

## Satisfação e insatisfação no trabalho na percepção de enfermeiros de um hospital universitário

### Satisfaction and job dissatisfaction in nurses' perception of a university hospital

### La satisfacción y la insatisfacción laboral en la percepción de las enfermeras de un hospital universitario

Carina Maria Nunes<sup>I</sup>, Daisy Maria Rizatto Tronchin<sup>II</sup>, Marta Maria Melleiro<sup>III</sup>, Paulina Kurcgant<sup>IV</sup>

<sup>I</sup> Enfermeira, Especialista em Administração de Serviços de Saúde. Instituto Israelita de Responsabilidade Social Albert Einstein, São Paulo, SP, Brasil. E-mail: [carinaoshy@hotmail.com](mailto:carinaoshy@hotmail.com).

<sup>II</sup> Enfermeira, Doutora em Enfermagem. Professora, Escola de Enfermagem, Universidade de São Paulo (USP). São Paulo, SP, Brasil. E-mail: [daisyrt@usp.br](mailto:daisyrt@usp.br).

<sup>III</sup> Enfermeira, Doutora em Enfermagem. Professora, Escola de Enfermagem, USP. São Paulo, SP, Brasil. E-mail: [melleiro@usp.br](mailto:melleiro@usp.br).

<sup>IV</sup> Enfermeira, Doutora em Enfermagem. Professora Titular, Escola de Enfermagem, USP. São Paulo, SP, Brasil. E-mail: [pkurcg@usp.br](mailto:pkurcg@usp.br).

#### RESUMO

O trabalho ocupa lugar central na vida do homem e dependendo da forma como é executado e organizado, demanda ações, no sentido de suprir as necessidades dos trabalhadores, as quais podem gerar sentimentos de satisfação ou insatisfação. Este estudo exploratório-descritivo de abordagem qualitativa, teve por objetivos conhecer os elementos constituintes da satisfação e insatisfação no trabalho e compreender o significado de satisfação e insatisfação na perspectiva de enfermeiros de um hospital público e de ensino no Município de São Paulo. Contou com a participação de dez enfermeiros. Os dados foram coletados no período de abril a julho de 2007, por meio de entrevistas semi-estruturadas e apresentadas na forma de narrativa. Adotou-se o método de Análise de Conteúdo de Bardin para analisar e interpretar as narrativas. Dos achados emergiram as Unidades de Significado que culminaram nas categorias: Satisfação no trabalho, Insatisfação no trabalho e a Dualidade entre Satisfação e Insatisfação no trabalho. Os resultados permitiram identificar os elementos constituintes da satisfação e insatisfação no trabalho, propiciando a implementação de estratégias que impactem na dinâmica organizacional e, ainda, contribuir para a construção de indicadores de qualidade de gerenciamento em recursos humanos.

**Descritores:** Satisfação no emprego; Recursos Humanos em Saúde; Enfermagem.

#### ABSTRACT

The work engages a central place in human life and depending on how it is organized and executed, demand action in order to meet the needs of workers, which can generate satisfaction or dissatisfaction. A study to explore and describe a quality approach whose finality is to know the elements of satisfaction and dissatisfaction according to nurses at public and also teaching hospitals in São Paulo. Ten nurses participated. The data were collected between April and July 2007 through semi-structured interviews presented in a narrative way. The methodology adopted was Bardin's Analysis of Content to verify the descriptions. From the study came out the meaningful units: satisfaction at work, dissatisfaction at work and duality between both. The results caused the identification of the elements responsible for the satisfaction and dissatisfaction at work thus allowing the implementation of strategies on the organizational dynamics and also contributing to the formation of quality items in the management of human resources.

**Descriptors:** Job satisfaction; Human Resource in Health; Nursing.

#### RESUMEN

El trabajo ocupa un lugar central en la vida humana y en función de cómo se organiza y ejecuta, la acción de la demanda con el fin de satisfacer las necesidades de los trabajadores, que puede generar satisfacción o insatisfacción. Estudio descriptivo-exploratorio de abordaje cualitativo, que pretende conocer los elementos de satisfacción e insatisfacción en el trabajo y entender el significado de satisfacción e insatisfacción en la perspectiva de las enfermeras en un hospital público y la escuela en São Paulo. Con la participación de diez enfermeras. Los datos fueron recogidos entre abril y julio de 2007, a través de semi-estructurados y presentados en forma narrativa. Hemos adoptado el método de análisis de contenido de Bardin para analizar las narrativas. Resultados surgidos de las unidades de sentido, que culminó en las categorías: satisfacción laboral, insatisfacción en el trabajo y la dualidad entre la satisfacción y la insatisfacción en el trabajo. Los resultados mostraron que los elementos de satisfacción e insatisfacción en el trabajo, que permitan la aplicación de las estrategias que la dinámica del impacto en la organización, y también contribuir a la construcción de indicadores de gestión de la calidad en recursos humanos.

**Descritores:** Satisfacción en el trabajo; Recursos Humanos en Salud; Enfermería.

## INTRODUÇÃO

No setor saúde, decorrente da característica do seu processo de trabalho, a temática qualidade assumiu um significado particular e diferenciado dos demais setores, que envolvem a produção de bens e serviços.

Devido às transformações econômicas e sociais advindas do processo de globalização têm alterado, consideravelmente, a relação entre o homem e o seu trabalho. Busca-se, cada vez mais, grande produtividade, associada a um baixo custo de produção, no intuito de obter produtos altamente competitivos no cenário capitalista, ocorrendo o aumento dos ritmos e cargas de trabalho em detrimento da satisfação dos trabalhadores em executar as tarefas, o que pode repercutir na sua qualidade de vida, interferindo no processo saúde/doença<sup>(1)</sup>.

Por ocupar um lugar central na vida do homem e dependendo da forma como é executado e organizado, o trabalho demanda ações, no sentido de suprir as necessidades dos trabalhadores, as quais podem gerar sentimentos de satisfação ou insatisfação nesse processo.

O trabalho de enfermagem realizado, principalmente, dentro do hospital é desgastante, exaustivo e desenvolvido a partir de uma relação interpessoal muito próxima com o paciente sob seus cuidados, o que pode proporcionar sentimentos como alegria, satisfação e prazer aos trabalhadores, sem os quais seria praticamente impossível exercer a profissão<sup>(2)</sup>.

A relação do homem com o trabalho torna-se, algumas vezes, indesejada, especialmente, quando o trabalho passa a ser mecanicista, realizado por meio de normas e rotinas. Por outro lado, pode, também, ser percebido como algo que impulsionam as pessoas a fazerem algo, relacionados a uma hierarquia de necessidades como exercer um cargo, ter reconhecimento e progresso<sup>(3)</sup>.

Em síntese, o trabalho detém parcialmente duas finalidades: uma é a de assegurar a reprodução social do sujeito, e a outra possibilitar condições para que os sujeitos se constituam. Nesse aspecto, o trabalho não é, somente, um meio para assegurar o sustento material, mas, também, determina a formação da identidade pessoal e das suas relações no contexto das organizações, sociedades, equipes e grupos.

A satisfação com o trabalho é um conjunto de sentimentos favoráveis que os indivíduos apresentam em relação ao mesmo, e quanto maiores forem os fatores de satisfação, maior poderá ser o empenho do profissional em prestar uma assistência qualificada, refletindo um serviço de melhor qualidade.

Assim, outros aspectos importantes a serem considerados são a remuneração adequada para a função exercida, a autonomia para tomar decisões, a possibilidades de crescimento profissional e reconhecimento pessoal e o próprio orgulho do indivíduo em atuar em determinadas instituições.

Ratificando essa premissa, considera-se que o desenvolvimento profissional deva ser compartilhado tanto pela instituição, ao possibilitar oportunidades de aprendizagem, como pelos próprios profissionais de saúde, que necessitam buscar outros cenários de autodesenvolvimento. Aliado a isso, acredita-se que a adoção de uma gerência participativa seja um fator contributivo para o alcance da satisfação no trabalho<sup>(4)</sup>.

Em contrapartida, a insatisfação no trabalho é determinada por uma série de fatores negativos que, também, poderão interferir na qualidade dos serviços, como

a ausência de perspectiva de crescimento profissional e salários inferiores à função exercida, que conduzem além da insatisfação no trabalho ao aumento do absenteísmo, da rotatividade de profissionais e ao desgaste físico e profissional da equipe.

No intuito de minimizar os problemas que causam insatisfação no trabalho são propostas algumas ações como a adaptação do ambiente de trabalho ao homem, o aumento das oportunidades para as atividades sociais, os programas de interação social, a adequação do salário à função exercida, os planos de carreira e o cumprimento das leis trabalhistas<sup>(4)</sup>.

Diante do exposto, dispusemos-nos a desenvolver este estudo por reconhecer que tanto a satisfação como a insatisfação, estão associadas com a qualidade de vida no trabalho, tendo por objetivos compreender o significado de satisfação e de insatisfação no trabalho, dos enfermeiros de um hospital público e de ensino do Município de São Paulo e conhecer os elementos constituintes de satisfação e insatisfação no trabalho segundo a percepção de enfermeiros.

## PERCURSO METODOLÓGICO

Pesquisa de abordagem qualitativa, a qual enfatiza a especificidade do fenômeno em termos de suas origens e de sua razão de ser; os pesquisadores estão preocupados com o processo e, não simplesmente, com o resultado; o significado é a inquietação primordial na pesquisa qualitativa<sup>(5)</sup>.

O estudo foi realizado no Hospital Universitário da Universidade de São Paulo (HU-USP), hospital público e de ensino, localizado na região oeste do Município de São Paulo, contando com 165 enfermeiros em seu quadro de pessoal.

A coleta de dados iniciou-se após aprovação pela Comissão de Ética e de Pesquisa do HU-USP, Protocolo nº 421/2004, respeitando-se os trâmites legais estabelecidos por esses órgãos.

Participaram deste estudo dez enfermeiros, utilizando-se como critério de inclusão trabalhar na instituição, no mínimo, há um ano. O número de participantes não foi pré-determinado, pois o critério numérico não se aplica à amostragem qualitativa. O término da coleta de dados ocorreu na medida em que as informações tornaram-se recorrentes, não resultando em novos achados. A amostragem qualitativa privilegia os atores sociais que detêm os atributos os quais o pesquisador deseja conhecer e que estejam vivendo o fenômeno a ser investigado considerando-os em número suficiente para que a escolha do grupo possua a quantidade de informações objetivadas pela pesquisa e para que o conjunto de dados possa ser diferenciado possibilitando a captação de semelhanças e diferenças nas informações<sup>(6)</sup>.

Os profissionais participantes, antes de responderem o questionário, foram esclarecidos quanto aos objetivos da pesquisa, aos seus direitos quanto ao sigilo e proteção da imagem, quanto ao direito de recusarem-se a participar do estudo, a retirarem seu consentimento em qualquer momento do trabalho, sem que disto lhe resultasse algum dano, e assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, seguindo as normas da Resolução 196/96 que versa sobre as Diretrizes e Normas Regulamentadoras de Pesquisa em Seres Humanos, o qual foi entregue e assinado pelos colaboradores em duas vias, permanecendo a primeira com o mesmo, e a segunda com o pesquisador.

Os dados foram coletados por meio da entrevista semi-estruturada, no período de abril a julho de 2007. As entrevistas foram agendadas conforme a disponibilidade dos participantes e realizadas no HU-USP, em local reservado para esse fim.

Para a realização da entrevista empregou-se um roteiro contendo, dados sociodemográficos dos colaboradores, as questões norteadoras e as impressões das pesquisadoras. As questões norteadoras foram: Fale-me sobre o que significa para você satisfação e insatisfação no trabalho; De acordo com o significado que você atribuiu à satisfação e à insatisfação no trabalho, que elementos você considera que contribuem para que a satisfação e/ou a insatisfação ocorram.

Por ocasião da entrevista foi proposto aos enfermeiros um segundo encontro para a validação do conteúdo transcrito. Cabe ressaltar, que nessa ocasião foi ratificado que nada seria publicado sem o consentimento dos participantes. Os discursos foram codificados de E1 a E10.

Para transformar as entrevistas em narrativas, empregou-se a transcrição, a textualização e a transcriação. Na transcrição o conteúdo gravado foi ouvido detalhadamente e o discurso dos enfermeiros reproduzidos com fidelidade, transformando a linguagem oral em escrita. A partir da transcrição, ocorreu o desdobramento para a textualização, onde as perguntas foram incorporadas ao texto e finalmente os textos passaram pela fase de transcriação e foram reapresentados aos participantes, sendo validados pelos mesmos. Para proceder à análise do material recorreu-se à análise temática de conteúdo proposta por Bardin<sup>(7)</sup>.

A análise foi gerada a partir da exploração do material, ocorrendo a codificação, numeração e classificação do conteúdo. Esse tratamento corresponde a uma transformação dos dados brutos, que por meio do recorte, agregação e enumeração permitem definir as unidades de significado, as quais conduzem para uma descrição exata das características pertinentes do conteúdo, culminando com a categorização.

O desenvolvimento dessas etapas possibilitou o tratamento dos dados com igualdade, podendo agrupá-los e categorizá-los de maneira a interpretá-los. Dessa maneira, emergiram três categorias, a saber: Satisfação no trabalho, Insatisfação no trabalho e a Dualidade entre a satisfação e insatisfação no trabalho.

## ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

A caracterização dos participantes demonstrou que a média de idade correspondeu à 40,6 anos e o tempo de formação foi de 16,2 anos. Houve o predomínio do sexo feminino, 90% da população.

Mediante os discursos dos colaboradores e identificação das Unidades de Significado (US), foram extraídas três categorias e às respectivas US, apresentadas, a seguir: satisfação no trabalho e as US: o componente do mundo pessoal e os componentes da instituição; insatisfação no trabalho e as US: atitudes e sentimentos e a dimensão institucional; e a categoria dualidade entre a satisfação e insatisfação no trabalho.

A construção e a análise das categorias permitiram identificar que o trabalho pode ser compreendido como um valor social que distingue o homem, e como tal, necessita proporcionar satisfação e prazer, realização profissional, crescimento pessoal, desafios e responsabilidade.

## Categoria 1 - Satisfação no trabalho

Nesta categoria, após análise dos discursos dos participantes, emergiu que para o indivíduo sentir-se satisfeito no trabalho é necessário gostar do que faz, ter remuneração adequada para o cargo exercido, acesso ao local de trabalho, ambiente e relação com as pessoas harmoniosos, possibilidade de crescimento e reconhecimento profissional.

A satisfação no trabalho é a somatória de diferentes elementos que compõem o mundo pessoal e profissional, bem como o resultado da avaliação que o trabalhador tem acerca de seu trabalho. Destacando-se um conjunto de elementos que contribuem para que haja satisfação, como: o reconhecimento, a felicidade, o respeito, o ambiente de trabalho e as condições de trabalho.

*Satisfação é você ter reconhecido alguns requisitos no trabalho como: ser bem remunerado, ter um bom acesso ao seu local de trabalho e um bom ambiente com os colegas. (E1)*

*Satisfação é trabalhar feliz e realizada tendo perspectiva de crescimento, de inovação, sendo reconhecida, isso são pontos importantes na satisfação. (E2)*

*Satisfação tem haver com alguma coisa que você se sint bem em fazer. (E4)*

Assim, pode-se inferir que é pelo trabalho que se consegue a realização e satisfação pessoal, a busca da felicidade, significa a identificação, o reconhecimento dentro do contexto social, à inclusão na sociedade como um indivíduo produtivo<sup>(2)</sup>.

Tendo apontado determinados aspectos contidos no constructo satisfação e insatisfação no trabalho, os colaboradores passaram a destacar fatos ou elementos marcantes, explicitando o mundo subjetivo permeado pelas características pessoais, momentos vividos e o mundo do trabalho, envolvendo, sobretudo, os recursos institucionais.

### US: Componente do mundo pessoal

Para uma pessoa sentir-se satisfeita no cotidiano do trabalho há que se considerar o seu mundo pessoal, uma vez que este é indissociável do contexto institucional. As expressões das participantes retrataram a importância da escolha profissional no sentido de fazer o que se gosta, no atendimento de suas necessidades: o reconhecimento e as perspectivas futuras, recursos humanos, materiais e o ambiente de trabalho.

*Satisfação no trabalho significa fazer aquilo que eu gosto... (E3)*

*Acredito que a satisfação no trabalho é quando se têm as suas necessidades atendidas. Temos que nos sentir bem onde trabalhamos e desenvolvemos o trabalho. (E4)*

Desse modo, o processo de trabalho é o canal, através do qual os trabalhadores expressam e buscam concretizar seus desejos, vontades e possibilidades, mediante o sentido e significado do trabalho construídos, em sua vida<sup>(8)</sup>.

### US: Componentes da instituição

Um indivíduo ao trabalhar em determinados locais espera encontrar subsídios que permitam a realização de seu trabalho, como a adequação de recursos humanos, materiais e as relações favoráveis estabelecidas neste ambiente. Estes fatores concorrem para a satisfação profissional, como expressam os participantes abaixo:

*Acho que satisfação é você dentro de uma instituição poder entender o que ela tem como meta, o que ela tem como*

*filosofia, e isso ir ao encontro daquilo que você deseja enquanto profissional. (E5)*

*As oportunidades que essa instituição oferece para seu crescimento profissional, a valorização, oportunidade de realizar cursos dentro ou fora do horário de trabalho, estimulando sempre o crescimento. (E4)*

*Em relação à satisfação no trabalho a primeira coisa que eu penso é ter a quantidade e a qualidade de profissionais para desempenhar a proposta de trabalho que é delineada. (E6)*

Assim, torna-se imperativo que, ao se discutir recursos humanos, sejam abordados temas referentes ao dimensionamento de pessoal, absenteísmo, condições e carga horária de trabalho, uma vez que esses aspectos interferem na produção do cuidado e consequentemente, na satisfação profissional<sup>(9)</sup>.

A satisfação no trabalho envolve a necessidade de segurança relacionado à condição de trabalho oferecida, incluindo-se carga horária, ambiente de trabalho, estabilidade e a localização em relação a sua residência<sup>(2)</sup>.

Uma pessoa ao considerar seu desempenho importante e visualizar que os seus objetivos se aproximam aos da instituição, o seu desejo é de se manter como parte integrante desta organização e desempenhar suas atividades profissionais consonantes às metas institucionais<sup>(10)</sup>.

Levando-se em consideração que o trabalho ocupa um lugar de grande evidência na vida dos indivíduos é pertinente possibilitar a expressão da subjetividade dos trabalhadores e permitir a participação desses no planejamento e organização do trabalho. Assim, quando as informações são compartilhadas podem aproximar os trabalhadores do conhecimento global do processo de trabalho, evitando alienação e sofrimento, promovendo o prazer e o bem estar no trabalho<sup>(11)</sup>.

Constatou-se que os recursos disponibilizados pela instituição como materiais, quadro de pessoal completo, um salário considerado digno e as relações estabelecidas no ambiente de trabalho são essenciais para a realização das atividades assistenciais e que se presentes auxilia no alcance dos objetivos e, consequentemente, na satisfação no trabalho.

## **Categoria 2 - Insatisfação no trabalho**

A categoria insatisfação no trabalho demonstrou aspectos que inviabilizam o atendimento das necessidades e expectativas que os trabalhadores de enfermagem têm em relação ao seu desempenho pessoal e profissional.

O trabalho em ambiente hospitalar é considerado estimulante e heterogêneo, mas também, apresenta situações desgastantes, atividades insalubres, penosas e difíceis para todos os profissionais, dentre os quais destacam-se os profissionais de enfermagem<sup>(12)</sup>.

Na medida em que o trabalhador não tem concretizado ou atendidas suas necessidades ou expectativas em relação ao trabalho, surge o componente de insatisfação. Dessa maneira, pontua-se uma série de fatos, recursos, sentimentos e situações que abarcam a dimensão da insatisfação.

*Insatisfação é o que eu te falei não conseguir ascender na carreira, não ter um bom ambiente de trabalho, ter um chefe tirano, não ser respeitado como profissional. (E1)*

Nesse sentido, a fala acima reflete que o acúmulo de atividades associado às escassas perspectivas de obter novos conhecimentos visando o crescimento e desenvolvimento pessoal, melhora a qualidade do seu

desempenho junto ao usuário e faz com que os profissionais de enfermagem sintam-se insatisfeitos com o seu trabalho<sup>(4)</sup>.

*Para ter essa sensação de dever cumprido precisamos de uma boa equipe, de materiais e equipamentos e um bom ambiente de trabalho... (E1)*

A ausência de uma política de provimento de recursos materiais, não permite à equipe de enfermagem prestar uma assistência mais qualificada, à medida que traz esse elemento como dificultador das atividades no trabalho.

O tipo de atividade desenvolvida pelos profissionais de enfermagem, em sua essência, traz componentes de sobrecarga física e mental, uma vez que é realizada em turnos, sob hierarquia, divisão de atividades, tendo que trabalhar com as questões de vida e morte, constantemente. A possibilidade de flexibilidade na escolha das folgas e pouca rotatividade no trabalho indicam uma correlação satisfação-flexibilidade, como verificado nas falas abaixo.

*Quanto à escala de trabalho, eu percebo uma flexibilidade, tem lugares que você não pode nem escolher seu dia de folga. (E7)*

Um salário considerado injusto, pelo tipo de atividade realizada e as responsabilidades assumidas, impõem restrições à vida pessoal, ao não garantir condições decentes de sobrevivência, levando a insatisfação<sup>(13)</sup>.

*A minha insatisfação está em acreditar que eu não ganho o suficiente para o papel que desempenho, poderia ser um salário melhor... (E6)*

Um chefe justo e o bom relacionamento social e profissional no ambiente de trabalho assumem significativa relação com a satisfação no trabalho.

*Como primeiro ponto, acredito que o respeito que existe entre a equipe, a chefia e os pares de trabalho são extremamente importantes para gerar uma satisfação no trabalho. (E4)*

A comunicação pode ser apenas a passagem de informações, mas também é uma negociação para esclarecer a melhor interpretação de uma determinada situação e a melhor conduta frente a ela. Em muitas situações de trabalho e de cuidado ao usuário é necessária a busca de um consenso por meio de um diálogo e da negociação para a qualidade dessa assistência e/ou situação de trabalho<sup>(14)</sup>.

A comunicação pode se expressar na tentativa ativa e construtiva de melhorar as condições de relacionamento interpessoal e de trabalho.

*A comunicação é um fator extremamente importante para minimizar as muitas insatisfações e facilitar o desenvolvimento do trabalho do dia-a-dia. E, principalmente, porque ela acaba envolvendo todas as outras coisas que falamos sobre satisfação. (E4)*

A satisfação e insatisfação no trabalho são determinadas por diversos fatores onde cada elemento irá depender das experiências e do valor atribuído a cada um, bem como do significado que compõe o mundo pessoal e profissional, desses trabalhadores.

## **US: Atitudes e sentimentos**

A insatisfação pode ser decorrente de fatores internos ao indivíduo, sobretudo manifestados pelas atitudes e sentimentos.

*Portanto o fator interior para insatisfação, é a pessoa não gostar do que ela faz, isso já a torna insatisfeita, por melhor que sejam a empresa e a equipe, se ela não gostar do que*

*faz, vai estar sempre aborrecida, não de bem com a vida... (E2)*

Um indivíduo ao conseguir que suas necessidades (fisiológicas, de segurança, sociais, auto-estima e auto-realização) sejam concretizadas atinge, também, a satisfação necessária para desempenhar as suas atividades com qualidade. O trabalhador quando não tem essas necessidades atendidas irá desenvolver sentimentos e sensações de infelicidade, e consequente à insatisfação com o trabalho desenvolvido<sup>(14)</sup>.

### **US: Dimensão institucional**

Um conjunto de elementos presentes na organização corrobora para gerar a insatisfação no trabalho, destacando-se o ambiente físico, os recursos humanos e materiais, a sobrecarga de trabalho, a autonomia profissional, a remuneração, a liberdade de expressão, a falta de reconhecimento profissional e o relacionamento interpessoal.

*A insatisfação, também, se dá por relacionamentos ruins com os seus colegas de trabalho, se a inter-relação na equipe estiver ruim, tem-se uma grande insatisfação. Mesmo a empresa oferecendo várias possibilidades de desenvolvimento e crescimento, ocasiona uma insatisfação, portanto, o trabalho em equipe é fundamental. (E2)*

*Não ser ouvido... Você não poder participar em determinadas ações em que pode opinar, tudo isso gera insatisfação. (E4)*

*Má remuneração, isso é um fator muito importante para a insatisfação, porque você quer ser bem remunerado, a altura do que você faz, de acordo com o cargo determinado. E também a falta de reconhecimento, de progressão no trabalho, na carreira, em níveis salariais, de acordo com a área do trabalho são fatores de insatisfação. (E1)*

A disponibilidade de recursos humanos, materiais e técnicos e de proteção ao trabalhador trazem satisfação, enquanto que o excesso de atividades, decorrentes da insuficiência de pessoal associado à falta de materiais e péssimas condições de trabalho inviabiliza a realização de muitas tarefas, tornando praticamente impossível a concretização de trabalho qualificado<sup>(2)</sup>.

Por não encontrar condições de trabalho favoráveis no desempenho de suas atividades, o que afeta a necessidade de auto-realização e à medida que não consegue resolver as necessidades do usuário e suas próprias exigências em relação à qualidade do serviço prestado, o trabalhador sentir-se-á insatisfeito com a instituição<sup>(2)</sup>.

### **Categoria 3 - Dualidade entre a satisfação e insatisfação no trabalho**

Nesta categoria, os enfermeiros indicaram que a satisfação e insatisfação fazem parte de um mesmo fenômeno, encontrando-se em pólos opostos um do outro sendo influenciados pelas experiências positivas ou negativas.

*Quanto aos elementos que contribuem para a satisfação ou a insatisfação acredito ter falado, anteriormente, são esses: remuneração, condições de trabalho, harmonia, pessoal suficiente para trabalhar, quantidade e qualidade. (E1)*

*Satisfação é trabalhar feliz, realizada, tendo perspectiva de crescimento, de inovação, poder inovar, sendo reconhecida, isso são pontos importantes na satisfação, ter reconhecimento. E a insatisfação, eu acho que é o contrário, a pessoa não vê perspectiva nenhuma de crescimento, de realização, está sempre na mesma. (E2)*

*Realmente é difícil falar de satisfação e insatisfação, porque conforme o olhar que você dá para um fato ele pode ser para uma pessoa um motivo de satisfação e para outra de insatisfação. (E6)*

Alguns elementos podem atuar tanto como determinante e como consequência da satisfação e, em determinada situação se este aspecto estiver negativo, pode gerar insatisfação no trabalho. A estabilidade no emprego, salário e benefícios, perspectiva de carreira e oportunidade de desenvolvimento profissional são elementos determinantes na satisfação no trabalho<sup>(4)</sup>.

Pelas narrativas dos participantes constatou-se que há dois caminhos a serem percorridos na dualidade satisfação e insatisfação, que os mesmos motivos que levam a satisfação poderão ser os de insatisfação, e o que os determina é a presença ou ausência de um deles.

### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A partir da análise dos dados e considerando os objetivos propostos neste estudo, os dados da pesquisa revelaram que os enfermeiros participantes encontram-se satisfeitos em trabalhar HU-USP, por concordarem e acreditarem na sua missão e na proposta de trabalho, bem como pela perspectiva de oportunidades de aprendizado e crescimento profissional oferecidas pela instituição.

Do ponto de vista pessoal, os participantes retratam que um dos principais fatores de satisfação no trabalho é a escolha da profissão, acrescidos aos sentimentos de felicidade, de prazer e reconhecimento pelo trabalho realizado e pelo exercício previsto na sua função e ao próprio processo de trabalho.

Resgata-se, também, que em relação à dimensão institucional é imprescindível a existência do quantitativo e do qualitativo de recursos humanos e materiais, ter autonomia no gerenciamento de sua unidade e da equipe, adequado relacionamento interpessoal e participar na tomada de decisões. Este último componente foi apontado como determinante e desencadeador de outros elementos que englobam a satisfação.

Por outro lado, os enfermeiros demonstram que suas necessidades não são atendidas quando eles não encontram os aspectos mencionados e que fatores como uma baixa remuneração salarial, jornada de trabalho em turnos e nos finais de semana e reduzido número de profissionais de enfermagem são os motivos geradores de insatisfação.

Neste estudo, os profissionais consideram que a insatisfação no trabalho depende do que a organização oferece ao trabalhador, acrescido do que cada pessoa deseja para si na organização, e no atendimento ou não de suas necessidades, seguindo um parâmetro considerado exequível nos aspectos econômicos, sociais, físicos e mentais.

O presente estudo permitiu visualizar que a dualidade satisfação e insatisfação no trabalho são elementos que não ocorrem isoladamente, mas que a presença ou ausência de determinados fatores é o que os determina e atribui significado a esta ambiguidade.

Nesse contexto, cabe aos gerentes dos serviços de saúde, conscientes das necessidades, das responsabilidades e dos deveres dos profissionais, implementarem estratégias que impactem nas políticas e na dinâmica organizacional, identificando e construindo indicadores de qualidade, que permitam subsidiar o trabalho de enfermagem, proporcionando condições de satisfação no trabalho para esses profissionais, o que geraria uma melhor qualidade de

assistência aos usuários, bem como a promoção da saúde do trabalhador.

## REFERÊNCIAS

1. Silva RM, Beck CLC, Guido LA, Lopes LFD, Santos JLG. Análise quantitativa da satisfação profissional dos enfermeiros que atuam no período noturno. *Texto Contexto Enferm.* 2009;18(2):298-305.
2. Batista AAV, Vieira MJ, Cardoso NCS, Carvalho GRP. Fatores de motivação e insatisfação no trabalho do enfermeiro. *Rev Esc Enferm USP.* 2005;39(1):85-91.
3. Lima AFC, Kurcgant P. Indicadores de qualidade no gerenciamento de recursos humanos em enfermagem. *Rev Bras Enferm.* 2009;62(2):234-9.
4. Marqueze EC, Moreno CRC. Satisfação no trabalho: uma breve revisão. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional.* 2005;30(112):69-79.
5. Haguette TMF. Metodologias qualitativas na sociologia. Petrópolis: Vozes; 2001.
6. Minayo MCS. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. São Paulo: Hucitec; 2004.
7. Bardin L. Análise de conteúdo. Lisboa: Edições 70; 2008.
8. Lunardi Filho WD, Danilo W, Lunardi V, Spriago J. O trabalho da enfermagem e a produção da subjetividade de seus trabalhadores. *Rev Lat Am Enfermagem.* 2001;9(2):91-6.
9. Magalhães AMM, Riboldi CO, Dall'Agnol CM. Planejamento de recursos humanos de enfermagem: desafio para as lideranças. *Rev Bras Enferm.* 2009;62(4):608-12.
10. Robbins SP. Comportamento organizacional. São Paulo: Pearson Prendice Hall; 2005.
11. Almeida PJS, Pires DEP. O trabalho em emergência: entre o prazer e o sofrimento. *Rev. Eletr. Enf. [Internet].* 2007 [cited 2010 jun 24];9(3):617-29. Available from: <http://www.fen.ufq.br/revista/v9/n3/v9n3a05.htm>.
12. Lima Junior JHV, Ésther AB. Transições, prazer e dor no trabalho de Enfermagem. *Rev. adm. empres.* 2001;41(3):20-30.
13. Regis LFLV, Porto IS. A equipe de enfermagem e Maslow: (in)satisfações no trabalho. *Rev Bras Enferm [Internet].* 2006 [cited 2010 jun 24];59(4):565-8. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/reben/v59n4/a18v59n4.pdf>.
14. Peduzzi M, Ciampone MH. Trabalho em equipe e processo grupal. In: Kurcgant P, org. Gerenciamento em enfermagem. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan; 2005. p. 108-24.

Artigo recebido em 25.08.2009.

Aprovado para publicação em 16.05.2010.

Artigo publicado em 30.06.2010.