

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

SILMARA TORRI VARELA

**FATORES GERADORES DE INSATISFAÇÃO NO TRABALHO EM SAÚDE E SUA
RELAÇÃO COM A SAÚDE DOS TRABALHADORES**

Brasília - DF

2014

SILMARA TORRI VARELA

**FATORES GERADORES DE INSATISFAÇÃO NO TRABALHO EM SAÚDE E SUA
RELAÇÃO COM A SAÚDE DOS TRABALHADORES**

Trabalho de Conclusão de Curso – TCC apresentado à Faculdade de Saúde da Universidade de Brasília (FS/UnB), como exigência final para obtenção do título de Bacharel em Gestão de Saúde Coletiva.

Orientador: Prof. Dr. Antônio José Costa Cardoso

Brasília - DF

2014

FOLHA DE APROVAÇÃO

Trabalho de Conclusão de Curso – TCC apresentado à Faculdade de Saúde da Universidade de Brasília (FS/UnB), como exigência final para obtenção do título de Bacharel em Gestão de Saúde Coletiva.

Brasília, _____ de _____ de _____

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Antônio José Costa Cardoso

Professor Orientador

Prof. Dr. Mauro Niskier Sanches

Examinador 1

Dedico este trabalho aos meus pais, às minhas filhas e ao meu namorado, por toda a compreensão, apoio e incentivo em todos os momentos dessa longa caminhada.

AGRADECIMENTOS

A Deus, pela saúde e força e por me ter permitido superar os obstáculos e dificuldades e vencer essa caminhada.

Aos meus pais, Carlos e Neiva, pelo amor, dedicação, incentivo e apoio incondicional durante toda a minha vida.

Às minhas filhas Giselly e Juliana e aos meus irmãos, Carlos Alexandre e Eliamara, pelo apoio, incentivo e compreensão pelos momentos de ausência, dedicados ao cumprimento das etapas para alcançar o resultado final.

Ao Andrade, pelo amor, dedicação, compreensão, generosidade, incentivo e principalmente paciência, ao aceitar várias vezes minha ausência devido aos compromissos acadêmicos.

Agradeço a todos os professores por compartilharem gentilmente dos seus conhecimentos, enriquecendo o processo de formação profissional. Agradecimento especial ao meu orientador, Antônio José Costa Cardoso, por toda a compreensão e paciência.

Aos colegas que, de uma forma ou de outra, colaboraram para o aprendizado e para a transposição de cada desafio. Em especial à Angélica, amiga de todas as horas, com quem dividi dramas, dificuldades e vitórias ao longo do curso.

A todos os amigos, colegas e conhecidos que direta ou indiretamente colaboraram de alguma forma para realização desse sonho.

“A persistência é o caminho do êxito.”

Charles Chaplin

RESUMO

Trata-se de uma revisão da literatura científica que tem como objetivo geral a identificação dos fatores que causam insatisfação dos trabalhadores da saúde, assim como sua relação com o adoecimento do profissional, e, como objetivos específicos, identificar fatores que causam insatisfação dos trabalhadores da saúde; analisar a possível relação entre a insatisfação e o adoecimento do trabalhador e relacionar possíveis soluções para evitar ou amenizar a insatisfação no trabalho. Os artigos, publicados em português, foram selecionados levando em consideração a abordagem do tema escolhido. Foram analisados de acordo com a ordem dos objetivos e concluiu-se que os fatores de insatisfação mais citados nos artigos analisados foram remuneração, condições de trabalho e relações interpessoais e intersetoriais. A relação entre a insatisfação e a saúde não pôde ser confirmada, uma vez que os estudos revelam que vários fatores podem influenciar na saúde do trabalhador, porém ficou evidente que a insatisfação interfere na qualidade do atendimento ao paciente. Para contemplar o terceiro objetivo, ficou expressa a importância da avaliação do nível da satisfação do profissional, a fim valorizar e incentivar o trabalhador com uma política salarial justa e adequada à responsabilidade de suas atribuições. A promoção da melhoria das condições de trabalho, o incentivo à educação continuada e o envolvimento do trabalhador na organização do processo de trabalho também são recomendações para promover a satisfação do trabalhador, melhorando assim a qualidade da sua atuação.

Palavras-chave: Fatores de insatisfação no trabalho. Insatisfação no trabalho em saúde. Satisfação no trabalho/emprego. Condições de trabalho. Insatisfação no trabalho de enfermagem.

ABSTRACT

This is a review of scientific literature that has as main objective the identification of factors that cause dissatisfaction of health workers, as well as its relation to the illness of the professional and specific objectives, identify factors that cause dissatisfaction of health workers; analyze the possible relationship between dissatisfaction and the illness of the employee and list possible solutions to avoid or minimize job dissatisfaction. The articles published in Portuguese, were selected taking into account the approach of the chosen theme. Were analyzed according to the order of the goals and it was concluded that the dissatisfaction factors most cited articles were analyzed in pay, working conditions and interpersonal and inter-sectoral relationships. The relationship between dissatisfaction and health could not be confirmed, since studies show that several factors may influence the health of the worker, but it was evident that dissatisfaction interferes with the quality of patient care. To address the third objective, was expressed the importance of assessing the level of professional satisfaction, to enhance and encourage employee with a wage policy fair and appropriate to the responsibility of their duties. Promoting the improvement of working conditions, encouraging continuing education and the involvement of the employee in the organization of the work process, are also recommendations to promote worker satisfaction, thereby improving the quality of their performance.

Keywords: Factors of job dissatisfaction. Dissatisfaction in health work. Job satisfaction / employment. Working conditions. Dissatisfaction in nursing work.

RESUMEN

Esta es una revisión de la literatura científica que tiene como objetivo general la identificación de los factores que causan la insatisfacción de los trabajadores de la salud, así como su relación con la enfermedad del profesional, y como objetivos específicos, identificar los factores que causan la insatisfacción de los trabajadores de la salud ; analizar la posible relación entre la insatisfacción y la enfermedad del trabajador y relacionar las posibles soluciones para evitar o amenizar la insatisfacción laboral. Los artículos, publicados en portugués, fueron seleccionados teniendo en cuenta el enfoque del tema elegido. Se analizaron de acuerdo con el orden de los objetivos y se concluyó que los factores de insatisfacción artículos más citados en los artículos analizados fueron analizados en la remuneración, las condiciones de trabajo y las relaciones interpersonales e intersectoriales. La relación entre la insatisfacción y la salud no se pudo confirmar, ya que los estudios muestran que varios factores pueden influenciar en la salud del trabajador, pero se evidenció que la insatisfacción interfiere en la calidad de la atención al paciente. Para abordar el tercer objetivo, se expresó la importancia de la evaluación del nivel de satisfacción profesional, para mejorar y fomentar el empleado con una política salarial justa y adecuada a la responsabilidad de sus atribuciones. La promoción a la mejora de las condiciones de trabajo, el fomento a la formación continua y la participación del empleado en la organización del proceso de trabajo, son también las recomendaciones para promover la satisfacción del trabajador, mejorando así la calidad de su actuación.

Palabras clave: Factores de insatisfacción en el trabajo. Insatisfacción en el trabajo de salud. Satisfacción en el trabajo/empleo. Condiciones de trabajo. La insatisfacción en el trabajo de enfermería.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
2 OBJETIVOS	11
2.1 OBJETIVO GERAL.....	11
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	11
3 MATERIAIS E MÉTODOS	12
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO	13
5 CONCLUSÃO.....	27
REFERÊNCIAS	28

1 INTRODUÇÃO

A saúde do trabalhador é um dos fatores necessários e importante determinante para a capacidade e desempenho adequado das suas competências profissionais. E o trabalho, por ocupar lugar central na vida do homem, a depender de como é executado e organizado, demanda ações que visam suprir as necessidades dos trabalhadores, podendo gerar sentimentos de satisfação e insatisfação nesse processo (Nunes *et al*, 2010)¹.

A satisfação no trabalho, conforme Locke (1969)² *apud* Marqueze, Moreno (2005)³, é um estado emocional que reflete o resultado da avaliação que o trabalhador faz do seu trabalho ou a realização dos seus valores através dessa atividade, o que proporciona bem estar. Ainda segundo Locke (1969, 1976)^{2,4} *apud* Martinez *et al* (2004)⁵, a satisfação no trabalho tem relação com o próprio trabalho e seu conteúdo, possibilidade de promoção, reconhecimento, condições e ambiente de trabalho, relações com colegas e subordinados, características da supervisão e gerenciamento, além de políticas e competências da empresa. Para Alberto (2000)⁶ *apud* Martinez, Paraguay (2003)⁷, a felicidade no trabalho é o resultado da satisfação plena de necessidades psicossociais, do sentimento de prazer e do sentimento de contribuição no exercício da atividade profissional.

Segundo Martinez; Paraguay (2003)⁷, Locke (1976)⁴ diferencia valores e necessidades, uma vez que valores possuem caráter individual, sendo desejos e percepções da pessoa, enquanto que as necessidades são relacionadas à sobrevivência, preocupação comum a todos os indivíduos.

Apesar de não haver estudos que confirmem a relação entre satisfação e saúde no trabalho, acredita-se que o trabalhador insatisfeito está mais sujeito ao acometimento de doenças relacionadas ao esgotamento nervoso e ao stress. Por ser um assunto de características subjetivas, pois não se sabe se satisfação produz saúde ou vice-versa, ou ainda se saúde e satisfação são resultados de outro fator (Henne e Locke, 1985)⁸ *apud* Martinez; Paraguay, 2003⁷), diversos conceitos e teorias definem esses fenômenos, não havendo, porém, um consenso entre eles, sendo necessário o aprofundamento dos estudos nessa área.

2 OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GERAL

Identificar fatores que causam insatisfação dos trabalhadores da saúde, assim como sua relação com o adoecimento do profissional.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar fatores que causam insatisfação dos trabalhadores da saúde;
- Analisar a possível relação entre a insatisfação e o adoecimento do trabalhador da saúde;
- Relacionar possíveis soluções para evitar ou amenizar a insatisfação no trabalho.

3 MATERIAIS E MÉTODOS

Trata-se de uma revisão da literatura científica referente ao tema, formando um apanhado geral do assunto explorado, fazendo uma comparação e evidenciando os fatores citados nos artigos pesquisados, assim como sua relação com o adoecimento do profissional.

Foram selecionados artigos completos, disponíveis eletronicamente, a partir das bases de dados do Scientific Electronic Library Online – SciELO, Biblioteca Virtual em Saúde - BVS, Repositórios da Fiocruz e Universidade Federal do Ceará e acervo do Conselho Regional de Medicina do Estado de São Paulo – CREMESP, publicados em português, que abordassem fatores de satisfação ou insatisfação no trabalho da equipe de saúde, caracterizada por ser composta por profissionais de saúde, podendo incluir diversas categorias profissionais. Não foi delimitado um período de tempo para essa seleção e as palavras-chave utilizadas foram “fatores de insatisfação no trabalho, insatisfação no trabalho em saúde, satisfação no trabalho/emprego, condições de trabalho e insatisfação no trabalho de enfermagem”. Dos estudos encontrados foram selecionados e analisados quinze estudos originais que fizessem referência e/ou citação de fatores de insatisfação dos trabalhadores da saúde.

Os dados foram interpretados após leitura dos artigos, organizados em quadro criado no Microsoft Word onde, em uma coluna foram dispostas as referências do artigo e na outra, os fatores de insatisfação a serem analisados. Os resultados foram apresentados em forma descritiva. Foram destacados, primeiramente, os fatores de insatisfação, seguidos pela análise da relação entre a insatisfação e a saúde do trabalhador, finalizando com sugestões que podem ser colocadas em prática para amenizar esse sentimento.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O trabalho faz parte da vida do ser humano. É a partir do trabalho que o homem consegue manter e sustentar suas necessidades, básicas ou não. Sendo assim, é importante que o trabalho, além de fonte de renda, seja também uma fonte de satisfação para o trabalhador. A satisfação no trabalho, como um conjunto de sentimentos favoráveis relacionados ao trabalho (Nunes *et al*, 2010)¹ influencia seu bom desempenho, podendo atuar no comportamento profissional e social, possibilitando causar interferência na saúde mental do trabalhador (Del Cura; Rodrigues, 1999⁹ *apud* Jeong; Kurcgant, 2010¹⁰). Nesse sentido, o empenho em prestar assistência qualificada e, conseqüentemente um serviço de melhor qualidade, é proporcional ao nível de satisfação do profissional (Nunes *et al*, 2010)¹.

A insatisfação, por outro lado, é relacionada a fatores negativos como ausência de salário justo e de perspectiva de crescimento profissional, podendo influenciar no aumento do absenteísmo, rotatividade de profissionais e desgaste físico (Nunes *et al*, 2010)¹.

O trabalhador da área de saúde, em especial, lida com o sofrimento alheio, causado pelo acometimento por doenças, além do convívio com os familiares e acompanhantes, que muitas vezes dão mais trabalho que os próprios pacientes. A atividade desempenhada em ambiente hospitalar, apesar de estimulante e heterogênea, apresenta situações de desgaste, atividades insalubres e penosas para todos os profissionais, principalmente para os da área de enfermagem (Nunes *et al*, 2010)¹. A possibilidade de aliviar o sofrimento desse paciente é um fator de satisfação do profissional, porém a sobrecarga e as más condições de trabalho, a baixa remuneração e a desvalorização profissional levam à exaustão física e mental, gerando insatisfação no profissional, podendo influenciar no atendimento (Gallo, 2005¹¹ *apud* Melo *et al*, 2011¹²).

Backes *et al* (2006)¹³ em seu artigo que relaciona a humanização do trabalhador para a humanização do cuidado, afirmam que a insatisfação no trabalho é favorecida pelos cortes de verbas públicas das instituições de saúde, que provocam limitação do quadro de profissionais e deficiência de recursos materiais, e pelas condições insalubres de trabalho, além da insegurança relacionada às contínuas demandas e inovações tecnológicas.

Os fatores de insatisfação apontados nos artigos analisados são muito semelhantes, conforme demonstrado no quadro a seguir, para melhor visualização:

Quadro 1 – Distribuição dos artigos segundo autores, ano de publicação, títulos e fatores de insatisfação.

Nº	Autores/ Publicação	Artigo	Fatores de insatisfação
1	Batista <i>et al</i> (2005) ¹⁴	Fatores de motivação e insatisfação no trabalho do enfermeiro	<ul style="list-style-type: none"> - Remuneração inadequada - Condições de trabalho - Relacionamento interpessoal/intersectorial
2	Schmidt e Dantas (2006) ¹⁵	Qualidade de vida no trabalho de profissionais de enfermagem, atuantes em unidades do bloco cirúrgico, sob a ótica da satisfação.	<ul style="list-style-type: none"> - Requisitos do trabalho - Normas organizacionais - Remuneração
3	Medeiros <i>et al</i> (2006) ¹⁶	Condições de trabalho e enfermagem: a transversalidade do sofrimento no cotidiano	<ul style="list-style-type: none"> - Relação interpessoal - Rotina - Emprego e remuneração - Condições de trabalho (falta de material) - Sobrecarga de trabalho (falta de tempo para lazer, relacionamento familiar)
4	Carvalho e Lopes (2006) ¹⁷	Satisfação profissional do enfermeiro em uma unidade de emergência de hospital geral	<ul style="list-style-type: none"> - Valorização do trabalho - Reconhecimento profissional - Remuneração e benefícios assistenciais - desenvolvimento pessoal (aperfeiçoamento, capacitação e atualização)
5	CREMESP (2007) ¹⁸	O trabalho do médico no Estado de São Paulo	<ul style="list-style-type: none"> - Remuneração - Jornada excessiva/sobrecarga de trabalho - Condições de trabalho - Relação com os planos de saúde - Falta de reconhecimento/respeito/confiança
6	Rebouças <i>et al</i> (2007) ¹⁹	Satisfação com o trabalho e impacto causado nos profissionais de serviço de saúde mental.	<ul style="list-style-type: none"> - Condições precárias de trabalho (instalações físicas inadequadas/ falta de recursos materiais e humanos)
7	Fontana (2009) ²⁰	Fatores geradores de (in)satisfação no trabalho do(a) enfermeiro(a): um olhar do estudante de enfermagem	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de reconhecimento/ valorização, - Recursos materiais insuficientes, - Baixa remuneração salarial - Relação interpessoal
8	Oliveira (2009) ²¹	Absentéismo no serviço de nutrição e dietética do Hospital Cristo Redentor	<ul style="list-style-type: none"> - Relação interpessoal com a chefia (supervisores que forçam os funcionários a trabalhar em áreas que os deixam estressados, dificuldades com a equipe e processos, percepção de descaso da atual gerência com os funcionários e privilégios por parte da instituição) - Desorganização institucional, - Condições de trabalho (materiais estragados e sucateados, precariedade do espaço físico)

(O Quadro 1 continua na próxima página)

(continuação)

9	Jeong e Kurcgant (2010) ¹⁰	Fatores de insatisfação no trabalho segundo a percepção de enfermeiros de um hospital universitário.	<ul style="list-style-type: none"> - Condições de trabalho - Impossibilidade de desempenhar tudo o que deseja ou deveria - Sobrecarga de trabalho (escassez, precariedade e/ou inadequação de recursos humanos e materiais) - Falta de autonomia - Sentimento de insegurança - Salário incoerente - Qualidade de supervisão, - Escalas com plantões noturnos, em feriados ou finais de semana. - Relações interpessoais e intersetoriais
10	Gomes <i>et al</i> (2010) ²²	Satisfação e sofrimento no trabalho do cirurgião-dentista	<ul style="list-style-type: none"> - Desvalorização da profissão - Desvalorização do serviço público - Sobrecarga de trabalho - Remuneração salarial insuficiente - Desgaste físico - Sensação de impotência diante da carência da população - Desunião da categoria - Banalização das especializações - Falta da perspectiva multidisciplinar no trabalho da equipe de saúde.
11	Nunes <i>et al</i> (2010) ¹	Satisfação e insatisfação no trabalho na percepção de enfermeiros de um hospital universitário	<ul style="list-style-type: none"> - Crescimento profissional - Ambiente de trabalho desfavorável - Chefe tirano - Falta de respeito ao profissional - Condições de trabalho (ambiente físico, falta de material, recursos humanos) - Sobrecarga de trabalho/Escala de trabalho - Remuneração - Relacionamento interpessoal - Falta de reconhecimento profissional - Autonomia profissional - Liberdade de expressão
12	Brand <i>et al</i> (2010) ²³	Satisfações e insatisfações no trabalho do agente comunitário de saúde	<ul style="list-style-type: none"> - Dificuldade de acesso à visita domiciliar - Falta de reconhecimento/valorização do trabalho - Impotência na solução de problemas - Relações interpessoais/deficiência da articulação no trabalho em equipe - Falta de materiais e incentivo público/condições de trabalho - Falta de educação continuada

(O Quadro 1 continua na próxima página)

(continuação)

13	Costa (2013) ²⁴	Satisfação e insatisfação no trabalho dos cirurgiões-dentistas da estratégia da Saúde da Família no município de Fortaleza - CE	<ul style="list-style-type: none"> - Condições de trabalho - Falta de reconhecimento e apoio da gestão - Remuneração não condizente - Desvalorização do profissional da Atenção Básica - Falta de incentivos para capacitação - Falhas de gestão - Falta de reconhecimento e vínculo com a população - Pouca oferta na Atenção Secundária 		
14	Dutra (2014) ²⁵	A satisfação do médico clínico no exercício de sua função em pronto atendimento	<ul style="list-style-type: none"> - Remuneração - Limitações sociais - Desprestígio da sociedade (falta de respeito, valorização, relação com o paciente) 		
15	Lima <i>et al</i> (2014) ²⁶	Satisfação e insatisfação no trabalho de profissionais de saúde da atenção básica	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="vertical-align: top; width: 50%;"> <p>Atenção Básica Tradicional</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dificuldades na colaboração do usuário/família no processo assistencial - Salário - Dificuldade de trabalho em equipe - Falta de reconhecimento e valorização profissional - Condições de trabalho (instrumentos/ambiente) - Falhas na gestão - Falta de incentivo na educação continuada - Excesso de demanda - Carga horária excessiva </td> <td style="vertical-align: top; width: 50%;"> <p>Estratégia da Saúde da Família</p> <ul style="list-style-type: none"> - Condições de trabalho (instrumentos/ambiente) - Relação com usuários - Incompreensão do gestor, equipe e usuário quanto ao modelo assistencial - Carga horária excessiva - Salário - Trabalho em equipe (relações interpessoais) - Excesso de demanda - Problemas no sistema de referência e contrarreferência e no suporte técnico - Centralidade no trabalho/assistência médica - Desvalorização social do serviço público - Falta de reconhecimento - Falta de capacitação </td> </tr> </table>	<p>Atenção Básica Tradicional</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dificuldades na colaboração do usuário/família no processo assistencial - Salário - Dificuldade de trabalho em equipe - Falta de reconhecimento e valorização profissional - Condições de trabalho (instrumentos/ambiente) - Falhas na gestão - Falta de incentivo na educação continuada - Excesso de demanda - Carga horária excessiva 	<p>Estratégia da Saúde da Família</p> <ul style="list-style-type: none"> - Condições de trabalho (instrumentos/ambiente) - Relação com usuários - Incompreensão do gestor, equipe e usuário quanto ao modelo assistencial - Carga horária excessiva - Salário - Trabalho em equipe (relações interpessoais) - Excesso de demanda - Problemas no sistema de referência e contrarreferência e no suporte técnico - Centralidade no trabalho/assistência médica - Desvalorização social do serviço público - Falta de reconhecimento - Falta de capacitação
<p>Atenção Básica Tradicional</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dificuldades na colaboração do usuário/família no processo assistencial - Salário - Dificuldade de trabalho em equipe - Falta de reconhecimento e valorização profissional - Condições de trabalho (instrumentos/ambiente) - Falhas na gestão - Falta de incentivo na educação continuada - Excesso de demanda - Carga horária excessiva 	<p>Estratégia da Saúde da Família</p> <ul style="list-style-type: none"> - Condições de trabalho (instrumentos/ambiente) - Relação com usuários - Incompreensão do gestor, equipe e usuário quanto ao modelo assistencial - Carga horária excessiva - Salário - Trabalho em equipe (relações interpessoais) - Excesso de demanda - Problemas no sistema de referência e contrarreferência e no suporte técnico - Centralidade no trabalho/assistência médica - Desvalorização social do serviço público - Falta de reconhecimento - Falta de capacitação 				

Fonte: Própria autora. Brasília (2014)

No estudo 1, Batista *et al* (2005)¹⁴ relacionam fatores motivacionais e fatores de insatisfação a partir de dados referentes a enfermeiros, coletados em onze unidades de saúde de Aracaju . O gostar do que faz foi mencionado como principal fator motivacional, seguido por relacionamento interpessoal e possibilidade de crescimento profissional. A remuneração apareceu como um dos últimos fatores motivacionais, porém figurou como fator de maior insatisfação, sugerindo que a categoria é mal remunerada, considerando a responsabilidade de suas atribuições e da carga horária desempenhada. O estudo destaca também que a relação entre motivação e insatisfação varia entre as pessoas, sendo que algumas se sentem satisfeitas ao fazer o que gostam com uma remuneração que lhe permita viver de forma digna, enquanto que para outras, quanto maior a remuneração, maior o nível de motivação, ou seja, depende muito da importância que se dá ao fator financeiro.

No artigo 2, o enfoque da insatisfação no trabalho remete à Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), visto que é considerada como um dos indicadores utilizados para sua avaliação (Schmidt e Dantas, 2006)¹⁵. Foi utilizado o questionário índice de satisfação profissional a fim de avaliar a QVT dos profissionais de enfermagem atuantes no bloco cirúrgico de quatro hospitais de Londrina, no Paraná. O resultado indicou insatisfação no trabalho relacionada aos requisitos do trabalho (tarefas a serem executadas), às normas organizacionais (normas administrativas e procedimentos propostos pela instituição e administração dos serviços de enfermagem) e à remuneração. Segundo as autoras, devido à baixa remuneração, os trabalhadores da enfermagem acabam por manter mais de um vínculo profissional, reduzindo assim a QVT. Essa situação diminui também a frequência de atividades de lazer, prejudicando sua saúde mental e física. A sobrecarga é responsável também pelo afastamento do convívio familiar, provocando insatisfação pessoal, que, acrescida da insatisfação no trabalho, causa sensação de impotência, gerando um ciclo vicioso onde a insatisfação de um lado interfere no exercício do outro (Jeong e Kurcgant, 2010)¹⁰.

Medeiros *et al* (2006)¹⁶, estudo 3, aborda o sofrimento psíquico de profissionais de saúde da enfermagem submetidos a aumento de jornada de trabalho, multiemprego e escalas de trabalho em um hospital público de Natal-RN. É evidente que a sobrecarga é um forte fator de insatisfação no trabalho dos profissionais que participaram do estudo, uma vez que, devido à baixa remuneração, muitos deles mantêm mais de um vínculo empregatício. O estudo considera também a situação da força de trabalho feminina, que utiliza seu pouco tempo livre para a realização das atividades domésticas. Essa situação de centralização do trabalho, segundo as autoras, interfere nas relações familiares assim como na vida particular desses

trabalhadores, provocando conflitos associados tanto ao sentimento de culpa relativo à impossibilidade de dedicar tempo à família quanto à valorização do “ter” em detrimento do “ser”. A insatisfação também se apresenta em relação à falta de condições adequadas de trabalho, à relação interpessoal e à remuneração. Esse resultado é semelhante ao de Martins *et al* (2000)²⁷, cujo estudo referente a agentes estressores aponta que a sobrecarga de trabalho é, de longe, o agente organizacional mais citado pelos entrevistados, seguido pelo relacionamento e comunicação. A remuneração também é citada, porém não aparece como principal causa de insatisfação, encontra-se no mesmo patamar da falta de reconhecimento profissional.

No estudo 4, Carvalho e Lopes (2006)¹⁷ realizam a avaliação da satisfação profissional do profissional enfermeiro em uma unidade de emergência do Hospital de Base de São José do Rio Preto. O resultado da pesquisa revelou que, de modo geral, esses profissionais estão satisfeitos, porém sentem necessidade de maior reconhecimento e melhores condições de trabalho e remuneração. Além disso, estão sujeitos a fatores estressores relacionados ao ambiente, processo de trabalho e estrutura organizacional, que causam insatisfação.

Os resultados apresentados pela pesquisa (5) do Conselho Regional de Medicina do Estado de São Paulo – CREMESP¹⁸ revelam que a insatisfação é diretamente proporcional à faixa etária dos profissionais e inversamente proporcional à remuneração. Os mais jovens, segundo a pesquisa, reclamam da jornada excessiva de trabalho e consideram como maior problema a infra-estrutura precária, enquanto que o mercado de trabalho saturado é mais incômodo entre os mais velhos. Os profissionais instalados no interior do estado revelam maior dificuldade de atualização, o que conseqüentemente os prejudica nas disputas pelas vagas de novos postos de atendimento. A difícil relação com planos de saúde, devido a restrições ou imposições das operadoras, também é citado como fator de insatisfação da categoria médica.

Rebouças *et al* (2007)¹⁹ analisam em seu estudo (6), o nível de satisfação e o impacto causado nos profissionais de uma instituição de saúde mental de longa duração no Rio de Janeiro, além de possíveis associações com variáveis sociodemográficas e funcionais. O estudo revelou que, como esperado, os funcionários mais insatisfeitos são os que sofrem maior impacto do trabalho, situação observada com maior frequência entre as mulheres (maioria dos participantes do estudo), provavelmente devido à dupla jornada. Instalações físicas inadequadas e falta de recursos materiais e humanos, definidas no artigo como precárias

condições de trabalho, foram apontadas como fator de insatisfação e consequente impacto sobre a saúde do trabalhador.

No estudo 7, fatores geradores de (in)satisfação no trabalho do(a) enfermeiro(a): um olhar do estudante de enfermagem, realizada no Rio Grande do Sul, Fontana (2010)²⁰ busca identificar esses fatores a fim de promover ao aluno de enfermagem uma visão crítica da relação do enfermeiro e seu ambiente de trabalho. Os fatores citados pelos participantes da pesquisa foram a falta de reconhecimento e valorização do seu trabalho, insuficiência de recursos materiais, baixa remuneração salarial e falta de ética entre os colegas. A autora ressalta que a insatisfação referente à falta de reconhecimento e a desvalorização do trabalho executado, segundo os participantes da pesquisa, é mais frustrante que as condições precárias em que trabalham.

Oliveira (2009)²¹, em seu estudo acerca do absenteísmo no serviço de nutrição e dietética do Hospital Cristo Redentor (8), revela que 14,2% dos respondentes declararam já terem faltado ao trabalho devido ao sentimento de insatisfação. Os indivíduos sugeriram mudanças que poderiam melhorar o andamento do trabalho e diminuir a insatisfação como a forma de escolha dos cargos de chefia, mais envolvimento da empresa com o setor, igualdade entre os funcionários, divisão justa de responsabilidades, mais pulso da chefia, escalação nas tarefas de maior afinidade, restrição de privilégios para os funcionários com maior frequência de apresentação de atestados médicos e acompanhamento periódico da saúde mental dos mesmos. É possível perceber, a partir das sugestões, que existe distinção no tratamento entre os funcionários por parte da chefia, imputando maior responsabilidade para alguns e permissividade para outros. Essa situação parece ser a maior fonte de insatisfação desses trabalhadores, uma vez que o fator remuneração não é citado.

O estudo 9 aborda os fatores de insatisfação no trabalho segundo a percepção de enfermeiros de um hospital universitário de São Paulo. Jeong e Kurcgant (2010)¹⁰ classificam a insatisfação em duas dimensões; a dimensão pessoal, onde a falta de autonomia, a falta de afinidade com o trabalho, a frustração e insegurança indicam deficiência de condições institucionais favoráveis ao desempenho de um trabalho realizador e reconhecido. E a dimensão institucional, onde a sobrecarga de trabalho, a jornada de trabalho em turnos, o salário inadequado e a restrição física de outros profissionais são fatores de insatisfação que interferem na assistência prestada, gerando mais insatisfação no trabalho. Somam-se a isso as

dificuldades das relações interpessoais, tanto com a chefia quanto com a equipe multiprofissional.

Gomes *et al* (2010)²² destacam em seu estudo de satisfação e sofrimento no trabalho do cirurgião-dentista (10) a insatisfação dos profissionais devido à baixa remuneração e que se dispõem a desempenhar suas funções no serviço público, mas também em clínicas e consultórios particulares, a fim de complementar sua renda, aumentando consideravelmente sua carga de trabalho e o desgaste físico, inerente à atividade odontológica. A sensação de impotência provocada pela carência da população, o que os obriga a tomar decisões restritivas em relação à autonomia do paciente também é uma fonte de insatisfação. Além disso, o serviço público não é valorizado pelo paciente, que o considera de qualidade inferior ao atendimento particular. Esse pensamento é compartilhado por alguns profissionais, o que evidencia a formação acadêmica direcionada, quase de forma exclusiva, para atuação liberal. Por outro lado, os entrevistados que executam suas atividades em unidades de serviço particular se mostram insatisfeitos com a desvalorização do seu trabalho como promoção de saúde, já que alguns clientes consideram compra de serviço e pelo fato de estarem pagando exigem a forma como querem que seja feito o tratamento, visando apenas o efeito curativo e/ou estético. Foram citadas também a desunião da categoria (muito relacionada com a concorrência do mercado) que desestimula a luta por melhoria na carreira profissional, a banalização das especializações necessárias para a sustentabilidade do profissional e a falta da perspectiva multidisciplinar no trabalho da equipe de saúde.

Nunes *et al* (2010)¹ analisam a satisfação e insatisfação no trabalho na percepção de enfermeiros do Hospital Universitário da Universidade de São Paulo (estudo 11). Os resultados revelam que os participantes do estudo se sentem satisfeitos pela escolha da profissão e por trabalhar do referido hospital. Consideram a perspectiva de reconhecimento e oportunidades de crescimento profissional como fatores geradores de satisfação. Porém, fatores como baixa remuneração, escala, jornada de trabalho em turnos e final de semana, além do quadro reduzido de profissionais caracterizam fatores de insatisfação. A insatisfação, segundo os autores, acontece quando suas necessidades não são atendidas, e a satisfação é a associação do que a organização oferece ao trabalhador e o que ele deseja para si no trabalho.

No estudo 12, realizado com um grupo de ACS, no interior do Rio Grande do Sul, Brand *et al* (2010)²³ apontam satisfações e insatisfações no trabalho do agente comunitário de saúde. Um dos fatores de insatisfação percebidos no estudo é a falta de reconhecimento de sua categoria

profissional como integrante da Estratégia de Saúde da Família (ESF). Esses profissionais se ressentem também com o desconhecimento de suas atribuições por parte da comunidade, assim como pela desvalorização da profissão, condições de trabalho dificultadas devido à falta de material e dificuldade de acesso igualitário na equipe.

Costa (2013)²⁴ ressalta em sua dissertação de mestrado, intitulada “Satisfação e insatisfação no trabalho dos cirurgiões-dentistas da estratégia da Saúde da Família no município de Fortaleza – CE” (13), que a deficiência de recursos materiais e estruturais no local da pesquisa, fator limitador para o desenvolvimento efetivo do trabalho dos dentistas, foi citado por todos os indivíduos, revelando-se como maior fator de insatisfação. Os profissionais se ressentem também pela falta de reconhecimento, valorização e apoio da gestão ao trabalho desempenhado. A remuneração também foi citada considerando a discrepância salarial da categoria médica em relação às demais categorias, assim como a existência de gratificações não incorporadas, o que causa insegurança aos profissionais, uma vez que podem ser retiradas a qualquer tempo. A falta de incentivo à educação continuada, a demanda muito superior à oferta de serviço, a desarticulação da equipe de saúde e entraves na resolução dos problemas, entre outros, foram citados como falhas da gestão. A falta de valorização e reconhecimento é citada também em relação à população, com a qual não existe o vínculo adequado. Outro fator que gera a insatisfação é a dificuldade de acesso dos pacientes à atenção especializada, o que compromete a integralidade da atenção em saúde bucal.

Em seu estudo, “A satisfação do médico clínico no exercício de sua função em pronto atendimento” (14), Dutra (2014)²⁵ aponta a remuneração como maior fonte de insatisfação entre os médicos. O segundo fator mais citado pelos participantes da pesquisa foram as limitações sociais, no qual os profissionais se sentem frustrados devido à falta de condições de dar continuidade ao tratamento, tanto no que se refere à estrutura da própria área de saúde quanto aos recursos insuficientes para a compra dos medicamentos. Os profissionais se ressentem também pela queda do prestígio da categoria médica, citando falta de respeito e desvalorização, além de questionamentos quanto aos procedimentos realizados, muitas vezes com alegação, acusação e processo judicial por suposto erro médico.

Lima *et al* (2014)²⁶, estudo 15, pesquisaram a satisfação e insatisfação no trabalho de profissionais de saúde da atenção básica, pertencentes a diversas categorias profissionais atuantes na atenção básica tradicional (ABT) e na estratégia da saúde da família (ESF) do Rio Grande do Sul. O estudo fez distinção entre os dois tipos de modelo assistencial, entretanto os

resultados foram bastante semelhantes. Os fatores citados pelas duas modalidades de atenção foram praticamente os mesmos: salário, excesso de demanda, carga horária excessiva, relação com usuários, relação interpessoal, falta de condições de trabalho, de incentivo na educação continuada, de reconhecimento e de valorização. A equipe de ESF enumerou ainda a incompreensão quanto ao modelo assistencial, problemas no sistema de referência e contrarreferência e suporte técnico, a centralidade no trabalho do médico e a desvalorização do serviço público. O estudo destaca que o principal fator de insatisfação no modelo ESF foi o déficit nos instrumentos e área física, problema reconhecido pelo próprio governo federal, inclusive com propostas anunciadas de modernização e construção de novas unidades básicas de saúde (UBS).

Classificando os fatores de insatisfação citados nos estudos selecionados, em ordem decrescente de prevalência, conforme quadro abaixo, percebe-se que a remuneração e as condições de trabalho, citados em 12 dos 15 estudos apresentados, são as maiores causas de insatisfação do trabalhador, seguido de perto pelas condições de trabalho, constando em 11 estudos. O relacionamento interpessoal/intersectorial e o reconhecimento profissional apareceram em 8 estudos, a valorização do trabalho em 7, a educação continuada e a sobrecarga de trabalho em 6, falhas na gestão em 4 e, por último, falta de autonomia, escala de trabalho e dificuldades relacionadas à limitação social da população, citados em 2 dos 15 artigos. Os demais fatores citados, como liberdade de expressão, desunião da categoria e relação com planos de saúde, entre outros, apareceram em apenas um artigo, cada, o que pode ser explicado pela diferença das categorias profissionais pesquisadas em alguns estudos.

Quadro 2 – Prevalência dos fatores de insatisfação citados nos estudos.

Fator de insatisfação citado	Frequência com que surge nos estudos
Remuneração	12 estudos
Condições de trabalho	11 estudos
Relacionamento interpessoal/intersectorial	8 estudos
Reconhecimento profissional	8 estudos
Valorização do trabalho	7 estudos
Educação continuada	6 estudos
Sobrecarga de trabalho	6 estudos
Falhas na gestão	4 estudos
Falta de autonomia	2 estudos
Escala de trabalho	2 estudos
Dificuldades relacionadas à limitação social da população	2 estudos
Demais fatores	1 estudo cada

Fonte: Própria autora. Brasília (2014)

As nomenclaturas das queixas diferem em alguns dos estudos, portanto, para esta classificação, foram consideradas como condições de trabalho a insuficiência e má conservação de recursos materiais e o ambiente desfavorável. Na composição do item educação continuada foram incluídos crescimento ou desenvolvimento profissional, capacitação, aperfeiçoamento, atualização e banalização das especializações. No item sobrecarga de trabalho foram englobados escassez, precariedade e/ou inadequação dos recursos humanos, excesso de demanda e carga horária excessiva. Qualidade de supervisão, dificuldade de realizar a integralidade do serviço e desorganização institucional foram condensados no tópico falhas na gestão.

Dentre os três artigos que não tiveram a remuneração citada como fator de insatisfação, um foi realizado com profissionais de serviço de saúde mental (artigo 6). O fato dos participantes da pesquisa fazerem parte de uma equipe multidisciplinar, formada por vínculos profissionais diversos (federal, municipal e de organização não governamental), com diferentes direitos trabalhistas, pode explicar o não surgimento desse fator no resultado da pesquisa. O outro artigo (12) aborda as satisfações e insatisfações no trabalho do agente comunitário de saúde e, curiosamente, não cita a remuneração. Talvez por ser uma categoria relativamente nova, que desempenha um trabalho constituído como não profissional (Brand *et al*, 2010)²³, recentemente legalizada pela lei nº 11.350/2006 (apenas 2 anos à época da coleta de dados do estudo) e submetida ao regime da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), a insatisfação maior desses trabalhadores seja a falta de valorização e reconhecimento do seu trabalho, não só pela comunidade, mas também pela equipe da qual faz parte e pelo poder público. O terceiro artigo (8) demonstra que a situação de insatisfação com a gestão parece insustentável, fato que talvez não permita espaço para preocupação com outros fatores de insatisfação.

A mudança em relação à ampliação de recursos humanos e materiais e à reforma das edificações é uma necessidade evidente a ser realizada pelo poder público. A necessidade de mudança na organização do trabalho, objetivando o envolvimento de todos os profissionais nas atividades de criação e implementação de projetos novos também é muito importante. Tais modificações podem ser direcionadas com vistas à redução do impacto do trabalho sobre a saúde e qualidade de vida dos trabalhadores (Rebouças *et al*, 2007)¹⁹.

O enfoque da insatisfação no trabalho remete à Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), visto que é considerada como um dos indicadores utilizados para sua avaliação (Schmidt e Dantas, 2006)¹⁵. Segundo as autoras, devido à baixa remuneração, os trabalhadores da enfermagem acabam por manter mais de um vínculo profissional, reduzindo assim a QVT. Essa situação

diminui também a frequência de atividades de lazer, prejudicando sua saúde mental e física. A sobrecarga é responsável também pelo afastamento do convívio familiar, provocando insatisfação pessoal, que acrescida da insatisfação no trabalho, causa sensação de impotência, gerando um ciclo vicioso onde a insatisfação de um lado interfere no exercício do outro (Jeong e Kurcgant, 2010)¹⁰.

Jeong e Kurcgant (2010)¹⁰ apontam como incoerente e contraditória a preocupação com a satisfação e riscos aos quais os clientes estão expostos, ignorando, contudo, o despreparo técnico, as más condições de trabalho e o desgaste físico do trabalhador, relacionado à múltipla jornada de trabalho provocada pela remuneração insuficiente. A humanização do atendimento deve ser vista como um reflexo das condições de trabalho, da valorização e do reconhecimento, demonstrados por meio de remuneração compatível, relações profissionais justas, dignidade, direitos e deveres em equilíbrio (Backes *et al*, 2006)¹³.

Nesse sentido, é necessário, que se tenha uma visão integral do trabalhador, não podendo esquecer que, por trás do profissional existe o ser humano, sujeito às dificuldades do cotidiano, e que a sua atuação reflete na satisfação e qualidade do atendimento ao paciente (Jeong e Kurcgant, 2010)¹⁰. Para atingir a satisfação no cotidiano no trabalho há de se levar em consideração o seu mundo pessoal, indissociável do contexto institucional (Nunes *et al*, 2010)¹, desenvolvendo um novo olhar sobre os colaboradores, de forma a enxergá-los não só como recurso produtivo mas observando suas necessidades biopsicossociais (Corrêa, 2013)²⁸.

Em seu artigo, Martinez e Paraguay (2003)⁷ analisam diversos estudos que associam a satisfação no trabalho com a saúde do trabalhador. Segundo elas, Henne e Locke (1985)⁸ consideram que a satisfação, por ser estado emocional, pode atuar como fonte de estresse, provocando reações involuntárias no organismo do trabalhador. Em revisão de estudos sobre o tema, Henne e Locke (1985)⁸ e Locke (1976)⁴ apontaram associação entre nível de satisfação e agravos físicos como fadiga, dificuldade respiratória e aumento do colesterol, entre outros. Takeda *et al* (2002)²⁹ identificaram forte associação negativa entre satisfação, esgotamento e depressão. Peterson e Dunnagan (1998)³⁰ relataram que pessoas satisfeitas com o emprego apresentam-se mais saudáveis, quer no que tange a saúde física quanto psicologicamente. Aasland *et al* (1997)³¹ identificaram relação entre o baixo nível de satisfação com relatos de saúde subjetiva insatisfatória, acompanhada de alto nível de queixas subjetivas de saúde. Zalewska (1996)³² concluiu em seu estudo que trabalhadores insatisfeitos ou menos satisfeitos com aspectos do trabalho constituem grupo de elevado risco de

ocorrência de problemas de saúde. Trabalhadores insatisfeitos demonstraram que, em situações difíceis, são mais propensos a ansiedade depressiva, o que pode dificultar o desempenho e organização de tarefas. Relataram também maior frequência de sintomas como dor de cabeça, cansaço, corpo tenso, fraqueza muscular e dificuldade para respirar em trabalhadores insatisfeitos do que nos satisfeitos.

Por outro lado, Martinez e Paraguay (2003)⁷ citam o estudo de Martinez (2002)³³, cuja observação foi negativa em relação à satisfação e a saúde física, que explica que ritmo ou carga de trabalho poderia exercer maior impacto na saúde do que a satisfação no trabalho e que características da saúde individual também podem exercer interferência nessa associação, ou seja, fatores alheios à satisfação no trabalho podem também interferir na saúde do trabalhador. Ainda nesse estudo, (Henne & Locke, 1985)⁸, por sua vez, consideram razoável afirmar que condições físicas configuram como co-variáveis e não consequências do nível de satisfação e que é difícil estabelecer a associação da satisfação e saúde do trabalhador. Ou seja, segundo esses estudos, fatores alheios ao trabalho podem influenciar nas condições de saúde do trabalhador, não sendo possível, assim, afirmar que a insatisfação interfere de forma negativa na saúde do trabalhador.

Em seu estudo sobre satisfação profissional do enfermeiro, realizado na Unidade de Emergência do Hospital de Base de São José do Rio Preto, Carvalho e Lopes (2006)¹⁷ citam uma afirmação de Murofuse (2005)³⁴, que a insatisfação do profissional pode desenvolver estados patológicos de estresse, depressão ou ansiedade, podendo gerar, inclusive, violência, assédio e intimidação no trabalho, que representam, segundo a Comissão das Comunidades Europeias, 18% dos problemas de saúde associados ao trabalho, sendo que 25% desse total resultam em afastamentos de cerca de duas semanas. Nesse sentido, o trabalho deve ser considerado um fator agravante ou desencadeante de distúrbios psíquicos, indicando a existência de inter-relação entre saúde mental e emprego Glina (2001)³⁵ *apud* Carvalho e Lopes (2006)¹⁷.

Dejour (2004)³⁶ *apud* Lima *et al* (2014)²⁶ destaca que falta de motivação e apatia podem ser manifestações de sofrimento provocado pelo trabalho e que em situações de ausência de fontes de satisfação ou em que o único fator mobilizador é a remuneração o profissional tende ao desgaste e adoecimento.

Henne & Locke (1985)⁸ *apud* Martinez e Paraguay (2003)⁷ destacam a dificuldade de estabelecer relação entre satisfação no trabalho e saúde, uma vez que não é claro se satisfação produz saúde ou vice-versa, ou ainda se ambas resultam de outro fator.

O que pode ser feito então para amenizar os efeitos da insatisfação na vida do trabalhador? Batista *et al* (2005)¹⁴ apontam, como sugestão, a valorização do profissional por meio de incentivos, definidos como salário compatível, melhores condições de trabalho e aperfeiçoamento profissional. Já em sua revisão, Melo *et al* (2011)¹², relacionaram o acompanhamento da satisfação do trabalhador; estabelecimento, divulgação e cumprimento das leis e das normas que regem a instituição, investindo na flexibilidade do sistema de gestão e realização de mais estudos de satisfação no trabalho da enfermagem, a fim de aperfeiçoar os serviços e qualidade profissional.

Martinez e Paraguay (2003)⁷ sugerem a participação dos trabalhadores na discussão das mudanças necessárias na instituição; alteração e definição das maneiras de reconhecer e valorizar os trabalhadores; inserção da autonomia e do controle no trabalho, envolvendo os trabalhadores no planejamento e organização, deixando claras as competências e responsabilidades; envolvimento dos trabalhadores em todo o processo de trabalho, incentivando assim a aprendizagem e o desenvolvimento de novos conhecimentos e habilidades; possibilidade de desenvolvimento da carreira e segurança no emprego; oferta de apoio social em questões relacionadas à vida no trabalho, ou afetada por ele; estabelecimento de prioridade do fluxo e qualidade das informações, fazendo que o recebimento destas aconteça de forma rápida e eficiente, sendo elas em relação ao trabalho ou a mudanças na instituição e, por fim, melhoria das condições do ambiente físico do trabalho, envolvendo o trabalhador na definição das mudanças.

Vale ressaltar que, segundo Corrêa (2013)²⁸, a aplicação de recursos em melhorias de QVT são despesas que devem ser consideradas como investimentos com retorno garantido, desde que sejam aplicados a partir de um diagnóstico específico da instituição a sofrer intervenção, considerando sua realidade particular e a expectativa de seus funcionários. O autor destaca ainda que a busca pela qualidade e excelência no atendimento à coletividade requer um ambiente de trabalho saudável e motivador para o trabalhador, reforçando sua sensação de fazer parte do sistema.

5 CONCLUSÃO

Esta revisão permite concluir que os fatores que causam insatisfação no trabalho, citados nos artigos analisados, são muito parecidos, independente da categoria profissional analisada. A remuneração, que não configura como principal fator motivacional, é um dos maiores fatores de insatisfação. A insatisfação relacionada à remuneração, por outro lado, varia de pessoa para pessoa, dependendo da importância dada ao fator financeiro. Condições de trabalho e relacionamento interpessoal e intersetorial também são fortes motivos de insatisfação do trabalhador.

Quanto à relação entre a insatisfação e a saúde do trabalhador, os estudos mostram que há possibilidades da insatisfação influenciar na saúde do trabalhador, já que a satisfação é um estado emocional. Contudo a análise revelou ser uma relação complexa, difícil de ser estabelecida, uma vez que outros fatores, que não a satisfação, podem interferir na manutenção da saúde. Embora não seja possível confirmar a existência dessa relação, fica claro que a insatisfação interfere e reflete na qualidade do atendimento ao paciente.

Nesse sentido, é importante a preocupação do gestor em avaliar o nível de insatisfação dos trabalhadores, investindo em ações e incentivos que possam minimizar esse sentimento. Entre esses incentivos, são citados, como era de se esperar, adequação salarial compatível com as atribuições e responsabilidades atribuídas ao profissional, melhoria das condições de trabalho, autonomia, envolvimento e participação do trabalhador na organização dos processos de trabalho, atualização do conhecimento por meio de treinamentos, ou seja, educação continuada, promovendo assim a valorização do trabalhador, sua satisfação profissional e, conseqüentemente, melhor qualidade da sua atuação.

REFERÊNCIAS

1. Nunes CM, Tronchin DMR, Melleiro MM, Kurcgant P. Satisfação e insatisfação no trabalho na percepção de enfermeiros de um hospital universitário. [Internet]. Rev. Eletr. Enf. [Internet]. 2010;12(2):252-7. Disponível em: <http://deploy.extras.ufg.br/projetos/fen_revista/v12/n2/pdf/v12n2a04.pdf> Acesso em julho/2014
2. Locke EA. What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 1969, 4 (4), 309-336.
3. Marqueze EC, Moreno CRC. Satisfação no trabalho – uma breve revisão. [Internet]. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, São Paulo, 30 (112): 69-79, 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbso/v30n112/07.pdf>>. Acesso em 20-11-13.
4. Locke EA. The nature and causes of job satisfaction. In: Dunnette MD, editors. *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally; 1976. p. 1297-349.
5. Martinez MC, Paraguay AIBB, Latorre MRDO. Relação entre satisfação com aspectos psicossociais e saúde dos trabalhadores. [Internet]. *Rev. Saúde Pública* [serial on the Internet]. 2004 Feb; 38(1): 55-61 Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-89102004000100008&script=sci_arttext. Acesso em julho/2014
- 6 - Alberto, LCFR. (2000). Os determinantes da felicidade no trabalho: um estudo sobre a diversidade nas trajetórias profissionais de engenheiros. [Dissertação de Mestrado], São Paulo, Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo, 2000.
7. Martinez MC, Paraguay AIBB. Satisfação e saúde no trabalho – aspectos conceituais e metodológicos. [Internet]. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 2003, vol. 6, pp. 59-78. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/cpst/article/view/25851/27583>>. Acesso em 21-11-13.
8. Henne D, Locke EA. Job dissatisfaction: what are the consequences? *International Journal of Psychology*, 1985, 20, 221-240.
9. Del Cura MLA, Rodrigues ARF. Satisfação profissional do enfermeiro. *Rev Latino-Am Enfermagem*. 1999;7(4):21-8.
10. Jeong DJY, Kurcgant P. Fatores de insatisfação no trabalho segundo a percepção de enfermeiros de um hospital universitário. [Internet]. *Rev Gaúcha Enferm.*, Porto Alegre (RS) 2010 dez;31(4):655-61. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rgenf/v31n4/a07v31n4.pdf>>. Acesso em julho/2014.
11. Gallo CMC. Desvelando fatores que afetam a satisfação e a insatisfação no trabalho de uma equipe de enfermagem [dissertação de Mestrado]. Rio Grande: Programa de Pós-Graduação em Enfermagem/Fundação Universidade Federal do Rio Grande; 2005. 214 p.
12. Melo MB, Barbosa MA, Souza PR. Satisfação no trabalho da equipe de enfermagem: revisão integrativa. [Internet]. *Rev. Latino- Am. Enfermagem jul.-ago. 2011* 19(4):[09 telas]. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v19n4/pt_26.pdf> Acesso em julho/2014.
13. Backes DS, Lunardi VL, Lunardi Filho WD. A humanização hospitalar como expressão da ética. [Internet]. *Rev Latino-am Enfermagem* 2006 janeiro-fevereiro; 14(1):132-5. Disponível em : <<http://www.scielo.br/pdf/rlae/v14n1/v14n1a18>>. Acesso em junho/2014.
14. Batista AAV, Vieira MJ, Cardoso NCS, Carvalho GRP. Fatores de motivação e insatisfação no trabalho do enfermeiro. [Internet]. *RevEscEnferm USP* 2005; 39(1):85-91. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v39n1/a11v39n1.pdf>>. Acesso em junho/2014.
15. Schmidt DRC, Dantas RAS. Qualidade de vida no trabalho de profissionais de enfermagem, atuantes em unidades do bloco cirúrgico, sob a ótica da satisfação. [Internet]. *Rev Latino-am Enfermagem* 2006 janeiro-fevereiro; 14(1):54-60. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/rlae/v14n1/v14n1a08.pdf>> Acesso em junho/2014.
16. Medeiros SM, Ribeiro LM, Fernandes SMBA, Veras VSD. Condições de trabalho e enfermagem: a transversalidade do sofrimento no cotidiano. [Internet]. *Revista Eletrônica de Enfermagem*, 2006, v. 08, n. 02, p. 233 - 240. Disponível em : <http://www.fen.ufg.br/fen_revista/revista8_2/pdf/v8n2a08.pdf> Acesso em julho/2014

17. Carvalho G, Lopes S. Satisfação profissional do enfermeiro em uma unidade de emergência de hospital geral. [Internet]. Arq. ciênc. saúde;13(4):209-214, out.-dez. 2006. tab, graf. Disponível em : <[http://www.cienciasdasaude.famerp.br/racs_ol/vol-13-4/Famerp%2013\(4\)%20ID%20210%20-%2017.pdf](http://www.cienciasdasaude.famerp.br/racs_ol/vol-13-4/Famerp%2013(4)%20ID%20210%20-%2017.pdf)>. Acesso em julho/2014.
18. CREMESP. O trabalho do médico no Estado de São Paulo – São Paulo, 2007, pp. 15-22. Disponível em: <http://www.cremesp.org.br/library/modulos/centro_de_dados/arquivos/mercado_de_trabalho.pdf> . Acesso em julho/2014.
19. Reboucas D, Legay LF, Abelha L. Satisfação com o trabalho e impacto causado nos profissionais de serviço de saúde mental. [Internet]. Rev. Saúde Pública . 2007, vol.41, n.2, pp. 244-250. Disponível em : <<http://www.scielo.org/pdf/rsp/v41n2/5992.pdf>> Acesso em julho/2014
20. Fontana RT. Fatores geradores de (in)satisfação no trabalho do (da) enfermeiro(a): um olhar do estudante de enfermagem. [Internet]. Ciência, Cuidado e Saúde v. 8, n. 3 (2009) 337-344. Disponível em : <<http://eduem.uem.br/ojs/index.php/CiencCuidSaude/article/viewFile/9014/4999>> Acesso em julho/2014.
21. Oliveira MIS. Absenteísmo no serviço de nutrição e dietética do Hospital Cristo Redentor. [TCC - Especialização] Porto alegre: Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica em Saúde, Fundação Oswaldo Cruz, 2009. Disponível em: <<http://www.arca.fiocruz.br/bitstream/icict/3197/2/tcc%20maria%20ironi.pdf>>. Acesso em julho/2014.
22. Gomes D, Gonçalves ASR, Pereira LS, Tavares RS, Pires DEP, Ramos FRS. Satisfação e sofrimento no trabalho do cirurgião-dentista. RFO UPF [periódico na Internet]. 2010 Ago; 15(2): 104-110. Disponível em: <<http://revodontobvsalud.org/pdf/rfo/v15n2/02.pdf>>. Acesso em julho/2014.
23. Brand CI, Antunes RM, Fontana RT. Satisfações e insatisfações no trabalho do agente comunitário de saúde. [Internet]. Cogitare Enferm.2010. 15(1): 40-7. Disponível em : <<http://ojs.c3sl.ufpr.br/ojs/index.php/cogitare/article/view/17143/11285>> Acesso em julho/2014
24. Costa SDBA. Satisfação e insatisfação no trabalho dos cirurgiões-dentistas da estratégia da Saúde da Família no município de Fortaleza – CE. Dissertação (Mestrado) Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Medicina, Programa de Pós-graduação em Saúde Coletiva, Fortaleza, 2013. Disponível em: <http://www.repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/6167/1/2013_dis_sdbacosta.pdf>. Acesso em julho/2014.
25. Dutra, RF. A satisfação do médico clínico no exercício de sua função em pronto atendimento. [Internet]. Revista Pensar Gestão e Administração Vol. 2, No.1, Jul/2012. Disponível em: <http://revistapensar.com.br/administracao/pasta_upload/artigos/a51.pdf>. Acesso em julho/2014.
26. Lima L, Pires DEP, Forte ECN, Medeiros F. Satisfação e insatisfação no trabalho de profissionais de saúde da atenção básica. [Internet]. Esc. Anna Nery, Rio de Janeiro , Mar. 2014, v. 18, n. 1. Disponível em : <<http://www.scielo.br/pdf/ean/v18n1/1414-8145-ean-18-01-0017.pdf>> Acesso em julho/2014
27. Martins LMM, Bronzatti JAG, Vieira CSCA, Parra SHB, Silva YB. Agentes estressores no trabalho e sugestões para amenizá-los: opiniões de enfermeiros de pós-graduação. [Internet]. Rev.Esc.Enf.USP, mar. 2000, v. 34, n. 1, p. 52-8. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v34n1/v34n1a07.pdf>> . Acesso em julho/2014.
28. Corrêa GLB. Gestão de Pessoas no Sistema Único de Saúde: o desafio da qualidade de vida no trabalho. [Internet]. In: PEREIRA, Maurício Fernandes et al. (Org.). Contribuições para a gestão do SUS. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2013, Coleção Gestão da Saúde Pública, Volume 3. p. 105-130. Disponível em: <<http://gsp.cursoscad.ufsc.br/wp/wp-content/uploads/2013/02/Anais-GSP-Volume-3-Artigo-6.pdf>>. Acesso em julho/2014.
29. Takeda F, Yokoyama E, Miyake T, Ohida T. Mental health and job factors in social workers at social welfare offices. Journal of Occupational Health, 2002, 44, 385-390.

30. Peterson M, Dunnagan T. Analysis of a worksite health promotion program's impact on job satisfaction. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 1998, 40 (11), 973-979.
31. Aasland OG, Oloff M, Falkum E, Schweder T, Ursin H. Health complaints and job stress in norwegian physicians: the use of an overlapping questionnaire design. *Social Science and Medicine*, 1997, 45 (11), 1615-1629.
32. Zalewska AM. Health promotion among bank workers: who is primarily in need of health promotion and what types of promoting activities they necessitate. In Z. Juczynski & N. Oginska-Bulik (Eds.), *Health promotion: A psychosocial perspective* (1996). (pp. 135-143). Poland: Uniwersiy of Łódz Press.
33. Martinez MC. As relações entre a satisfação com aspectos psicossociais no trabalho e a saúde do trabalhador. [Dissertação de Mestrado] Faculdade de Saúde Pública, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2002.
34. Murofuse NT, Abranches SS, Napoleão AA. Reflexões sobre estresse e Burnout e a relação com a enfermagem. *Rev LatinoamEnfermagem* 2005 mar./abr.;13(2):255-61. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rlae/v13n2/v13n2a19.pdf>>. Acesso em julho/2014.
35. Glina DMR, Rocha LE, Batista ML, Mendonça MG. Saúde mental e trabalho: uma reflexão sobre o nexó com o trabalho e o diagnóstico, com base na prática. [Internet]. *Cad Saúde Pública* 2001 maio/jun.;17(3):607-16. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csp/v17n3/4643.pdf>>. Acesso em julho/2014.
36. Dejours C. Subjetividade, trabalho e ação. *Revista Produção*, 2004 set/dez;14(3):27-34.
37. Savi MGM, Burg HS. Como elaborar referências bibliográficas, segundo o estilo de vancouver. [Internet] [Traduzido e adaptado] Universidade Federal de Santa Catarina, Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde, 2013. Disponível em: <<http://www.bu.ufsc.br/ccsm/vancouver.html#online>>. Acesso em julho/2014.