

## Satisfação no trabalho da equipe de enfermagem em um hospital universitário

*Job satisfaction of nursing staff in a university hospital*

*Satisfacción en el trabajo del personal de enfermería en un hospital universitario*

Angela Maria Bacha<sup>1</sup>, Oswaldo da Rocha Grassiotto<sup>1</sup>, Simone Pollini Gonçalves<sup>2</sup>, Rosângela Higa<sup>2</sup>,  
Gislaine Aparecida Fonseca-Carvasan<sup>2</sup>, Helymar da Costa Machado<sup>2</sup>, Denis Barbosa Cacique<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Universidade Estadual de Campinas, Faculdade de Ciências Médicas. Campinas-SP, Brasil.

<sup>2</sup> Universidade Estadual de Campinas, Hospital da Mulher Professor Doutor José Aristodemo Pinotti, Centro de Atenção Integral à Saúde da Mulher. Campinas-SP, Brasil.

### Como citar este artigo:

Bacha AM, Grassiotto OR, Gonçalves SP, Higa R, Fonseca-Carvasan GA, Machado HC, Cacique DB. Job satisfaction of nursing staff in a university hospital. Rev Bras Enferm. 2015;68(6):819-26. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167.2015680619i>

Submissão: 07-11-2014 Aprovação: 18-07-2015

### RESUMO

**Objetivo:** identificar os determinantes da satisfação no trabalho da equipe de enfermagem de um hospital público universitário. **Método:** estudo secundário, com abordagem mista dos dados e análise de regressão linear simples e múltipla. Participaram da pesquisa 115 sujeitos, sendo 41 enfermeiros e 74 técnicos e auxiliares de enfermagem. A coleta de dados ocorreu em 2013, mediante a aplicação do questionário QST-Caism. **Resultados:** escolaridade, cargo e local de trabalho constituem determinantes da satisfação. Já idade, sexo, função e período de trabalho não apresentaram essa relação. Trabalhadores mais escolarizados detinham baixa satisfação no trabalho se exercessem funções de técnico e de auxiliares de enfermagem. **Conclusão:** trabalhadores graduados desempenhando funções de ensino médio estão mais insatisfeitos do que aqueles com função e formação de ensino médio. **Descritores:** Satisfação no Trabalho; Recursos Humanos de Enfermagem no Hospital; Condições de Trabalho.

### ABSTRACT

**Objective:** identify the determinants of job satisfaction of the nursing staff of a public university hospital. **Method:** secondary study with mixed data approach and simple and multiple linear regression. A total of 115 subjects participated in the study, 41 nurses and 74 nursing assistants and technicians. The data collection occurred in 2013 using the QST-Caism questionnaire. **Results:** education, hierarchical level and workplace constitute job satisfaction determinants. However, age, gender, job and work period did not show this relationship. More educated workers held low job satisfaction if exercised not graduated nursing functions. **Conclusion:** graduated workers who perform high school functions are more unsatisfied than those who have high school function and qualification. **Key words:** Job Satisfaction; Nursing Staff, Hospital; Working Conditions.

### RESUMEN

**Objetivo:** identificar los determinantes de la satisfacción laboral del personal de enfermería de un hospital público y universitario. **Método:** estudio secundario, con enfoque mixto y análisis de regresión lineal simple y múltiple. Participaron 115 sujetos, incluyendo 74 enfermeras y 41 técnicos y auxiliares de enfermería. La recolección ocurrió en 2013 por el QST-Caism. **Resultados:** nivel de educación, cargo y lugar de trabajo son determinantes de la satisfacción. Por su parte, período de trabajo, edad, sexo y función no muestran esta relación. Trabajadores más instruidos tenían baja satisfacción cuando sus funciones eran asistentes o técnicos de enfermería. **Conclusión:** trabajadores graduados desempeñando funciones de escuela secundaria son más insatisfechos que trabajadores con función y calificación de escuela secundaria. **Palabras clave:** Satisfacción en el Trabajo; Personal de Enfermería en Hospital; Condiciones de Trabajo.

AUTOR CORRESPONDENTE Denis Barbosa Cacique E-mail: [denisbarbosa.c@gmail.com](mailto:denisbarbosa.c@gmail.com)

## INTRODUÇÃO

Os recursos humanos de enfermagem constituem o maior contingente dentre as forças de trabalho dedicadas aos cuidados à saúde<sup>(1)</sup>. Atuando em ambulatórios, enfermarias e diversos outros setores, esses profissionais estão presentes em praticamente todas as instituições de saúde. Assumem papéis e cargos variados, com participação ininterrupta durante todo o ano. A enfermagem se responsabiliza pelo conforto, acolhimento e bem estar dos pacientes, prestando-lhes cuidado, coordenando setores para a prestação de assistência e promovendo a autonomia dos pacientes mediante a educação em saúde<sup>(2)</sup>.

Considerando a importância desse grupo na prestação da assistência e sua grande proporção em relação aos demais profissionais da saúde, é imprescindível que os membros da enfermagem se encontrem satisfeitos em relação ao trabalho que realizam<sup>(3)</sup>. A satisfação geral do trabalhador exerce influência direta na qualidade do cuidado<sup>(4)</sup>. A insatisfação está relacionada ao aumento da rotatividade deliberada de funcionários, constante desmotivação da equipe e diminuição da segurança e satisfação dos pacientes<sup>(5)</sup>. Assim, investigar a satisfação no trabalho (ST) da equipe de enfermagem pode contribuir para a identificação de problemas nos serviços de saúde, o planejamento de possíveis soluções e, conseqüentemente, a produção de melhorias no ambiente de trabalho e na qualidade dos serviços<sup>(6)</sup>.

No cenário nacional brasileiro, diversos estudos têm investigado a ST entre enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem. Entretanto, poucos deles descrevem os níveis de satisfação segundo seus determinantes institucionais e pessoais, como escolaridade, cargo e local de trabalho. Dentre as exceções, pesquisa realizada com enfermeiros de um hospital particular verificou que homens e mulheres apresentavam diferença de ST, com maiores escores para o segundo grupo<sup>(7)</sup>. Outros estudos apresentaram resultados para profissionais de enfermagem que atuavam especificamente em UTI sem, no entanto, compará-los com outros locais de trabalho<sup>(8-9)</sup>.

Assim, observa-se que são escassas as evidências sobre determinantes da ST específicos para profissionais de enfermagem no cenário nacional. Tal condição limita as ações que poderiam ser tomadas para melhorar a ST dessa categoria e, conseqüentemente, beneficiar a qualidade da assistência ofertada.

## OBJETIVO

Identificar os determinantes da satisfação no trabalho da equipe de enfermagem de um hospital público universitário, incluindo características pessoais e institucionais.

## MÉTODO

O estudo foi realizado no Hospital da Mulher Professor Doutor José Aristodemo Pinotti-Caism Unicamp. É um hospital público e universitário, que atende integralmente pelo Sistema Único de Saúde. Situado na cidade de Campinas, no interior do estado de São Paulo, Brasil, o Caism é de nível terciário e quaternário, especializado na saúde da mulher e

do recém-nascido. Sua área de abrangência inclui mais de 100 municípios, o que corresponde a cerca de cinco milhões de pessoas. O hospital possui 139 leitos e 1.157 funcionários, dos quais 484 são profissionais da enfermagem, sendo 131 enfermeiros, 343 técnicos e 10 auxiliares.

Realizou-se análise secundária dos dados previamente coletados para a validação do questionário QST-Caism, que possui 19 questões distribuídas nos domínios "Relacionamento Interpessoal", "Realização Pessoal" e "Condições de Trabalho", além de um espaço para o registro de comentários pelos participantes<sup>(10)</sup>. Quanto ao tratamento dos dados, o presente estudo empregou método misto, com coleta concomitante, primazia da abordagem quantitativa e desenho incrustado<sup>(11)</sup>. Os sujeitos cujas falas são reproduzidas neste estudo encontram-se nomeados por meio de acrônimos, de acordo com a seguinte codificação: "ENF" para "enfermeiro(a)" e "TEC" para "técnico(a) de enfermagem". Uma vez que os auxiliares constituem uma proporção de apenas 2,1% do quadro total de enfermagem do hospital, neste estudo eles foram agrupados aos técnicos de enfermagem em todas as análises.

O questionário foi respondido pela internet por meio do software *Lime Survey* versão 1.91. Os participantes sem acesso à internet responderam uma versão impressa do instrumento. Em ambos os casos, o ingresso no estudo ocorria após a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, conforme projeto aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Unicamp (Parecer 306.348, de 20/06/2013) e Comissão de Pesquisa do Caism. O recrutamento foi realizado por um dos pesquisadores, que visitou todos os setores do hospital e convidou os profissionais a participarem do estudo. Neste momento, foi entregue o endereço eletrônico do questionário ou sua versão impressa.

Com relação à amostra, o estudo de validação do QST-Caism incluiu 328 sujeitos, dos quais foram considerados elegíveis para ingressar no presente estudo apenas os funcionários que exercessem funções de enfermeiros, técnicos ou auxiliares de enfermagem. Do total inicial de 328 sujeitos, 119 (36,3%) se adequavam aos critérios acima e foram incluídos no presente estudo. Destes, quatro não responderam pelo menos 70% das questões específicas sobre a ST e foram excluídos. Assim, a amostra final do estudo atual foi de 115 sujeitos, configurando uma amostra não aleatória, selecionada por conveniência.

Todos os testes estatísticos foram realizados por meio do software SAS versão 9.2, adotando-se o nível de significância de 5%, ou seja,  $P < 0,05$ . Os escores do QST-Caism foram submetidos ao teste de Shapiro-Wilk, verificando-se que sua distribuição não era normal. Para a análise comparativa dos escores entre as variáveis categóricas, utilizou-se o teste de Mann-Whitney para variáveis com dois grupos e o teste de Kruskal-Wallis para variáveis com três ou mais categorias. O estudo dos determinantes da ST foi realizado por meio de análise de regressão linear simples e múltipla com critério Stepwise, que verifica qual ou quais variáveis independentes são mais significativas como determinantes dos escores de satisfação. Para isso, dada a ausência de distribuição normal dos dados, os escores foram transformados em postos (*ranks*).

As variáveis independentes utilizadas em todos os modelos de regressão foram: idade, sexo, escolaridade, função, cargo, período e local de trabalho. As variáveis dependentes de cada modelo foram o escore geral de satisfação e os três domínios do QST-Caism, apresentados em uma escala de 0 a 100. Quanto maior fosse o escore, melhor seria a satisfação. Os dados das características sem relação estatisticamente significativa com os escores de ST não são apresentados.

## RESULTADOS

Formada por 115 sujeitos, a amostra foi predominantemente feminina, com 90,4% de mulheres e 9,6% de homens. A idade média era de 43,4 anos (DP=9,2) e o tempo médio de vínculo empregatício com o hospital era de 15,5 anos (DP=8,8). Quase metade dos participantes havia concluído o ensino médio, 41,2% eram graduados e 11,4% pós-graduados. A maior parte dos sujeitos exercia funções de técnicos ou auxiliares de enfermagem (64,3%), enquanto os demais eram enfermeiros (35,7%). Com relação ao período de trabalho, 34,8% atuavam em regime diurno de oito horas, 34,8% em turno diurno de seis horas e 34,4% à noite. Do total de sujeitos, 10,5% exerciam

cargos, como supervisores, diretores ou assistentes técnicos de direção. Quanto aos locais de trabalho, 39,5% da amostra estavam alocados em enfermarias, 29% em ambulatórios, 14,9% no bloco operatório ou central de material esterilizado, 10,5% nas UTI adulto e neonatal e 6,1% em setores administrativos.

Os escores de ST por questão e domínio estão descritos na Tabela 1. O domínio mais bem avaliado foi o de “Realização Pessoal”, que aborda elementos como remuneração, benefícios trabalhistas e estabilidade no emprego. Em segundo lugar, ficou o domínio “Relacionamento Interpessoal”, que trata da convivência entre os colaboradores, incluindo a comunicação e as relações hierárquicas. O domínio menos bem avaliado foi o de “Condições de Trabalho”, que concerne à estrutura física do local de trabalho, como temperatura, nível de ruídos e disponibilidade de banheiros. Quanto às questões específicas, destacaram-se com os maiores escores a estabilidade no emprego, o acesso a equipamentos de proteção individual e o respeito com que o chefe conversa com o funcionário, todos com mais de 70 pontos. Por outro lado, itens sobre o reconhecimento do esforço na instituição, temperatura do local de trabalho, segurança no hospital e nível de barulhos obtiveram as piores avaliações, todos abaixo de 50 pontos.

**Tabela 1 -** Escores de satisfação no trabalho por questão e domínio do QST-Caism (n=115), de acordo com a composição dos domínios e por ordem decrescente em cada domínio (escala 0-100 pontos), Hospital da Mulher Prof. Dr. José Aristodemo Pinotti, Caism, Unicamp, Campinas, São Paulo, Brasil, 2013

Domínio	Questões do QST-Caism*	Média	DP
Relacionamento Interpessoal	Respeito com que seu chefe conversa com você	70,2	24,9
	Educação com que seus colegas de trabalho tratam uns aos outros	61,2	22,1
	Capacidade do seu chefe para resolver problemas	57,0	26,2
	Rapidez com que você é informado sobre os eventos que acontecem no Caism e na Unicamp	52,4	28,9
	Valorização da sua opinião para resolver problemas no seu local de trabalho	51,5	25,7
	Forma como seu chefe motiva a equipe de trabalho	50,9	28,5
	Escore do domínio	57,1	19,2
Realização Pessoal	Sensação de estabilidade no emprego	82,0	18,1
	Sensação de realização profissional ao trabalhar no Caism	67,2	25,7
	Aproveitamento da sua escolaridade ou formação no Caism	66,7	28,2
	Quantidade de trabalho que você realiza diariamente no Caism	63,2	20,3
	Seu horário de trabalho	62,8	29,1
	Benefícios trabalhistas que você recebe (Transporte, Cecom e Vale Alimentação/Refeição)	62,2	24,2
	Compatibilidade entre o seu salário e as atividades que você realiza	57,9	23,1
	Reconhecimento do seu esforço no Caism	48,5	27,2
Escore do domínio	63,8	14,9	
Condições de Trabalho	Acesso a equipamentos de proteção individual para você trabalhar	78,7	18,5
	Acesso a banheiro próximo a seu local de trabalho	52,0	37,0
	Temperatura do seu local de trabalho	48,9	31,0
	Segurança dentro do Caism	42,3	26,0
	Nível de barulhos no seu local de trabalho	35,9	26,1
	Escore do domínio	51,6	18,8
Escore geral de ST		58,5	14,9

Notas: \*Todas as questões se iniciam com a expressão “Como você avalia a/o...”; DP: desvio padrão.

**Tabela 2 -** Determinantes da satisfação no trabalho (ST) segundo o escore geral e os domínios do QST-Caism, Hospital da Mulher Prof. Dr. José Aristodemo Pinotti, Caism, Unicamp, Campinas, São Paulo, Brasil, 2013

Determinantes	Mediana (mín;máx)	Análise de regressão linear simples		Análise de regressão linear múltipla		R <sup>2</sup>
		Beta (EP)	Valor de p	Beta (EP)	Valor de p	
<b>Escore geral de ST</b>						0,2531
Escolaridade						
Até ensino médio	60,5* (23,7;90,8)	referência		referência		
Graduação	56,6 (18,4;86,8)	-15,8 (6,6)	<b>0,017</b>	-18,9 (6,2)	<b>0,003</b>	0,0574
Pós-graduação	63,2 (19,7;93,4)	-7,1 (10,2)	0,486	-16,1 (10,1)	0,111	
Exerce cargo						
Sim	70,4 (35,5;86,8)	referência		referência		
Não	59,2 (18,4;93,4)	-19,6 (10,1)	0,054	-25,7 (10,5)	<b>0,016</b>	0,0595
Local de trabalho						
UTIs	72,4* (51,3;93,4)	referência		referência		
BO/CME	63,2 (42,1;77,6)	-16,9 (11,7)	0,151	-16,2 (11,7)	0,169	
Administrativos	72,4 (34,2;86,8)	-16,8 (14,8)	0,257	-22,9 (15,1)	0,131	
Ambulatórios	55,6 (18,4;90,8)	-35,9 (10,5)	<b>&lt;0,001</b>	-36,2 (10,1)	<b>&lt;0,001</b>	0,1362
Unid. Internação	56,6 (23,7;76,3)	-38,0 (10,1)	<b>&lt;0,001</b>	-36,3 (9,8)	<b>&lt;0,001</b>	
<b>Relacionamento Interpessoal</b>						0,2967
Escolaridade						
Até ensino médio	62,5* (12,5;95,8)	referência		referência		
Graduação	54,2 (8,3;95,8)	-15,3 (6,5)	<b>0,021</b>	-19,3 (6,1)	<b>0,002</b>	0,0846
Pós-graduação	70,8 (29,2;100,0)	1,6 (10,1)	0,873	-9,2 (9,8)	0,349	
Exerce cargo						
Sim	79,2* (20,8;95,8)	referência		referência		
Não	58,3 (8,3;100,0)	-26,9 (9,9)	<b>0,008</b>	-31,8 (10,2)	<b>0,002</b>	0,0670
Local de trabalho						
UTIs	68,8* (58,3;100,0)	referência		referência		
BO/CME	62,5 (45,8;87,5)	-15,8 (11,6)	0,176	-15,8 (11,3)	0,168	
Administrativos	79,2 (25,0;87,5)	-15,8 (14,6)	0,284	-25,6 (14,6)	0,083	
Ambulatórios	54,2 (8,3;87,5)	-35,8 (10,4)	<b>&lt;0,001</b>	-35,9 (9,8)	<b>&lt;0,001</b>	0,1451
Unid. Internação	54,2 (20,8;75,0)	-39,5 (10,0)	<b>&lt;0,001</b>	-38,1 (9,5)	<b>&lt;0,001</b>	
<b>Realização Pessoal</b>						0,1187
Escolaridade						
Até ensino médio	68,8* (18,8;96,9)	referência		referência		
Graduação	59,4 (21,9;93,8)	-14,8 (6,5)	<b>0,025</b>	-18,9 (6,6)	<b>0,005</b>	0,0561
Pós-graduação	59,4 (18,8;100,0)	-16,2 (10,1)	0,110	-26,7 (10,5)	<b>0,012</b>	
Exerce cargo						
Sim	70,3 (46,9;93,8)	referência		referência		
Não	62,5 (18,8;100,0)	-17,5 (10,1)	0,086	-28,7 (10,4)	<b>0,007</b>	0,0626
<b>Condições de Trabalho</b>						0,2072
Local de trabalho						
UTIs	72,5* (55,0;90,0)	referência		referência		
BO/CME	55,0 (35,0;80,0)	-29,5 (11,3)	<b>0,011</b>	-26,5 (11,7)	<b>0,025</b>	
Administrativos	60,0 (15,0;75,0)	-37,7 (14,3)	<b>0,010</b>	-37,7 (14,3)	<b>0,010</b>	
Ambulatórios	50,0 (10,0;95,0)	-42,7 (10,1)	<b>&lt;0,001</b>	-42,7 (10,2)	<b>&lt;0,001</b>	0,2072
Unid. Internação	45,0 (0,0;75,0)	-48,5 (9,8)	<b>&lt;0,001</b>	-48,7 (9,8)	<b>&lt;0,001</b>	

Notas: Beta: valor do coeficiente angular; EP: erro padrão de beta; R<sup>2</sup>: coeficiente de determinação; n = 115 sujeitos na análise simples e n = 111 na análise múltipla, devido à falta de informação nas variáveis independentes; \*Teste de Mann-Whitney ou Kruskal-Wallis com p < 0,05.

**Tabela 3** - Satisfação geral no trabalho e por domínio segundo a função e escolaridade dos participantes. Hospital da Mulher Prof. Dr. José Aristodemo Pinotti, Caism, Unicamp, Campinas, São Paulo, Brasil, 2013

Escore	Aux/Téc. Ens. Médio	Aux/Téc. Grad/PósGrad	Enfermeiros Graduação	Enfermeiros Pós-graduação	Valor p
	n = 54	n = 19	n = 30	n = 11	
Geral					
Média (desvio padrão)	62,1 (12,3)	49,3 (14,5)	57,8 (15,0)	59,2 (21,7)	<b>0,027</b>
Mediana	60,5*	51,3*	59,9	63,2	
Mínimo; Máximo	(23,7; 90,8)	(18,4; 71,1)	(31,6; 86,8)	(27,6; 93,4)	
Relacionamento Interpessoal					
Média (desvio padrão)	60,6 (16,6)	47,6 (18,5)	54,2 (19,9)	64,0 (25,7)	0,057
Mediana	62,5	50,0	58,3	75,0	
Mínimo; Máximo	(12,5; 95,8)	(8,3; 75,0)	(16,7; 95,8)	(33,3; 100,0)	
Realização Pessoal					
Média (desvio padrão)	67,1 (13,1)	54,5 (14,6)	65,1 (13,5)	61,4 (21,0)	<b>0,010</b>
Mediana	68,8*	56,3*	65,6	59,4	
Mínimo; Máximo	(18,8; 96,9)	(18,8; 78,1)	(13,5; 93,8)	(34,4; 100,0)	
Condições de Trabalho					
Média (desvio padrão)	55,7 (16,6)	43,2 (18,3)	50,3 (19,9)	50,0 (23,8)	0,154
Mediana	55,0	45,0	52,5	55,0	
Mínimo; Máximo	(25,0; 95,0)	(10,0; 75,0)	(15,0; 90,0)	(0,0; 75,0)	

Notas: aux/téc: auxiliares e técnicos de enfermagem; valor de p referente ao teste de Kruskal-Wallis; \* grupos com diferença significativa ( $P < 0,05$ ) pelo teste post-hoc de Dunn.

As características pessoais e institucionais que apresentaram relação estatisticamente significativa com a satisfação geral e por domínio estão descritas na Tabela 2. Dentre os determinantes identificados, a escolaridade relacionou-se com a satisfação geral e com os domínios “Relacionamento Interpessoal” e “Realização Pessoal”: trabalhadores com ensino médio apresentavam maior satisfação do que os graduados. Profissionais com cargo também obtiveram maior satisfação geral e nos domínios “Relacionamento Interpessoal” e “Realização Pessoal”. Por sua vez, o local de trabalho relacionou-se com a satisfação geral e com os domínios “Relacionamento Interpessoal” e “Condições de Trabalho”. Os profissionais alocados em UTI estavam mais satisfeitos do que aqueles vinculados a ambulatórios ou enfermarias. As características “idade”, “anos de vínculo com o hospital”, “sexo”, “período de trabalho” e “função desempenhada” não apresentaram relação significativa com a ST.

Tendo sido identificados os determinantes pessoais e institucionais da ST, procedeu-se ao cruzamento entre escolaridade e função dos sujeitos, conforme Tabela 3. Foram observadas diferenças significativas entre auxiliares ou técnicos de enfermagem graduados e não graduados, com maior satisfação do segundo grupo para o escore geral e para o domínio “Realização Pessoal”. Ou seja, os participantes que já haviam concluído a graduação e que, apesar disso, mantinham-se técnicos ou auxiliares de enfermagem, estavam mais insatisfeitos do que aqueles trabalhadores que desempenhavam a mesma função e que possuíam apenas o ensino médio.

## DISCUSSÃO

O presente estudo constatou que a ST foi influenciada por escolaridade, cargo e local de trabalho. Nesse modelo,

os profissionais com graduação, sem cargos e que atuavam em ambulatórios ou enfermarias eram os mais insatisfeitos, ao passo que aqueles com ensino médio, alocados em UTIs ou que possuíam cargos eram os mais satisfeitos. Cumpre, agora, analisar de que modo cada uma dessas características pode ter influenciado a ST.

A relação entre ST e escolaridade de profissionais de enfermagem tem sido abordada por diversos estudos, sobretudo internacionais, ora apontando uma correlação positiva entre as duas medidas<sup>(12-14)</sup>, ora negativa<sup>(15)</sup> e, eventualmente, neutra<sup>(16)</sup>. Nesse cenário de inconsistências, o presente estudo verificou que a maior insatisfação de trabalhadores graduados em relação àqueles com ensino médio pode estar relacionada a uma incompatibilidade entre função e escolaridade. Com efeito, observou-se que a relação negativa com a escolaridade só era significativa na comparação entre técnicos ou auxiliares de enfermagem com e sem graduação: os trabalhadores que, embora graduados, desempenhavam funções de ensino médio estavam mais insatisfeitos do que aqueles com função e formação de ensino médio. Esse resultado condiz com o achado de outro estudo, segundo o qual a carência de oportunidades de crescimento em um hospital pode reduzir a ST de enfermeiros<sup>(17)</sup>. Por outro lado, instituições que facilitam essa ascensão acabam aumentando a ST<sup>(18)</sup>.

Ocorre que, por ser uma instituição pública, em que a conhecida estabilidade permite aos colaboradores manterem o elo empregatício por muitos anos, o Caism possui uma grande parcela de colaboradores que, ao longo de suas carreiras, acaba conquistando qualificação profissional para funções diferentes daquelas para as quais havia sido originalmente contratada. Nesse contexto, com frequência não é possível para a instituição realocar continuamente todos os trabalhadores de acordo com suas novas qualificações.

Essa situação é fonte de insatisfação para diversos colaboradores, conforme comentários registrados por alguns deles no presente estudo. Um técnico de enfermagem com graduação sugeriu que o hospital:

*[...] desse oportunidade para que os talentos, pessoas com outras formações, diferentes de sua função no trabalho, fossem aproveitados. (TEC1)*

Com o mesmo perfil, outro profissional relatou:

*Temos uma equipe de técnicos em enfermagem graduadas como enfermeiros [...], isso só apoia mais a teoria de desmotivação. (TEC2)*

Salta aos olhos que, apesar dessa insatisfação, tais trabalhadores tenham optado por manter o vínculo com o hospital. Aliás, a estabilidade no emprego foi o item mais bem avaliado neste estudo, indicando que esse é um aspecto muito valorizado pelos sujeitos. Diante disso, pode-se supor que as condições de trabalho e remuneração ofertadas pelo Caism para técnicos e auxiliares de enfermagem sejam mais vantajosas do que os postos de enfermeiros existentes em outras instituições. Por outro lado, também é possível que esses trabalhadores não tenham conseguido se reinserir no mercado com suas novas qualificações, permanecendo no Caism apesar da incompatibilidade entre função e escolaridade. Essa segunda hipótese se alinha com o notável crescimento de cursos de graduação em enfermagem ocorrido nos últimos anos, concentrados predominantemente na rede privada de ensino<sup>(19-20)</sup>.

Tal crescimento tem sido criticado, dentre outras razões, por desarticular-se da oferta de oportunidades pelo mercado de trabalho. Promove um desequilíbrio entre, de um lado, a quantidade de vagas disponíveis e, de outro, o número de profissionais formados<sup>(20)</sup>. Sabe-se que grande parcela dos estudantes atraídos por esses cursos se constitui, justamente, de auxiliares ou técnicos de enfermagem. Em busca de “crescimento pessoal, profissional e de conhecimento”, eles arcam com mensalidades de custo elevado e falta de tempo para descansar, estudar adequadamente, gozar da companhia familiar e desfrutar do necessário lazer, condição que se torna extremamente estressante com o passar do tempo<sup>(21)</sup>. Nesse cenário, é razoável supor que tais trabalhadores nutram enorme expectativa de readequação de suas funções à nova formação, sob pena de apresentarem maior insatisfação no trabalho e queda da motivação, conforme identificado no presente estudo.

Destaque-se que a escolaridade também esteve associada ao cargo e ao local de trabalho no modelo preditivo do escore geral do QST-Caism. Com relação ao cargo, pode-se supor que os profissionais que são supervisores ou diretores possuem melhores salários e maior autonomia, além de condições físicas de trabalho mais favoráveis e maior sensação de realização profissional. Não surpreende que eles detenham maiores níveis de ST, conforme, aliás, já foi identificado em estudo internacional<sup>(22)</sup>. Em contrapartida, profissionais graduados ou pós-graduados, mas sem cargos, podem se sentir

descontentes com uma suposta estagnação profissional. Mais do que isso, parece haver um anseio, entre alguns deles, por uma maior participação em processos decisórios.

Um profissional graduado e sem cargo sugeriu que:

*[...] os supervisores fossem escolhidos pela equipe. (TEC3)*

Outros dois colaboradores, também graduados e sem cargo, propuseram alterações ao atual modelo institucional de avaliação dos trabalhadores. Um deles sugeriu:

*[...] uma avaliação de desempenho que seja individualizada e com a participação presente do profissional. (ENF1)*

Ao passo que o outro se queixou de não poder avaliar seus superiores:

*Quando é feita a avaliação, por que só os funcionários são avaliados? Por que não podemos avaliar nossos supervisores e diretores? (TEC4)*

Nessa linha, outro colaborador com graduação e sem cargo opinou:

*A participação do profissional em sugestões deveria ser respeitada e ouvida. (TEC5)*

Quanto à influência do local de trabalho nos escores de satisfação, observou-se que os profissionais alocados em enfermarias e ambulatórios apresentavam as pontuações mais baixas no domínio “Relacionamento Interpessoal”. É oportuno ressaltar que, juntos, ambulatórios e enfermarias concentram 36% (173/484) do total de profissionais de enfermagem do hospital. Além disso, esses setores possuem consultórios e quartos dispersos em corredores e andares diferentes do hospital. Esse conjunto de características talvez dificulte a comunicação, a convivência entre os colegas de trabalho e a supervisão da equipe. Um técnico de enfermagem alocado nas enfermarias disse sentir:

*[...] muita falta de uma supervisão e uma chefia mais presente. (TEC6).*

O local de trabalho também apresentou relação significativa com o domínio “Condições de Trabalho”. Novamente, os colaboradores de ambulatórios e enfermarias apresentaram os níveis mais baixos de satisfação, enquanto aqueles alocados em UTI eram os mais satisfeitos. Esse resultado não surpreende, dado que esses locais apresentam diferenças importantes entre si. As UTI do hospital possuem acesso restrito por meio de crachá, diminuindo a circulação de pessoas, o que implica em menores níveis de ruídos e maior sensação de segurança. Além disso, essas instalações contam com ar-condicionado e banheiros próprios.

Tais características destoam das enfermarias e ambulatórios do hospital, cujos trabalhadores teceram diversas críticas e sugestões de melhorias às condições de trabalho. Dentre elas, um técnico de enfermagem disse:

*Gostaria que instalasse climatizadores na enfermaria.* (TEC7)

Nos ambulatórios, outro técnico relatou:

*É horrível trabalharmos em uma sala sem janela com ar condicionado que nunca funciona.* (TEC8)

Sobre o nível de barulhos, um técnico avaliou:

*O barulho no local de trabalho é muito acima do permitido.* (TEC9)

O mesmo participante também fez críticas à localização do banheiro, relatando:

*Precisamos subir três andares para ter acesso ao banheiro, que muitas vezes se encontra interditado ou sem condições de uso.* (TEC9)

No domínio "Realização Pessoal", destacou-se a associação entre cargo e escolaridade para a satisfação dos trabalhadores: os sujeitos sem cargos e com graduação ou pós-graduação estão mais insatisfeitos em relação a aspectos como aproveitamento da escolaridade no trabalho, salário e reconhecimento do esforço. Como já discutido anteriormente, o que se supõe é que tais pessoas tinham expectativas não correspondidas para sua carreira, razão pela qual apresentavam níveis mais baixos de satisfação do que aqueles com menor escolaridade ou com cargos.

Essa hipótese é coerente com a própria definição de ST do psicólogo americano Edwin A. Locke - um estado emocional que resulta da avaliação do próprio trabalho ou de experiências laborais<sup>(23)</sup>. Nesse modelo, a ST se estabelece pela relação entre o que a pessoa deseja e aquilo que ela julga estar efetivamente vivenciando<sup>(24)</sup>. Tal julgamento se atrela à bagagem de crenças e valores de cada indivíduo, a partir da qual o trabalho pode produzir um estado emocional de satisfação ou de insatisfação<sup>(25)</sup>.

Dentre os aspectos pessoais e institucionais que não apresentaram relação significativa com a ST, destacou-se o sexo dos participantes. A literatura nacional sobre o tema ainda é pouco consistente, ora apontando maior satisfação de profissionais de enfermagem do sexo feminino<sup>(7)</sup>, ora entre aqueles do sexo masculino<sup>(26)</sup>. Ocorre que as amostras desses estudos incluíram apenas enfermeiros, ao passo que o trabalho atual também compreendeu técnicos e auxiliares de enfermagem, características que podem ter influenciado os resultados encontrados.

A ausência de diferença significativa de satisfação entre os períodos de trabalho foi um resultado inesperado, salientando-se que mais de 65% da amostra trabalhavam à noite ou em turnos. A esse respeito, uma enfermeira fez o seguinte relato:

*Sabemos que escolhemos uma profissão que trabalha em finais de semana e feriados [...] o convívio familiar é salutar e reflete no trabalho [sendo necessária a] contratação de*

*mais funcionários, cobertura da primeira falta, pagamento de horas extras.* (ENF2)

Também não se identificou correlação entre ST e a idade dos participantes. A literatura nacional sobre o tema é extremamente escassa, dificultando uma discussão mais bem fundamentada sobre uma possível correlação entre essas medidas. Já a literatura internacional tem sugerido que o local de trabalho e relações interpessoais têm papel mais determinante na ST do que características pessoais, como a idade<sup>(27)</sup>.

Quanto à comparação entre enfermeiros e técnicos ou auxiliares de enfermagem, no presente estudo não foram encontradas diferenças significativas. Uma revisão evidenciou que esse tipo de comparação é incomum nas pesquisas brasileiras, compreendendo apenas um dos 17 artigos analisados<sup>(6)</sup>. Segundo esse trabalho, os técnicos e auxiliares apresentavam maior ST do que os enfermeiros<sup>(28)</sup>. Outros estudos compararam a satisfação de enfermeiros e auxiliares de enfermagem, ora identificando maior ST no primeiro grupo<sup>(29)</sup>, ora no segundo<sup>(8)</sup>.

Quanto às limitações do estudo, pode-se destacar a análise secundária dos dados. Nesse tipo de pesquisa, uma vez que os dados são analisados com vista a atender propósitos diferentes daqueles do estudo original, o ajuste entre as novas questões e os dados efetivamente disponíveis pode enfrentar alguns obstáculos<sup>(30)</sup>. Também pode haver limitações quanto ao método misto empregado, pois a priorização de um tipo de dado em detrimento do outro (ou seja, a priorização do quantitativo em detrimento do qualitativo, ou vice-versa) pode resultar em evidências não equitativas durante a interpretação dos achados<sup>(11)</sup>.

## CONCLUSÃO

Os resultados obtidos permitem concluir que a ST da equipe de enfermagem está relacionada com escolaridade, cargo e local de trabalho. Profissionais mais qualificados, sem cargos e que atuem em ambulatórios ou enfermarias tendem a apresentar os níveis mais baixos de satisfação. Em contrapartida, profissionais de ensino médio, que atuem em UTIs ou que tenham cargos detêm os maiores níveis de satisfação. Nesse quadro, o aspecto mais importante revelado pelo presente estudo provavelmente seja a relação entre qualificação profissional e função desempenhada.

Observou-se que a maior insatisfação de trabalhadores graduados em relação àqueles com o ensino médio, fenômeno que é frequentemente referido pela literatura, pode estar relacionada a uma incompatibilidade entre função desempenhada e nível de qualificação. Os trabalhadores que, embora graduados, desempenhavam funções de ensino médio estavam mais insatisfeitos do que aqueles com função e formação de ensino médio. Esse achado corrobora a necessidade de se avaliar a notável expansão quantitativa dos cursos de graduação em enfermagem ocorrendo no país ao longo dos últimos anos, frequentemente criticada por não vincular-se à oferta de vagas pelo mercado de trabalho.

## REFERÊNCIAS

- Pires D. [Nursing as discipline, profession, and labour]. *Rev Bras Enferm* [Internet]. 2009[cited 2014 Apr 10];62(5):739-44. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/reben/v62n5/15.pdf> Portuguese.
- Rocha SMM, Almeida MCPd. [The process of nursing work in collective health and interdisciplinary studies]. *Rev Latino-Am Enfermagem* [Internet]. 2000[cited 2014 Apr 10];8(6):96-101. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v8n6/12354.pdf> Portuguese.
- Jeong DJY, Kurcgtant P. [Factors of work dissatisfaction according to the perception of nurses of a university hospital]. *Rev Gaúcha Enferm* [Internet]. 2010[cited 2014 Apr 10];31(4):655-61. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/rngen/v31n4/a07v31n4.pdf> Portuguese.
- Donabedian A. *The definition of quality and approaches to its assessment*. Chicago: Health Administration Press; 1980.
- Saber DA. Frontline registered nurse job satisfaction and predictors over three decades: A meta-analysis from 1980 to 2009. *Nurs Outlook* [Internet]. 2014[cited 2014 Apr 10];1-13. Available from: [http://www.researchgate.net/publication/262679049\\_Front-Line\\_Registered\\_Nurse\\_Job\\_Satisfaction\\_and\\_Predictors\\_Over\\_Three\\_Decades\\_A\\_Meta-Analysis\\_from\\_1980-2009](http://www.researchgate.net/publication/262679049_Front-Line_Registered_Nurse_Job_Satisfaction_and_Predictors_Over_Three_Decades_A_Meta-Analysis_from_1980-2009)
- Melo MBd, Barbosa MA, Souza PR. Job satisfaction of nursing staff: integrative review. *Rev Latino-Am Enfermagem* [Internet]. 2011[cited 2014 Apr 10];19(4):1047-55. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v19n4/26.pdf>
- Ruviano MdFS, Bardagi MP. [Burnout syndrome and job satisfaction in nursing professionals of the interior of RS]. *Barbarói* [Internet]. 2010[cited 2014 Apr 10];33:194-216. Available from: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/barbaroi/n33/n33a12.pdf> Portuguese.
- Matsuda LM, Évora YDM. [Actions developed towards work satisfaction of the nursing team at an intensive care unit for adults]. *Ciênc Cuid Saúde* [Internet]. 2006[cited 2014 Apr 10];5(supl):49-56. Available from: <http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IsisScript=iah/iah.xis&src=google&base=LILACS&lang=p&nextAction=lnk&exprSearch=524354&indexSearch=ID> Portuguese.
- Matsuda LM, Évora YDM. [The management approach for professional versus satisfaction quality: a study with a nursing staff]. *Ciênc. Cuid. Saúde* [Internet]. 2003[cited 2014 Apr 10];2(1):11-8. Available from: <http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IsisScript=iah/iah.xis&src=google&base=LILACS&lang=p&nextAction=lnk&exprSearch=428941&indexSearch=ID> Portuguese.
- Bacha AM, Grassioto OdR, Fonsechi-Carvasan GA, Machado HdC, Cacicque DB. [Validation of a University Hospital Job Satisfaction Questionnaire]. *Rev Adm Saúde* [Internet]. 2013[cited 2014 Apr 10];15(60):95-104. Available from: <http://pesquisa.bvs.br/brasil/resource/pt/lil-728200> Portuguese.
- Creswell JW. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. 3 ed. London: SAGE Publications; 2009.
- Blegen MA. Nurses' job satisfaction: a meta-analysis of related variables. *Nurs Res*. 1993;42(1):36-41.
- Lu H, While AE, Louise Barriball K. Job satisfaction among nurses: a literature review. *Int J Nurs Stud* [Internet]. 2005[cited 2014 Apr 10];42(2):211-27. Available from: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0020748904001592>
- Rebouças D, Legay LF, Abelha L. [Job satisfaction and work impact among providers of a mental health service]. *Rev Saúde Públ* [Internet]. 2007[cited 2014 Apr 10];41(2):244-50. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/rsp/v41n2/5992.pdf> Portuguese.
- AL-Hussami M. A Study of Nurses' Job Satisfaction: The Relationship to Organizational Commitment, Perceived Organizational Support, Transactional Leadership, Transformational Leadership, and Level of Education. *Eur J Sci Res* [Internet]. 2008[cited 2014 Apr 10];22(2):286-95. Available from: [http://www.academia.edu/4145477/A\\_Study\\_of\\_Nurses\\_Job\\_Satisfaction\\_The\\_Relationship\\_to\\_Organizational\\_Commitment\\_Perceived\\_Organizational\\_Support\\_Transactional\\_Leadership\\_Transformational\\_Leadership\\_and\\_Level\\_of\\_Education](http://www.academia.edu/4145477/A_Study_of_Nurses_Job_Satisfaction_The_Relationship_to_Organizational_Commitment_Perceived_Organizational_Support_Transactional_Leadership_Transformational_Leadership_and_Level_of_Education)
- Ma CC, Samuels ME, Alexander JW. Factors that influence nurses' job satisfaction. *J Nurs Adm*. 2003;33(5):293-9.
- Al-Enezi N, Chowdhury RI, Shah MA, Al-Otobi M. Job satisfaction of nurses with multicultural backgrounds: a questionnaire survey in Kuwait. *Appl Nurs Res* [Internet]. 2009[cited 2014 Apr 10];22(2):94-100. Available from: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0897189707000730>
- Ramoo V, Abdullah KL, Piaw CY. The relationship between job satisfaction and intention to leave current employment among registered nurses in a teaching hospital. *J Clin Nurs* [Internet]. 2013[cited 2014 Apr 10];22(21-22):3141-52. Available from: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/jocn.12260/epdf>
- Teixeira E, Vale EG, Fernandes JD, De Sordi MRL. [Trajectory and trends of Brazilian nursing diploma courses]. *Rev Bras Enferm* [Internet]. 2006[cited 2014 Apr 10];59(4):479-87. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/reben/v59n4/a02v59n4.pdf> Portuguese.
- Fernandes JD. Expansion of courses/places for Nursing Graduation and the quality of nurse's education process. *Rev Bras Enferm* [Internet]. 2012[cited 2014 Apr 10];65(3):397-8. Available from: [http://www.scielo.br/pdf/reben/v65n3/en\\_v65n3a01.pdf](http://www.scielo.br/pdf/reben/v65n3/en_v65n3a01.pdf)
- Medina NV, Takahashi RT. [Undergraduate nursing education as an option for nursing technicians and assistants]. *Rev Esc Enferm USP* [Internet]. 2003[cited 2014 Apr 10];37(4):101-8. Portuguese. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v37n4/12.pdf>
- Gaki E, Kontodimopoulos N, Niakas D. Investigating demographic, work-related and job satisfaction variables as predictors of motivation in Greek nurses. *J Nurs Manag* [Internet]. 2013[cited 2014 Apr 10];21(3):483-90. Available from: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1365-2834.2012.01413.x/epdf>



23. Locke EA. The nature and causes of job satisfaction. In: Dunnet MD (Org.). Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago: Rand McNally College Publishing Company; 1976. p. 1297-350.
  24. Martinez MC, Paraguay AIBB. [Work satisfaction and health at work: on theoretical framework and method]. Cad Psicol Soc Trab [Internet]. 2003[cited 2014 Apr 10];6:59-78. Available from: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/cpst/v6/v6a05.pdf> Portuguese.
  25. Martins MdCF, Santos GE. [Adaptation and construct validation of Job Satisfaction Scale]. Psico-USF [Internet]. 2006[cited 2014 Apr 10];11(2):195-205. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/pusf/v11n2/v11n2a08.pdf> Portuguese.
  26. Chaves LD, Ramos LH, Figueiredo ENd. Job satisfaction of nurses working in Brazil. Acta Paul Enferm [Internet]. 2011[cited 2014 Apr 10];24(4):507-13. Available from: [http://www.scielo.br/pdf/ape/v24n4/en\\_a10v24n4.pdf](http://www.scielo.br/pdf/ape/v24n4/en_a10v24n4.pdf)
  27. Adams A, Bond S. Hospital nurses' job satisfaction, individual and organizational characteristics. J Adv Nurs [Internet]. 2000[cited 2014 Apr 10];32(3):536-43. Available from: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1046/j.1365-2648.2000.01513.x/epdf>
  28. Cecagno D, Cecagno S, Siqueira HCHd. [Satisfactions of a team of nursing as the profession and job in a hospital of the state of Rio Grande do Sul]. Cogitare enferm. 2003;8(1):34-8. Portuguese.
  29. Fadel CB, Carvalho MdL, Arcieri RM, Saliba NA, Garbin CAS. [Interest and professional satisfaction of workers in family health program teams in the northwest of the State of São Paulo]. REME [Internet]. 2008[cited 2014 Apr 10];12(1):64-70. Available from: <http://reme.org.br/artigo/detalhes/239> Portuguese.
  30. McArt EW, McDougal LW. Secondary data analysis—a new approach to nursing research. J Nurs Scholarsh. 1985;17(2):54-7.
-