elementos da equipe (8) com idades compreendidas entre os 44 e 59 anos, maioritariamente masculina (62,5%), casados ou em união de facto (87,5%), 50% são licenciados, 25% são especialistas ou possuem pós-graduação. A experiência profissional varia entre 23 e 36 anos, sendo superior a 10 anos no serviço para 50% da população. Maioritariamente (87,5%) trabalham por turnos, encontram-se insatisfeitos relativamente ao vencimento (75%) e à presença de conflitos.

O grau de satisfação com o trabalho da equipe, situa-se em média no parâmetro de insatisfeito. Verificamos uma relação estatisticamente significativa da satisfação profissional com o sexo, o vencimento, habilitações, organização do trabalho e com a presença de conflitos.

**Palavras chave:** Satisfação profissional, enfermeiros.

**ABSTRAT**

It is now recognized the importance of job satisfaction of nurses, given the relationship with the quality of care. This is most evident in the area of mental health, given its specificity.

The aim of this study was to analyze the level of job satisfaction of nurses in mental health, in a service of the chronically mentally ill in northern Portugal in 2011. It is a descriptive, cross-sectional and correlational. For data collection a questionnaire was used Satisfaction with the work of Ribeiro and Maia (2002). Participate in the study all the team members (8) aged between 44 and 59 years, mostly male (62.5%), married or unmarried couples (87.5%), 50% are graduates, 25% are



## SATISFAÇÃO PROFISSIONAL EM ENFERMAGEM NUM SERVIÇO DE SAÚDE MENTAL

specialists or have post-graduation. The experience varies between 23 and 36 years, more than 10 years in service for 50% of the population. Majority (87,5%) work in shifts, are dissatisfied with regard to salary (75%) and the presence of conflicts.

The degree of satisfaction with the work of the team lies in the average parameter dissatisfied. We found a statistically significant relationship of job satisfaction with sex, maturity, qualifications, work organization and the presence of conflicts.

**Keywords:** Job satisfaction, nurses.

## INTRODUÇÃO

A satisfação profissional surge quando se atinge com o trabalho desenvolvido o resultado esperado, o trabalhador sente-se realizado profissionalmente em relação às suas expectativas, necessidades e valores, mais concretamente, quando o que recebe de retorno está em concordância com as suas perspectivas, como por exemplo, remuneração adequada, segurança no emprego, ambiente harmonioso, reconhecimento profissional, valorização, apoio, além de oportunidade de trabalhar em equipa (Carvalho & Lopes, 2006; Gomes, 1992).

O profissional de enfermagem através de uma visão holística e salutogénica, articula o cuidar no processo saúde-doença junto dos indivíduos, famílias e populações, com uma abordagem interdisciplinar. Confronta-se assim, com uma polivalência que implica enorme interdependência, contudo, não é acompanhada de uma autonomia e diferenciação de funções bem determinadas, o que conduz a conflitos e ambiguidade de papel, conduzindo ao sentimento de desmotivação (Martins, 2003).

São considerados diversos factores como determinantes da satisfação profissional, sendo classificados por diversos autores como intrínsecos e extrínsecos. Dentro das forças internas e externas ao trabalho, realçam-se atributos da esfera individual, como a idade, o tempo de experiência profissional, a situação conjugal, o nível de formação educacional, a distância entre o local de trabalho e a residência, as necessidades familiares, os planos pessoais, os traços de personalidade, o comprometimento, a integração social, as expectativas quanto ao trabalho, o significado do trabalho, a responsabilidade pelos resultados do trabalho, os conhecimentos dos resultados do trabalho, e atributos da esfera profissional, da qual fazem parte a autonomia, a interacção, o status profissional, os requisitos e as características do trabalho, as normas organizacionais, a renumeração, os níveis de comunicação, a igualdade, o profissionalismo, o reconhecimento, as rotinas, o stress e o papel profissional desempenhado Lino (2004).

Um serviço de Saúde Mental tem características diferentes dos outros serviços, dadas as características específicas destes doentes, atribuindo aos profissionais de enfermagem e ao seu trabalho características especiais relativas à prestação do cuidado, ao conhecimento, à atenção minuciosa e dedicação, à compreensão, ao medo e o amor pela profissão (Batista & Guedes).

A satisfação profissional em enfermagem revela-se de importância capital no campo da prestação de cuidados, pois relaciona-se com a forma como os enfermeiros se sentem no que respeita à sua vida profissional. Um profissional satisfeito e motivado, tem uma sensação de bem-estar, com consequências na satisfação profissional e obrigatoriamente na qualidade da prática de enfermagem (Cura & Rodrigues, 1999), maior satisfação profissional contribui para melhores níveis de desempenho. Por outro lado o grau de satisfação dos utentes esta directamente relacionado com o grau de satisfação percebido nos profissionais (Cunha, 2002). Assim, se justifica a presente investigação, pretendendo avaliar a satisfação profissional dos enfermeiros num serviço da saúde mental.



## AFRONTAMIENTO PSICOLÓGICO EN EL SIGLO XXI

**MÉTODO**

O objectivo deste estudo foi analisar o nível de satisfação com o trabalho dos enfermeiros na área de saúde mental, num serviço de doentes crónicos no Nordeste Transmontano em 2012.

É um estudo descritivo, transversal e correlacional, com abordagem quantitativa. Para a colheita de dados foi utilizado um Questionário de Satisfação com o Trabalho, de Ribeiro e Maia (2002), é um questionário genérico, uma vez que não é específico de nenhuma população em particular. É constituído por 24 itens, com tipo de respostas fechadas, que variam de discordo totalmente, discordo bastante, nem concordo/nem discordo, concordo bastante a concordo totalmente. A este instrumento foram associadas outras questões sociodemográficas e profissionais, coerentes com o marco teórico.

Foi efectuado um contacto pessoal com todos os participantes. Foram apresentados o objectivo e propósito desta investigação. Foi explicada a importância participação e contribuição de cada elemento. Foram informados do carácter voluntário da participação. Foi efectuado um compromisso e garantida a confidencialidade dos dados e disponibilidade para em qualquer momento efectuar qualquer esclarecimento. Assim a participação foi precedida de um consentimento informado.

A colheita de dados decorreu no último trimestre de 2011 numa unidade de saúde de doentes mentais com internamento de longa duração do norte de Portugal. Foi aplicado o instrumento de colheita de dados a todos os enfermeiros que exerciam funções neste serviço. Foi solicitado o consentimento

O tratamento estatístico dos dados foi efectuado por via informática, utilizando para o efeito o programa SPSS 19.0. avaliaram-se os resultados ao nível de significância de 5%.

Foram obedecidos os princípios éticos universais que regem a investigação, confidencialidade e consentimento informado.

**RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Participam no estudo todos os elementos da equipe (8) com idades compreendidas entre os 44 e 59 anos, com média de 52,13 e desvio padrão de 5,36 anos, com predominância do sexo masculino (62,5%), sendo o grupo feminino representado por 37,5%. A maioria é casada ou em união de facto (87,5%) e os restantes 12,5% são divorciados. Metade da população (50%) são licenciados, 25% são especialistas ou possuem pós-graduação, de referir ainda que 25% possuem apenas o bacharelato. A experiência profissional varia entre 23 e 36 anos, sendo em média de 28,75 e desvio padrão de 4,83 anos. O Tempo de exercício no serviço sendo superior a 10 anos no serviço para 50% da população, apresenta como valor mínimo e máximo 3 e 14 anos, respectivamente, apresenta uma média de 7,25 e desvio padrão de 4,37 anos. A grande maioria (87,5%) trabalha por turnos e 12,5 efectuam um horário fixo. A totalidade dos elementos tem um horário de trabalho reduzido, entre 30 e 35 horas. Referem sentir-se insatisfeitos 75%, relativamente ao vencimento e à presença de conflitos.

Relativamente ao grau de satisfação constatámos que a média de satisfação da equipe se situa no parâmetro de insatisfeito, ao mesmo tempo verificamos que 50% da população se encontra nem insatisfeito/nem satisfeito, os restantes membros (25%) encontram-se equitativamente insatisfeitos e totalmente insatisfeitos.

Analisando cada um dos itens, constatamos que aqueles que mais contribuíram para a insatisfação encontrada, foram os relacionados com a falta de reconhecimento pelo trabalho desenvolvido e o facto de não gostarem das pessoas com quem trabalham. Os itens que contribuíram de forma positiva para a satisfação profissional foram as amizades duradouras que se constituíram e as boas condições de trabalho.



## SATISFAÇÃO PROFISSIONAL EM ENFERMAGEM NUM SERVIÇO DE SAÚDE MENTAL

Verificou-se uma relação estatisticamente significativa (ao nível de 5%) da satisfação profissional com o sexo, o vencimento, habilitações, organização do trabalho e com a presença de conflitos.

Apresentando melhores índices de satisfação com o trabalho os enfermeiros do sexo masculino, aqueles que possuem remunerações superiores, maiores habilitações profissionais, os que possuem um horário fixo e aqueles que não referem a existência de conflitos.

São diversos os autores que corroboram os resultados do presente estudo.

Pereira (1996), ao identificar o grau e os factores de satisfação profissional, concluiu ser o sexo feminino que se encontravam mais motivado e satisfeito. Menezes em 2010 encontrou resultados concordantes com os da presente investigação, no sentido de serem os homens aqueles que apresentam maiores índices de satisfação.

Neste âmbito, Vala e cols. (1994), realçam que factores relacionados com o conteúdo do trabalho se encontram estreitamente aliados à satisfação, como por exemplo, reconhecimento profissional, interesse do trabalho, bom ambiente.

A organização do trabalho por turnos e trabalho nocturno, segundo Moreno, Fischer e Rotemberg (2003), causa significativo impacto no bem-estar físico, mental e social dos trabalhadores.

A responsabilização, a participação na tomada de decisão, através da descentralização de funções de gestão, são por si só de motivadores de satisfação e qualidade do trabalho (André & Neves, 2001).

De acordo com a opinião de Chaves (2009), a existência de conflitos é geradora de insatisfação.

## CONCLUSÕES

Dada a importância que o trabalho assume na vida do homem, a satisfação no trabalho é um valor particularmente considerado, pelas suas repercussões, torna importante a necessidade de desenvolver estudos que nos ajudem a compreender como se adequa e se combina a satisfação e o trabalho.

Com os resultados da presente investigação confirmamos a existência de diversos factores como determinantes da satisfação profissional dos enfermeiros. De onde se destaca o sexo, o vencimento, as habilitações, a organização do trabalho e a existência de conflitos.

Por outro lado e de acordo com a bibliografia, existe uma forte tendênça para os enfermeiros apresentarem altos níveis de ansiedade, uma vez que se trata de uma profissão com contacto frequente com o sofrimento humano, actuando no cuidar de indivíduos, grupos e comunidades, influenciando de forma marcante o seu desenvolvimento e desempenho profissional. Com repercussões de vária ordem, desde a qualidade dos cuidados prestados, a eficiência dos serviços e a produtividade institucional.

A literatura tem evidenciado que existe uma relação significativa entre satisfação no trabalho e satisfação com a vida, sendo a causalidade mútua entre estas duas variáveis (Ferreira & Sousa, 2006).

Sugerimos, que esta avaliação faça parte integrante do quotidiano da vida profissional dos enfermeiros.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- André, O., & Neves, A. (2001). A satisfação profissional dos enfermeiros em serviços de urgência. *Nursing*, 13 (157), 15-19.
- Batista, L. S. A. & Guedes, H. M. (2004). Estresse ocupacional e enfermagem: abordagem em unidade de atenção a saúde mental. *Revista On-line Unileste-MG*. Nº02. Consultado em 12 de Janeiro de 2012. Disponível em: [http://www.unilestemg.br/revistaonline/volumes/02/downloads/artigo\\_17.pdf](http://www.unilestemg.br/revistaonline/volumes/02/downloads/artigo_17.pdf)



## AFRONTAMIENTO PSICOLÓGICO EN EL SIGLO XXI

- Carvalho, G., & Lopes, S. (2006). Satisfação profissional do enfermeiro em uma unidade de emergência de Hospital Geral. *Arquivos de Ciências da Saúde*, 13 (4), 209-214.
- Chaves, L.D. (2009). Estudo da satisfação profissional do enfermeiro do trabalho no Brasil Tese de Mestrado apresentada à Universidade Federal de São Paulo.
- Cunha, M.P. (2002). *Introdução à qualidade dos serviços: a perspectiva da gestão de recursos humanos*. Lisboa: ISPA Edições.
- Cura, M.L.A.D., & Rodrigues, A.R.F. (1999). Satisfação profissional do enfermeiro. *Revista Latino-Americana Enfermagem*, 7 (4), 21-48.
- Ferreira, M.A.M.C.M., & Sousa, L.M.M. (2006). Satisfação no trabalho e comportamentos estratégicos. *Revista Portuguesa de Enfermagem*, 6, 37-46.
- Gomes, L. (1992). Stress em enfermagem. *Divulgação*, 6 (23), 36-40.
- Moreno, C.R.C., Fischer, F.M., & Rotemberg, L. (2003). A saúde do trabalhador na sociedade 24 horas. *São Paulo em Perspectiva*, 17 (1), 234-46.
- Lino, M.M. (2004). Qualidade de vida e satisfação profissional de enfermeiros de Unidade de Terapia Intensiva. Tese de doutoramento não-publicada, Escola de enfermagem/USP, São Paulo, Brasil
- Menezes, M.H.V.F. (2010). Novos modelos de gestão hospitalar: liderança e satisfação profissional em enfermagem. Dissertação de Mestrado em Gestão dos Serviços de Saúde. Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro.
- Martins, M.C.A. (2003). Situações indutoras de stress no trabalho dos enfermeiros em ambiente hospitalar. *Revista do ISPV*, 28. Recuperado em 4 de Março, 2010, de <http://www.ipv.pt/millennium/Millennium28/default.htm>.
- Pereira, C.M.F. (1996). Os motivos na satisfação: um estudo da motivação e satisfação dos enfermeiros do IPOFG – COC. *Enfermagem Oncológica*, 0, 56-69.
- Rebouças, D.; Abelha, L.; Legay, L.F. & Lovisi, G.M. (2008). O trabalho em saúde mental: um estudo de satisfação e impacto. *Cad. Saúde Pública*, Rio de Janeiro, 24(3):624-632
- Ribeiro, J.P., & Maia, P. (2002). Satisfação com a profissão em profissionais de uma unidade de cuidados intensivos (SCI). In I. Leal, I.P. Cabral & J.P. Ribeiro, *Actas do 4.º congresso nacional de psicologia da saúde: a saúde numa perspectiva de ciclo de vida* (pp. 239-246). Lisboa: ISPA
- Vala, J. et al. (1994). *Psicologia social das organizações: estudos em empresas portuguesas*. Lisboa: Celta Editora.