

# SATISFAÇÃO NO TRABALHO DE TRABALHADORES DA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE: UM ESTUDO EXPLORATÓRIO

*JOB SATISFACTION OF PRIMARY HEALTH CARE WORKERS: AN EXPLORATORY STUDY*

*SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD: UN ESTUDIO EXPLORATORIO*

 Fabio Leandro da Silva<sup>1</sup>  
 Lorena Jorge Lorenzi<sup>2</sup>  
 Leandro Augusto Bisetto<sup>2</sup>  
 Letícia Fernanda Belo<sup>2</sup>  
 Grace Angelica de Oliveira Gomes<sup>2</sup>  
 Vivian Aline Mininel<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Universidade Federal de São Carlos – UFSCar, Departamento de Enfermagem. São Carlos, SP - Brasil.

<sup>2</sup> Universidade Federal de São Carlos – UFSCar, Departamento de Gerontologia. São Carlos, SP - Brasil.

**Autor Correspondente:** Vivian Aline Mininel  
**E-mail:** vivian.aline@gmail.com

## Contribuições dos autores:

**Análise Estatística:** Fabio L. Silva; **Coleta de Dados:** Lorena J. Lorenzi, Leandro A. Bisetto, Letícia F. Belo; **Conceitualização:** Vivian A. Mininel, Grace A. O. Gomes; **Metodologia:** Vivian A. Mininel, Grace A. O. Gomes; **Redação - Preparação do Original:** Fabio L. Silva; **Redação - Revisão e Edição:** Vivian A. Mininel, Grace A. O. Gomes; **Supervisão:** Vivian A. Mininel, Grace A. O. Gomes; **Validação:** Vivian A. Mininel, Grace A. O. Gomes; **Visualização:** Vivian A. Mininel, Grace A. O. Gomes.

**Fomento:** Não houve financiamento.

**Submetido em:** 14/01/2022

**Aprovado em:** 22/07/2022

**Editores Responsáveis:**

 Kênia Lara Silva  
 Tânia Couto Machado Chianca

## RESUMO

**Objetivo:** identificar os fatores relacionados à (in)satisfação no trabalho de trabalhadores da Atenção Primária à Saúde (APS). **Métodos:** estudo exploratório com abordagem quantitativa, conduzido em 23 unidades da APS no estado de São Paulo. Foi utilizada a Escala de Satisfação no Trabalho, que abrange o grau de contentamento com chefia, colegas, salário, promoções e trabalho realizado, além de um questionário sócio-ocupacional. **Resultados:** participaram 70 trabalhadoras, sendo a grande maioria auxiliares de Enfermagem e agentes comunitárias de saúde, com idade média de 45±10,6 anos. Constatou-se indiferença nos campos colegas, chefia e natureza do trabalho. Por outro lado, verificou-se insatisfação com os campos salário e promoções. **Conclusão:** foi constatada insatisfação no trabalho na APS, e os achados demonstram a necessidade de revisão do plano de carreira e ajustes salariais.

**Palavras-chave:** Saúde do Trabalhador; Satisfação no Emprego; Atenção Primária à Saúde.

## ABSTRACT

**Objective:** to identify factors related to (dis)satisfaction at work among Primary Health Care (PHC) workers. **Methods:** exploratory study with a quantitative approach, conducted in 23 PHC units in the state of São Paulo, Brazil. The Job Satisfaction Scale was used, which covers the degree of satisfaction with management, colleagues, salary, promotions, and work performed, in addition to a socio-occupational questionnaire. **Results:** 70 workers participated, most of them Nursing assistants and community healthcare agents, with a mean age of 45±10.6 years. Indifference was found in the fields of colleagues, management, and nature of work. On the other hand, there was dissatisfaction with the salary and promotions fields. **Conclusion:** job dissatisfaction was found in PHC, and the findings demonstrate the need to review the career plan and salary adjustments.

**Keywords:** Occupational Health; Job Satisfaction; Primary Health Care.

## RESUMEN

**Objetivo:** identificar los factores relacionados con la (in)satisfacción laboral de los trabajadores de la Atención Primaria de Salud (APS) **Métodos:** estudio exploratorio con enfoque cuantitativo, realizado en 23 unidades de APS del estado de São Paulo. Se utilizó la Escala de Satisfacción Laboral, que abarca el grado de satisfacción con la dirección, los compañeros, el salario, las promociones y el trabajo realizado, además de un cuestionario sociolaboral. **Resultados:** participaron 70 trabajadoras, la gran mayoría auxiliares de enfermería y agentes de salud comunitarios, con una edad media de 45±10,6 años. Hubo indiferencia en los compañeros de campo, el liderazgo y la naturaleza del trabajo. Por otro lado, se comprobó la insatisfacción con los campos salariales y las promociones. **Conclusión:** se ha constatado la insatisfacción laboral en APS, los resultados demuestran la necesidad de revisar el plano de carrera y los ajustes salariales.

**Palabras clave:** Salud Laboral; Satisfacción en el Trabajo; Atención Primaria de Salud.

Como citar este artigo:

Silva FL, Lorenzi LJ, Bisetto LA, Belo LF, Gomes GAO, Mininel VA. Satisfação no trabalho de trabalhadores da Atenção Primária à Saúde: um estudo exploratório. REME - Rev Min Enferm. 2022[citado em \_\_\_\_];26:e-1471. Disponível em: \_\_\_\_\_  
DOI: 10.35699/2316-9389.2022.37894

## INTRODUÇÃO

O trabalho na área da saúde é marcado por diversas dificuldades, entre as quais se destacam estresse, sobrecarga de trabalho, desgaste físico e emocional, baixa remuneração, desvalorização profissional, problemas ligados à gestão em saúde e falta de integração entre os membros das equipes.<sup>1,2</sup> A somatória desses fatores contribui para a insatisfação no trabalho e interfere fortemente na qualidade das funções executadas, além de ocasionar prejuízos para a qualidade de vida dos profissionais.<sup>3</sup>

Na Atenção Primária à Saúde (APS), porta de entrada da Rede de Atenção à Saúde (RAS), a situação não é diferente. Apesar da existência da Política Nacional da Atenção Básica (PNAB), equipes incompletas e precarização das condições de trabalho têm comprometido a prestação da assistência e a realização do cuidado<sup>4</sup>, influenciando na qualidade do trabalho e no nível de satisfação no trabalho, o que sinaliza para a necessidade de priorizar o processo de trabalho desempenhado pelas equipes que atuam na APS pela gestão pública.<sup>5</sup>

A satisfação do trabalho é compreendida como o estado emocional determinado pela influência de agentes e eventos relacionados ao trabalho.<sup>6</sup> Dada a sua importância, o tema começou a ser abordado e discutido na literatura com direcionamento aos trabalhadores da área da saúde. Dentre os estudos realizados, merece destaque a análise dos processos desencadeadores de insatisfação no trabalho entre os profissionais da Estratégia de Saúde da Família (ESF)<sup>7</sup> e a investigação dos fatores relacionados a trabalho e sofrimento dos agentes comunitários de saúde.<sup>3</sup>

Nesta pesquisa, o conceito de satisfação no trabalho corresponde ao grau de contentamento do indivíduo em relação a algumas dimensões específicas de seu trabalho, sendo que cada dimensão compreende um foco, uma fonte ou uma origem de experiências prazerosas, como chefia, colegas, salário, promoções e trabalho realizado.<sup>8</sup>

Na APS, a satisfação no trabalho e sua influência na qualidade dos serviços tem sido avaliada nas Unidades de Saúde da Família e nas Unidades Básicas de Saúde, conforme verificado na literatura.<sup>3,9</sup> Aspectos como elementos relacionados à chefia, às relações com os colegas, às questões salariais, às promoções e à natureza do trabalho são importantes para o diagnóstico de satisfação no trabalho.<sup>6</sup>

Todavia, é possível observar que, nos estudos que buscaram verificar a satisfação no trabalho dos profissionais atuantes na APS, essas dimensões levantadas não foram consideradas nas análises. Surge, então, a necessidade de se investigar fatores relacionados à satisfação no trabalho que permitam um diagnóstico mais completo e favoreçam a elaboração de estratégias que possam auxiliar a promoção da satisfação e do bem-estar no trabalho, assim como o fortalecimento das estratégias ligadas à APS e à identificação de lacunas de conhecimento.

Diante do exposto, o presente estudo teve como objetivo identificar os fatores relacionados à satisfação no trabalho em profissionais da APS. Para tanto, buscou-se responder ao seguinte questionamento: quais os fatores responsáveis pela (in)satisfação dos profissionais atuantes na APS?

## MÉTODOS

Trata-se de um estudo exploratório com abordagem quantitativa desenvolvido entre os anos de 2018 e 2019. Foram convidados os trabalhadores de todas as unidades da APS de um município localizado na região centro-oeste do estado de São Paulo, sendo 12 Unidades Básicas de Saúde e 22 Unidades de Saúde da Família, totalizando 34 estabelecimentos; porém, somente trabalhadores vinculados a 23 unidades aceitaram participar do estudo. O critério de inclusão foi ser trabalhador da saúde atuante na APS (abrangendo as áreas de Enfermagem, medicina, administração, nutrição, odontologia, serviços gerais, humanização, cozinha, segurança). Foram excluídos os trabalhadores afastados do trabalho, exonerados ou transferidos da unidade. Os participantes consistem em trabalhadores de ambos os sexos, com idade superior a 18 anos e integrantes da rede básica municipal de saúde. Destaca-se que foi realizado um convite a todos os trabalhadores da APS (n = 805) registrados na base de dados municipal, os quais foram contatados por e-mail, envio de mensagens e entrega de panfletos nas unidades. Entretanto, somente 70 trabalhadores aceitaram fazer parte do estudo e preencheram os instrumentos, correspondendo a cerca de 8,69% do público-alvo.

A coleta de dados foi realizada por meio da aplicação de dois instrumentos: um questionário sócio-ocupacional e a Escala de Satisfação no Trabalho (EST). O questionário sócio-ocupacional abordou os seguintes tópicos: (i) gênero; (ii) idade; (iii) estado civil; (iv) escolaridade; (v) condição de saúde; (vi) doença; (vii) tempo na função; e (viii) jornada semanal.

Já o instrumento validado,<sup>6</sup> a EST, é composta por 25 itens distribuídos em cinco dimensões: (i) satisfação com colegas de trabalho; (ii) satisfação com salário; (iii) satisfação com a chefia; (iv) satisfação com a natureza do trabalho; e (v) satisfação com as promoções.<sup>8</sup> Os itens estão associados a uma escala do tipo *Likert*, com amplitude de sete pontos, sendo 1 correspondente “totalmente insatisfeito” e 7 a “totalmente satisfeito”, e o participante seleciona o número que melhor representa a indicação do seu grau de satisfação. Salienta-se que o instrumento empregado reflete de forma fidedigna a satisfação no trabalho, possibilitando o seu emprego para o gerenciamento de pessoas, dada a abrangência de características culturais e de estrutura da organização.<sup>6</sup>

A análise de dados foi conduzida em linguagem R (versão 4.0.5). Para tanto, foram obtidos os valores médios para os componentes da EST e verificou-se a correlação entre as variáveis sócio-ocupacionais e as dimensões da EST por meio do qui-quadrado de Pearson.

Tendo como base as Resoluções 466/2012 e 510/2016, todas as recomendações e aspectos éticos foram contemplados, e a pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de São Carlos (CAAE 92248218.6.0000.5504). Ademais, todos os trabalhadores que fizeram parte do estudo concordaram em responder ao questionário voluntariamente e assinaram um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

## RESULTADOS

A pesquisa contou com a participação de 70 trabalhadores pertencentes a 23 unidades de saúde da APS de uma cidade do centro-oeste do estado de São Paulo, sendo 14 Unidades de Saúde da Família e 9 Unidades Básicas de Saúde. Os trabalhadores se enquadram nas seguintes categorias profissionais: (i) enfermeiros (n=6); (ii) técnicos em Enfermagem (n = 4); (iii) auxiliares de Enfermagem (n = 19); (iv) agentes comunitários de saúde (n = 22); (v) dentistas (n = 4); (vi) auxiliares de saúde bucal (n = 5); (vii) médico (n = 1); (viii) auxiliares administrativos (n = 3); (ix) nutricionista (n = 1); (x) auxiliares de serviços gerais (n = 3); (xi) copeira (n = 1); e (xii) apoiadora de humanização (n = 1).

A Tabela 1 apresenta uma síntese dos dados sócio-ocupacionais dos participantes do estudo. Notavelmente, a amostra é composta somente por mulheres, cuja maioria é casada, com idade média de 45 anos (45,01± 10,60) e ensino médio completo.

Outrossim, mais de 60% consideram ter uma boa condição de saúde e declararam ter alguma doença, como hipertensão arterial sistêmica ou diabetes mellitus (Tabela 1). Quanto às informações ocupacionais, o tempo médio na função é de aproximadamente 12 (11,83±8,40) anos, e a jornada semanal de 40 horas (39,51±5,76).

Tabela 1 - Caracterização sócio-ocupacional das participantes. Município do estado de São Paulo/SP, Brasil, 2019

Variável	Frequência absoluta (n)	Frequência Relativa (%)
Gênero		
Feminino	70	100
Estado Civil		
Casada/União Estável	50	71,43
Divorciada	10	14,29
Solteira	8	11,42
Viúva	2	2,86
Escolaridade		
Ensino Fundamental Completo	22	31,43
Ensino Médio Completo	41	58,57
Ensino Superior Incompleto	5	7,14
Ensino Superior Completo	2	2,86
Condição de Saúde		
Excelente	3	4,29
Boa	50	71,43
Regular	12	17,14
Ruim	3	4,29
Muito Ruim	2	2,86
Possui Alguma doença?		
Sim	46	65,71
Não	24	34,29

Fonte: os autores.

Na Tabela 2, estão apresentadas a média geral e o desvio padrão de cada item que constitui a EST. As participantes demonstram estar muito insatisfeitas com o salário comparado ao custo de vida (média = 2,77), com o número de vezes que foram promovidas, com as garantias ofertadas a quem é promovido, com o salário comparado ao quanto trabalham, com o salário comparado à capacidade profissional, com a forma como as promoções de recursos humanos do pessoal são realizadas, com o dinheiro recebido ao final de cada mês, com as oportunidades de promoção, com o tempo de espera para que promoções ocorram e com o salário comparado ao esforço realizado no trabalho (média ≥ 3 EST < 4). Por outro lado, demonstram satisfação (média ≥ 5) com a maneira como se relacionam com os colegas de trabalho e com a capacidade profissional de seus chefes. Quanto aos demais itens da EST, as profissionais demonstram indiferença (média ≥ 4 EST < 5) para mais da metade deles.

Tabela 2 - Itens da EST e as respectivas estatísticas descritivas (média desvio  $\pm$  padrão). Município do estado de São Paulo/SP, Brasil, 2019

No meu trabalho atual sinto-me satisfeito ou insatisfeito...	Média $\pm$ Desvio Padrão
1. Com o espírito de colaboração dos meus colegas	4,61 $\pm$ 1,17
2. Com o modo como o meu chefe organiza o trabalho do meu setor	4,35 $\pm$ 1,30
3. Com o número de vezes em que já fui promovido nesta empresa	3,64 $\pm$ 1,19
4. Com as garantias que a empresa oferece a quem é promovido	3,78 $\pm$ 1,14
5. Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho	3,82 $\pm$ 1,39
6. Com o tipo de amizade que os meus colegas demonstram por mim	4,94 $\pm$ 1,06
7. Com o grau de interesse que os meus colegas demonstram por mim	4,88 $\pm$ 1,14
8. Com o meu salário comparado à minha capacidade profissional	3,72 $\pm$ 1,32
9. Com o interesse do meu chefe pelo meu trabalho	4,50 $\pm$ 1,13
10. Com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal	3,35 $\pm$ 1,27
11. Com a capacidade de meu trabalho absorver-me	4,14 $\pm$ 1,08
12. Com o meu salário comparado ao custo de vida	2,77 $\pm$ 1,34
13. Com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço	4,84 $\pm$ 0,79
14. Com a maneira como me relaciono com meus colegas de trabalho	5,04 $\pm$ 0,78
15. Com a quantia em dinheiro que recebo desta empresa ao final de cada mês	3,80 $\pm$ 1,34
16. Com as oportunidades de ser promovido nesta empresa	3,20 $\pm$ 1,26
17. Com a quantidade de amigos que eu tenho entre os meus colegas de trabalho	4,85 $\pm$ 0,96
18. Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho	4,07 $\pm$ 1,26
19. Com o entendimento entre mim e meu chefe	4,81 $\pm$ 1,15
20. Com o tempo que eu tenho de esperar para receber promoção nesta empresa	3,25 $\pm$ 1,25
21. Com meu salário comparado aos meus esforços no trabalho	3,74 $\pm$ 1,36
22. Com a maneira como meu chefe me trata	4,91 $\pm$ 1,12
23. Com a variedade das tarefas que realizo	4,44 $\pm$ 1,25
24. Com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho	4,44 $\pm$ 1,18
25. Com a capacidade profissional do meu chefe	5,12 $\pm$ 1,12

Fonte: adaptado de Siqueira<sup>8</sup>

Quanto às dimensões que compõem a EST, é possível verificar fatores que podem estar associados à satisfação e à insatisfação das participantes. Em relação à dimensão satisfação com os colegas, os valores médios indicam indiferença ou satisfação aos itens que integram tal dimensão (itens 1,6,14,17 e 24), assim como as dimensões satisfação com a chefia (itens 2,9,19,22 e 25) e satisfação com a natureza do trabalho (itens 7, 11, 13, 18 e 23). Já as dimensões satisfação com o salário (itens 5, 8,12,15 e 21) e satisfação com as promoções (itens 3, 4, 10, 16 e 20) são marcadas por algum grau de insatisfação das entrevistadas, conforme a Tabela 2.

Considerando-se os valores médios das dimensões que constituem a EST (Tabela 3), verifica-se que as participantes tendem a sinalizar indiferença no que se refere aos campos satisfação com os colegas, satisfação com a chefia e satisfação com a natureza do trabalho, já que os valores médios obtidos ficam compreendidos entre 4,74 e 4,78. As demais dimensões são marcadas por algum grau de insatisfação, visto os valores médios obtidos ( $\leq 4$ ), situação observada anteriormente entre os itens da EST.

Sendo assim, fatores ligados ao salário e às promoções podem ser considerados os responsáveis pela insatisfação observada entre esses profissionais atuantes na APS. De maneira global, a satisfação no trabalho é marcada pela indiferença dos trabalhadores da APS.

Tabela 3 - Dimensões da EST e as respectivas estatísticas descritivas (média desvio  $\pm$  padrão). Município do estado de São Paulo/SP, Brasil, 2019

Dimensões	Média $\pm$ padrão
Satisfação com colegas de trabalho	4,78 $\pm$ 1,06
Satisfação com salário	3,57 $\pm$ 1,40
Satisfação com a chefia	4,74 $\pm$ 1,20
Satisfação com a natureza do trabalho	4,74 $\pm$ 1,16
Satisfação com as promoções	3,44 $\pm$ 1,24
Satisfação Global	4,20 $\pm$ 1,21

Fonte: os autores

Como pode ser constatado na Figura 1, algumas variáveis sócio-ocupacionais e os itens da EST demonstram correlações significativas (p-valor: 0,05). Uma fraca correlação negativa foi observada entre jornada de trabalho e idade (-0,3).

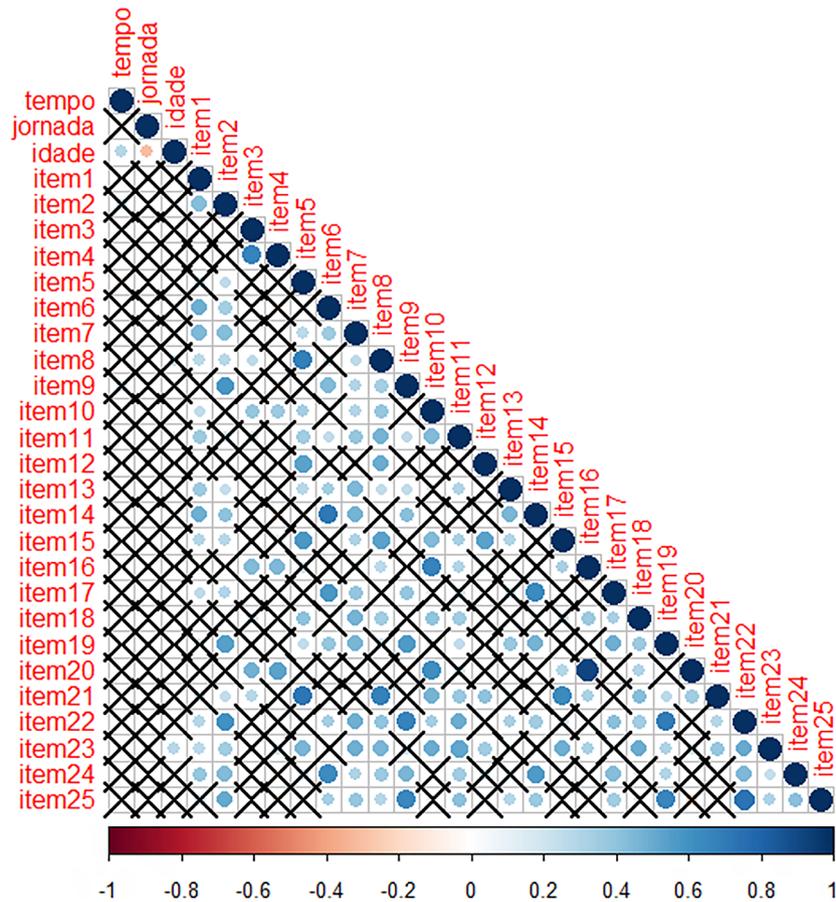


Figura 1 - Coeficientes de correlação de Pearson. Onde: tempo = tempo na função, jornada = jornada semanal, item de 1 a 25 = itens que constituem a EST, X = valores não significativos (p-valor > 0,05)

As demais correlações constatadas são positivas (valores > 0,1), além de que a maioria das correlações observadas ocorrem entre os itens que compõe a EST, visto que somente duas correlações fracas positivas foram observadas envolvendo variáveis sócio-ocupacionais: (i) idade e tempo de serviço e (ii) idade e variedade de tarefas realizadas.

Das correlações mais próximas de 1 verificadas, destacam-se: (i) número de vezes em que ocorreram promoções e as garantias oferecidas a quem é promovido; (ii) salário comparado à quantidade de trabalho e salário comparado à capacidade profissional; (iii) interesse do chefe pelo trabalho e o modo como o chefe organiza o trabalho; (iv) tipo de amizade demonstrada pelos colegas e o salário comparado ao custo de vida; (v) tipo de amizade demonstrada pelos colegas e a maneira como me relaciono com os meus colegas; (vi) capacidade de absorção do trabalho e oportunidades de ser promovido; (vii) quantidade de amigos entre os colegas e trabalhos e o grau de interesse dos colegas; (viii) quantidade de amigos entre os colegas e trabalhos e a forma

como me relaciono com meus colegas; (ix) entendimento com o chefe e o modo como o chefe organiza o trabalho; (x) o modo como o chefe organiza o trabalho e a maneira como o chefe me trata; (xi) as oportunidades de ser promovido e o tempo de espera por promoções na empresa; (xii) o salário comparado aos esforços no trabalho e o salário comparado ao quanto trabalha; (xiii) o salário comparado aos esforços no trabalho e a quantidade em dinheiro recebida ao final do mês; (xiv) o modo como meu chefe organiza o trabalho e a maneira com o tratamento do chefe; (xv) a maneira de tratamento do chefe e o interesse do chefe pelo trabalho; (xvi) o modo como meu chefe organiza o trabalho e o entendimento com o chefe; (xvii) o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim e a confiança nos colegas de trabalho; (xviii) a confiança nos colegas de trabalho e a relação com os colegas de trabalho; (xix) a capacidade profissional do chefe e o interesse de meu chefe pelo meu trabalho; (xx) o entendimento com o chefe e a capacidade profissional de meu chefe; e (xxi) o tratamento do chefe e a capacidade a sua profissional.

## DISCUSSÃO

Na APS, a maior parte dos trabalhadores que integram as equipes de saúde é do sexo feminino, reflexo da tendência de feminização da força de trabalho.<sup>1</sup> A idade média observada neste estudo é próxima à observada para comunidades de trabalhadores atuantes na APS da região metropolitana de São Paulo.<sup>10</sup> O cenário encontrado pode estar associado à tendência de feminização da força de trabalho atuante na área da saúde, bem como a estabilidade proporcionada pelo tipo de vínculo empregatício, o que favorece a manutenção no cargo até o momento da aposentadoria.

Quanto às profissões e à jornada de trabalho, o predomínio de agentes comunitários de saúde e equipes de Enfermagem pode estar relacionado à composição mínima das equipes de saúde atuantes na APS formalmente estabelecida nas diferentes regiões do Brasil, como também é usual o atendimento nas unidades em cinco dias da semana durante oito horas diárias ou mais.<sup>11,12</sup> Tal situação tem uma relação com o regime de Consolidação das Leis de Trabalho (CLT) e com o horário comercial, usualmente observados na área da saúde e no funcionalismo público, dada o horário usual de atendimento ao(à) consumidor(a).

Em uma investigação que abordou a satisfação de profissionais de saúde da APS de municípios sulistas e nordestinos,<sup>3</sup> mais de um terço dos profissionais relataram ter algum problema de saúde, situação que pode ser decorrente da estrutura e do processo de trabalho, ou mesmo ser um reflexo de agravos ocasionados por esses fatores. Enfatiza-se que as condições de trabalho podem acarretar sobrecarga emocional, assim como adoecimento físico e mental<sup>13</sup>, o que demanda a condução de esforços e estratégias que auxiliem na manutenção da saúde desses trabalhadores.

Em uma avaliação que envolveu Unidades de Saúde da Família das cinco regiões do Brasil, os pesquisadores<sup>7</sup> identificaram como aspectos geradores de insatisfação elementos ligados à gestão do trabalho em saúde e ao excesso de trabalho, visto que elementos como falhas na gestão, falta de valorização do trabalho e excesso de demanda se situam entre os maiores geradores de insatisfação no trabalho. Os autores salientam que o déficit salarial e a não existência de planos de cargos/salários contribuem para a insatisfação dos profissionais, aspecto ainda frágil nas políticas brasileiras. Essa situação também é verificada em outras pesquisas<sup>3,9,14</sup> e neste estudo. Ao se conhecer como o trabalho vem sendo realizado, medidas podem auxiliar na redução da insatisfação imposta pelo trabalho.<sup>1</sup>

Ainda neste sentido, pesquisadores<sup>3</sup> constataram, em um estudo envolvendo três Unidades de Saúde da Família no sul do país, que aspectos relacionados ao salário e à ausência de plano de carreira estão ligados à insatisfação profissional. Essa situação está diretamente associada à política de recursos humanos praticada nos serviços públicos federais, com poucas possibilidades de ascensão na carreira e, conseqüentemente, de aumentos salariais. Na APS, a falta de perspectiva de crescimento profissional pode ser considerada um importante fator de estresse<sup>15</sup>, afetando negativamente o bem-estar profissional e acarretando desgaste emocional.

Sabe-se que a redução do engajamento dos trabalhadores de saúde pode comprometer seu desempenho laboral e, conseqüentemente, a qualidade dos serviços prestados à população. Dessa forma, a alocação de investimentos destinados à criação de planos de carreiras por parte dos gestores auxilia na valorização do trabalho e contribui para a saúde mental desses profissionais<sup>16</sup>, além de promover qualificação do cuidado em saúde. A educação permanente em saúde é necessária para a qualificação do trabalho, dado o seu papel na qualidade das práticas voltadas para a atenção em saúde e à integralidade do cuidado, o que pode favorecer o avanço na satisfação no trabalho.<sup>17</sup> Um adequado planejamento e um ambiente laboral que favoreça o bem-estar dos profissionais que integram a APS auxiliam diretamente no atendimento da PNAB.<sup>15</sup> O maior engajamento dos trabalhadores possibilita aumento da satisfação dos usuários do serviço de saúde, assim como fortalece o vínculo entre os trabalhadores e os usuários.<sup>18,19</sup>

Devido à sua multidimensionalidade, a EST reflete o grau de contentamento do trabalhador com base nas dimensões que são inerentes ao trabalho e às experiências vividas no trabalho.<sup>6,8</sup> Os resultados encontrados no presente estudo com base na EST corroboram com a literatura no que se refere às dimensões marcadas pela insatisfação no trabalho (satisfação com salário e satisfação com promoções).<sup>7</sup>

Quanto às demais dimensões, devido à influência de aspectos intrínsecos e extrínsecos ao trabalho<sup>20</sup>, mudanças no perfil de satisfação não foram desencadeadas, contribuindo para o estado de indiferença. A indiferença dos trabalhadores da APS quanto aos itens pertencentes aos campos satisfação com os colegas, satisfação com a chefia e satisfação com a natureza do trabalho pode estar atrelada a aspectos de construção da identidade do trabalhador de saúde, ao relacionamento/comunicação, ao ambiente de colaboração da APS e ao modo oportunizado de produzir saúde, marcados por diferentes intensidades de satisfação, conforme salientado na literatura.<sup>2,9,20</sup>

Desse modo, a EST é uma ferramenta útil para verificar a (in)satisfação no trabalho, podendo ser empregada no gerenciamento de pessoas<sup>6</sup>, além de apontar elementos que necessitam ser potencializados para gerar satisfação no trabalho.

Apesar de as participantes demonstrarem indiferença quanto à chefia e relacionamento e à comunicação e relacionamento, essas temáticas são discutidas e valorizadas pelos profissionais de saúde<sup>9</sup>, o que reforça a necessidade de promoção de ações que favoreçam a melhoria da satisfação no que tange essas dimensões, proporcionando benefícios diretos ao bem-estar e à saúde do trabalhador. Outrossim, a interdisciplinaridade é uma característica imprescindível na APS, pois os vínculos e a convivência configuram a troca de saberes e as relações passam a ser duradouras e resolutivas<sup>5,9</sup>, favorecendo o processo de trabalho e reduzindo a possibilidade de eventuais fragmentações.

Enfatiza-se a importância da adoção e da elaboração de medidas que contribuam para a manutenção da APS no médio e longo prazo, principalmente no que se refere aos trabalhadores que fazem parte do quadro das equipes, os quais, muitas vezes, ficam a cargo da gestão municipal, nível administrativo que deve lidar com as dificuldades da gestão de pessoal.<sup>21</sup> Dentre tais dificuldades, merece destaque a escassez de profissionais para atender às necessidades da população, especialmente médicos, o que dificulta a formação de equipes completas e o aumento da efetividade da APS.<sup>4</sup> Um outro aspecto importante é a retirada de investimentos da APS, bem como as limitações de investimentos impostas pelo teto de gastos.

Essa situação pode levar a problemas futuros, visto suas implicações para a prestação de assistência, resoluibilidade e rotatividade de trabalhadores na APS. As condições de trabalho influenciam na satisfação dos trabalhadores da APS.<sup>14</sup> A insatisfação profissional propicia o comprometimento dos resultados em saúde. Aspectos relacionados ao trabalho e eventuais sofrimento dos trabalhadores da APS podem comprometer a implementação das diretrizes estabelecidas formalmente pela PNAB, influenciando negativamente na assistência prestada aos usuários do serviço de saúde.<sup>13</sup>

Diagnósticos contribuem para o planejamento de intervenções que busquem lidar com fatores de desgaste que comprometam a atuação no serviço de saúde; logo, políticas públicas que promovam o bem-estar e contribuam para um ambiente laboral favorável podem ser formuladas.<sup>4</sup> Planos de carreira, planos de salário e outros investimentos em capital humano permitem a valorização do trabalhador e fortalecem a atuação multidisciplinar.<sup>2</sup>

Sendo assim, a definição de uma política ligada aos recursos humanos no que se refere à valorização profissional reduz a evasão na APS e pode levar a uma maior satisfação dos trabalhadores, contribuindo para a melhoria da assistência prestada.

O presente trabalho fez uso de uma escala validada e de fácil aplicação, instrumento que auxilia os gestores a compreenderem da realidade de determinado fenômeno (no caso, a satisfação no trabalho). Esse é um requisito para formulação de estratégias futuras que visem promover melhorias, visto que considera campos que contemplam colegas de trabalho, salário, relacionamento com a chefia, natureza do trabalho e promoções. Apesar desses pontos, o estudo acabou tendo limitações, já que somente uma pequena parcela dos trabalhadores da APS participou da pesquisa, que teve uma ampla divulgação. O descompromisso dos gestores públicos confere risco à assistência prestada por esses profissionais e devido, ao caráter utilitarista dos profissionais<sup>5</sup>, o seu adoecimento pode ocorrer e a insatisfação pode levar ao não atendimento dos princípios que regem a PNAB.<sup>12</sup>

## CONCLUSÃO

As dimensões satisfação com o salário e promoções foram responsáveis pela insatisfação dos profissionais que atuam na APS. As demais dimensões (chefia, colegas e natureza do trabalho) são marcadas pela indiferença dos participantes, ou seja, não são marcadas pela (in)satisfação.

A maior insatisfação verificada entre os participantes foi: o salário comparado ao custo médio de vida e o dinheiro recebido ao final de cada mês; o salário recebido comparado à capacidade profissional e à quantidade de trabalho; o número de vezes que foram promovidos; as garantias ofertadas a quem é promovido; as oportunidades de promoção; e o tempo de espera para que promoções ocorram. Por outro lado, os entrevistados demonstraram satisfação com a maneira como se relacionam com os colegas e com a capacidade profissional de seu chefe.

Dessa forma, a insatisfação dos profissionais atuantes na APS está associada às expectativas de reconhecimento financeiro e ao plano de carreira, aspectos pouco valorizados pelos gestores de saúde. É evidente a necessidade de mudanças e melhorias na gestão municipal em saúde, com o intuito de valorizar o trabalho realizado pelos profissionais atuantes e reduzir os fatores de insatisfação no trabalho, o que possibilitaria o bem-estar de todos e contribuiria para a melhoria da assistência prestada, dado o maior envolvimento e reconhecimento dos profissionais.

Por fim, os achados do presente estudo podem contribuir para a formulação de estratégias e ações que visem promover mudanças no cenário encontrado, possibilitando a redução da insatisfação com a criação de planos de carreira e equalização de déficit salarial. Intervir nos fatores geradores de insatisfação no trabalho na APS contribui para a obtenção de melhores resultados nos serviços de saúde, bem como para a potencialização das fontes de prazer no trabalho por meio de mudanças nas condições organizacionais do trabalho.

Este estudo evidencia uma necessidade já diagnosticada no contexto da prática da APS: é necessário rever a remuneração dos profissionais de saúde, especialmente na perspectiva municipal, os quais compartilham as responsabilidades do cuidado em saúde, mas são diferentemente reconhecidos em termos salariais. Cabe ressaltar que a Enfermagem, maior quantitativo na força de trabalho em saúde (e a maioria entre os participantes deste estudo), necessita de reconhecimento e valorização.

Assim, este estudo avança ao apontar que, além de condições de trabalho seguras e protetoras à saúde dos trabalhadores de saúde, são necessárias políticas voltadas à remuneração e ao plano de carreiras, com o intuito de reduzir as desigualdades entre as profissões da saúde e promover a satisfação no trabalho, o que impacta na qualidade do cuidado, sob pena de uma evasão profissional na APS, como já tem sido visto em algumas regiões do país. Como limitação do estudo, podemos citar a baixa participação do universo amostral (8,69%), situação possivelmente atrelada à demanda de trabalho, à sobrecarga dos profissionais e ao desinteresse.

## REFERÊNCIAS

1. Krug SBF, Dubow C, Santos AC, Dutra BD, Weigelt LD, Alves LMS. Trabalho, sofrimento e adoecimento: a realidade de agentes comunitários de saúde no Sul do Brasil. *Trab Educ Saúde*. 2017[citado em 2021 out. 05];15(3):771-88. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1981-7746-sol00078>
2. Soratto J, Fernandes SC, Martins CF, Tomasi CD, Zanini MTB, Fertonani HP. Aspectos geradores de satisfação e insatisfação dos profissionais da estratégia saúde da família de um município de pequeno porte da região sul do Brasil. *Rev CEFAC*. 2018[citado em 2021 out. 05];20(1):69-78. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1982-0216201820111117>
3. Nogueira FJS, Callou Filho CR, Mesquita CAM, Moura IFA, Souza ES, Bezerra FS. Satisfação dos profissionais da Estratégia Saúde da Família no município de Fortaleza (CE). *Saúde Pesqui*. 2019[citado em 2021 out. 05];12(1):151-8. Disponível em: <https://doi.org/10.17765/2176-9206.2019v12n1p151-158>
4. Facchini LA, Tomasi E, Dilélio AS. Qualidade da Atenção Primária à Saúde no Brasil: avanços, desafios e perspectivas. *Saúde Debate*. 2018[citado em 2021 out. 05];42(1):208-23. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0103-11042018s114>
5. Morosini MVGC, Fonseca AF, Lima LD. Política Nacional de Atenção Básica 2017: retrocessos e riscos para o Sistema Único de Saúde. *Saúde Debate*. 2018[citado em 2021 out. 05];42:11-24. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0103-1104201811601>
6. Coelho Júnior FA, Faiad C. Evidências de Validade da Escala de Satisfação no Trabalho. *Aval Psicol*. 2012[citado em 2021 abr 24];11(1):111-21. Disponível em: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1677-04712012000100011&lng=p&t&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-04712012000100011&lng=p&t&nrm=iso)
7. Soratto J, Pires DEP, Trindade LL, Oliveira JSA, Forte ECN, Melo TP. Insatisfação no trabalho de profissionais da saúde na Estratégia Saúde da Família. *Texto Contexto Enferm*. 2017[citado em 2021 out. 05];26(3):e2500016. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0104-07072017002500016>
8. Siqueira MMM. Antecedentes de comportamentos de cidadania organizacional: a análise de um modelo pós-cognitivo [Tese]. Brasília (DF): Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília; 1995.
9. Tambasco LP, Silva HS, Pinheiro KMK, Gutierrez BAO. A satisfação no trabalho da equipe multiprofissional que atua na Atenção Primária à Saúde. *Saúde Debate*. 2017[citado em 2021 abr 24];41:140-51. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0103-11042017s212>
10. Grossman Kahn R, Schoen J, Mallett JW, Brentani A, Kaselitz E, Heisler M. Challenges facing community health workers in Brazil's Family Health Strategy: a qualitative study. *Int J Health Plann Manag*. 2018[citado em 2021 abr 24];33(2):309-20. Disponível em: <https://doi.org/10.1002/hpm.2456>
11. Poças KC, Freitas LRS, Duarte EC. Censo de estrutura da Atenção Primária à Saúde no Brasil (2012): estimativas de coberturas potenciais. *Epidemiol Serv Saúde*. 2017[citado em 2021 abr 24];26(2):275-84. Disponível em: <https://doi.org/10.5123/s1679-49742017000200005>
12. Ministério da Saúde (BR). Portaria nº 2.436, de 21 de setembro de 2017. Aprova a Política Nacional de Atenção Básica, estabelecendo a revisão de diretrizes para a organização da Atenção Básica, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). *Diário Oficial da União [da] República Federativa do Brasil*. Brasília: MS; 2017.
13. Maissiat GS, Lautert L, Dal Pai D, Tavares JP. Contexto de trabalho, prazer e sofrimento na atenção básica em saúde. *Rev Gaúch Enferm*. 2015[citado em 2021 out. 05];36(2):42-9. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2015.02.51128>
14. Vitali MM, Pires DEP, Forte ECN, Farias JM, Soratto J. Satisfação e insatisfação profissional na atenção primária à saúde: uma revisão integrativa. *Texto Contexto Enferm*. 2020[citado em 2021 out. 05];29:e20180181. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1980-265x-tce-2018-0181>
15. Cordioli DFC, Cordioli Junior JR, Gazetta CE, Silva AG, Lourenção LG. Estresse ocupacional e engagement em trabalhadores da atenção primária à saúde. *Rev Bras Enferm*. 2019[citado em 2021 out. 05];72(6):1580-87. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0681>

16. Lourenção LG, Silva AG, Borges MA, Lourenção LG, Silva AG, Borges MA. Níveis de engagement em profissionais da atenção primária à saúde: estudo comparativo em dois municípios brasileiros. *Esc Anna Nery Rev Enferm*. 2019[citado em 2021 out. 05];23(3):e20190005. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/2177-9465-ean-2019-0005>
  17. Ogata MN, Silva JAMD, Peduzzi M, Costa MV, Fortuna CM, Feliciano AB. Interfaces entre a educação permanente e a educação interprofissional em saúde. *Rev Esc Enferm USP* 2021[citado em 2022 abr. 30];36(2):e03733. Disponível em: [ps://doi.org/10.1590/S1980-220X2020018903733](https://doi.org/10.1590/S1980-220X2020018903733)
  18. Forte ECN, Pires DEP. Enfermeiras na atenção básica: entre a satisfação e a insatisfação no trabalho. *Trab educ saúde*. 2017[citado em 2021 out. 05];15(3):709-24. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1981-7746-sol00083>
  19. Hung DY, Harrison MI, Liang SY, Truong QA. Contextual conditions and performance improvement in primary care. *Qual Manag Health Care*. 2019[citado em 2021 out. 05];28(2):70-7. Disponível em: <https://doi.org/10.1097/QMH.0000000000000198>
  20. Milanez TCM, Soratto J, Ferraz F, Vitali MM, Tomasi CD, Sorato MT et al. Satisfação e insatisfação na Estratégia Saúde da Família: potencialidades a serem exploradas, fragilidades a serem dirimidas. *Cad Saúde Colet*. 2018[citado em 2021 out. 05];26(2):184-90. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1414-462x201800020246>
  21. Arantes LJ, Shimizu HE, Merchán-Hamann, E. Contribuições e desafios da Estratégia Saúde da Família na Atenção Primária à Saúde no Brasil: revisão da literatura. *Ciênc Saúde Colet*. 2016[citado em 2021 out. 05];21(5):1499-509. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1413-81232015215.19602015>
-