

## Fatores higiênicos e motivacionais do trabalho do enfermeiro em enfermaria de cardiologia

*Factores higiênicos y motivacionales del trabajo del enfermero en enfermería de cardiología*

*Hygiene and motivation factors of nursing work in a cardiology ward*

Carolina Bueno Somense<sup>a</sup>  
Erika Christiane Marocco Duran<sup>b</sup>



### RESUMO

Objetivou-se identificar fatores higiênicos e motivacionais segundo a Teoria dos Dois Fatores na prática do enfermeiro, bem como a relação destes com a satisfação/insatisfação profissional. Estudo exploratório-descritivo, envolvendo nove enfermeiros da enfermaria de cardiologia de um hospital do interior paulista, no período entre agosto e setembro de 2013. Utilizou-se um questionário auto-aplicável, composto por questões abertas e fechadas. Os dados foram categorizados em higiênicos e motivacionais. Os resultados mostram a satisfação dos enfermeiros com autonomia, trabalho individual e em equipe, deveres, conteúdos e responsabilidades do cargo. E insatisfação com possibilidade de crescimento, condições de trabalho, políticas e administração da instituição, supervisão e falta de apoio institucional. Fatores de satisfação e insatisfação como relacionamentos, reconhecimento e remuneração. A satisfação dos enfermeiros é determinada por múltiplos fatores, muitas vezes, controversos.

**Descritores:** Saúde do trabalhador. Enfermagem. Motivação. Satisfação no emprego.

### RESUMEN

La finalidad fue identificar factores higiênicos y motivacionales del enfermero de acuerdo con la teoría de los dos factores, y también su relación con la satisfacción/insatisfacción profesional. Estudio exploratorio-descritivo, involucrando a nueve enfermeros de la enfermería de cardiología de un hospital del interior paulista, en el período de agosto y septiembre de 2013. Se utilizó un cuestionario autoaplicable, compuesto por cuestiones abiertas y cerradas. Los datos fueron categorizados en higiênicos y motivacionales. Resultados muestran la satisfacción de los enfermeros con autonomía, trabajo en sí y en equipo, deberes, contenidos y responsabilidades del cargo. Insatisfacción con posibilidad de crecimiento, condiciones de trabajo, políticas y administración de la institución, supervisión y falta de apoyo institucional. Factores de satisfacción e insatisfacción como relaciones, reconocimiento y remuneración. La satisfacción del enfermero la determina múltiples factores, muchas veces, controvertidos.

**Descritores:** Salud laboral. Enfermería. Motivación. Satisfacción en el trabajo.

### ABSTRACT

The present study aimed to identify hygienic and motivational factors in the nursing work according to the Two-Factor Theory, as well as their relation with professional satisfaction/dissatisfaction. This exploratory-descriptive study involved nine nurses from the cardiology ward of a hospital in the interior of the State of São Paulo, between August and September 2013. A self-applied questionnaire was used, including open and closed questions. The data were categorized as hygienic and motivational. Results show the nurses' satisfaction with autonomy, work itself and teamwork, duties, content and responsibilities of the job. Dissatisfaction is related to career growth possibilities; work, political and administrative conditions at the institution, supervision and lack of institutional support. Satisfaction and dissatisfaction factors include relationships, acknowledgements and remuneration. Nurses' satisfaction is determined by multiple and often controversial factors.

**Descriptors:** Occupational health. Nursing. Motivation. Job satisfaction.

DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/1983-1447.2014.03.45772>

<sup>a</sup> Enfermeira. Graduada pela Faculdade de Enfermagem da Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP), Campinas, São Paulo, Brasil.

<sup>b</sup> Enfermeira. Doutora em Enfermagem pelo Programa de Pós-Graduação em Enfermagem Fundamental pela Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (USP). Professora Doutora da Faculdade de Enfermagem da Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP), Campinas, São Paulo, Brasil.

## ■ INTRODUÇÃO

A enfermagem atua na assistência, ensino e administração/gerência, produzindo serviços que são consumidos simultaneamente à produção (no momento da assistência), não podendo ser estocados e, posteriormente, comercializados<sup>(1)</sup>. Estes processos, produzidos e consumidos ao mesmo tempo, englobam ações diversas que vão desde a promoção e proteção da saúde até reabilitação<sup>(1)</sup>.

Dessa forma, é a partir desta diversidade de processos e ações de trabalho que estes profissionais irão inserir-se na sociedade como seres produtivos, necessitando sentir-se motivados e satisfeitos para desenvolverem seus trabalhos com qualidade e eficiência<sup>(2)</sup>. Sendo assim, a satisfação no trabalho repercutirá na saúde do profissional, na instituição e no paciente<sup>(3)</sup>. Estes trabalhadores estão constantemente expostos a cargas psíquicas que resultam em desgastes como insatisfações e falta de motivação<sup>(1,3)</sup>.

Retomando o significado tem-se que motivação é “inclinação para a ação que tem origem em um motivo (necessidade)”<sup>(4,24)</sup> já, satisfação “é o atendimento de uma necessidade ou sua eliminação”<sup>(4,24)</sup>. Assim, o que motiva é a necessidade em si e não o meio de satisfazê-la<sup>(4)</sup>.

Para compreender a motivação, neste estudo, utilizou-se a Teoria dos Dois Fatores de Herzberg, que fundamenta o conceito de motivação humana em dois fatores: higiênicos e motivacionais<sup>(5)</sup>.

Os higiênicos estão associados ao ambiente de trabalho, representando o que é comumente ofertado ao trabalhador pela instituição para atingir a motivação deste profissional<sup>(5)</sup>. Entretanto, estes fatores extrínsecos, não são responsáveis por motivá-lo, estão associados apenas ao movimento que o profissional faz para saciar suas necessidades<sup>(4)</sup>. Abarcam condições físicas/ambiente de trabalho (conforto), remuneração (salários/benefícios), políticas e administração da instituição, tipo/competência da supervisão, relações interpessoais em diferentes níveis hierárquicos, segurança no cargo e regulamentos<sup>(2,4-5)</sup>. Tais condições evitam a insatisfação, por isso higiênico, traduzindo a natureza preventiva de fatores geradores de insatisfação<sup>(5)</sup>. Quando negligenciados, geram insatisfação e, quando adequados, não elevam a satisfação de forma consistente e contínua, sendo assim denominados de fatores insatisfacientes<sup>(5)</sup>.

Já, os motivacionais, intrínsecos ao trabalho, atendem as necessidades interiores e, incluem trabalho em si, tarefas desafiadoras e estimulantes, deveres, conteúdos e responsabilidades do cargo, realização e o reconhecimento por tais realizações, possibilidade de delegar responsabilidades, crescimento/desenvolvimento profissional, liberdade na execução dos serviços (autonomia), uso habilidades pró-

prias (criatividade), determinação e avaliação posterior de objetivos<sup>(2,4-5)</sup>. Diferentemente dos higiênicos, os motivacionais elevam a satisfação, resultando em aumento de produtividade, sendo, portanto, denominados de satisfacientes. Quando insuficientes levam a nenhuma satisfação<sup>(5)</sup>.

Para Herzberg<sup>(4)</sup> a motivação é guiada por um gerador próprio, conseqüentemente, o indivíduo não precisa de incentivos externos para executar suas atividades, este realizará por vontade própria, a partir de suas necessidades<sup>(4)</sup>.

Evidencia-se assim, que os fatores que conduzem à satisfação são diferentes e independentes daqueles que levam a insatisfação<sup>(5)</sup>. Portanto, o antônimo de satisfação é nenhuma satisfação (e não a insatisfação), do mesmo modo que o inverso de insatisfação é nenhuma insatisfação (e não a satisfação)<sup>(4-5)</sup>.

Para os profissionais de enfermagem, os fatores geradores de satisfação no trabalho envolvem o gostar do trabalho que exercem, o reconhecimento, a possibilidade de ajudar o outro e, os relacionamentos no ambiente de trabalho<sup>(6)</sup>. Já, os motivadores abarcam o trabalho propriamente dito e os relacionamentos<sup>(2)</sup>.

Diante do exposto, este estudo objetiva identificar fatores higiênicos e motivacionais na prática profissional do enfermeiro em uma unidade de cardiologia de um hospital universitário no interior do Estado de São Paulo.

## ■ METODOLOGIA

Estudo exploratório-descritivo, com abordagem quanti-qualitativa, que permitiu a descrição, caracterização e observação do fenômeno.

Realizado na enfermaria de cardiologia do Hospital de Clínicas da Universidade Estadual de Campinas – UNICAMP. Participaram do estudo nove enfermeiros de um total de 13, divididos em três turnos de trabalho. Não participaram enfermeiros afastados, de férias e os que se recusaram. Os critérios de inclusão foram possuir nível superior em enfermagem e ser contratado na instituição como enfermeiro.

Para a coleta de dados utilizou-se um questionário autoaplicável no período de Agosto e Setembro de 2013. A primeira parte do questionário caracterizou a população e, a segunda, composta por questões abertas e fechadas, foi baseada nos fatores higiênicos e motivacionais, na percepção acerca de satisfação no trabalho bem como situações vivenciadas na enfermaria de cardiologia. A devolução do questionário preenchido e de uma via do termo de consentimento livre e esclarecido assinado foi considerado como aceite para participação na pesquisa. A análise dos dados foi realizada por meio de estatística descritiva com a apresentação da frequência absoluta e relativa. Os dados

foram categorizados com base na Teoria dos Dois Fatores, que fundamenta o conceito de motivação humana em fatores higiênicos e motivacionais e, em seguida, analisados e discutidos.

Obteve-se aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa da FCM/UNICAMP, parecer nº 331.266/2013, garantindo respaldo pela Resolução 466/12.

## ■ RESULTADOS

A amostra foi composta por nove enfermeiros, sendo 01 (11,1%) vínculo profissional Fundação da Unicamp – Funcamp e os demais, 8 (88,9%) estatutários da Unicamp.

A Tabela 1 apresenta a caracterização da amostra. Tem-se que a média de idade foi de 45,3 anos (desvio padrão =

12,7 anos), sendo a idade mínima de 24 anos e a máxima de 64 anos.

Dentre os pesquisados cinco (55,6%) possuíam filhos e dois (22,2%), outro vínculo empregatício. A renda mensal concentra-se em torno de 8,2 salários mínimos (variando entre seis e 13).

Constatou-se três (33,3%) profissionais participando de cursos, eventos e seminários de atualização.

O tempo de deslocamento para o trabalho foi, em média, 54,4 minutos (maior de duas horas e 20 minutos e, menor de 10 minutos).

O tempo de conclusão da graduação em enfermagem foi de 20 anos e um mês em média (graduados entre os anos de 1977-2010). Por fim, o tempo em que trabalham na instituição foi 16 anos e dois meses em média (sete

**Tabela 1** – Distribuição dos enfermeiros segundo sexo, idade, religião, estado civil, turno de trabalho e de formação acadêmica. UNICAMP, 2013

Variáveis	Categorias	Hospital Universitário	
		N	%
Sexo	Feminino	6	66,7%
	Masculino	3	33,3%
Idade	20-29	2	22,2%
	30-39	1	11,1%
	40-49	1	11,1%
	50-59	4	44,4%
	60-69	1	11,1%
Religião	Católico	4	44,4%
	Evangélico	3	33,3%
	Espírita	1	11,1%
	Não Respondeu	1	11,1%
Estado Civil	Solteiro	5	55,6%
	Casado	2	22,2%
	Divorciado	1	11,1%
	Outro	1	11,1%
Turno de trabalho	Matutino	2	22,2%
	Vespertino*	3	33,3%
	Noturno	4	44,4%
Formação acadêmica	Bacharelado	6	66,7%
	Licenciatura/ Bacharelado	2	22,2%
	Especialização	1	11,1%
	Total	9	100%

Fonte: Dados da pesquisa.

\*Vespertino na instituição entende-se por horário de trabalho comercial realizado das 8:00 às 17:00 horas.

meses a 26 anos) e o que trabalham na unidade como enfermeiros concentrou-se em torno de 10 anos e cinco meses (entre cinco meses e 24 anos) demonstrando trabalhadores com longo tempo de função no setor. Nota-se 03 (33,3%) dos enfermeiros com o mesmo tempo de serviço na instituição e na unidade, isto é, trabalham na unidade de cardiologia desde que ingressaram na instituição.

Em relação ao significado de satisfação no trabalho, foi levantada e analisada a percepção dos enfermeiros. Constatou-se que para 26,7%, o significado esteve diretamente relacionado à assistência adequada; 26,7%, reconhecimento; 20,0%, condições de trabalho; 13,3%, relacionamento interpessoal e 13,3% realização.

A categoria assistência adequada engloba a realização do trabalho com responsabilidade, qualidade e prazer, desenvolvendo as atividades da melhor maneira e atingindo os objetivos de melhora, manutenção e promoção da saúde dos pacientes. O uso conhecimentos e habilidades, almejando a recuperação do paciente também foi citado. Observou-se que o cuidado em si e o objeto do trabalho da enfermagem, o paciente, está relacionado ao significado de satisfação pela recuperação do paciente.

Na categoria reconhecimento, percebeu-se o significado ligado aos sentimentos de valorização e gratidão pelas atividades desempenhadas, tanto pela equipe quanto por pacientes e familiares. Soma-se a isso a valorização por parte da instituição traduzida em forma de salários e benefícios.

A satisfação no trabalho também apresentou significados associados às condições de trabalho, envolvendo boas condições de infraestrutura, materiais e recursos humanos, com uma ambiência agradável.

De acordo com os enfermeiros, a satisfação também engloba a categoria relacionamento interpessoal (entre equipe de enfermagem, equipe multiprofissional, supervisão, pacientes e familiares) associada à relação harmoniosa, com interação e cooperação entre os pares. Por fim, o significado de satisfação no trabalho inclui o sentimento de realização pessoal/profissional e a sensação de dever cumprido.

A satisfação e insatisfação também foram questionadas em relação ao sentimento atual no trabalho. Verificou-se 07 (77,8%) satisfeitos e 02 (22,2%) insatisfeitos. Entretanto, mesmo dentre os satisfeitos, a falta de reconhecimento e apoio da instituição, sobrecarga, falta de investimento e desvalorização profissional foram citadas como impeditivos da satisfação plena. Observou-se que quanto maior o tempo de trabalho na instituição e quanto menor o tempo de deslocamento maior o nível de satisfação ambos com 80%.

Foi solicitado aos enfermeiros que assinalassem dentre 17 itens, cinco que mais lhe geravam satisfação e cinco que mais lhe geravam insatisfação no trabalho na unidade (Tabela 2).

Para análise dos dados relativos à prioridade estabeleceu-se o seguinte: prioridade um obteve peso 10, prioridade dois peso oito, prioridade três peso seis, prioridade quatro peso quatro e prioridade cinco peso dois.

Após multiplicar pelo peso evidenciaram-se os cinco fatores de satisfação no trabalho (prioridade): liberdade na execução dos serviços (autonomia) 42 pontos; trabalho em si 40 pontos; relacionamentos 38 pontos; remuneração 30 pontos e os deveres, conteúdos e responsabilidades do cargo 24 pontos. E, os seis fatores de insatisfação no trabalho: crescimento profissional 48 pontos; condições físicas e ambientais de trabalho 40 pontos; políticas e administração da instituição 40 pontos; realização e o reconhecimento 32 pontos e, o tipo/competência da supervisão e remuneração 24 pontos.

Quando avaliados em ordem de prioridade, os itens considerados como geradores de satisfação mantêm-se os mesmos, ou seja, relacionamento com os colegas de trabalho representou 13,3% e passa a ocupar o terceiro lugar.

Outro aspecto observado é relativo à remuneração, apesar do baixo número de referências com apenas 6,7%, ao atribuir peso, passa a ocupar a quinta posição de fator gerador de insatisfação.

Para obter melhor compreensão e análise dos dados coletados foi solicitado aos participantes que discorressem a respeito de situações vivenciadas que contribuíssem para o sentimento de satisfação e insatisfação no trabalho.

Assim, as categorias que emergiram frente às situações geradoras de satisfação compõem-se por trabalho em si 50,0%; trabalho em equipe 25,0%; autonomia 12,5% e, reconhecimento 12,5%.

A categoria trabalho em si envolve situações de recuperação, realização de procedimentos complexos e alta hospitalar. No trabalho em equipe surgem sentimentos relativos à necessidade da equipe trabalhar em prol do paciente, agindo com responsabilidade e segurança. Em relação à autonomia emerge a execução do trabalho com liberdade e segurança. Por fim, em reconhecimento, está presente a valorização do profissional pelo paciente, instituição, equipe e o estabelecimento de vínculos.

Ao discorrer sobre situações que lhe geravam mais insatisfação do que satisfação, as categorias emergidas foram condições de trabalho (63,6%), relacionamentos (27,3%) e falta de apoio institucional (9,1%).

Na categoria condições de trabalho, a ausência de recursos materiais e humanos, sobrecarga de atividades, convívio com a morte e desvio de função merecem destaque. A dimensão relacionamentos envolve sentimentos associados à falta de interação e diálogo, a competitividade

**Tabela 2** – Distribuição dos fatores geradores de satisfação e insatisfação, segundo frequência (N) e porcentagem (%). UNICAMP, 2013.

Variáveis	Categorias	Satisfação		Insatisfação	
		N	%	N	%
Fatores Higiênicos	Condições físicas e ambientais de trabalho	2	4,4%	6	13,3%
	Remuneração (salários, benefícios)	5	11,1%	3	6,7%
	Políticas e administração da instituição	1	2,2%	7	15,6%
	Tipo/competência supervisão	1	2,2%	4	8,9%
	Relações com supervisão	2	4,4%	3	6,7%
	Relacionamento com colegas de trabalho	6	13,3%	2	4,4%
	Segurança no cargo	2	4,4%	0	0,0%
	Regulamentos	1	2,2%	1	2,2%
Fatores Motivacionais	Trabalho em si	5	11,1%	0	0,0%
	Tarefas desafiadoras, estimulantes	2	4,4%	2	4,4%
	Deveres, conteúdos, responsabilidades	3	6,7%	0	0,0%
	Realização e reconhecimento	2	4,4%	5	11,1%
	Possibilidade de delegar responsabilidades	0	0,0%	0	0,0%
	Crescimento profissional	2	4,4%	7	15,6%
	Liberdade na execução dos serviços (autonomia)	6	13,3%	1	2,2%
	Uso habilidades próprias (criatividade)	4	8,9%	0	0,0%
Determinação e avaliação de objetivos	1	2,2%	4	8,9%	
Total		45	100%	45	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa

e os conflitos. Já a falta de apoio institucional reflete a percepção dos enfermeiros quanto a ausência de estímulo para o crescimento profissional, e sua desvalorização.

## ■ DISCUSSÃO

Quando ao perfil da amostra estudada constatou-se o predomínio do sexo feminino, dado semelhante ao encontrado em outros estudos envolvendo enfermeiros<sup>(7)</sup>. Quanto ao tempo de graduação, 33,3% se formaram entre 16 e 25 anos, este longo período de formação pode ter reflexos positivos como maior experiência e segurança e, negativos com menor interesse em se aprimorar<sup>(8)</sup>. Verificou-se 33,3% de participação em cursos e eventos, um baixo percentual, que corrobora com a literatura<sup>(9)</sup>. Inferiu-se que esta baixa participação, especialmente em eventos científicos, pode estar associada, em partes, à percepção do enfermeiro da falta de apoio institucional, surgindo como categoria relativa à insatisfação com 9,1%.

O longo tempo de trabalho em um mesmo setor, 10 anos e cinco meses em média, é indicativo de satisfação no trabalho<sup>(8)</sup>, além de fortalecer vínculos pessoais e profissionais. Observou-se que quanto maior o tempo de trabalho na instituição, maior o nível de satisfação, opondo-se ao encontrado com enfermeiros da psiquiatria<sup>(3)</sup>. Estudos internacionais apontam que enfermeiros que referiram envolvimento emocional em suas atividades laborais relataram maior satisfação com menor intenção de deixar o seu trabalho atual<sup>(10-11)</sup>.

Frente aos significados atribuídos à satisfação no trabalho tem-se o prazer no desenvolvimento de atividades intrínsecas ao ser enfermeiro como o cuidar/assistir, a não proximidade com o paciente e com prestação de cuidados resulta em insatisfação<sup>(8)</sup>. Já o reconhecimento frente às ações desenvolvidas refletirá na autoestima do profissional<sup>(8)</sup>. Este reconhecimento esteve associado à retribuição financeira, frente a isso, o salário é considerado gerador de insatisfação<sup>(12)</sup>. Soma-se o fato das duplas e triplas jornadas

de trabalho, sobrecarga no que tange à assistência direta ao paciente e ao processo administrativo, inadequação de recursos materiais, dentre outros que são considerados fatores geradores de insatisfação<sup>(3,12)</sup>. Salienta-se na literatura que o bom relacionamento é utilizado como mecanismo de auxílio na resolução de problemas<sup>(13)</sup>, entretanto nesta pesquisa observou-se que 27,3% considerou o relacionamento como fator de dualidade, gerador mais de insatisfação do que satisfação.

Analisando as respostas dos enfermeiros, notou-se que para 66,7%, o significado de satisfação esteve associado a fatores inerentes ao trabalho (cuidado, reconhecimento e realização) e, para 33,3% esteve associados a extrínsecos (relacionamento e condições de trabalho). Os fatores inerentes conduzem a satisfação<sup>(6)</sup>. Em estudo realizado com enfermeiros sobre o significado de motivação constatou-se predomínio de fatores extrínsecos, os quais previnem a insatisfação no trabalho, divergindo do encontrado neste estudo<sup>(14)</sup>.

Diante do exposto, compreende-se que para os enfermeiros, os significados de satisfação no trabalho apoiam-se na proximidade com o cliente, no exercício da assistência de forma qualificada e na sensação de reconhecimento e valorização. Para tanto é necessário ambiente com condições adequadas de trabalho e bom relacionamento a fim de obter bons resultados. Ressalta-se que tais categorias atribuídas aos significados de satisfação no trabalho corroboram com categorias e subcategorias encontradas em outro estudo envolvendo diferentes contextos do ser enfermeiro<sup>(15)</sup>.

Em relação ao trabalho atual, 77,8% estão satisfeitos<sup>(7)</sup>. Entretanto a sobrecarga de trabalho, a desvalorização são dificuldades referidas<sup>(3)</sup>.

Analisando os elementos geradores satisfação e sua prioridade, notou-se 106 pontos referentes aos fatores motivacionais (trabalho em si; autonomia; uso de habilidades próprias) e 68 associados aos higiênicos (remuneração; relacionamentos). Já, entre os elementos geradores de insatisfação, 80 pontos relativos aos fatores motivacionais (realização e reconhecimento; crescimento profissional) e 128 aos higiênicos (condições físicas e ambientais de trabalho; remuneração; políticas e administração da instituição e tipo/competência da supervisão). Diante destes resultados, constata-se que, segundo a Teoria dos Dois Fatores, fatores extrínsecos não motivam, somente fazem com que o profissional se movimente<sup>(2)</sup>. Entretanto, o predomínio dos intrínsecos conduziu à satisfação<sup>(4)</sup>. Houve predomínio de fatores motivacionais associados à satisfação, e de fatores higiênicos à insatisfação.

Frente a isso, os enfermeiros tem a liberdade na execução dos serviços, ou seja, a autonomia, identificado como

gerador de satisfação de maior relevância em nossa amostra, o que corrobora com outros estudos<sup>(7-8)</sup>.

O trabalho em si, bem como deveres, conteúdos, responsabilidades do cargo e uso de conhecimentos e habilidades próprias, foram itens não identificados como geradores de insatisfação (frequências e prioridades). Contudo, foram considerados como fatores de satisfação em destaque. Tem-se que as atividades inerentes ao processo de trabalho são exercidas com satisfação, ou seja, o paciente é fonte de satisfação<sup>(8)</sup>. Tal resultado confirma que a presença dos fatores motivacionais produz satisfação<sup>(2)</sup>. Desta maneira, destaca-se que próprio trabalho, gera recompensa ao profissional, pois a partir dele suas aspirações próprias podem ser atendidas<sup>(2)</sup>.

O relacionamento é tido como importante no tocante satisfação no trabalho, remetendo a um trabalho prazeroso e facilitando a resolução de divergências<sup>(16)</sup>. Retomando a Teoria dos Dois Fatores, relacionamento, fator extrínseco, higiênico, garantirá redução da insatisfação no ambiente e, não a satisfação<sup>(2,5)</sup>.

Verificou-se a remuneração como fator ambíguo, assim, para uma parcela dos enfermeiros foi gerador de satisfação e para outra de insatisfação. Esta relação diverge ao encontrado na literatura, onde o salário está relacionado à insatisfação<sup>(7,12)</sup>. Apesar de insatisfeitos com os salários, enfermeiros apontam que o motivo de procurarem a instituição é a estabilidade no emprego garantida através de concursos públicos, assim, infere-se que este fato pode estar presente em nossa população, considerando que 88,9% são concursados e o salário é apontado como quinto fator de insatisfação<sup>(12)</sup>. Como fator de satisfação, este item aparece em quarto lugar, acredita-se que a satisfação com a remuneração possa estar associada ao sentimento de reconhecimento e não somente como subsídio para sobrevivência e, portanto, ser considerado como um fator motivador pelos enfermeiros<sup>(14)</sup>.

Outras duas categorias que surgiram frente às citações relativas à satisfação no trabalho, foram o reconhecimento e o trabalho em equipe. O trabalho em equipe é intensificador do sentimento de satisfação no trabalho<sup>(17)</sup>. Em estudo realizado com o objetivo de identificar a opinião dos trabalhadores de saúde sobre os fatores relevantes no local de trabalho para a promoção de sua saúde, o trabalho em equipe foi pontuado como recurso para comunicação interna e colaboração, bem como no incremento do desempenho das atividades laborais individuais e coletivas<sup>(18)</sup>.

Já, o reconhecimento, é outro fator de controvérsia nesta amostra, pois este é visto como fonte de insatisfação,

no entanto, frente às citações de situações geradoras de satisfação, é apontado como categoria de destaque.

O reconhecimento é fator motivador e, portanto gerador de satisfação entre seus membros<sup>(4)</sup>. O não reconhecimento e valorização gera insatisfação<sup>(11)</sup>. Assim, ser notado e valorizado é satisfatório a este profissional<sup>(19)</sup>.

Em destaque como gerador de insatisfação surge o crescimento profissional. Retomando a Teoria dos Dois Fatores, o crescimento profissional é visto como fator motivador, intrínseco, relacionado às atividades desafiantes que dão significado ao trabalho, sendo, portanto, geradora de satisfação e não de insatisfação, observa-se assim, certa divergência dos resultados desta investigação em relação à teoria<sup>(4)</sup>.

Ainda, ao solicitar aos enfermeiros que discorressem sobre situações geradoras de insatisfação emergiu a categoria falta de apoio institucional, especialmente no sentido de não favorecer/estimular o crescimento profissional. Esta falta de apoio está presente em diferentes contextos de atuação da enfermagem<sup>(15)</sup>.

As inadequadas condições de trabalho, ou seja, insuficiência, precariedade tanto de recursos humanos quanto materiais, remete o enfermeiro ao imprevisto, acarretando sobrecarga e insatisfação no trabalho<sup>(15,17)</sup>. Tais condições de trabalho comprometem a qualidade do serviço prestado, suscitando insatisfação no profissional por não conseguir satisfazer adequadamente as necessidades do paciente nem tampouco exercer seu trabalho de forma qualificada<sup>(20)</sup>. Consequentemente, condições de trabalho inadequadas geram insatisfações no profissional em relação à instituição como um todo<sup>(20)</sup>. Somam-se as condições de trabalho, políticas e administração da instituição e supervisão como geradores de insatisfação<sup>(3)</sup>.

Através das respostas dos enfermeiros constatou-se que os fatores que conduzem a insatisfação podem ser os mesmos que conduzem a satisfação, e a existência ou inexistência destes fatores é que determina esta relação.

## ■ CONCLUSÃO

A satisfação no trabalho, em virtude de sua complexidade, é determinada por fatores variados e até mesmo controversos dentro de uma mesma população. Acredita-se que tal variabilidade ocorra em virtude de se tratarem de seres humanos e da relação destes com a instituição.

Destaca-se, nesta pesquisa, que 77,8% dos enfermeiros estão satisfeitos com o trabalho e os fatores contribuintes são autonomia, trabalho em si e em equipe e deveres, conteúdos e responsabilidades. Já, os fatores geradores

de insatisfação são crescimento profissional, condições de trabalho, políticas e administração da instituição, o tipo/competência da supervisão e a falta de apoio institucional. Emergiu ainda fatores ambíguos, como relacionamentos, reconhecimento e remuneração.

Retomando o fato de que situações de insatisfação refletirão na qualidade da assistência e analisando as respostas obtidas, entende-se que um atendimento de qualidade está diretamente relacionado à estrutura da instituição, bem como o envolvimento entre a equipe e o apoio dos serviços de supervisão.

Destá maneira, a contribuição deste estudo reside no entendimento sobre os fatores que satisfazem o enfermeiro em um setor específico, sob a perspectiva de uma Teoria ainda pouco explorada na enfermagem. O profissional autônomo, satisfeito cria estratégias de forma a tornar o ambiente de trabalho estruturado, refletindo diretamente na assistência. Assim, instituições devem analisar os fatores influenciadores da satisfação/insatisfação, na tentativa de minimizar insatisfações, de forma que o enfermeiro contribua para o sucesso de suas equipes e instituição.

## ■ REFERÊNCIAS

1. Benito GAV, Tristão KM, Paula ACSE, Santos MA, Ataíde LJ, Lima RCD. Desenvolvimento de competências gerais durante o estágio supervisionado. *Rev Bras Enferm.* 2012 fev;65(1):172-8.
2. Pereira MCA, Fávero N. A motivação no trabalho da equipe de enfermagem. *Rev Latino-Am Enfermagem.* 2001 jul;9(4):7-12.
3. Melo MB, Barbosa MA, Souza PR. Satisfação no trabalho da equipe de enfermagem: revisão integrativa. *Rev Latino-Am Enfermagem.* 2011 jul/ago;19(4):[09 telas].
4. Bergamini CW, Coda R, organizadores. *Psicodinâmica da vida organizacional: motivação e liderança.* 2ed. São Paulo: Atlas; 1997.
5. Chiavenato I. *Recursos humanos: edição compacta.* 5. ed. São Paulo: Atlas; 1998.
6. Regis LFLV, Porto IS. Necessidades humanas básicas dos profissionais de enfermagem: situações de (in)satisfação no trabalho. *Rev Esc Enferm USP.* 2011 abr;45(2):334-41.
7. Siqueira VTA, Kurcgant P. Satisfação no trabalho: indicador de qualidade no gerenciamento de recursos humanos em enfermagem. *Rev Esc Enferm USP.* 2012 fev;46(1):151-7.
8. Campos RM, Farias GM, Ramos CS. Satisfação profissional da equipe de enfermagem do SAMU/Natal. *Rev Eletr Enf.* 2009;11(3):647-57.
9. Martins C, Kobayashi RM, Ayoub AC, Leite MMJ. Perfil do enfermeiro e necessidades de desenvolvimento de competência profissional. *Texto & Contexto Enferm.* 2006 jul-set;15(3):472-8.
10. Carter MR, Tourangeau AE. Staying in nursing: what factors determine whether intend to remain employed? *J Adv Nurs.* 2012;68(7):1589-600.
11. Tourangeau AE, Cummings G, Cranley LA, Ferron EM, Harvey S. Determinants of hospital nurse intention to remain employed: broadening our understanding. *J Adv Nurs.* 2010;66(1):22-32.

12. Batista AAV, Vieira MJ, Cardoso NCS, Carvalho GRP. Fatores de motivação e insatisfação no trabalho do enfermeiro. *Rev Esc Enferm USP*. 2005;39(1):85-91.
13. Kessler AI, Krug SBF. Do prazer ao sofrimento no trabalho da enfermagem: o discurso dos trabalhadores. *Rev Gaúcha Enferm*. 2012 mar;33(1):49-55.
14. Bezerra FD, Andrade MFC, Andrade JS, Vieira MJ, Pimentel D. Motivação da equipe e estratégias motivacionais adotadas pelo enfermeiro. *Rev Bras Enferm*. 2010 jan-fev;63(1):33-7.
15. Lemos MC, Passos JP. Satisfação e frustração no desempenho do trabalho docente em enfermagem. *REME: Rev Min Enferm*. 2012 jan/mar;16(1):48-55.
16. Chaves LD, Ramos LH, Figueiredo EN. Satisfação profissional de enfermeiros do trabalho no Brasil. *Acta Paul Enferm*. 2011; 24(4):507-13.
17. Silveira RS, Funck CR, Lunardi VL, Silveira JT, Avila LI, Filho WDL, et. al. Percepção dos trabalhadores de enfermagem acerca da satisfação no contexto do trabalho na UTI. *Enferm Foco (Brasília)*. 2012; 3(2):93-6.
18. Bringsén Å, Andersson HI, Ejlertsson G, Troeinb M. Exploring workplace related health resources from a salutogenic perspective: results from a focus group study among healthcare workers in Sweden. *Work*. 2012;42:404-14.
19. Garcia AB, Dellarozza MSG, Haddad MCL, Pachemshy LR. Prazer no trabalho de técnicos de enfermagem do pronto-socorro de um hospital universitário público. *Rev Gaúcha Enferm*. 2012 jun;33(2):153-159.
20. Nunes CM, Tronchin DMR, Melleiro MM, Kurcgant P. Satisfação e insatisfação no trabalho na percepção de enfermeiros de um hospital universitário. *Rev Eletr Enf [Internet]*. 2010;12(2):252-7. doi: dx.doi.org/10.5216/ree.v12i2.7006.

■ **Endereço do autor:**

Erika Christiane Marocco Duran  
Rua Tessália Vieira de Camargo, 126, Cidade Universitária  
Zeferino Vaz  
13083-887, Campinas, SP  
E-mail: ecduran@fcm.unicamp.br

Recebido: 19.03.2014

Aprovado: 28.07.2014