

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA
Faculdade de Medicina de Botucatu
Departamento de Enfermagem

CAROLINE SAITO SAKANE

**“PERCEPÇÃO DO ENFERMEIRO QUANTO A SUA
SATISFAÇÃO NO CONTEXTO DO TRABALHO EM UM
HOSPITAL ESTADUAL”**

BOTUCATU
2011

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA
Faculdade de Medicina de Botucatu
Departamento de Enfermagem

CAROLINE SAITO SAKANE

**“PERCEPÇÃO DO ENFERMEIRO QUANTO A SUA
SATISFAÇÃO NO CONTEXTO DO TRABALHO EM UM
HOSPITAL ESTADUAL”**

**Trabalho de Conclusão de Curso
apresentada ao Curso de Graduação
em Enfermagem. Faculdade de
Medicina de Botucatu – UNESP**

**Orientadora: Profa. Dra. Wilza Carla
Spiri**

**BOTUCATU
2011**

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA SEÇÃO TÉC. AQUIS. TRATAMENTO DA INFORM.
DIVISÃO DE BIBLIOTECA E DOCUMENTAÇÃO - CAMPUS DE BOTUCATU - UNESP
BIBLIOTECÁRIA RESPONSÁVEL: ROSEMEIRE APARECIDA VICENTE

Sakane, Caroline Saito.

Percepção do enfermeiro quanto a sua satisfação no contexto de trabalho em um hospital estadual / Caroline Saito Sakane. – Botucatu : [s. n.], 2011

Trabalho de conclusão de curso (bacharelado – Enfermagem) – Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Medicina de Botucatu

Orientador: Wilza Carla Spiri

Capes: 40400000

1. Enfermeiros – Satisfação no trabalho. 2. Hospitais – Avaliação. 3. Pesquisa qualitativa.

Palavras-chave: Acreditação; Enfermagem; Pesquisa Qualitativa; Satisfação no emprego.

Dedicatória

Aos meus Pais, Silvia Megume Saito Sakane e Augusto Mitsunori Sakane, A quem devo minha formação e vida. Símbolos de força, responsabilidade, dignidade e amor. Obrigada pela dedicação e carinho.

Ao meu irmão e minha família, Que mesmo distante sempre pude contar... pessoas a qual me orgulho por ter ao meu lado, pela simplicidade, inteligência e alegria.

A família Kjelius, Exemplos de determinação e superação. Obrigada pela confiança sempre depositada.

Deus, Aquele que me fortalece e guia minha vida.

Agradecimentos

A Profa. Dra. Wilza Carla Spiri, por me orientar nesta pesquisa

Ao PIBIC, pelo apoio e incentivo para que a realização deste projeto.

A Enfermeira Karina Abdala, pela atenção e oportunidade de acompanhá-la durante o estágio curricular supervisionado.

A Enfermeira Rita Delarmelindo, da UTI pediátrica do Hospital Estadual Bauru, pela disposição e auxílio para a composição deste trabalho.

Aos Enfermeiros da Unidade de Clínica Médica do Hospital Estadual Bauru, pelas orientações concedidas durante o estágio curricular supervisionado e pela colaboração nesta pesquisa.

Aos funcionários da Unidade de Clínica Médica do Hospital Estadual Bauru, pela disponibilidade, paciência, e ajuda oferecida no decorrer do estágio curricular supervisionado.

Aos funcionários do SESMT, SCIH, CEP, RISCO, AUDITORIA, MEDICINA DO TRABALHO do Hospital Estadual Bauru, pela disponibilidade de apresentarem suas rotinas, o hospital e ampliarem nossos conhecimentos.

A todos os professores do Departamento de Enfermagem da Faculdade de Medicina de Botucatu – UNESP, pelos ensinamentos ao longo do curso acadêmico que me proporcionaram grande crescimento.

A todos aqueles que torceram por mim, que me apoiaram nessa jornada e contribuíram para a realização deste trabalho.

“À pergunta de saber se sou pessimista ou otimista respondo que meu conhecimento é de pessimista, mas minha vontade e minha esperança são de otimista.”

Albert Schweitzer

SUMÁRIO

RESUMO.....	08
ABSTRACT.....	09
INTRODUÇÃO.....	10
OBJETIVOS.....	16
METODOLOGIA.....	17
CONSTRUÇÃO DOS RESULTADOS.....	19
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	53
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	54
ANEXOS.....	57

RESUMO

Com o aumento da competitividade das organizações em busca de clientes, é essencial que a busca da qualidade se torne um pré-requisito para a sobrevivência das empresas de saúde, sendo necessário que haja condições de trabalho que estimulem a satisfação tanto pessoal quanto profissional. Este trabalho tem como objetivo conhecer a percepção do enfermeiro referente à sua satisfação no contexto do trabalho em um Hospital Estadual e contribuir para a reflexão sobre a satisfação do cliente interno como importante indicador de qualidade dos serviços de saúde e que interferem na qualidade da assistência prestada. Foi utilizado o método qualitativo, na vertente da fenomenologia, com enfermeiros de um hospital estadual que continham pelo menos um ano de experiência na Instituição. Por meio das entrevistas, foi revelado que a satisfação relaciona-se com a literatura e sofre influência de fatores como Recursos Humanos, A prática do enfermeiro, Trabalho em Equipe, Percepção do paciente, Reconhecimento Profissional, Recursos físicos e materiais e Trabalho Gratificante, sendo que estes temas desvelam a qualidade e a satisfação tanto pessoal quanto para as organizações.

Descritores: Satisfação no Emprego; Acreditação; Enfermagem; Pesquisa Qualitativa.

ABSTRACT

With the increasing competitiveness of organizations in search of customers, it is essential that the pursuit of quality becomes a prerequisite for the survival of healthcare organization, is necessary to have working conditions that encourage both personal and professional satisfaction. This study aims to investigate the perception of nurses regarding their satisfaction in the context of work in a State Hospital and contribute to the reflection on the internal customer satisfaction as an important indicator of quality of health services that interfere with quality of care. We used the qualitative method, on phenomenology, with nurses from a state hospital that had at least one year of experience in the institution. Through interviews, it was revealed that satisfaction is related to the literature and is influenced by factors such as human resources, practice nurses, Teamwork, Perception of the patient, professional recognition, physical and material resources and rewarding work, and these themes unfold quality and satisfaction both personally and for organizations.

Descriptors: Job Satisfaction; Accreditation; Nursing; Qualitative Research.

1- INTRODUÇÃO

1.1- Motivação para o Estudo

Muito se fala sobre a qualidade de vida do paciente internado, dos profissionais que atuam nos serviços de saúde e do tratamento realizado nas enfermarias para com os clientes externos, porém não tenho muitos conhecimentos sobre o que leva à satisfação destes que trabalham no hospital, o que estes acham que seria necessário para uma melhor qualidade no atendimento, levando à sua satisfação pessoal.

No ano de 2011 tive a oportunidade de realizar meu estágio supervisionado no Hospital Estadual de Bauru, que possui certificação de qualidade, estabelecido pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), o que leva a Instituição a ser reconhecida pela qualidade no atendimento aos usuários do serviço. Durante o estágio, tive a oportunidade de conhecer um pouco mais sobre a Instituição, forma de trabalho, presenciar a qualidade de vida do paciente, correlacionando com a qualidade do trabalho dos profissionais de enfermagem do local, e o que falta para que esta satisfação no trabalho seja plena, possibilitando um interessante estudo tanto pessoal quanto para a melhoria da Instituição.

1.2 - Discurso da Literatura

O momento atual é marcado por diversas mudanças, com o aumento das novas tecnologias, transformações nos cenários políticos, econômicos e sociais que ocorrem mundialmente, houve também a mudança do comportamento dos usuários dos serviços de saúde, aumento no custo dos serviços, o que faz aumentar a competitividade na maioria das organizações, fazendo com que estas adaptem-se a esse novo cenário e criem estratégias capazes de atender ao usuário, buscando a melhoria da qualidade dos serviços.¹

Com essa elevação na competitividade, a qualidade se torna um pré-requisito, não mais um fator de diferenciação para a sobrevivência das empresas. Os profissionais de saúde estão percebendo que somente cuidando da qualidade de seus serviços vão garantir um salto de patamar a longo prazo.⁹

Avedis Donabedian, pediatra armênio, radicado nos Estados Unidos foi o pioneiro no setor saúde a dedicar-se a estudar e publicar sobre a qualidade em saúde². Ele desenvolveu um quadro conceitual fundamental sobre o conceito de avaliação de qualidade em saúde, formado a partir do conceito de estrutura, processo e resultado.

O componente *estrutura* corresponde aos recursos físicos, humanos, materiais e financeiros necessários para a assistência médica e ainda inclui o financiamento e disponibilidade de mão-de-obra qualificada.

O componente *processo* envolve atividades que envolvam profissionais e pacientes de acordo com os padrões técnicos – científicos. A análise a ser realizada pode ser do ponto de vista técnico e/ou administrativo.

E por fim, o *resultado* que destina-se ao final da assistência prestada, e que considera saúde, satisfação de padrões e de expectativas.³

O conceito de qualidade é muito amplo, em outro modelo Donabedian amplia o conceito qualidade com o que chamou de “sete pilares da qualidade”:

eficácia, efetividade, eficiência, otimização, aceitabilidade, legitimidade e equidade, sendo que os quatro primeiros pilares dizem respeito aos atributos que guardam relações tanto positivas quanto negativas, com elementos inerentes à instituição; já os três últimos pilares são correlacionados a atributos inerentes a instituição, referente a sua inserção no contexto político-social e econômico de uma determinada sociedade.⁴

EFICÁCIA	- capacidade de a arte e a ciência da medicina produzirem melhorias na saúde e no bem-estar. Significa o melhor que se pode fazer nas condições mais favoráveis, dado o estado do paciente e mantidas constantes as demais circunstâncias.
EFETIVIDADE	melhoria na saúde, alcançada ou alcançável nas condições usuais da prática cotidiana. Ao definir e avaliar a qualidade, a efetividade pode ser mais precisamente especificada como sendo o grau em que o cuidado, cuja qualidade está sendo avaliada, alça-se ao nível de melhoria da saúde que os estudos de eficácia têm estabelecido como alcançáveis.
EFICIÊNCIA	é a medida do custo com o qual uma dada melhoria na saúde é alcançada. Se duas estratégias de cuidado são igualmente eficazes e efetivas, a mais eficiente é a de menor custo.
OTIMIZAÇÃO	torna-se relevante à medida que os efeitos do cuidado da saúde não são avaliados em forma absoluta, mas relativamente aos custos. Numa curva ideal, o processo de adicionar benefícios pode ser tão desproporcional aos custos acrescidos, que tais "adições" úteis perdem a razão de ser.
ACEITABILIDADE	sinônimo de adaptação do cuidado aos desejos, expectativas e valores dos pacientes e de suas famílias.

	Depende da efetividade, eficiência e otimização, além da acessibilidade do cuidado, das características da relação médico-paciente e das amenidades do cuidado.
LEGITIMIDADE	aceitabilidade do cuidado da forma em que é visto pela comunidade ou sociedade em geral.
EQÜIDADE	princípio pelo qual se determina o que é justo ou razoável na distribuição do cuidado e de seus benefícios entre os membros de uma população. A equidade é parte daquilo que torna o cuidado aceitável para os indivíduos e legítimo para a sociedade.

Fonte: Donabedian, 1994.

A avaliação da qualidade na saúde iniciou-se no século passado, por volta de 1924, pelo Colégio Americano de Cirurgiões, que estabeleceu o Programa de Padronização Hospitalar, que definia um conjunto de padrões apropriados para a garantia da qualidade da assistência dos pacientes, onde relacionavam-se à organização do corpo médico, ao exercício da profissão, e ao conceito de corpo clínico; outro preconizava o preenchimento do prontuário, incluindo a história e exames do paciente, bem como as condições da alta; e o último, referia-se à existência de recursos diagnósticos e terapêuticos, além de no mínimo um laboratório clínico para análises e departamento de radiologia. Esses padrões referiam-se aos procedimentos médicos e ao processo de trabalho, mas não levavam em conta outras necessidades e ou necessidades como o dimensionamento da equipe da enfermagem, a necessidade da assistência 24h, a avaliação dos resultados com o paciente e poucos elementos da estrutura física do hospital.⁵

Segundo Donabedian, "o objetivo da avaliação da qualidade é determinar o grau de sucesso das profissões relacionadas com a saúde, em se autogovernarem, de modo a impedir a exploração ou a incompetência, e o objetivo da monitorização da qualidade é exercer vigilância contínua, de tal forma que desvios dos padrões possam ser precocemente detectados e corrigidos".⁶

Nesse cenário, é importante haver a construção de indicadores de qualidade para a avaliação de serviços de saúde, a elaboração desses indicadores devem contemplar eixos condutores que apontam para a necessidade de serem consideradas as políticas educacionais, assistenciais e gerenciais em saúde; a missão, a visão, as políticas e as estruturas organizacionais; os programas, propostas e os processos de trabalho das instituições de saúde; os recursos humanos, materiais financeiros e físicos disponíveis nesses estabelecimentos e as expectativas da demanda atendida, onde devemos resgatar e analisar os diferentes elementos constitutivos das estruturas institucionais dos processos de trabalho e dos resultados da assistência prestada.⁷

Também devemos levar em conta na avaliação de serviços de saúde a qualidade do gerenciamento de recursos humanos, onde destaca-se indicadores como percentual de investimento em treinamento por ano e número de horas de treinamento por ano por funcionário, taxa de absenteísmo, de rotatividade e de acidente de trabalho de profissionais de enfermagem⁴, que são políticas influenciadas ou até determinadas pelo contexto social, político, educacional e de saúde vigente nos diferentes momentos de uma sociedade.⁷

Como vimos, a qualidade da assistência de enfermagem é influenciada por fatores como formação profissional, o número de profissionais disponíveis, o mercado de trabalho, a legislação vigente, as políticas, a estrutura e a organização das instituições.²

A assistência de enfermagem enfocada na qualidade deve ter como finalidade, a melhora na prestação de serviços e a definição de estratégias para alcançá-la levando em

consideração o custo - benefício. Entendendo a qualidade como sendo um processo contínuo e usando como estratégias bases técnicas – científicas.²

A qualidade dos serviços prestados possui vários significados, e de acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS) e Donabedian, é definida como um conjunto de atributos que inclui um nível de excelência profissional, o uso eficiente de recursos, um mínimo de risco ao paciente/cliente, um alto grau de satisfação por parte dos usuários, considerando – se essencialmente os valores sociais existentes. Muitas vezes as organizações de saúde ignoram a importância do papel dos executores dos processos que levam à qualidade, neste caso, os clientes internos, no que diz respeito à autonomia e satisfação profissional. É necessário que as instituições proporcionem condições de trabalho, estimulando a realização profissional e a satisfação pessoal de seus funcionários, para que haja uma melhor qualidade e satisfação no atendimento ao paciente internado¹. Tornando – se relevante, a abordagem da satisfação da enfermagem para a melhora da qualidade do serviço, principalmente em um hospital que possui certificação conquistada pelo processo de acreditação hospitalar, segundo Organização Nacional de Acreditação (ONA), que tem como objetivo geral “promover a implantação de um processo permanente de avaliação e de certificação da qualidade dos serviços de saúde, permitindo o aprimoramento contínuo da atenção, de forma a melhorar a qualidade da assistência, em todas as organizações prestadoras de serviços de saúde do País.”⁸

Portanto, a finalidade deste estudo é contribuir para a reflexão sobre a satisfação do cliente interno como importante indicador de qualidade dos serviços de saúde e que interferem na qualidade da assistência prestada.

2- OBJETIVO

O objetivo desta pesquisa é:

- Conhecer a percepção do enfermeiro referente a sua satisfação no contexto do trabalho em um Hospital Estadual.

3- METODOLOGIA

Refere-se a um estudo de abordagem qualitativa na vertente da fenomenologia, que busca a essência dos significados atribuídos pelos sujeitos sobre o fenômeno investigado.

(10)

A pesquisa percorreu três momentos: a descrição, a redução e a compreensão.

A descrição trabalhou com três elementos: a percepção, a consciência e o sujeito. Neste momento buscou-se os discursos dos sujeitos sobre a percepção de sua satisfação no cotidiano de seu trabalho.

No segundo momento, a redução fenomenológica selecionou quais partes da descrição foram essenciais.

No terceiro momento, a compreensão fenomenológica buscou o significado do que é essencial na descrição e na redução, possibilitando compreender o fenômeno da satisfação no trabalho para os enfermeiros que a vivenciam.

A partir desse significado foi realizada a síntese das unidades significativas encontradas, as suas convergências, divergências e idiosincrasias e a compreensão do fenômeno investigado.

3.1 Região de Inquérito

Foi constituída pela situação vivenciada pelos Enfermeiros de um Hospital Estadual, cenário da pesquisa, sendo que o número dos enfermeiros, sujeitos do estudo, foi definido, após o consentimento mediante autorização e assinatura do termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE) (anexo 1) perfazendo seis discursos e foram suficientes para resgatar a essência do fenômeno investigado.

3.2- Sujeitos do Estudo

Foram seis enfermeiros, com no mínimo um ano de experiência na Instituição do estudo, atuantes nas unidades de internação clínicas e cirúrgicas, dos períodos diurno (matutino e vespertino) e noturno que aceitaram participar do estudo mediante a assinatura do TCLE.

3.3 Constituição dos dados

As etapas seguidas foram:

- Encaminhamento e aprovação do Comitê de Ética e Pesquisa (CEP) da Instituição (Of. CEP 102/11);

- Identificação dos enfermeiros da Instituição do estudo;

- Realização de entrevista semi-estruturada, áudio-gravada, com os sujeitos da pesquisa, com a seguinte questão norteadora:

O que você entende por satisfação no contexto de seu trabalho e quais fatores são intervenientes?

3.4 Momentos da Análise

Foi realizada a transcrição dos discursos coletados, a leitura atenta, o resgate das unidades significativas e a expressão destas unidades, tematizando e interpretando os discursos, visando as convergências, divergências e idiossincrasias e a realização da síntese para conhecer a estrutura do fenômeno, a percepção do enfermeiro quanto a satisfação no contexto de seu trabalho em um Hospital Estadual.

4- CONSTRUÇÃO DOS RESULTADOS

4.1- Análise Idiográfica

É a análise de cada depoimento, buscando a compreensão individual.

Colocamos os depoimentos com a respectiva análise ideográfica para exemplificar a forma do processamento da análise.

DEPOIMENTO A

O que você entende por satisfação no contexto de seu trabalho?

Satisfação ... é ter um número adequado de funcionários e um numero pra ta dando conta do serviço dele, é...ter um tempo disponível pra gente ta...fazendo visita, vendo o que ta faltando no setor, o que ta precisando...o que é satisfação?... é, acho que ver uma equipe bem orientada, e dar uma boa assistência pro paciente, isso é muito satisfatório, ter o tempo necessário, ter o numero de funcionários necessário pra ele tá fazendo uma mudança de decúbito no horário, uma higiene oral, uma troca de cadarço, uma aspiração toda vez que é...que é prioridade, pelo menos na aspiração né?! uma limpeza numa cama adequada, conversar com o paciente, falta tempo, +as vezes dependendo do numero de funcionários, a gente faz o que é prioridade, as vezes uma hidratação no paciente, que a gente gostaria de ta fazendo, que não dá tempo, com 43 pacientes pra 3 funcionários, não dá. Às vezes vem uma ajuda que você não pode cobrar muito, porque não pega a rotina aqui, porque fica difícil. Agora como enfermeiro é satisfatório, é ... a gente vê a satisfação do paciente, vê ele entrá, vê que ele foi bem assistido, sair daqui feliz pela assistência que recebeu da enfermagem...feliz, aceito, com o atendimento, com a assistência que foi prestada a ele.

Quais fatores são intervenientes?

Eu acho que é uma ... um funcionário bem orientado, um funcionário consciente do que ele ta fazendo aqui ...é...qual é o papel dele aqui, o que era pra ele fazer, se ele ta fazendo a técnica certa, na hora certa...acho que é isso.

REDUÇÃO FENOMENOLÓGICA

Unidades de Significado	Redução
<p>1- <i>Satisfação...é ter um numero adequado de funcionários e um numero pra ta dando conta do serviço dele...ter o número de funcionários necessário para ele ta fazendo uma mudança de decúbito no horário, uma higiene, uma troca de cadarço, uma aspiração, uma limpeza numa cama, adequada, conversar com o paciente...</i></p>	<p>O enfermeiro refere que satisfação relaciona-se ao número adequado de funcionários que possam realizar o serviço como, por exemplo : mudança de decúbito, higiene oral, troca de cadarço, aspiração, limpeza de cama e conversar com o paciente. (A,1)</p>
<p>2- <i>... ter um tempo disponível pra gente ta fazendo visita, vendo o que ta faltando no setor, o que ta precisando.</i></p>	<p>O sujeito expressa que satisfação é ter tempo disponível para realizar visitas, saber o que está em falta e o que é necessário na unidade. (A,2)</p>
<p>3- <i>Ver uma equipe bem orientada...um funcionário bem orientado, consciente do que ele ta fazendo aqui...se ele ta fazendo a técnica certa, na hora certa...</i></p>	<p>O enfermeiro expressa que satisfação envolve uma equipe bem orientada, onde os funcionários realizem as técnicas de forma correta e consciente. (A,3)</p>
<p>4- <i>Dar uma boa assistência pro paciente</i></p>	<p>O enfermeiro relata que satisfação é a realização de uma assistência satisfatória para com o paciente. (A,4)</p>
<p>5- <i>A gente faz o que é prioridade</i></p>	<p>O enfermeiro relata que satisfação é conseguir fazer as prioridades da assistência. (A,5)</p>
<p>6- <i>Como o enfermeiro é satisfatório,...é a gente vê a satisfação do</i></p>	<p>O sujeito relata que satisfação é conseguir fazer as prioridades da assistência. (A,5)</p>

<p><i>paciente, vê ele entrá, vê que ele foi bem assistido, sair daqui feliz pela assistência que recebeu da enfermagem...feliz, aceito, com o atendimento, com a assistência que foi prestada a ele.</i></p>	<p>O enfermeiro refere que satisfação é reconhecer a satisfação do paciente, pelo atendimento e assistência adequada prestada a ele. (A,6)</p>
---	--

COMPREENSÃO FENOMENOLÓGICA

Redução	Tematização
<p>O enfermeiro refere que satisfação relaciona-se ao número adequado de funcionários que possam realizar o serviço como, por exemplo : mudança de decúbito, higiene oral, troca de cadarço, aspiração, limpeza de cama e conversar com o paciente. (A,1)</p> <p>O sujeito expressa que satisfação é ter tempo disponível para realizar visitas, saber o que está em falta e o que é necessário na unidade. (A,2)</p> <p>O enfermeiro expressa que satisfação envolve uma equipe bem orientada, onde os funcionários realizem as técnicas de forma correta e consciente. (A,3)</p> <p>O enfermeiro relata que satisfação é a</p>	<p style="text-align: center;">RECURSOS HUMANOS</p> <p>- Número adequado de trabalhadores. Satisfação é ter o número adequado de trabalhadores para exercerem as atividades de enfermagem.(A,1)</p> <p style="text-align: center;">A PRÁTICA DO ENFERMEIRO</p> <p>- Tempo para exercício da prática. Satisfação é ter tempo disponível para a prática da enfermagem. (A,2)</p> <p>- Boa assistência Satisfação é realizar uma boa assistência de enfermagem. (A,4)</p> <p>- Priorizar Satisfação é saber o que priorizar na assistência de enfermagem. (A,5)</p>

<p>realização de uma assistência satisfatória para com o paciente. (A,4)</p> <p>O sujeito relata que satisfação é conseguir fazer as prioridades da assistência. (A,5)</p> <p>O enfermeiro refere que satisfação é reconhecer a satisfação do paciente, pelo atendimento e assistência adequada prestada a ele. (A,6)</p>	<p>EQUIPE</p> <p>- Orientação</p> <p>Satisfação é a possibilidade de uma equipe bem orientada (A,3).</p> <p>PERCEPÇÃO DO PACIENTE</p> <p>- Satisfação do paciente</p> <p>Satisfação é ver o paciente satisfeito com o atendimento e assistência prestada a ele.</p>
---	---

DEPOIMENTO B

O que você entende por satisfação no contexto de seu trabalho?

Olha ,assim...querendo ou não, a gente começa o emprego pensando , também, pensando na carga horária e no salário, quando eu entrei aqui era meu segundo emprego, então eu pensei...o salário assim, não é dos melhores da região, mas também não é dos piores, pensei nisso quando entrei, observei isso. E assim, aqui, pelo menos comparado ao outro serviço que eu trabalhei, aqui o enfermeiro tem bastante autonomia, e isso é bom, né?! Lógico q em outros hospitais também deve ter, mas aqui nossos superiores confiam no nosso trabalho, então a gente tem autonomia de falar o que dá pra fazer e o que não dá, trabalhar em equipe mesmo, entre nós e os médicos ... dá pra conversá um pouco mais...não é perfeito, a gente tem um monte de problemas aqui, o relacionamento com os médicos e os outros profissionais, mas comparado ao outro serviço, eu acho que aqui isso é bom...conversar, discutir caso,ver o paciente, o que é melhor e o que não é para o paciente, aqui a gente tem uma abertura aqui, entre as equipes, isso eu percebi já, trabalhei em outro hospital, aqui em bauru, particular, enfermagem era mais serviço administrativo, puramente administrativo, os médicos não dão abertura para nós e o enfermeiro também fica isolado no seu cargo, aqui é diferente, aqui no nosso setor, não sei como é nos outros setores, aqui a gente tem um pouco mais de autonomia pra poder

discutir, trabalhar em equipe, isso a gente tem! Isso é bom... que mais?! Uns dos problemas que a gente enfrenta aqui, eu falei que a gente tem bastante autonomia, mas o enfermeiro assistencial, que é o que a gente faz mesmo, já é um pouco...tem sobrecarga no trabalho, que nem, aqui tem pouco técnico de enfermagem e o que a gente vai fazer? a gente vai fazer o serviço deles...daí a gente tem que fazer o nosso papel, nossa função, mais a função deles e isso cansa...bastante!

Quais fatores são intervenientes?

Motivação, acho que o trabalhador precisa ser motivado, motivação é algo que vem de dentro, mas também vem de fora, concorda?! Por mias que a gente se sente motivada, porque?!porque eu faço o que gosto, foi o emprego que escolhi, tudo bem, isso é uma motivação minha, pessoal, mas o hospital precisa motivar seus empregados...que nem você chega num lugar que todo mundo tá de cara feia, estressado, sobrecarga de trabalho, o funcionário não é reconhecido, daí você não tem vontade de ficar no lugar. Ter reconhecimento do serviço que você faz, isso eu acho importante. Aqui no HEB, o enfermeiro assistencial tem muita sobrecarga de trabalho e o reconhecimento deixa um pouco a desejar, e isso é bastante cobrado, ser mais reconhecido, não só reconhecimento de salário...mas assim, nem que seja pra falar “nossa que bom, esse trabalho”, nem que seja pra fazer isso... tem pouco, é nossa obrigação, igual você tira dez, mas é a sua obrigação e nada mais, você não fez nada mais do que seu trabalho.

REDUÇÃO FENOMELÓGICA

Unidades de Significado	Redução
1- <i>Querendo ou não, a gente começa o emprego pensando, também, pensando na carga horária e no salário.</i>	O enfermeiro relata que satisfação é possuir um salário e uma carga horária satisfatória. (B,1)
2- <i>Aqui o enfermeiro tem bastante autonomia, e isso é bom, né?! Nossos superiores confiam no nosso trabalho,</i>	O sujeito relata que satisfação é possuir autonomia em seu trabalho. (B,2)

<p><i>autonomia de falar o que dá pra fazer e o que não dá.</i></p> <p>3- <i>Trabalhar em equipe mesmo, entre nós e os médicos...não é perfeito, a gente tem um monte de problemas aqui...conversar, discutir caso, ver o paciente...tem uma abertura aqui, entre as equipes.</i></p> <p>4- <i>Uns dos problemas que a gente enfrenta aqui, o enfermeiro assistencial, tem sobrecarga no trabalho.</i></p> <p>5- <i>Aqui tem pouco técnico de enfermagem...a gente vai fazer o serviço deles e isso cansa...bastante</i></p> <p>6- <i>Motivação, acho que o trabalhador precisa ser motivado...eu faço o que gosto, mas o hospital precisa motivar seus empregados.</i></p> <p>7- <i>Ter o reconhecimento do serviço que vai fazer, ...o enfermeiro assistencial tem muita sobrecarga de trabalho e o reconhecimento deixa um pouco a desejar...ser mais reconhecido.</i></p>	<p>O enfermeiro refere que satisfação é conseguir trabalhar em equipe para que se consiga conversar, discutir os casos e ver o paciente. (B,3)</p> <p>O enfermeiro expressa que satisfação é não haver sobrecarga no trabalho. (B,4)</p> <p>O sujeito relata que satisfação é ter numero suficiente de técnicos de enfermagem para que consigam realizar suas tarefas. (B,5)</p> <p>O sujeito refere que satisfação é quando há motivação no trabalho. (B,6)</p> <p>O enfermeiro expressa que satisfação é ter reconhecimento no seu trabalho. (B,7)</p>
---	--

COMPREENSÃO FENOMENOLÓGICA

Redução	Tematização
<p>O enfermeiro relata que satisfação é possuir um salário e uma carga horária satisfatória. (B,1)</p> <p>O sujeito relata que satisfação é possuir autonomia em seu trabalho. (B,2)</p> <p>O enfermeiro refere que satisfação é conseguir trabalhar em equipe para que se consiga conversar, discutir os casos e ver o paciente. (B,3)</p> <p>O enfermeiro expressa que satisfação é não haver sobrecarga no trabalho. (B,4)</p> <p>O sujeito relata que satisfação é ter numero suficiente de técnicos de enfermagem para que consigam realizar suas tarefas. (B,5)</p> <p>O sujeito refere que satisfação é quando há motivação no trabalho. (B,6)</p> <p>O enfermeiro expressa que satisfação é ter reconhecimento no seu trabalho. (B,7)</p>	<p>A PRÁTICA DO ENFERMEIRO</p> <p>- Autonomia</p> <p>Satisfação é o enfermeiro possuir autonomia. (B,2)</p> <p>- Dificuldades no trabalho</p> <p>Satisfação é não haver sobrecarga no trabalho (B,4)</p> <p>EQUIPE</p> <p>- Trabalho em equipe</p> <p>Satisfação é o enfermeiro possuir autonomia. (B,3)</p> <p>RECURSOS HUMANOS</p> <p>- Número adequado de trabalhadores</p> <p>Satisfação é ter um numero adequado de trabalhadores para realizar o serviço de enfermagem. (B,5)</p> <p>RECONHECIMENTO PROFISSIONAL</p> <p>- Motivação</p> <p>Satisfação é haver motivação em seu</p>

	trabalho (B,6) - Reconhecimento Satisfação é ter seu trabalho reconhecido (B,7)
--	--

DEPOIMENTO C

O que você entende por satisfação no contexto de seu trabalho?

Satisfação, acho que é o trabalho ser reconhecido, você conseguir desempenhar suas funções como enfermeiro e ao final do seu plantão você saber que você conseguiu prestar uma boa assistência ao paciente e conseguir resolver todos os problemas pertinentes ao seu plantão, todos os problemas que houve no plantão, porque o plantão é uma continuidade... eu acho que a satisfação maior do enfermeiro é conseguir prestar uma boa assistência ao paciente. Assim, conseguir integrar a equipe, porque o enfermeiro não é só o paciente, ele é um líder, ele precisa conseguir liderar a equipe e dessa liderança satisfazer o cliente, o que é satisfazer o cliente ... é sancionar todas as dificuldades dele, fazer com que ele tenha o conforto fora da sua casa, no ambiente hospitalar, fazer com que todos os problemas dele da parte da enfermagem seja solucionado...é isso!

Quais fatores são intervenientes?

Tem que ter uma boa interação entre a equipe médica e as equipes de apoio, ter uma boa liderança com os técnicos e ter o uma boa comunicação com o paciente...saber que você teve uma boa comunicação com o paciente...a comunicação entre as equipes é um fator muito importante, se a gente não tem uma boa comunicação a gente não consegue resolver problema nenhum...é isso!

REDUÇÃO FENOMELÓGICA

Unidades de Significado	Redução
1- <i>Satisfação, acho que é o trabalho</i>	O enfermeiro refere que satisfação é ter o

<p><i>ser reconhecido.</i></p>	<p>trabalho reconhecido. (C,1)</p>
<p>2- <i>Você conseguir desempenhar suas funções como enfermeiro e resolver todos os problemas pertinentes ao seu plantão.</i></p>	<p>O sujeito relata que satisfação é conseguir realizar suas funções de enfermeiro e sancionar os problemas existentes.(C,2)</p>
<p>3- <i>Saber que você conseguiu prestar uma boa assistência ao paciente...a satisfação maior do enfermeiro é conseguir prestar uma boa assistência ao paciente.</i></p>	<p>O enfermeiro expressa que satisfação é primeiramente realizar uma boa assistência ao paciente. (C,3)</p>
<p>4- <i>Conseguir integrar a equipe...tem que ter uma boa interação entre a equipe médica e as equipes de apoio.</i></p>	<p>O enfermeiro refere que satisfação relaciona-se com a boa interação entre as equipes. (C,4)</p>
<p>5- <i>O enfermeiro não é só o paciente, ele é um líder, ele precisa conseguir liderar a equipe...ter uma boa liderança com os técnicos.</i></p>	<p>O sujeito expressa que satisfação é desempenhar a função de líder em sua equipe. (C,5)</p>
<p>6- <i>Satisfazer o cliente...que é sancionar todas as dificuldades dele, fazer com que todos os problemas dele, da parte da enfermagem, seja solucionado.</i></p>	<p>O enfermeiro relata que satisfação é satisfazer o cliente de forma que todas as dificuldades e problemas do paciente e que caibam a enfermagem sejam solucionados. (C,6)</p>

COMPREENSÃO FENOMELÓGICA

Redução	Tematização
<p>O enfermeiro refere que satisfação é ter o trabalho reconhecido. (C,1)</p> <p>O sujeito relata que satisfação é conseguir realizar suas funções de enfermeiro e sancionar os problemas existentes.(C,2)</p> <p>O enfermeiro expressa que satisfação é primeiramente realizar uma boa assistência ao paciente. (C,3)</p> <p>O enfermeiro refere que satisfação relaciona-se com a boa interação entre as equipes. (C,4)</p> <p>O sujeito expressa que satisfação é desempenhar a função de líder em sua equipe. (C,5)</p> <p>O enfermeiro relata que satisfação é satisfazer o cliente de forma que todas as dificuldades e problemas do paciente e que caibam a enfermagem sejam solucionados. (C,6)</p>	<p>RECONHECIMENTO PROFISSIONAL</p> <p>- Reconhecimento</p> <p>Satisfação é ter o seu trabalho reconhecido. (C,1)</p> <p>A PRÁTICA DO ENFERMEIRO</p> <p>- Funções do enfermeiro</p> <p>Satisfação é conseguir realizar as funções do enfermeiro, solucionando os problemas existentes. (C,2)</p> <p>- Boa assistência</p> <p>Satisfação é realizar uma boa assistência de enfermagem. (C,3)</p> <p>- Liderança</p> <p>Satisfação é ter liderança dentro da equipe de enfermagem. (C,5)</p> <p>EQUIPE</p> <p>- Interação</p> <p>Satisfação é haver interação entre as equipes. (C,4)</p> <p>PERCEPÇÃO DO PACIENTE</p> <p>- Satisfação do paciente</p>

	Satisfação é solucionar os problemas a fim de satisfazer o cliente. (C,6)
--	---

DEPOIMENTO D

O que você entende por satisfação no seu contexto de trabalho?

Satisfação é a qualidade em assistência prestada ao paciente de maneira humanizada, integral, universal, e tem que ser equitante... que entra nos princípios do sus que é a equidade,né?!é num contexto geral, a satisfação é aquilo que você vai prestar ao paciente, é assistência global ao paciente...eu to pensando agora no paciente, porque como o paciente ta internado, eu penso primeiro nele.

Quais fatores são intervenientes?

Alguns fatores que interferem nessa satisfação...Em primeiro lugar, é preciso ter numero suficiente de funcionários...de recursos humanos, em primeiro lugar, porque se você não tem recursos humanos suficiente, a satisfação e a qualidade prestada vai diminuir, então a satisfação não vai ser integral, não vai ser universal e não vai ser equitante. Outras barreiras que interferem... aqui no setor de clinica medica, é um setor muito pesado, agora não sei em outro setor...pela própria sobrecarga de trabalho, ai o funcionário vai ficar afastado, daí vai entrar na questão da diminuição dos recursos humanos, apesar de a gente ter recursos materiais suficiente , recursos físicos é ótimo, acho que essas duas barreiras é o que mais interferem na satisfação. Eu acho que os recursos físicos e materiais é o ideal, apesar de tudo, os recursos materiais acho que a gente tem bastante pra trabalhar aqui,e os recursos físicos, eu acho que é um hospital forte, que tem tudo...entao acho que uma das barreiras principais é o numero insuficiente...de recursos humanos. Facilita os funcionários que são mais preparados e mais antigos, ou que aqueles que não são tão antigos,mas que vão se adequando, eu acho que hoje as escolas de uma maneira geral, decaíram muito, primeiro pelo baixo preço que oferecem, principalmente as particulares, eu acho que decaíram muito, primeiro pelo baixo preço e a qualidade zero, vamos dizer assim. Outra coisa é técnica, qualidade de ensino, eu acho que tanto no técnico como no superior...eu acho que nos dois...interferem.

REDUÇÃO FENOMENÓGICA

Unidades de Significado	Redução
<p><i>1 – Satisfação é a qualidade em assistência prestada ao paciente de maneira humanizada, integral, universal e tem que ser equitante...que entra nos princípios do SUS ... é aquilo que você vai prestar ao paciente é a assistência global.</i></p>	<p>O enfermeiro expressa que satisfação é a realização da assistência ao paciente prestada seguindo os princípios do SUS: humanização, integralidade, universalidade e equidade. (D,1)</p>
<p><i>2 – É preciso ter número suficiente de funcionários...de recursos humanos, se você não tem recursos humanos suficiente, a satisfação e a qualidade prestada vai diminuir.</i></p>	<p>O enfermeiro relata que satisfação é possuir um numero suficiente de recursos humanos. (D,2)</p>
<p><i>3 – ...ter recursos materiais suficiente, recursos físicos é ótimo, acho que essas duas barreiras interferem na satisfação.</i></p>	<p>O sujeito refere que satisfação é ter recursos físicos e materiais suficientes. (D,3)</p>
<p><i>4 – facilita os funcionários que são mais preparados e mais antigos, ou aqueles que não são tão antigos, mas que vão se adequando.</i></p>	<p>O enfermeiro relata que satisfação é possuir funcionários preparados e que consigam adequar-se a rotina. (D,4)</p>
<p><i>5 – outra coisa é técnica, qualidade de ensino, eu acho que tanto no técnico como no superior...eu acho que nos dois interferem.</i></p>	<p>O enfermeiro diz que satisfação é possuir técnica para procedimentos de enfermagem e qualidade de ensino em sua formação. (D,5)</p>

COMPREENSÃO FENOMENOLÓGICA

Redução	Tematização
<p>O enfermeiro expressa que satisfação é a realização da assistência ao paciente prestada seguindo os princípios do SUS: humanização, integralidade, universalidade e equidade. (D,1)</p> <p>O enfermeiro relata que satisfação é possuir um numero suficiente de recursos humanos. (D,2)</p> <p>O sujeito refere que satisfação é ter recursos físicos e materiais suficientes. (D,3)</p> <p>O enfermeiro relata que satisfação é possuir funcionários preparados e que consigam adequar-se a rotina. (D,4)</p> <p>O enfermeiro diz que satisfação é possuir técnica para procedimentos de enfermagem e qualidade de ensino em sua formação. (D,5)</p>	<p>A PRÁTICA DO ENFERMEIRO - Princípios do SUS Satisfação é dar assistência ao paciente de forma integral, humanizada, universal e equitativa.(D,1)</p> <p>RECURSOS HUMANOS - Número suficiente de trabalhadores Satisfação é possuir número suficiente de trabalhadores para exercerem as atividades de enfermagem. (D,2)</p> <p>RECURSOS FÍSICOS / MATERIAIS -Satisfação é ter recursos físicos e materiais adequados e suficientes para o exercício da prática de enfermagem. (D,3)</p> <p>EQUIPE - Preparação Satisfação é a possibilidade de uma equipe preparada e que se adapte a rotina. (D,4)</p> <p>- Qualificação Satisfação é possuir trabalhadores que tenham uma formação qualificada (D,5)</p>

DEPOIMENTO E

O que você entende por satisfação no seu contexto de trabalho?

Reconhecimento profissional, acima de tudo, que eleva, porque quando você sai da faculdade você sai com todo aquele gás, você sai com bastante pique, depois quando você começa a trabalhar...a profissão de enfermagem é muito difícil, uma profissão onde você não tem muito reconhecimento tanto a nível profissional quanto a nível pessoal, reconhecimento dos próprios pacientes que também muitas vezes nem não é muito da conta deles, até mesmo pela condição deles,né?!A gente trabalha com pacientes terminais, pacientes com dor, estressados, então isso, vai chegando um momento que a gente vai ficando cansado também disso,né!?você cansa...eu acho q o que muitas vezes o que estressa, isso vai te deixando mais pra baixo, é isso. E o próprio reconhecimento profissional quando, você não é muito reconhecido ou é mais ou menos, como eu poderia dizer “se você fez bem feito você não fez mais do que sua obrigação, se você não fez você ta com problemas” ...você entendeu?! ...reconhecimento tanto profissional quanto o próprio pessoal fazem a diferença no profissional, além disso a necessidade de você se manter atualizado sempre, porque vão surgindo coisas novas todos os dias, e você é obrigado a ficar se reciclando sempre, e isso muitas vezes isso acaba tirando seu estímulo também. Esse não reconhecimento acaba tirando seu estímulo, essa vontade de reciclar, melhorar o seu profissional...

Quais fatores são intervenientes?

Interfere...a própria rotina, em questão dos paciente para com você, acho que todos os fatores da gente já trabalhar com uma pessoa doente, estressada, muitas vezes o contexto cultural do paciente, desse cliente não é muito favorável, também não tem a compreensão de tudo isso, é...a nível de familiar também, familiar atrapalha muito, porque muitas vezes o problema não é o paciente, o paciente você conduz muito bem, mas o familiar que ta presente, por não entender muito bem da situação, da dinâmica, de como você trabalha aquilo, acaba sendo um dos fatores também. O tempo que você vai gastar para explicar para esse familiar tudo o que você ta fazendo, o porquê você ta fazendo ou o porquê você não esta fazendo naquele momento, te tira muito tempo que você poderia estar no cuidado, e o cuidado é extremamente necessário, principalmente para o enfermeiro, porque ele responde por um setor inteiro, por diversos pacientes, não é como o técnico, que tem X pacientes, e ele têm quem responda por ele também, ele tem a parcela dele, mas ele tem

quem responda. O enfermeiro não, ele vai responder por tudo sozinho, pelo todo. E a nível da própria instituição é a própria dinâmica hospitalar, que é uma dinâmica pesada, com o pessoal reduzido, eu imagino que seja um problema de vários locais, que é aquela coisa, o hospital antes de ser uma instituição de saúde, é uma empresa e visa o lucro, e você conseguir lidar com a escassez de profissional e manter a qualidade, isso acaba exigindo muito de você, ao longo do tempo isso também é uma das coisas que vai te deixando cansado. O enfermeiro é meio que bombeiro, ele tem que ficar apagando o fogo, ele fica no meio, porque de um lado ele tem a instituição que cobra dele, do outro ele tem a coordenação de uma equipe que vai ser dele e ainda sim ele tem paciente pra dar assistência com qualidade, trabalhar com esses três ao mesmo tempo é uma coisa muito difícil, ao longo do tempo, isso desgasta, porque a gente é ser humano, a gente sente...

REDUÇÃO FENOMENÓGICA

Unidades de Significado	Redução
<p><i>1- Reconhecimento profissional acima de tudo, que eleva a profissão de enfermagem é muito difícil, uma profissão que não tem muito reconhecimento tanto a nível profissional quanto a nível pessoal, reconhecimento dos próprios pacientes...esse não reconhecimento acaba tirando seu estímulo, essa vontade de reciclar, melhorar seu profissional...</i></p>	<p>O enfermeiro refere que satisfação é possuir reconhecimento em seu trabalho para que o profissional não se desestimele com sua profissão. (E,1)</p>
<p><i>2- A gente trabalha com pacientes terminais, pacientes com dor, estressados, então isso, vai chegando um momento que a gente vai ficando cansado...Interfere...a</i></p>	<p>O sujeito refere trabalhar com pacientes terminais, com dores e estressados, e sendo que isto gera o cansaço no profissional. (E,2)</p>

<p><i>própria rotina em questão dos pacientes para com você, acho que todos os fatores da gente já trabalhar com uma pessoa doente, estressada, muitas vezes o contexto cultural do paciente, desse cliente, não é muito favorável, também não tem a compreensão de tudo isso...</i></p> <p>3- <i>A necessidade de você se manter atualizado sempre, porque vão surgindo coisas novas todos os dias, e você é obrigado a ficar se reciclando Sempre, e isso muitas vezes, isso acaba tirando seu estímulo também.</i></p> <p>4- <i>A nível familiar também atrapalha muito, porque muitas vezes o problema não é o paciente, o paciente você conduz muito bem, mas o familiar que ta presente, por não entender muito bem a situação, da dinâmica, de como você trabalha aquilo...o tempo que você vai gastar para explicar para esse familiar o que você ta fazendo ou o porque você não está fazendo naquele momento, te tira muito tempo que você poderia estar no cuidado.</i></p> <p>5- <i>O enfermeiro responde...responde por um setor inteiro, por diversos pacientes, não é como o técnico, que tem X pacientes, e ele tem quem responda por ele também, ele tem a parcela dele, mas</i></p>	<p>O enfermeiro relata ter que se manter atualizado e que esta obrigatoriedade pode desestimulá – lo. (E,3)</p> <p>O enfermeiro expressa que muitas vezes a família do paciente atrapalha no cuidado, pois ele acha que o tempo despendido para que se possa explicar sobre os cuidados com o paciente é muito grande. (E,4)</p>
---	--

<p><i>ele tem quem responda. O enfermeiro não, ele vai responder por tudo sozinho, pelo todo... Porque de um lado ele tem a instituição que cobra dele, de outro ele tem a coordenação de uma equipe que vai ser dele e ainda sim ele tem paciente pra dar assistência com qualidade, trabalhar com esses três ao mesmo tempo é uma coisa muito difícil, ao longo do tempo, isso desgasta, porque a gente é ser humano, a gente sente...</i></p> <p>6- <i>E a nível da própria instituição é a própria dinâmica hospitalar, que é uma dinâmica pesada, com o pessoal reduzido...e você conseguir lidar com essa escassez de profissional e manter a qualidade, isso acaba exigindo muito de você, ao longo do tempo isso também é uma das coisas que vai te deixando cansado.</i></p>	<p>O sujeito relata que o enfermeiro possui uma responsabilidade muito grande, e que a cobrança por parte da instituição, a necessidade de coordenar a equipe e realização de uma assistência com qualidade faz com que o profissional se desgaste. (E,5)</p> <p>O enfermeiro refere que lidar com a escassez de trabalhadores e continuar mantendo a qualidade acaba deixando o profissional cansado. (E,6)</p>
---	--

COMPREENSÃO FENOMENOLÓGICA

Redução	Tematização
<p>O enfermeiro refere que satisfação é possuir reconhecimento em seu trabalho para que o profissional não se desestimele com sua profissão. (E,1)</p> <p>O sujeito refere trabalhar com pacientes terminais, com dores e estressados, e sendo que isto gera o cansaço no profissional. (E,2)</p> <p>O enfermeiro relata ter que se manter atualizado e que esta obrigatoriedade pode desestimulá-lo. (E,3)</p> <p>O enfermeiro expressa que muitas vezes a família do paciente atrapalha no cuidado, pois ele acha que o tempo despendido para que se possa explicar sobre os cuidados com o paciente é muito grande. (E,4)</p>	<p>RECONHECIMENTO PROFISSIONAL</p> <p>- Reconhecimento</p> <p>Satisfação é ter seu trabalho reconhecido. (E,1)</p> <p>A PRÁTICA DO ENFERMEIRO</p> <p>- Dificuldades no Trabalho</p> <p>Trabalhar com pacientes terminais, com dores e estressados gera cansaço no profissional. (E,2)</p> <p>- Tempo</p> <p>O tempo gasto com o familiar do paciente faz com que tempo para o cuidado ao paciente seja prejudicado. (E,4)</p> <p>- Responsabilidade</p> <p>A grande responsabilidade do enfermeiro faz com que ele se sinta sobrecarregado. (E,5)</p> <p>EQUIPE</p> <p>- Capacitação</p> <p>A obrigatoriedade de se manter atualizado causa desestimulação. (E,3)</p>

<p>O sujeito relata que o enfermeiro possui uma responsabilidade muito grande, e que a cobrança por parte da instituição, a necessidade de coordenar a equipe e realização de uma assistência com qualidade faz com que o profissional se desgaste. (E,5)</p> <p>O enfermeiro refere que lidar com a escassez de trabalhadores e continuar mantendo a qualidade acaba deixando o profissional cansado. (E,6)</p>	<p>RECURSOS HUMANOS</p> <p>- Número adequado de funcionários</p> <p>Satisfação é possuir o número adequado de funcionários para a realização do trabalho de enfermagem. (E,6)</p>
--	--

DEPOIMENTO F

O que você entende por satisfação no seu contexto de trabalho?

Satisfação é você desempenhar sua função com amor, independente do salário, você ficar 24 horas e agüentar até mais 24 horas mantendo o sorriso e uma alegria...isso é satisfação, é fazer o que você gosta, quando você faz o que gosta você rende mais e deixa de lado as partes negativas, que seriam o cansaço, os atritos...saber que o cliente entrou doente e saiu curado, saber que você fez algo por uma pessoa que amenizou a dor dele...

Quais fatores são intervenientes?

Mao de obra, quando você tem uma quantidade suficiente, isso é ótimo, mas ao mesmo tempo se você tem 6 que valem por 3, então é melhor ter 3 que sejam qualificados, do que ter 3 que não ajudaria em nada, entendeu?!...é ter uma interação, um agrupamento entre a equipe para conseguir desenvolver o que é pré-estabelecido, com o olhar conseguir transmitir para um membro da equipe se você ta gostando ou não, do que ele tá fazendo...eles todos terem a mesma visão que a tua, você como líder, saber colocar um foco, um objetivo e todos eles em conjunto andar do mesmo jeito...saber o que estão

fazendo e o porque, porque assim, eles começam a fazer até sem querer. Liderar é você motivar as pessoas a fazer algo que elas não queiram ou até mesmo colocar um foco, objetivo, e ela chegar naquele objetivo que você almeja. Outra coisa, é assim...o nível cultural de todos são muito diferentes, e você precisa saber se camuflar, em cada um deles, pra estimular, através do jeitinho dela, através dos pontos positivos e negativos, conseguir sanar pra atingir os objetivos que você estabeleça.

REDUÇÃO FENOMENÓGICA

Unidades de Significado	Redução
<p>1- <i>Satisfação é você desempenhar sua função com amor, independente do salário, você ficar 24 horas e agüentar mais 24 horas mantendo o sorriso e uma alegria...isso é satisfação, é fazer o que você gosta, quando você faz o que gosta, você rende mais e deixa de lado as partes negativas, que seriam o cansaço, os atritos...</i></p>	<p>O enfermeiro refere que satisfação é trabalhar no que se gosta. (F,1)</p>
<p>2- <i>Saber que o cliente entra doente e saiu curado, saber que você fez algo por uma pessoa que amenizou a dor dele...</i></p>	<p>O enfermeiro relata que satisfação é realizar uma boa assistência ao paciente. (F,2)</p>
<p>3- <i>Mão – de – obra, quando você tem uma quantidade suficiente, isso é ótimo.</i></p>	<p>O sujeito relata que satisfação é possuir número adequado de trabalhadores. (F,3)</p>
<p>4- <i>Mas ao mesmo tempo se você tem</i></p>	

<p><i>6 que valem por 3, então é melhor ter 3 que sejam qualificados, do que ter 6 que não ajudaria em nada.</i></p> <p><i>5- É ter uma interação, um agrupamento entre a equipe para conseguir desenvolver o que é pré – estabelecido, com o olhar conseguir transmitir para um membro da equipe se você está gostando ou não, do que ele tá fazendo...</i></p> <p><i>6- Eles todos terem a mesma visão que a tua, você como líder, saber colocar um foco, um objetivo e todos eles em conjunto andar do mesmo...saber o que estão fazendo e o porquê, porque assim, eles começam a fazer até sem querer...</i></p>	<p>O enfermeiro expressa que satisfação é possuir trabalhadores qualificados. (F,4)</p> <p>O enfermeiro diz que satisfação é quando há interação entre a equipe. (F,5)</p> <p>O enfermeiro expressa que satisfação é conseguir desempenhar o papel de líder, que saiba motivar a equipe e realizar os objetivos estabelecidos. (F,6)</p>
--	--

COMPREENSÃO FENOMENOLÓGICA

Redução	Tematização
<p>O enfermeiro refere que satisfação é trabalhar no que se gosta. (F,1)</p> <p>O enfermeiro relata que satisfação é realizar uma boa assistência ao paciente. (F,2)</p>	<p>TRABALHO GRATIFICANTE - Gratificação Satisfação é trabalhar no que se gosta. (F,1)</p> <p>RECURSOS HUMANOS</p>

<p>O sujeito relata que satisfação é possuir número adequado de trabalhadores. (F,3)</p> <p>O enfermeiro expressa que satisfação é possuir trabalhadores qualificados. (F,4)</p> <p>O enfermeiro diz que satisfação é quando há interação entre a equipe. (F,5)</p> <p>O enfermeiro expressa que satisfação é conseguir desempenhar o papel de líder, que saiba motivar a equipe e realizar os objetivos estabelecidos. (F,6)</p>	<p>- Número suficiente de trabalhadores</p> <p>Satisfação é possuir número adequado de trabalhadores para realizarem o exercício da enfermagem. (F,3)</p> <p>EQUIPE</p> <p>- Qualificação</p> <p>Satisfação é possuir uma equipe qualificada. (F,4)</p> <p>- Interação</p> <p>Satisfação é possuir interação entre os membros da equipe. (F,5)</p> <p>A PRÁTICA DO ENFERMEIRO</p> <p>- Liderança</p> <p>Satisfação é saber conduzir a equipe desempenhando o papel de líder. (F,6)</p> <p>- Boa assistência</p> <p>Satisfação é realizar uma boa assistência de enfermagem. (F,2)</p>
---	---

QUADRO TEMÁTICO

TEMAS	DEPOIMENTOS
- Recursos Humanos	- A, B, D, E, F
- A prática do enfermeiro	- A, B, C, D, E, F
- Equipe	- A, B, C, D, E, F
- Percepção do paciente	- A, C
- Reconhecimento Profissional	- B, C, E
- Recursos físicos e materiais	- D
- Trabalho Gratificante	- F

ANÁLISE NOMOTÉTICA

- RECURSOS HUMANOS

Neste tema foi evidenciado que satisfação refere-se a dispor de número adequado de trabalhadores para exercerem atividades de enfermagem, conforme revelam as falas:

“... número adequado... pra ta dando conta do serviço dele...” (A,1)

“... aqui tem pouco técnico de enfermagem... a gente vai fazer o serviço deles e isso cansa... bastante.” (B,5)

“... é preciso ter numero suficiente de funcionários...” (D,2)

“... pessoal reduzido... lidar com a escassez de profissional e manter a qualidade, isto acaba exigindo muito de você...” (E,6)

“... mão-de-obra, quando você tem uma quantidade suficiente, isso é ótimo...” (F,3)

Os sujeitos destacaram o que a literatura corrobora, e, segundo a Resolução n° 293/2004 do COFEN, o dimensionamento pessoal deve crescer uma porcentagem de funcionários para cobrir as ausências previstas e não previstas. Estabelecer, portanto, um adequado dimensionamento do quadro de enfermagem é fundamental para se garantir uma assistência de qualidade, pois estabelece a quantidade de pessoal necessária para atender a demanda assistencial da clientela atendida.¹¹

Com o avanço tecnológico as empresas de prestação de serviços em saúde são impulsionadas a buscarem continuamente a qualidade, produtividade e satisfação dos clientes por meio da eficiência nos processos de trabalho e particularmente na gestão de recursos humanos.¹²

Em artigo, vemos que as maiores dificuldades no atendimento ao paciente estão relacionadas à falta de profissionais de enfermagem, impedindo a execução de alguns cuidados, seguindo os intervalos prescritos, o que acarreta na lentidão da recuperação e aumento do tempo de internação do paciente.¹³ Além de se apresentar como desencadeador do ritmo acelerado de trabalho, devido ao fato de o profissional ter de realizar um grande número de tarefas que deveriam ser divididas com outros membros da equipe, esta falta de funcionários é fonte considerável de estresse, repercutindo na qualidade do cuidado, havendo confronto constante entre as enfermeiras, pacientes e familiares¹⁴, o que reflete também na satisfação e produtividade dos trabalhadores de enfermagem, fazendo com que haja a necessidade dos gerenciadores voltarem sua atenção e investirem em questões fundamentais como adequação dos recursos humanos e ambiente de trabalho.¹⁵

Hospitais acreditados pela ONA, em relação a infra – estrutura devem agrupar atividades e serviços que se relacionam ao gerenciamento dos processos de planejamento, execução e manutenção da estrutura físico – funcional, sendo necessário que haja atividades relacionadas à organização e coordenação das ações relativas ao planejamento

de recursos humanos, condições de trabalho, saúde, segurança e desenvolvimento de pessoas.¹⁶

Neste contexto, percebemos a importância na área da saúde do desenvolvimento de “sistemas de acreditação” como forma de avaliação para gestão, possibilitando o crescimento gradativo da instituição.¹⁷

- A PRÁTICA DO ENFERMEIRO

Neste tema foram reveladas as seguintes unidades significativas: tempo para exercício da prática, boa assistência, priorização das atividades, dificuldades no trabalho, autonomia, funções do enfermeiro, liderança, responsabilidade, tempo e princípios do SUS.

A percepção dos sujeitos quanto a este tema foi ampliada e sugere que as demandas da prática profissional são variadas e presentes no cotidiano. As falas explicitam:

“... ter um tempo disponível pra gente ta fazendo visita, vendo o que ta faltando no setor, o que ta precisando.” (A,2)

“... dar uma boa assistência ao paciente.” (A,4)

“... a gente faz o que é prioridade.” (A,5)

“... o enfermeiro tem bastante autonomia... autonomia de falar o que dá pra fazer e o que não dá” (B,2)

“... um dos problemas... o enfermeiro assistencial, tem sobrecarga no trabalho.” (B,4)

“... você conseguir desempenhar suas funções como enfermeiro e resolver todos os problemas pertinentes ao seu plantão.” (C,2)

“... saber que você conseguiu prestar uma boa assistência ao paciente...” (C,3)

“... o enfermeiro... ele é um líder, ele precisa conseguir liderar a equipe...” (C,5)

“... assistência prestada ao paciente de maneira humanizada, integral, universal, e tem que ser equitante... que entra no principio dos SUS...” (D,1)

“... a gente trabalha com pacientes terminais, pacientes com dor, estressados, então isso, vai chegando um momento que a gente vai ficando cansado...” (E,2)

“... o tempo que você vai gastar para explicar para esse familiar o que você ta fazendo... te tira muito tempo que você poderia estar no cuidado.” (E,4)

“... o enfermeiro responde por um setor inteiro... ao longo do tempo isso desgasta...” (E,5)

“... você como líder, saber colocar um foco, um objetivo... porque assim, eles começam a fazer até sem querer...” (F,6)

“... saber que o cliente entrou doente e saiu curado, saber que você fez algo por uma pessoa que amenizou a dor dele...” (F,2)

Este tema esta presente em muitos estudos e confirma a visão dos sujeitos em relação a satisfação ligada à prática do enfermeiro.

Assim como visto nas entrevistas realizadas, a satisfação no trabalho propriamente dito e ao conteúdo do trabalho inclui vários aspectos como, por exemplo: um trabalho que seja pessoalmente interessante e significativo, sucesso e sentimento de realização, possibilidade de uso de habilidades e capacidades, possibilidade de crescimento, variedade de tarefas, responsabilidade, autonomia na tomada de decisões, clareza de papeis e ausência de conflito de papeis, avaliação positiva do desempenho no trabalho, harmonia e integração interpessoal, ausência de fadiga física e de monotonia.¹⁸

A enfermagem por si só, já traz um componente de sobrecarga, pois os profissionais desta área precisam lidar com a vida e a morte, estando muitas vezes presente, a satisfação por aliviar o sofrimento alheio e, a insatisfação com a sobrecarga de trabalho, suas condições precárias que levam à exaustão física e mental, baixa autoestima e

perda de interesse pelo conforto do cliente, desencadeando comportamentos que vão desde atenciosidade, alegria, rapidez e eficiência até irritabilidade, desinteresse e mau humor^{13,19}

Quando pensamos no profissional enfermeiro, ligamos muito com gerenciamento e liderança, pois “o preparo do enfermeiro - líder é uma condição básica para este profissional tentar mudanças na sua prática diária, visando a melhoria da qualidade da assistência prestada ao paciente/cliente, conciliando os objetivos organizacionais com as necessidades do pessoal de enfermagem”, não há dúvidas, que apesar das muitas dificuldades enfrentadas pelas chefias quando há companheirismo, clima ameno para o trabalho e o chefe conduz as atividades permitindo o crescimento e propiciando a auto-realização do trabalho, certamente as pessoas estarão mais satisfeitas para trabalhar e, por conseqüência, mais felizes com sua vida particular, refletindo diretamente em benefícios para uma melhor assistência aos pacientes.^{14,13}

Acredita-se que a valorização dos trabalhadores confere-lhes responsabilidades e autonomização, podendo contribuir para que este trabalhador sinta-se valorizado por participar da construção do sistema de saúde.²⁰

Percebemos que com o acúmulo de funções, atividades burocráticas e limitação do tempo para realizar tarefas, pode-se gerar conflitos e esgotamentos para os enfermeiros, motivo pelo qual seria necessário rever tais situações e desenvolver mecanismos que reestruturassem a prática da enfermagem visando melhores condições de trabalho e diminuição dos efeitos deletérios à saúde desses profissionais.¹⁴

Assim, para que possa desenvolver o bom relacionamento interpessoal e a ética é válido lembrar que o trabalho construído com base nas tecnologias leves é capaz de promover não só maior satisfação do profissional – na medida em que valoriza o direito do ser humano à autonomia- mas também o cuidado solidário e a humanização nas relações entre equipe e usuários.²⁰

Em Instituições qualificadas, a prática está sempre pautada por protocolos e evidências que podem contribuir para a satisfação do trabalhador.

- EQUIPE

Neste tema pudemos observar as seguintes unidades significativas: orientação, trabalho em equipe, interação, preparação, qualificação, capacitação.

A percepção dos enfermeiros quanto a este tema demonstra que de forma variada, este tema encontra-se presente no dia-a-dia da prática profissional, como demonstram as falas a seguir:

“... um funcionário bem orientado, consciente do que tá fazendo aqui...” (A,3)

“... trabalhar em equipe mesmo...conversar, discutir caso, ver o paciente...” (B,3)

“... conseguir integrar a equipe... tem que ter uma boa integração...” (C,4)

“... facilita os funcionários que são mais preparados... ou aqueles que não são tão antigos, mas que vão se adequando” (D,4)

“... técnica, qualidade de ensino, eu acho que tanto no técnico como no superior... interferem” (D,5)

“... a necessidade de você se manter atualizado sempre...isso acaba tirando seu estímulo também” (E,3)

“... se você tem 6 que valem por 3, então é melhor tem 3 sejam qualificados, do que ter 6 que não ajudaria em nada” (F,4)

“... ter uma interação, um agrupamento entre a equipe para conseguir desenvolver o que é pré estabelecido...” (F,5)

A percepção dos enfermeiros quanto sua satisfação relacionada a equipe ficou evidenciada nos estudos da literatura pesquisada.

Pelo mercado de trabalho atual e das diversas áreas de atuação do enfermeiro, podemos notar, a competência profissional como requisito básico, uma vez que nos encontramos na era da informação e do conhecimento, buscando-se padrões de excelência, alcançando-se melhores resultados organizacionais e aumentando a competitividade. Neste âmbito a educação continuada é considerada também fundamental para uma tomada de consciência da necessidade de formação profissional sistemática, oferecendo a todos a oportunidade de crescimento profissional e pessoal.²¹

A qualidade do trabalho organizacional é influenciada pelas características de seus profissionais. As pessoas contratadas, devem possuir habilidades que correspondam ao perfil que a organização deseja e valoriza, caso contrário, poderão influenciar a qualidade do serviço, independente dos esforços dos gestores e resultar num déficit na assistência prestada. Autores do campo da administração destacam que os indivíduos são os recursos mais importantes para mudanças no interior de uma organização.¹²

Na vida das pessoas o ambiente de trabalho é de grande importância, sendo que a dinâmica do inter-relacionamento pessoal tem sido identificada como requisito fundamental para que o trabalho possa proporcionar satisfação, bem – estar e saúde. Os estudos destacaram a importância do inter-relacionamento com a equipe multiprofissional no ambiente laboral, sendo este, considerado como motivacional para o desenvolvimento das atividades, dos membros da equipe¹³ e ainda que para se melhorar a satisfação no trabalho, sugeriram investimento na capacitação profissional, monitorização da satisfação, o conhecimento atualizado, bom relacionamento, o bom relacionamento interpessoal e a ética como alicerces constitutivos de um bom processo de trabalho e visando o bem estar do trabalhador.^{19,20}

Estudos demonstraram a importância da educação dos trabalhadores para o desenvolvimento da sociedade que vive em constantes transformações. A educação

permanente deve-se basear nos conceitos e metodologia crítica e reflexiva, implicando em reconhecer que as práticas rotineiras, descontextualizadas dos reais problemas, dificilmente permitirão o desenvolvimento da capacidade de reflexão. A atualização constante torna-se essencial, pois enfermeiros muitas vezes são vistos pelos auxiliares e técnicos de enfermagem como sua referência a fim de sanar dúvidas ou responder a questionamentos sobre procedimentos realizados e dificuldades no uso de novas tecnologias.²² Assim, a educação permanente dos profissionais de saúde torna-se um dos métodos de avaliação do processo de acreditação hospitalar pela sua importância num sistema complexo, onde as estruturas e processos de organização são interligados interferindo em todo o conjunto e no resultado final¹⁶, onde a educação permanente em enfermagem aparece como ferramenta essencial para a qualidade da assistência.

- PERCEPÇÃO DO PACIENTE

Neste momento foi revelado que satisfação relaciona-se à satisfação do paciente, conforme revelam as falas:

“... é satisfatório... a gente vê a satisfação do paciente... feliz, aceito, com o atendimento, com a assistência que foi prestada a ele” (A,6)

“... satisfazer o cliente... fazer com que todos os problemas dele, da parte da enfermagem, seja solucionado” (C,6)

Podemos relacionar esses depoimentos com a literatura que demonstra a necessidade de haver uma reciprocidade entre o profissional e o paciente, estimulando a autonomia do enfermo e sua busca do autocontrole e autoconhecimento. A interação entre ambos, faz com que o enfermeiro forneça apoio e proteção, com tomada de decisão científica e o paciente contribua com experiências positivas que possam levar a satisfação das necessidades humanas e ao processo de ser saudável.²³ A enfermagem se caracteriza

por envolver seres humanos cuidando de seres humanos “que interagem reagindo a cada (des) encontro e demonstrando (in)satisfações. Ao contato entre quem cuida e quem é cuidado (...)aparecem as conseqüências de um desempenho de trabalho excelente ou frustrado”²⁰

Tal relação entre satisfação do enfermeiro com a satisfação do paciente é evidenciada como um dos componentes da qualidade em saúde, sendo um dos atributos especificados por DONNABEDIAN, VUORI E SILVA,FORMIGLIA, como vemos no quadro a seguir.²⁴

ATRIBUTOS DA QUALIDADE	
- Cobertura, acessibilidade e equidade	Relacionados: - À disponibilidade e distribuição social dos recursos de saúde
- Eficácia e efetividade	- Aos efeitos das ações e práticas implementadas
- Eficiência	- Ao custo das ações
- Técnico – científico	- À adequação das ações ao conhecimento e tecnologias disponíveis
- Aceitabilidade	- À percepção do usuário (satisfação/insatisfação)

- RECONHECIMENTO PROFISSIONAL

Neste assunto foram expostas as seguintes unidades significativas: motivação e reconhecimento, explicitadas em:

“... motivação, acho que o trabalhador precisa ser motivado...” (B,6)

“... ter o reconhecimento do serviço que você faz...” (B,7)

A percepção dos sujeitos, em relação a tais unidades são muito evidenciadas nos estudos, onde defini-se o reconhecimento como o sentimento de ser aceito e admirado no trabalho e ter a liberdade de expressar -se junto às chefias, colegas, instituição, clientes, entre outros.¹³ Já a motivação, no cotidiano da prática de enfermagem surge como aspecto fundamental na busca de maior eficiência de enfermagem prestada, aliada a satisfação dos trabalhadores.²⁵

Na literatura, muitas vezes, satisfação e motivação são interpretadas como sinônimos, mas a motivação manifesta a tensão gerada por uma necessidade e a satisfação expressa a sensação de atendimento da necessidade.²⁶

Os trabalhadores expressam satisfação e reconhecimento pelo trabalho; o reconhecimento da equipe de saúde pelo trabalho realizado é fundamental para a satisfação e o prazer na realização das atividades. O trabalho significa realização e identidade, assim para que a produção seja satisfatória, o enfermeiro precisa ser reconhecido e valorizado pelo que faz, pois o resultado é geralmente, obtido através de esforços. Portanto, essa contribuição deve ser reconhecida no desempenho de sua tarefa, pois, quando não, pode acarretar em sofrimento e insatisfação.¹³

- RECURSOS MATERIAIS E FÍSICOS

Em relação a este tema a satisfação relaciona-se com os recursos materiais e físicos, de acordo com a fala explicitada:

“... ter recursos materiais suficiente, recursos físicos é ótimo, acho que essas duas barreiras interferem na satisfação” (D,3)

Fatores causais da satisfação no trabalho, incluem condições e ambiente de trabalho que englobam recursos disponíveis como tempo, equipamentos, dinheiro e suporte, para a realização do trabalho, jornada de trabalho, pausas, turnos de trabalho, condições físicas (ruídos, ventilação, umidade, temperatura, arranjo físico e posto de trabalho) e segurança (ausência de riscos).¹⁸

Estudo verificou que os enfermeiros consideram a qualidade da assistência de enfermagem como “um processo, que envolve ter conhecimento, técnico - científico, bons materiais, equipamentos profissionais capacitados, rotinas de serviços definidas, possuir parâmetros de avaliação, padrões de atendimento e profissionais com atitudes e comportamentos que visam a satisfação e necessidades dos clientes”, necessitando tanto de recursos humanos como materiais disponíveis e em perfeito estado de uso, pois restrições exigem a constante adaptação do profissional para a realização de tarefas diárias, significando muitas vezes, maior tempo despendido, o que contribui na existência de um ambiente insatisfatório e insucesso no procedimento terapêutico requisitado.^{12,25}

A ONA avalia também os hospitais quanto a existência de atividades relacionadas à organização e coordenação das ações relativas ao planejamento, aquisição, armazenamento, rastreabilidade e disponibilização de materiais, suprimentos e serviços; e Gerenciamento da estrutura físico-funcional, das instalações, mobiliário e equipamentos, promovendo a segurança e integridade para o desenvolvimento das atividades institucionais garantindo a qualidade na Instituição¹⁶.

- TRABALHO GRATIFICANTE

Por fim, temos que a satisfação compreendida pelo enfermeiro de forma que seu trabalho seja gratificante, vista na seguinte fala:

“... desempenhar sua função com amor... é fazer o que você gosta, quando você faz o que gosta, você rende mais...” (F,1)

A satisfação no trabalho como estado emocional é considerada um estado emocional agradável resultando da avaliação que o indivíduo faz de seu trabalho e que resulta da percepção do sujeito de como este se satisfaz ou permite satisfação de seus valores importantes no trabalho. Podemos assim, citar dois componentes importantes da satisfação do trabalho: o cognitivo, que diz respeito ao que o indivíduo pensa e suas opiniões sobre o trabalho e o afetivo ou emocional que diz respeito a quão bem a pessoa se sente em relação ao trabalho, baseando portanto, no que o se pensa e no que se sente.¹⁸

“O prazer/satisfação é demonstrado na alegria em realizar algo, no sucesso, no exercício do ser. Assim, o grau de satisfação e motivação de uma pessoa são características que podem afetar a harmonia e a instabilidade psicológica no local de trabalho”. Fazer o que se gosta quando o objeto de trabalho é o ser humano, é importante, pois compreende ter escolhido a profissão pela qual tinha interesse, algum tipo de afinidade ou gosto, bem como ter se identificado pela carreira durante a formação e ter encontrado satisfação no desempenho do trabalho, adaptando-se às mudanças do cotidiano e percebendo-se como ser inacabado em busca de autorrealização¹²

Destacando-se assim, a significância deste tema, ao notar a ligação do enfrentamento do trabalho como algo gratificante em sua vida que resulta na melhora da qualidade de vida e do serviço de enfermagem.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao final deste estudo, percebemos o quão ampla é a percepção do enfermeiro referente à sua satisfação no contexto do trabalho, e que esta, é formada por características comuns a maioria, como a prática do enfermeiro, equipe, recursos humanos, percepção do paciente, reconhecimento profissional, recursos materiais/físicos e trabalho gratificante, todos estes citados pela ONA e/ou pela literatura como unidades básicas para que haja qualidade no serviço e satisfação tanto de usuários internos como externos.

Sendo a satisfação no trabalho um fenômeno complexo e de difícil definição, por tratar-se de um estado subjetivo, que pode variar de acordo com a pessoa, circunstância, ao longo do tempo para o mesmo indivíduo e estar sujeita a influências internas / externas ao ambiente de trabalho imediato⁰⁸, conseguimos contribuir para que houvesse a reflexão do cliente interno como importante indicador de qualidade do serviço de saúde, mostrando o quanto a satisfação no seu trabalho interfere na qualidade da assistência prestada e manifesta-se sobre sua saúde, qualidade de vida e comportamento, com conseqüências tanto para os enfermeiros quanto para as organizações.

REFERÊNCIAS

- 1- Tronchin DMR, Melleiro MM, Takahashi RT. Gerenciamento em enfermagem. A qualidade e a avaliação dos serviços de saúde e de enfermagem. Rio de Janeiro, 2005; p.75-87
- 2- D’Innocenzo M, Adami NP, Cunha ICKO. O movimento pela qualidade nos serviços de saúde e enfermagem. Rev Bras Enferm. 2006 jan-fev ; 59(1): 84-8.
- 3- Qualidade na gestão local de serviços e ações de saúde. Disponível em: http://www.saude.sc.gov.br/gestores/sala_de_leitura/saude_e_cidadania/ed_03/03_05.html. Acesso em: 08/02/2001
- 4- Kunganct P, Melleiro MM, Tronchin DMR. Indicadores para avaliação de qualidade do gerenciamento de recursos humanos em enfermagem. Rev Bras Enferm, 2008 set-out; 61(5): 539-44.
- 5- Feldman LB, Gatto MAF, Cunha ICKO. História da evolução da qualidade hospitalar: dos padrões a acreditação. Acta Paul Enferm. 2005;18(2):213-9.
- 6- Reis EJFB, Santos FP , Campos FE, Acúrcio FA, Leite MTT., Leite MLC. et al . Avaliação da qualidade dos serviços de saúde: notas bibliográficas. Cad. Saúde Pública . 1990 Mar; 6(1): 50-61.
- 7- Vieira APM, Kurcgant P. Indicadores de qualidade no gerenciamento de recursos humanos em enfermagem. Acta Paul Enferm 2010; 23(1):11-5
- 8- Organização Nacional de Acreditação. Disponível em: <http://www.ona.org.br/> Acesso em: 08/02/2011
- 9- Vieira D.K, Detoni D.J, Braum L.M.S. *Indicadores de Qualidade em uma Unidade Hospitalar*. 3º Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia. Faculdade de Ciências

Sociais e Aplicadas de Cascavel – UNIVEL. Cascavel, PR. Fundação Universidade Regional de Blumenau FURB. Blumenau, SC.

10- Merleau-Ponty M. Fenomenologia da Percepção. São Paulo: Martins Fontes; 2006.

11- Vieira APM, Kurcgant P. Indicadores de qualidade no gerenciamento de recursos humanos em enfermagem: elementos constitutivos segundo percepção de enfermeiros. Acta paul. enferm. 2010 ; 23(1): 11-15.

12- Abraão SR, Bezerra ALQ, Branquinho NCSS, Paranaguá TTB. Caracterização, Motivação e Nível de Satisfação dos Técnicos de Enfermagem de um Hospital Universitário. Rev. Enferm. UERJ, Rio de Janeiro, 2010 abr/jun; 18(2) 253-8.

13- Martins J.T, Robazzi M.L.C.C, Plath G.A. Satisfação e insatisfação entre auxiliares e técnicos de enfermagem de uma unidade de internação feminina de um hospital escola. Cienc. Enferm. 2007 jun; 13(1): 25-33.

14- Menzani G, Bianchi ERF. Stress dos enfermeiros de pronto socorro dos hospitais brasileiros. Rev. Eletr. Enf. [Internet]. 2009; 11(2):327-33. Disponível em: <http://www.fen.ufg.br/revista/v11/n2/v11n2a13.htm>.

15- Silva DMPP, Marziale MHP. Condições de trabalho versus absenteísmo-doença no trabalho de enfermagem. Ciênc Cuid Saúde. Maringá, 2006; v.5, Supl., p.166-172.

16- Manual de Acreditação da Organização Nacional de Acreditação (ONA), 2010.

17- Cruz WBS. Análise dos níveis de satisfação dos usuários de um hospital privado [dissertação]. São Paulo: Escola de Enfermagem, Universidade de São Paulo; 2008.

18- Martinez MC, Paraguay AIBB. Satisfação e saúde no trabalho – aspectos conceituais e metodológicos. Cad. psicol. soc. trab. São Paulo, 2003 dez; v.6 : 59-78.

19- 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].

- 20- Fontana RT. Fatores geradores de (in)satisfação no trabalho do(da) enfermeiro(a): um olhar do estudante de enfermagem. *Cienc Cuid Saude*. 2009 jul/set; 8(3): 337-344.
- 21- Ferreira JCOA, Kurcgant P. Capacitação profissional do enfermeiro de um complexo hospitalar de ensino na visão de seus gestores. *Acta paul. enferm.* 2009 Fev; 22(1): 31-36.
- 22- Ricaldoni CAC, Sena RR. Educação permanente: uma ferramenta...*Rev. Latino-Am. Enfermagem* . 2006 Dez ; 14(6): 837-842.
- 23- Silva CMC, Valente GSC, Bitencourt GR, Brito LN. A teoria do cuidado transpessoal na enfermagem: análise segundo meleis. *Cogitare Enfermagem*, 2010 jul/set; 15(3): 548-51.
- 24- Adami, NP. A melhoria da qualidade nos serviços de enfermagem. *Acta Paul. Enf.* 2000; v.13, numero especial, parte I.
- 25- Pereira MCA, Fávero N. A motivação no trabalho da equipe de enfermagem. *Rev. Latino-Am. Enfermagem* . 2001 jul; 9(4): 7-12.
- 26- Kurcgant P, Tronchin DMR, Melleiro MM., Castilho V, Machado VB, Pinhel I, et al . Indicadores de qualidade e a avaliação do gerenciamento de recursos humanos em saúde. *Rev. esc. enferm. USP* [serial on the Internet]. 2009 Dez; 43(spe2): 1168-1173.

ANEXO 1- TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO PARA PARTICIPAÇÃO EM TRABALHO CIENTÍFICO

Convidamos você a participar do seguinte estudo:

Projeto de Pesquisa: “Percepção do enfermeiro quanto a sua satisfação no contexto do trabalho em um Hospital Estadual”.

O objetivo da presente pesquisa é: Conhecer a percepção do enfermeiro referente a sua satisfação no contexto do trabalho em um Hospital Estadual. Identificando os aspectos e condições que são intervenientes na satisfação do trabalho do enfermeiro que atua no hospital.

Solicito seu consentimento para participar de entrevista com áudio-gravação digital, que após transcritas as falas será deletada.

Suas informações serão utilizadas exclusivamente pela pesquisadora, que manterá sigilo sobre sua identidade. A pesquisadora estará disponível para responder quaisquer perguntas e você poderá retirar seu consentimento a qualquer momento.

Tendo sido satisfatoriamente informado sobre o presente estudo, a respeito da percepção do enfermeiro acerca da satisfação no trabalho, sob responsabilidade de Caroline Saito Sakane, aluna do Curso de Graduação em Enfermagem da Faculdade de Medicina de Botucatu – UNESP, orientada pela Profa. Dra. Wilza Carla Spiri, consinto em participar deste estudo.

Assinatura da Pesquisadora

Assinatura do Entrevistado

Endereço e telefone das pesquisadoras:

Caroline Saito Sakane – (11) 84616455 – Rua Virgílio Bartori, 35, Nossa Senhora de Fátima – Botucatu – SP – e-mail: carolinesakane@hotmail.com

Profa. Dra. Wilza Carla Spiri – (14) 38116070 – e-mail: wilza@fmb.unesp.br

Este termo é elaborado em duas vias, permanecendo uma com o sujeito da pesquisa e a outra com a pesquisadora e para maiores informações entrar em contato com o CEP através do fone (14) 38116143

ANEXO 2- AUTORIZAÇÃO DO CEP



Universidade Estadual Paulista
Faculdade de Medicina de Botucatu



Distrito Rubião Junior, s/nº - Botucatu – S.P.
CEP: 18.618-970
Fone/Fax: (0xx14) 3811-6143
e-mail secretaria: capellup@fmb.unesp.br
e-mail coordenadoria: tsarden@fmb.unesp.br



Registrado no Ministério da Saúde
em 30 de abril de 1997

Botucatu, 04 de Abril de 2011.

Of. 102/11-CEP

Ilustríssima Senhora
Prof^a. Dr^a. Wilza Carla Spiri
Departamento de Enfermagem da
Faculdade de Medicina de Botucatu

Prezada Dr^a. Wilza,

De ordem do Senhor Coordenador deste CEP, informo que Projeto de Pesquisa (Protocolo CEP 3804-2011) "Percepção do enfermeiro quanto a sua satisfação no contexto do trabalho em um Hospital Estadual", a ser conduzido por Caroline Saito Sakane, orientada por Vossa Senhoria, recebeu do relator parecer favorável, aprovado em reunião de 04 de abril de 2.011.

Situação do Projeto: APROVADO. Ao final da execução deste Projeto, apresentar ao CEP "Relatório Final de Atividades".

Atenciosamente,

Alberto Santos Capelluppi
Secretário do CEP.