

## SATISFAÇÃO NO TRABALHO ENTRE TÉCNICOS DE ENFERMAGEM EM HOSPITAIS PSQUIÁTRICOS DE MINAS GERAIS – BRASIL

### JOB SATISFACTION AMONG NURSING TECHNICIANS IN PSYCHIATRIC HOSPITALS IN MINAS GERAIS – BRAZIL

### SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO ENTRE TÉCNICOS DE ENFERMERÍA EN HOSPITALES PSQUIÁTRICOS DE MINAS GERAIS – BRASIL

Gisele de Lacerda Chaves Vieira<sup>1</sup>  
Tatiana Quêzia Oliveira Mesquita<sup>2</sup>  
Érika de Oliveira Santos<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Enfermeira. Doutoranda no Programa de Pós-graduação da Escola de Enfermagem da Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG. Belo Horizonte, MG – Brasil.

<sup>2</sup> Acadêmica do curso de Enfermagem da Faculdade Izabella Hendrix. Estagiária na Fundação Hospitalar do Estado de Minas Gerais – FHEMIG. Belo Horizonte, MG – Brasil.

<sup>3</sup> Enfermeira. Especialista em Terapia Intensiva. Coordenadora do Núcleo de Gestão do Risco – FHEMIG. Belo Horizonte, MG – Brasil.

Autor Correspondente: Gisele de Lacerda Chaves Vieira. E-mail: giselelacedavi@gmail.com

Submetido em: 05/02/2015

Aprovado em: 17/03/2015

## RESUMO

Estudo transversal, de abordagem quantitativa, realizado com 93 técnicos de enfermagem de dois hospitais psiquiátricos, com o objetivo de identificar os níveis de satisfação no trabalho e seus fatores associados. Para a coleta de dados foi aplicado questionário com questões relativas à experiência profissional e dados sociodemográficos. Para avaliar a satisfação foi aplicado o instrumento SATIS-BR. Os técnicos de enfermagem apresentaram um escore médio de satisfação global de 3,06, indicando nível intermediário de satisfação. As subescalas com valores mais altos foram aquelas que avaliaram o nível de satisfação em relação à qualidade dos serviços prestados e aos relacionamentos no ambiente de trabalho. Em contraste, esses profissionais demonstraram baixos níveis de satisfação em relação às condições de trabalho e à oportunidade de participação no serviço. De forma geral, os profissionais do sexo masculino, aqueles que trabalham no período diurno, os que afirmaram sentir-se capacitados para prestar assistência aos pacientes e seguros no ambiente de trabalho manifestaram elevados níveis de satisfação. Os resultados encontrados reforçam a importância de investigar a satisfação entre os profissionais de enfermagem, a fim de promover a melhoria dos serviços no que diz respeito a: condições de trabalho, clima organizacional, gerenciamento de recursos humanos e, conseqüentemente, qualidade dos serviços prestados.

**Palavras-chave:** Satisfação no Emprego; Saúde Mental; Enfermagem Psiquiátrica; Saúde do Trabalhador; Condições de Trabalho.

## ABSTRACT

A quantitative, cross sectional study with 93 nursing technicians from two psychiatric hospitals was carried out in order to identify levels of satisfaction at work and associated factors. All data was collected using a questionnaire on professional experience and sociodemographic details. SATIS-BR was the instrument chosen to assess satisfaction. The nursing technicians showed a mean score of 3.06 of overall satisfaction, indicating a moderate level of satisfaction. The subscales with highest values were those that evaluated the level of satisfaction with the quality of service and relationships in the workplace. Conversely, these professionals showed low levels of satisfaction with the working conditions and opportunities for taking part of the service. In general, male nurses, those who work during the day, those who said they feel able to care for patients and feel safe in the workplace displayed higher levels of satisfaction. The results reinforce the importance of investigating satisfaction among nursing professionals in order to improve the service with regard to working conditions, organizational climate, human resource management and consequently the quality of service provided.

**Keywords:** Job Satisfaction; Mental Health; Psychiatric Nursing; Occupational Health; Working Conditions.

## RESUMEN

Estudio transversal de enfoque cuantitativo realizado con 93 técnicos de enfermería de dos hospitales psiquiátricos con el fin de identificar los niveles de satisfacción en el trabajo y los factores asociados. Para la recogida de datos se aplicó un cuestionario con preguntas sobre experiencia profesional y datos sociodemográficos. Para evaluar la satisfacción se aplicó la herramienta SATIS-BR. Los técnicos de enfermería mostraron una puntuación media de satisfacción global de 3,06, lo cual indica un nivel moderado de satisfacción. Las subescalas con valores más altos fueron aquellas que evaluaron el grado de satisfacción con la calidad de los servicios brindados y las relaciones en el lugar de trabajo. Por otro lado, estos profesionales mostraron bajos niveles de satisfacción con las condiciones de trabajo y oportunidades de participación en el servicio. En general, los enfermeros varones, los que trabajaban de día, los que dijeron sentirse capaces de ayudar a los pacientes y seguros en el ambiente laboral tenían niveles altos de satisfacción. Los resultados refuerzan la importancia de investigar la satisfacción entre los profesionales de enfermería con miras a promover la mejora de los servicios en lo que respecta a las condiciones de trabajo, clima organizacional, gestión de recursos humanos y, como consecuencia, la calidad de los servicios prestados.

**Palabras clave:** Satisfacción en el Trabajo; Salud Mental; Enfermería Psiquiátrica; Salud Laboral; Condiciones de Trabajo.

## INTRODUÇÃO

A Organização Mundial de Saúde (OMS) recomenda que os serviços de saúde mental sejam avaliados continuamente a partir das perspectivas dos familiares, pacientes e profissionais de saúde. Para tanto, um dos indicadores utilizados para avaliar a qualidade dos serviços em instituições psiquiátricas é o nível de satisfação no trabalho dos profissionais de saúde que atuam nessa área.<sup>1</sup> Adicionalmente, por meio dessa avaliação é possível conhecer a qualidade do gerenciamento dos recursos humanos.<sup>2</sup> Pesquisas revelam que o nível de satisfação dos profissionais encontra-se intimamente relacionado ao grau de qualidade dos serviços prestados.<sup>3,4</sup>

Nesse contexto, a satisfação no trabalho pode ser entendida como a discrepância entre o quanto o profissional espera do seu trabalho e o quanto ele realmente recebe, ou seja, depende do atendimento às expectativas que os profissionais depositam sobre a instituição em que trabalham.<sup>5</sup> Assim, a satisfação é um sentimento que pode sofrer variações ao longo do tempo para uma mesma pessoa.<sup>6</sup>

Em muitos países, estudos têm sido realizados para investigar a satisfação dos profissionais de enfermagem que trabalham em instituições psiquiátricas. A preocupação com este tema deve-se às mudanças ocorridas nas últimas décadas em relação ao modelo de atenção proposto para a Psiquiatria bem como à alteração do perfil e escassez dos profissionais de enfermagem que atuam nessa área.<sup>5,7,8</sup>

Os profissionais de enfermagem, especialmente os que trabalham nos serviços de saúde mental, estão expostos a pesada carga de trabalho, condições que provocam estresse, tensão emocional, desgaste físico e psíquico que ocasionam muitas vezes um processo de adoecimento.<sup>5,9</sup> Além disso, sabe-se que os técnicos e auxiliares de enfermagem são os profissionais que passam mais tempo em contato direto com os pacientes. No entanto, pesquisas demonstram que os serviços de saúde não oferecem condições de trabalho adequadas para atender às necessidades dos profissionais de enfermagem, o que pode também influenciar o grau de satisfação relacionado ao trabalho.<sup>10,11</sup> Estudo realizado no Brasil encontrou correlação significativa entre a satisfação profissional e a ocorrência de estresse entre profissionais que trabalham em serviços de Psiquiatria.<sup>8</sup>

Estudos realizados entre profissionais de enfermagem em instituições psiquiátricas mostram que os fatores que mais influenciaram a satisfação foram o nível de participação no ambiente de trabalho, salário, relacionamentos e condições de trabalho. No entanto, devido à existência de diversas escalas e aos diferentes métodos utilizados, torna-se difícil comparar os resultados encontrados.<sup>6,7</sup>

Conhecer os aspectos relacionados ao ambiente de trabalho que influenciam a satisfação de seus trabalhadores pode contribuir para o melhor planejamento do cuidado, na medida

em que pode favorecer a melhora na qualidade da assistência ofertada. Assim, este estudo teve o objetivo de identificar os níveis de satisfação no trabalho entre técnicos de enfermagem de dois hospitais psiquiátricos de Minas Gerais e fatores associados.

## METODOLOGIA

Trata-se de estudo descritivo de abordagem quantitativa realizado em dois hospitais psiquiátricos do estado de Minas Gerais – Brasil no período de outubro a dezembro de 2013. As instituições somam 253 leitos e 255 profissionais de enfermagem de nível médio. Foram convidados a participar do estudo todos os profissionais de enfermagem de nível médio que tinham contato direto com os pacientes, sendo que 93 deles responderam ao questionário. Os profissionais que não participaram do estudo não apresentaram diferenças em relação às variáveis sexo, idade e tempo de vínculo com o serviço. Os motivos de não participação foram devidos à ocorrência de licenças, férias, indisponibilidade para responder ao questionário, falta de retorno dos instrumentos de pesquisa ou recusa à participação no estudo. Foram seguidos todos os preceitos éticos de acordo com a Resolução 466/2012, tendo aprovação pelo CEP com Parecer nº 237.265. Os participantes assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Para conhecer o perfil dos profissionais, foi aplicado questionário para a coleta dos seguintes dados: idade, estado civil, sexo, renda, tempo de vínculo com a instituição, tempo de experiência na Psiquiatria, tempo total de experiência profissional, carga horária de trabalho, número de vínculos empregatícios, turno de trabalho, percepção de capacitação para assistir pacientes psiquiátricos, percepção de segurança no ambiente de trabalho e experiência de ter sofrido agressão física no ambiente de trabalho. Logo após foi aplicada a escala SATIS-BR, que foi elaborada pela divisão de saúde mental da OMS e posteriormente validada no Brasil por Bandeira *et al.*<sup>12</sup> O questionário possui 32 questões que visam a avaliar o grau de satisfação dos profissionais. Esses itens estão agrupados em quatro subescalas que avaliam: satisfação com a qualidade dos serviços prestados (alfa de Cronbach = 0,83); satisfação da equipe em relação à sua participação no serviço (alfa de Cronbach = 0,72); satisfação em relação às condições gerais de trabalho (alfa de Cronbach = 0,77); e satisfação em relação ao relacionamento interpessoal com os colegas de trabalho e superiores (alfa de Cronbach = 0,63). A escala global tem o objetivo de avaliar a satisfação geral da equipe com o serviço de saúde mental. Cada uma das 32 questões contém respostas que se encontram dispostas em uma escala do tipo Likert com cinco pontos, correspondendo a: 1 – “muito insatisfeito”; 2 – “insatisfeito”; 3 – “indiferente”; 4 – “satisfeito” e 5 – “muito satisfeito”. Para avaliar o nível de satisfação global da equipe de enfermagem com o

serviço de saúde mental e de cada subescala é realizado o cálculo da média aritmética das respostas obtidas. A média das respostas varia de um a cinco, sendo que quanto mais próximo de cinco for o valor, maior o nível de satisfação do profissional.

Os dados foram duplamente digitados em uma planilha de *Excel*, sendo analisados por meio do *software* STATA versão 10.0. A análise descritiva foi realizada sendo calculadas frequências e percentuais para as variáveis categóricas, média e desvio-padrão para as variáveis quantitativas. As variáveis quantitativas foram submetidas à análise de normalidade pelo teste de Kolmogorov-Smirnov. A comparação dos escores médios de satisfação global, satisfação com as condições de trabalho, satisfação com a participação no serviço e com a qualidade dos serviços prestados aos pacientes e as variáveis turno de trabalho, renda, capacitação, segurança e sexo foi feita pelo teste T de Student. Para as variáveis que não apresentaram distribuição normal foram realizados os testes de Mann-Whitney e correlação de Spearman. Foi considerado o nível de significância de 5%.

## RESULTADOS

Participaram do estudo 55 técnicos de enfermagem de um hospital e 38 de outro, totalizando 93 respondentes. Não houve diferenças nas características sociodemográficas entre os profissionais dos dois hospitais. A maioria dos profissionais é do sexo feminino (63,4%), com média de idade de  $39 \pm 8,9$  anos e renda de até dois salários mínimos (65,6%). Em relação ao estado civil, 60% vivem com companheiro. O tempo de experiência na Psiquiatria variou de dois meses a 35 anos, sendo que 50% dos profissionais possuíam menos de dois anos de experiência. Em relação ao tempo de experiência profissional, 50% tinham menos de 11 anos, com média de 13 anos de experiência. A média do tempo de vínculo institucional foi de  $6,36 \pm 5,25$  anos, estando muito próxima da média da experiência com a especialidade psiquiátrica, demonstrando que grande parte dos profissionais não teve experiência prévia com essa clínica antes de ingressar na instituição. Destaca-se que grande parte dos técnicos de enfermagem já sofreu agressão física por parte dos pacientes no ambiente de trabalho (70,4%). Em relação ao número de vínculos empregatícios, 25% dos participantes possuem mais de dois empregos. Quanto à carga horária de trabalho, 75% trabalham 40 horas semanais.

Foi realizada análise prévia em separado para avaliar as características sociodemográficas e relacionadas ao nível de satisfação dos profissionais dos dois hospitais participantes, não sendo encontradas diferenças estatísticas significantes. Sendo assim, optou-se pela análise em conjunto. Em relação aos escores médios de satisfação a subescala com menor valor foi a que diz respeito às condições de trabalho, sendo os subitens relacionados à segurança, conforto e salário os que alcançaram

menor pontuação, demonstrando baixo nível de satisfação. A subescala que diz respeito à participação no serviço também indicou insatisfação, sendo o subitem “atenção da instituição às sugestões do profissional no serviço” o de menor escore. Ao avaliar os escores obtidos para as escalas relacionadas à satisfação com os relacionamentos no trabalho e qualidade dos serviços prestados, observaram-se níveis moderados de satisfação entre os técnicos de enfermagem, pois seus valores estiveram dentro do intervalo que indica indiferença (3) e satisfação (4) (Tabela 1). Da mesma maneira, o nível de satisfação global localizou-se entre o escore de indiferença e satisfação.

Tabela 1 - Média dos escores para a escala global e subescalas de satisfação no trabalho entre técnicos de enfermagem de duas instituições psiquiátricas de Minas Gerais, 2013 (n=93)

	Média (DP)
<i>Escala Global: Satisfação no trabalho</i>	3,06 ± 0,54
<b>Satisfação com as condições de trabalho</b>	<b>2,74 ± 0,68</b>
Segurança no serviço	1,83 ± 1,21
Salário	2,02 ± 1,09
Conforto e aparência do serviço	2,28 ± 1,23
Instalações da unidade	2,36 ± 1,09
Respeito à confidencialidade no tratamento dos pacientes	3,02 ± 1,07
Privacidade para atendimento dos pacientes	3,02 ± 1,10
Recomendação do serviço a familiares e amigos	3,22 ± 1,15
Clima no ambiente de trabalho	3,43 ± 1,03
Ambiente de trabalho	3,45 ± 0,98
<b>Satisfação com os relacionamentos</b>	<b>3,44 ± 0,76</b>
Autonomia	3,05 ± 1,09
Controle da supervisão sobre o trabalho	3,33 ± 1,06
Relacionamento com os colegas de trabalho	3,95 ± 1,03
<b>Satisfação com a participação no serviço</b>	<b>2,81 ± 0,74</b>
Atenção às sugestões do profissional, que são realizadas no serviço	2,60 ± 1,17
Participação na implementação de programas e rotinas	2,62 ± 1,12
Participação no processo de avaliação das atividades	2,63 ± 1,01
Participação no processo decisório	2,63 ± 1,10
Expectativa de ser promovido	2,85 ± 1,29
Nível de responsabilidade	3,15 ± 1,20
Discussão de temas relacionados à profissão em reuniões ou encontros	3,18 ± 0,96
<b>Satisfação com a qualidade dos serviços prestados</b>	<b>3,24 ± 0,62</b>
Atenção e cuidados prestados aos pacientes	3,00 ± 1,12
Informações prestadas aos pacientes sobre sua doença	3,06 ± 0,97
Adequação do serviço no atendimento às necessidades dos pacientes	3,13 ± 0,84
Informações prestadas aos pacientes sobre seu tratamento	3,13 ± 1,01

Continua...

... continuação

Tabela 1 - Média dos escores para a escala global e subescalas de satisfação no trabalho entre técnicos de enfermagem de duas instituições psiquiátricas de Minas Gerais, 2013 (n=93)

	Média (DP)
Compreensão dos profissionais sobre as necessidades dos pacientes	3,31 ± 0,87
Adequação da ajuda fornecida ao paciente	3,34 ± 0,85
Compreensão dos profissionais sobre os problemas dos pacientes	3,36 ± 0,81
Competência da equipe para trabalhar no serviço	3,38 ± 0,98
Forma de tratamento dos pacientes	3,47 ± 0,96

De forma geral, os maiores níveis de satisfação foram encontrados entre os profissionais que trabalham no período diurno, entre aqueles que afirmaram se sentirem capacitados para prestar assistência aos pacientes e seguros no ambiente de trabalho. No entanto, para a variável turno de trabalho foi encontrada relação de significância apenas com o nível de satisfação para a participação no serviço (Tabela 2) e relacionamentos (Tabela 3). Destaca-se que a percepção de segurança esteve relacionada de forma significativa à escala global e todas as subescalas de satisfação. Da mesma maneira foi observado elevado nível de satisfação entre os profissionais do sexo masculino, mantendo significância estatística para a variável

de satisfação global e satisfação com a qualidade dos serviços prestados (Tabela 2).

Em relação à idade, foi encontrada relação significativa com a satisfação global e as subescalas relacionadas à qualidade dos serviços prestados e condições de trabalho. O tempo de vínculo com a instituição apresentou correlação negativa com o nível de satisfação relacionada à participação no serviço. Quanto à carga horária de trabalho, deve-se ressaltar a moderada correlação encontrada. Não foi encontrada relação entre os níveis de satisfação e o tempo de experiência na Psiquiatria (Tabela 4).

## DISCUSSÃO

Os técnicos de enfermagem participantes deste estudo demonstraram escore médio de satisfação de 3,06, valor que pode ser considerado como situado em um nível intermediário de satisfação. As subescalas com os maiores valores foram aquelas que avaliaram o nível de satisfação em relação à qualidade dos serviços prestados e aos relacionamentos no ambiente de trabalho. Ao considerar o desvio-padrão, a subescala que visa a avaliar a satisfação com os relacionamentos foi a única que indicou satisfação entre os profissionais de enfermagem. Em contraste, esses profissionais demonstraram baixos níveis de satisfação em relação às condições de trabalho e à oportunidade de participação no serviço.

Tabela 2 - Análise bivariada\* segundo os escores médios de satisfação global no trabalho e respectivas subescalas entre técnicos de enfermagem de duas instituições psiquiátricas em Minas Gerais, 2013 (n=93)

	Satisfação global no trabalho		Satisfação com a qualidade dos serviços prestados		Satisfação com as condições de trabalho		Satisfação com a participação no serviço	
	Média (DP)	Valor de p	Média (DP)	Valor de p	Média (DP)	Valor de p	Média (DP)	Valor de p
<b>Turno de trabalho</b>								
Dia	3,10 (0,43)	0,26	3,24 (0,08)	0,60	2,80 (0,09)	0,39	3,58 (0,77)	0,01
Noite	2,97 (0,58)		3,31 (0,10)		2,67 (0,10)		3,24 (0,66)	
<b>Sente-se capacitado</b>								
Sim	3,11 (0,54)	0,03	3,37 (0,62)	0,00	2,83 (0,11)	0,01	2,81 (0,08)	0,75
Não	2,87 (0,47)		2,90 (0,45)		2,46 (0,08)		2,75 (0,17)	
<b>Sente-se seguro</b>								
Sim	3,36 (0,66)	0,01	3,49 (0,63)	0,01	3,16 (0,60)	0,00	3,09 (0,22)	0,05
Não	3,01 (0,49)		3,23 (0,61)		2,67 (0,68)		2,74 (0,08)	
<b>Sexo</b>								
Feminino	2,99 (0,51)	0,03	3,15 (0,63)	0,02	2,71 (0,09)	0,50	3,36 (0,74)	0,06
Masculino	3,19 (0,58)		3,41 (0,56)		2,81 (0,12)		3,60 (0,79)	
<b>Renda (salário mínimo)</b>								
1-2	3,02 (0,09)	0,66	3,31 (0,12)	0,72	2,77 (0,12)	0,85	2,63 (0,13)	0,23
> 2	3,08 (0,06)		3,26 (0,07)		2,74 (0,08)		2,85 (0,09)	

\*Teste T de Student.

Tabela 3 - Análise bivariada\* segundo os escores médios de satisfação nos relacionamentos entre técnicos de enfermagem de duas instituições psiquiátricas em Minas Gerais, 2013. (n=93)

	N (%)	Valor de p
<b>Turno de trabalho</b>		
Dia	57 (61)	0,03
Noite	34 (39)	
<b>Sente-se capacitado</b>		
Sim	72 (77)	0,34
Não	21 (23)	
<b>Sente-se seguro</b>		
Sim	14 (85)	0,08
Não	79 (15)	
<b>Sexo</b>		
Feminino	59 (63)	0,06
Masculino	34 (37)	
<b>Renda (salário mínimo) (n=93)</b>		
1-2	61 (65)	0,64
> 2	32 (35)	

\* Teste de Mann Whitney.

Considerando que a satisfação pode ser utilizada como um dos indicadores para avaliar a qualidade dos serviços, os dados indicam que os níveis intermediários de satisfação para as subescalas “qualidade dos serviços prestados” e “relacionamentos” e a insatisfação indicada para as subescalas “condições de trabalho” e “participação no serviço” expõem a necessidade de implementar melhorias nos dois hospitais pesquisados.

Semelhantemente, os níveis de satisfação encontrados nesta pesquisa estiveram bem próximos dos valores encontrados entre profissionais que atuam em serviço hospitalar de saúde mental no Brasil.<sup>8,13</sup> Na pesquisa realizada por Ishara,<sup>8</sup> os profissionais de enfermagem de nível médio exibiram os menores níveis de satisfação em relação a outras categorias profissionais pesquisadas, com destaque para as questões relacio-

nadas às condições de trabalho e relativas à oportunidade de participação no serviço.<sup>8</sup>

As questões relativas à participação no serviço visam a avaliar itens como nível de responsabilidade, oportunidades de promoção, aceitação das opiniões que são expressas por parte dos profissionais e participação no processo de tomada de decisão. Nesse sentido, a teoria de Herzberg divide os fatores determinantes da satisfação no trabalho como extrínsecos e intrínsecos. Os fatores extrínsecos são aqueles que dizem respeito ao salário, benefícios, estrutura física e ambiente de trabalho. Segundo esse autor, esses fatores são capazes de determinar o nível de satisfação no trabalho, no entanto, não determinam o nível de motivação. Os fatores relacionados à motivação (intrínsecos) estão interligados com o nível de autonomia, participação, reconhecimento profissional e responsabilidade.<sup>14</sup>

Historicamente a Enfermagem esteve relegada a desenvolver atividades consideradas de caráter secundário, manual e, na maior parte das vezes, sendo alijadas dos processos de tomada de decisão.<sup>15</sup> Atualmente, as pesquisas ainda indicam a secundarização das atividades de enfermagem para níveis mais periféricos.<sup>8,15</sup> Estudo realizado entre profissionais da saúde mental demonstrou que o nível de participação dos profissionais de enfermagem de nível médio era muito reduzido.<sup>8</sup> Da mesma maneira, Peduzzi<sup>16</sup> encontrou entre os relatos dos profissionais de saúde a percepção da hierarquização das relações de trabalho. Nesse sentido, as relações hierarquizadas podem ser um entrave ao desenvolvimento e trabalho das equipes interdisciplinares. Elas impedem a participação dos profissionais e a troca de conhecimentos e informações que podem ser importantes no processo de decisão terapêutica e, muitas vezes, prejudicar a continuidade do cuidado na assistência ao paciente.<sup>8</sup>

De forma semelhante, os técnicos de enfermagem que participaram deste estudo apresentaram baixos níveis de satisfação em relação às condições de trabalho a que estão submetidos, sendo os itens segurança e salário os que alcançaram menos satisfação. O baixo nível de satisfação com o salário pode ser confirmado por outros estudos realizados com profissionais de enfermagem.<sup>6,10,11,17</sup>

Tabela 4 - Coeficientes de correlação de Spearman segundo as escalas de satisfação entre técnicos de enfermagem de duas instituições psiquiátricas de Minas Gerais, 2013. (n=93)

	Satisfação global com o trabalho	Satisfação com a qualidade dos serviços prestados aos pacientes	Satisfação com as condições de trabalho	Satisfação com a participação no trabalho	Satisfação com os relacionamentos
Idade	0,30***	0,29***	0,38***	0,16	0,14
Tempo de experiência na Psiquiatria	- 0,04	0,08	0,06	- 0,18	- 0,14
Carga horária de trabalho semanal	0,39**	- 0,00	0,33	0,44***	0,41**
Tempo de vínculo com a instituição	- 0,07	0,05	0,03	- 0,21**	- 0,08

Observação: \*\* Significante ao nível de confiança de 95%.

\*\*\* Significante ao nível de confiança de 99%.

No que diz respeito às condições de trabalho, deve-se destacar que os níveis de satisfação entre profissionais de enfermagem que trabalham em Centros de Atenção Psicossocial (CAPs) foram mais altos do que os valores encontrados neste estudo, diferença que pode ser devida à característica do serviço ofertado.<sup>18</sup> De forma geral, os pacientes atendidos em hospitais psiquiátricos apresentam quadros mais agudos e graves. Além disso, nas duas instituições estudadas há elevado número de internações compulsórias, o que pode modificar a relação entre profissional e pacientes. A literatura demonstra que os serviços prestados em hospitais psiquiátricos são considerados desgastantes, sendo encontrados muitas vezes exaustão emocional, *burnout* e estresse entre os profissionais.<sup>5,9</sup>

Adicionalmente, a segurança dentro dos hospitais psiquiátricos tem sido alvo de discussão constante na literatura internacional e pouco discutida no Brasil. Neste estudo, observa-se que esse subitem apresentou baixo valor, indicando insatisfação por parte dos profissionais de enfermagem que trabalham nessas duas instituições. Destaca-se que 83% responderam que não se sentem seguros no ambiente de trabalho e cerca de 70% já foram agredidos fisicamente por pacientes durante o horário de serviço. Em pesquisa com profissionais de enfermagem que trabalham em hospitais psiquiátricos, 47% sofreram violência física no ambiente de trabalho, porcentagem muito inferior à encontrada no presente trabalho.<sup>5</sup> Outra pesquisa realizada entre profissionais de enfermagem evidenciou que as condições de trabalho dos profissionais de enfermagem são insatisfatórias, não sendo capazes de atender às necessidades básicas como as de segurança e fisiológicas.<sup>11</sup>

As relações encontradas entre o nível de satisfação e as variáveis investigadas (idade, sexo, capacitação, segurança, carga horária de trabalho e turno) permitem verificar que há um conjunto de fatores individuais, intrínsecos e extrínsecos que influenciam o nível de satisfação dos profissionais com o seu trabalho. Em relação à capacitação, 77% dos técnicos de enfermagem disseram que se sentem capacitados para prestar os cuidados aos pacientes psiquiátricos. A variável percepção de capacitação pode ser uma *proxy* da performance no trabalho, variável já relacionada em outros estudos ao nível de satisfação no trabalho.<sup>19,20</sup>

No que diz respeito à carga horária de trabalho, a literatura registra sua relação com a insatisfação no trabalho.<sup>21</sup> Apesar da maioria dos entrevistados não trabalhar em mais de dois empregos, as atividades exercidas dentro dos hospitais psiquiátricos possuem reconhecida carga física e emocional.<sup>5</sup> Além disso, a maior parte dos profissionais é do sexo feminino, exercendo dupla jornada ao considerar as atividades desenvolvidas fora do ambiente de trabalho. Nesse contexto, um dos fatores considerados como motivo para que os profissionais de enfermagem não permaneçam nas instituições são as interferências que o emprego pode acarretar em sua vida particular, devido

à restrição imposta pela carga horária no desenvolvimento de atividades seculares.<sup>22</sup>

Foi observado que os profissionais do sexo masculino obtiveram altos níveis de satisfação tanto para a escala global como para todas as subescalas. Da mesma maneira, foram encontradas diferenças estatisticamente significantes entre o nível de satisfação e o gênero dos participantes em pesquisa realizada com profissionais de enfermagem.<sup>23</sup> Deve-se ressaltar que a influência do gênero sobre a satisfação no trabalho merece ser investigada, uma vez que relações encontradas na literatura demonstram resultados conflitantes.<sup>7,23</sup>

Por fim, os profissionais apresentaram elevado nível de satisfação para as subescalas que avaliaram a satisfação com a qualidade dos serviços prestados aos pacientes e com os relacionamentos no ambiente de trabalho. Em relação à qualidade dos serviços prestados, a maior satisfação esteve relacionada à forma de tratamento dos pacientes e à competência da equipe para trabalhar no serviço. Ishara<sup>8</sup> reforça a importância da satisfação dos profissionais na condução do tratamento dos pacientes como fonte de motivação para realizar as atividades no serviço. Semelhantemente, pesquisa realizada entre técnicos de enfermagem demonstrou a importância do trabalho desenvolvido como fonte de satisfação e motivação.<sup>24</sup>

De igual maneira, a satisfação nos relacionamentos com a chefia e colegas de trabalho é citada na literatura como uma das fontes de comprometimento e motivação para desenvolver as atividades no serviço. A interação entre os colaboradores de uma instituição traz benefícios individuais e para a organização na medida em que o bom relacionamento leva ao compartilhamento de informações e recursos e ao comprometimento mútuo para ajudar continuamente um ao outro no desenvolvimento das tarefas.<sup>25</sup>

Este estudo apresenta algumas limitações relativas à natureza do estudo transversal, o que impossibilita encontrar as relações causais existentes. Além disso, a escala SATIS-BR foi elaborada para ser autoadministrada, ficando sujeita à confiabilidade das respostas dadas pelos participantes. As comparações com os resultados de outros estudos também devem ser feitas com cautela, uma vez que grande parte utiliza escalas diversas das adotadas no presente estudo.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados permitiram identificar que os técnicos de enfermagem do presente estudo apresentaram moderados níveis de satisfação em relação à qualidade dos serviços prestados aos pacientes e com os relacionamentos no ambiente de trabalho. No entanto, exibiram baixo nível de satisfação no que diz respeito às condições de trabalho e ao nível de participação no serviço.

Estudos nesta área são importantes, pois podem contribuir para promover a melhoria dos serviços no que diz respeito às condições de trabalho, clima organizacional, gerenciamento de recursos humanos e, conseqüentemente, da qualidade dos serviços prestados. Pesquisas adicionais poderiam ser conduzidas a fim de investigar as conseqüências e relações existentes entre os níveis de satisfação sobre a qualidade dos serviços e a saúde dos trabalhadores. Mesmo assim, os resultados encontrados sugerem alguns fatores que influenciam a satisfação dos profissionais de enfermagem na atenção ao paciente psiquiátrico em ambiente hospitalar.

## REFERÊNCIAS

1. Organização Mundial de Saúde. Relatório Mundial da Saúde. Saúde mental: nova concepção, nova esperança. Lisboa: Divisão de Saúde Mental da Organização Mundial da Saúde; 2001. 25 p.
2. Siqueira VTA, Kurcgant P. Satisfação no trabalho: indicador de qualidade no gerenciamento de recursos humanos em enfermagem. *Rev Esc Enferm USP*. 2012; 46(1):151-7.
3. McHugh MD, Kutney-Lee A, Cimiotti JP, Sloane DM, Aiken LH. Nurses Widespread job dissatisfaction, burnout and frustration with health benefits signal problems for patient care. *Health Aff*. 2011; 30(2):202-10.
4. Kvist T, Voutilainen A, Mäntynen R, Vehviläinen-Julkunen K. The relationship between patients perceptions of care quality and three factors: nursing staff job satisfaction, organizational characteristics and patient age. *BMC Health Serv Res*. 2014 Oct; 14:466.
5. Hamaideh SH. Burnout, social support and job satisfaction among Jordanian mental health nurses. *Ment Health Nurs*. 2011; 32(4):234-42.
6. Sharp TP. Job Satisfaction among psychiatric registered nurses in new England. *J Psychiatr Ment Health Nurs*. 2008; 15(5):374-8.
7. Munyewende PO, Rispel LC, Chirwa T. Positive practice environments influence job satisfaction of primary health care clinic nursing managers in two South african provinces. *Hum Resour Health*. 2014;12:27.
8. Ishara S. Equipes de saúde mental: avaliação da satisfação e do impacto do trabalho em hospitalização integral e parcial [tese]. Ribeirão Preto: Universidade de São Paulo; 2007. 163 p.
9. Carvalho MB, Felli VEA. O trabalho de enfermagem psiquiátrica e os problemas de saúde dos trabalhadores. *Rev Latino-Am Enferm*. 2006; 14(1):61-9.
10. Mauro MYC, Paz AF, Mauro CCC, Pinheiro MAS, Silva VG. Condições de trabalho da enfermagem nas enfermarias de um hospital universitário. *Esc Anna Nery Rev Enferm*. 2010; 14(2):244-52.
11. Regis LFLV, Porto SI. Necessidades humanas básicas dos profissionais de enfermagem: situações de (in)satisfação no trabalho. *Rev Esc Enferm USP*. 2011; 45(2):334-41.
12. Bandeira M, Pitta AMF, Mercier C. Escalas da OMS de avaliação da satisfação e da sobrecarga em serviços de saúde mental. *J Bras Psiquiatr*. 1999; 48(6):233-44.
13. Rebouças D, Legay LF, Abelha L. Satisfação com o trabalho e impacto causado nos profissionais de serviço de saúde mental. *Rev Saúde Pública*. 2007; 41(2):244-50.
14. Herzberg F, Mausner B, Snyderman B. *The motivation to work*. 2<sup>nd</sup> ed. New York: Wiley; 1959. 157 p.
15. Bueno FMG, Queiroz MS. O enfermeiro e a construção da autonomia profissional no processo de cuidar. *Rev Bras Enferm*. 2006; 59(2):222-7.
16. Peduzzi M. Equipe multiprofissional de saúde: a interface entre o trabalho e interação [tese]. Campinas: Universidade Estadual de Campinas, Faculdade de Ciências Médicas; 1998. 270 p.
17. Tenani MNF, Vannuchi MTO, Haddad MCL, Matsuda LM, Pissinati PSC. Satisfação profissional dos trabalhadores de enfermagem recém-admitidos em hospital público. *REME - Rev Min Enferm*. 2014; 18(3):592-7.
18. Leal RMAC, Bandeira MB, Azevedo KRN. Avaliação da qualidade de um serviço de saúde mental na perspectiva do trabalhador: satisfação, sobrecarga e condições de trabalho dos profissionais. *Psicol Teor Prát*. 2012; 14(1):15-25.
19. Nabirye RC, Brown KC, Pryor ER, Maples E. Occupational stress, job satisfaction and job performance among hospital nurses in Kampala, Uganda. *J Nurs Manag*. 2011; 19(6):760-8.
20. Talasaz ZH, Saadoldin SN, Shakeri MT. The relationship between job satisfaction and job performance among midwives working in healthcare centers of Mashhad, Iran. *J Midwifery Reprod Health*. 2014; 2(3):157-64.
21. Coelho ACVD, Ramos IC, Almeida SS, Braga VAB, Coelho PBB. Técnico de enfermagem e o cuidado da saúde: conhecendo esta realidade. *Ciênc Cuid Saúde*. 2010; 9(3):487-93.
22. Homburg V, Heijden BVD, Valkenburg L. Why do nurses change jobs? An empirical study on determinants of specific nurses' post-exit destinations. *J Nurs Manag*. 2013; 21(6):817-26.
23. Kalisch BJ, Lee H, Rochman M. Nursing staff teamwork and job satisfaction. *J Nurs Manag*. 2010; 18(8):938-47.
24. Renner JS, Taschetto DVR, Baptista GL, Basso CR. Qualidade de vida e satisfação no trabalho: a percepção dos técnicos de enfermagem que atuam em ambiente hospitalar. *REME - Rev Min Enferm*. 2014; 18(2):440-6.
25. Brunetto Y, Shriberg A, Farr-Wharton R, Shacklock K, Newman S, Dienger J. The importance of supervisor-nurse relationships, teamwork, wellbeing, affective commitment and retention of North American nurses. *J Nurs Manag*. 2013; 21(6):827-37.