



## EDUCAÇÃO E SAÚDE - DOSSIÊ DE ENFERMAGEM SATISFAÇÃO E INSATISFAÇÃO NO PROCESSO DE TRABALHO DE ENFERMEIROS QUE ATUAM NA ATENÇÃO PRIMÁRIA

Lucila Pessuti Ferri<sup>1</sup>  
Cácia Régia de Paula<sup>2</sup>  
Halany Pereira de Souza Alves<sup>3</sup>  
Juliana Burgo Godoi Alves<sup>4</sup>

**RESUMO:** Existem fatores que contribuem para satisfação e insatisfação no processo de trabalho. Estes podem contribuir positivamente e negativamente como: ambiente, integração em equipe, reconhecimento profissional, salários entre outros. Pelo fato dos profissionais enfermeiros estarem envolvidos na prestação de cuidados diretos ao paciente, ocorre uma sobrecarga das atividades administrativas e até mesmo assistenciais, e essa situação pode levar o enfermeiro a perder a motivação por não concluir com eficiência suas atribuições. Essa falta de motivação é preocupante já que ela é o impulso para a satisfação, responsável pelo crescimento e desenvolvimento pessoal e organizacional. O presente estudo teve como objetivo analisar a satisfação e a insatisfação no processo de trabalho de enfermeiros que atuam na Atenção Primária em um município do sudoeste goiano. Tratou-se de um estudo descritivo e transversal, de natureza qualitativa, realizado com os 20 enfermeiros da Atenção Primária. Para as coletas dos dados, foram utilizadas as perguntas abertas do questionário validado pelo Ministério da Saúde, Conselho Federal de Enfermagem e FIOCRUZ, ABEN E FNE "Perfil da Enfermagem no Brasil", que faz referência a satisfação e insatisfação do profissional enfermeiro no seu processo de trabalho, e perguntas fechadas, que fazem referência ao perfil sócio formativo dos participantes do estudo. Os dados foram analisados segundo a técnica de análise de conteúdo de Bardin. Após análise do conteúdo foram descritos a caracterização dos enfermeiros, e com as leituras exaustivas do questionário emergiram 2 categorias que foram: satisfação profissional e insatisfação profissional. O estudo mostrou que os enfermeiros consideram satisfação em seu processo de trabalho questões como ter autonomia para desempenhar suas ações, valorização e reconhecimento profissional, condições de trabalho e cientificidade na profissão e demonstraram que a insatisfação no processo de trabalho, está diretamente ligada às questões como baixos salários, desunião da classe de enfermagem, sobrecarga de trabalho e dificuldade em conciliar o serviço assistencial com o gerencial.

**Palavras chave:** Satisfação; Insatisfação; Processo de trabalho; Estratégia Saúde da Família.

### SATISFACTION AND DISSATISFACTION IN THE PROCESS OF WORK OF NURSES WHO ACT IN PRIMARY CARE

**ABSTRAT:** There are factors that contribute to satisfaction and dissatisfaction in the work process. These ones can contribute positively and negatively as: environment, team integration, professional recognition, salaries among others. For the fact that nurses are

<sup>1</sup> Enfermeira. Professora mestre do Curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Federal de Jataí (GO), Brasil. Email: cilafferri@gmail.com

<sup>2</sup> Enfermeira. Professora mestre do Curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Federal de Jataí (GO), Brasil. Email: caciaregia@gmail.com

<sup>3</sup> Enfermeira da Secretaria Municipal de Saúde de Jataí (GO), Brasil. Email: halanyjp@yahoo.com.br

<sup>4</sup> Enfermeira. Professora mestre do Curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Federal de Jataí (GO), Brasil. Email: burgogodoi@gmail.com



## EDUCAÇÃO E SAÚDE - DOSSIÊ DE ENFERMAGEM

involved in providing direct care to the patient, there is an overload of administrative and even assistance activities, and this situation may lead nurses to lose motivation because they do not efficiently complete their assignments. This lack of motivation is worrying since it is the impulse to satisfaction, responsible for growth and personal and organizational development. This present study aimed to analyze the satisfaction and dissatisfaction in the work process of nurses working in Primary Care in a municipality of southwestern Goiânia. This was a descriptive and transversal study, of a qualitative nature, carried out with the 20 primary care nurses. For data collection, we used the open questions of the questionnaire validated by the Ministry of Health, Federal Nursing Council and FIOCRUZ, ABEN E FNE "Profile of Nursing in Brazil", which refers to the satisfaction and dissatisfaction of the nurse practitioner in their process and closed questions, which refer to the socio-educational profile of the study participants. The data were analyzed according to the Bardin content analysis technique. After analysis of the content, the characterization of the nurses was described, and with the exhaustive readings of the questionnaire it emerged 2 categories that were: professional satisfaction and professional dissatisfaction. The study showed that nurses consider satisfaction in their work process issues such as having autonomy to perform their actions, valorization and professional recognition, working conditions and scientificity in the profession and demonstrated that dissatisfaction in the work process, is directly linked to issues such as low wages, disunion of the nursing class, work overload and difficulty in reconciling the care service with the managerial.

**Key Words: Satisfaction; Dissatisfaction; Work process; Family Health Strategy.**

### INTRODUÇÃO

As demandas da sociedade para com a área da saúde aumentaram e ficaram muito mais complexas na contemporaneidade. A transição epidemiológica e demográfica brasileira evidencia a necessidade de formar os profissionais de maneira diferente para corresponder às necessidades de saúde da população (CECCIM, 2005; CAMARGO, 2003).

Diante deste cenário, todos os profissionais em seu processo de trabalho devem estar aptos a desenvolver ações de promoção, prevenção, proteção e reabilitação ao nível individual e coletivo; assegurar que sua prática seja realizada de forma integrada e contínua com as demais instâncias do sistema de saúde; realizar seus serviços dentro dos mais altos padrões de qualidade e dos princípios da bioética, ter em conta que a responsabilidade da atenção à saúde somente se encerra com a resolução dos problemas de saúde (BUSS, 2003).

O processo de trabalho é de imensa importância na vida social do indivíduo, pois este representa a sua identidade profissional, crescimento pessoal, ambiente



## EDUCAÇÃO E SAÚDE - DOSSIÊ DE ENFERMAGEM

adequado, dentre outros fatores que estão relacionados a satisfação do profissional, ao contrário deste, quando se tem um elemento que contribui para o surgimento do estresse na rotina diária de serviço o trabalho se torna insatisfatório e com imagem negativa durante todo o processo (TENANI et al., 2014).

Segundo Nunes et al. (2010), a satisfação com o trabalho é um conjunto de sentimentos favoráveis que os indivíduos apresentam em relação ao mesmo, e quanto maiores forem os fatores de satisfação, maior poderá ser o empenho do profissional em prestar uma assistência qualificada.

É válido mencionar que na perspectiva de Melo, Barbosa e Souza (2011), a satisfação no trabalho é algo subjetivo, depende de múltiplos fatores para ser avaliada, é influenciada pelo estado emocional, ambiente de trabalho, integrantes da equipe, estrutura física, conhecimento entre outros.

Além disto, a satisfação profissional ocorre quando se atinge um resultado esperado ou quando alguma meta estabelecida é alcançada. Após a avaliação de um trabalho ou de suas vivências, o profissional deve encontrar-se em um “estado emocional agradável ou positivo” para ser considerado satisfeito, e essa avaliação envolve a bagagem pessoal de valores e crenças. Isso só ocorrerá quando esse trabalhador se sentir realizado profissionalmente em relação às suas expectativas, suas necessidades e valores, ou seja, quando o que recebe está de acordo com aquilo que esperava obter, como remuneração adequada, segurança no emprego, ambiente harmonioso no trabalho, amizade, valorização e reconhecimento profissional, além de oportunidade de trabalhar em equipe (BORDIGNON et al., 2015).

Em contrapartida, quando não se tem quesitos como os acima mencionados, o profissional da saúde pode experimentar em seu processo de trabalho a insatisfação, que é determinada por uma série de fatores negativos que, também, poderão interferir na qualidade dos serviços, como a ausência de perspectiva de crescimento profissional e salários inferiores à função exercida, que conduzem além da insatisfação no trabalho ao aumento do absenteísmo, da rotatividade de profissionais e ao desgaste físico e profissional da equipe (NUNES et al., 2010).

Dentro do processo de trabalho em saúde está inserido, o processo de trabalho do profissional enfermeiro, e este, possui algumas particularidades e



## EDUCAÇÃO E SAÚDE - DOSSIÊ DE ENFERMAGEM

diversidades em seu trabalho que interferem na forma de como ele assiste, administra, ensina e pesquisa (SANNA, 2007; PAULA et al., 2014).

A enfermagem é uma profissão que exige uma dedicação especial do profissional, uma vez que o cuidar do outro em sua integralidade significa não apenas resolver seus problemas físicos, mas também identificar todas as suas necessidades e buscar formas de atendê-las. Ao enfermeiro compete o cuidado autônomo e colaborativo dos indivíduos de todas as idades, famílias, grupos e comunidades, doentes ou saudáveis e em todos ambientes. As atribuições desse profissional vão desde a promoção da saúde e da prevenção de doenças, além do apoio e da promoção de um ambiente seguro para o paciente, da pesquisa, da gerência de sistemas da saúde e da instrução do paciente (FONTANA, 2010).

Pelo fato desses profissionais estarem envolvidos na prestação de cuidados diretos ao paciente, ocorre uma sobrecarga das atividades administrativas e até mesmo assistenciais, e essa situação pode levar o enfermeiro a perder a motivação por não concluir com eficiência suas atribuições. Essa falta de motivação é preocupante já que ela é o impulso para a satisfação, responsável pelo crescimento e desenvolvimento pessoal e organizacional (CASTRO et al., 2011).

Neste sentido, entendendo a importância em se ter satisfação no trabalho assim como os transtornos causados aos profissionais quando estes estão insatisfeitos, percebeu-se a necessidade de conhecer e analisar a satisfação e a insatisfação no processo de trabalho de enfermeiros que atuam na Atenção Primária, na tentativa de entender melhor esta temática e com isto poder propor sugestões que possam contribuir de maneira positiva no processo de trabalho destes profissionais.

### **METODOLOGIA**

Trata-se de um estudo descritivo e transversal, de natureza qualitativa.

A pesquisa descritiva acontece frequentemente e em grandes proporções, pelo fato de ter como principal finalidade a identificação das relações entre as variáveis. Este tipo de pesquisa tem como objetivo realizar a descrição das características de uma determinada população, permitindo identificar determinada situação, de forma clara, proporcionando uma aproximação com problema,



## **EDUCAÇÃO E SAÚDE - DOSSIÊ DE ENFERMAGEM**

possuindo uma flexibilidade no seu planejamento considerando os mais variados aspectos relacionados ao fenômeno estudado (GIL, 2010).

Segundo Minayo (2014) e Pope (2009) o método qualitativo permite desbravar processos sociais pouco conhecidos concernentes a grupos particulares, revisão e criação de novos conceitos e categorias durante a investigação, auxiliando também na identificação e significado das experiências vividas e na interpretação dos fenômenos sociais.

A população deste estudo foi constituída por 20 enfermeiros que atuavam na Atenção Primária em um município do sudoeste goiano.

Para a coleta dos dados, foi utilizado pelo pesquisador o questionário validado pelo Ministério da Saúde, Conselho Federal de Enfermagem, Fundação Oswaldo Cruz, Associação Brasileira de Enfermagem e Federação Nacional dos Enfermeiros, intitulado "Perfil da Enfermagem no Brasil".

Em relação ao questionário supracitado, foram utilizadas para este estudo, somente perguntas abertas que faziam referência a satisfação e insatisfação do profissional enfermeiro em seu processo de trabalho e perguntas fechadas que faziam referência ao perfil sócio formativo dos participantes.

O presente estudo foi apreciado pelo Comitê de Ética e Pesquisa por envolver seres humanos, sob protocolo de Nº 5508931316100005083, conforme a Resolução 466/12.

Todos os enfermeiros foram esclarecidos sobre os objetivos e procedimentos da pesquisa e concordaram por escrito em participar mediante assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

Para resguardar a identidade dos depoentes, nos trechos de relatos descritos, foram atribuídos aos mesmos códigos formados pela abreviação ENF para o enfermeiro seguida de um número.

A coleta de dados ocorreu nos meses de novembro e dezembro de 2016, por meio de entrevista individual, em ambiente distante de outras pessoas para garantir a individualidade dos participantes, com duração de 30 minutos, utilizando gravação em áudio, para posterior descrição na íntegra e análise dos dados. Após a leitura do questionário de entrevista, a pesquisadora esclareceu dúvidas das participantes e solicitou permissão para gravar, realizando a entrevista.



## **EDUCAÇÃO E SAÚDE - DOSSIÊ DE ENFERMAGEM**

As informações obtidas, foram analisados aplicando-se a análise de conteúdo, com ênfase na modalidade temática. Essa consiste em um conjunto de instrumentos metodológicos, capaz de descobrir os núcleos de sentido que compõem uma comunicação, organizada em três etapas: a pré-análise, a exploração do material e a interpretação dos resultados (BARDIN, 2011).

### **RESULTADOS E DISCUSSÃO**

O perfil sócio- formativo dos participantes do estudo caracterizou-se por predominância do sexo feminino, constatou-se que dezoito dos participantes da pesquisa são mulheres e dois homens. A maioria dos participantes encontram-se solteiros, dois desquitados, duas uniões consensuais, e cinco casados.

Em relação a etnia, a maioria considera-se pardo. A idade variou entre 25 e 45 anos. O ano de conclusão da graduação dos enfermeiros foram entre 1992 e 2015, sendo que quinze concluíram a graduação em Universidade Privada e cinco em Universidade Pública.

Em relação a complementação da graduação, onze enfermeiros possuem especialidades e nove não realizaram nenhuma especialidade após a sua formação. A especialidade que predominou foi Saúde Pública seguida de Urgência e Emergência, Saúde do Idoso, UTI, Obstetrícia, Auditoria, Enfermagem do trabalho entre outras.

Em se tratando da renda salarial a somatória dos vínculos empregatícios oscilou de 4.000 a 4.671 reais.

Na busca de responder aos objetivos que nortearam a execução do presente estudo, a partir da análise das transcrições das entrevistas, foram levantadas duas categorias: Satisfação Profissional e Insatisfação Profissional.

### **SATISFAÇÃO PROFISSIONAL**

No primeiro momento, reportamos a satisfação profissional dos enfermeiros participantes, buscando entender melhor sobre as suas percepções em relação a essa temática.



## EDUCAÇÃO E SAÚDE - DOSSIÊ DE ENFERMAGEM

Segundo Chaves, Ramos e Figueiredo (2011), a satisfação profissional é vista como algo positivo e subjetivo que envolve vários fatores dentre eles o estado emocional do indivíduo perante seu processo de trabalho e experiências vivenciadas diariamente, onde se tem objetivo de alcançar valores que suprem as necessidades individuais de cada profissional.

Tenani et al (2014) relaciona a satisfação profissional com as condições do ambiente de trabalho, pois desde que este proporcione uma estrutura física adequada, disponibilidade de recursos, sejam eles materiais e humanos, o desempenho dos profissionais de saúde em seu processo de trabalho é mais eficiente.

Neste sentido, pudemos perceber que a maioria dos enfermeiros relacionaram a satisfação profissional com o ambiente e as condições de trabalho, o que corrobora com os autores supracitados:

*“Quando a gente tem condições para trabalhar, infraestrutura, equipamentos, tudo fica melhor, o nosso trabalho também começa a ter qualidade e ficamos mais felizes.” Enf. 6*

*“Trabalhar em uma ambiente limpo, acolhedor e que os materiais funcionem não tem preço, o processo de trabalho também se torna mais saudável” Enf.10*

Segundo Braga, Torres, Ferreira (2015) o ambiente é um fator primordial para qualidade da assistência, desde os primórdios do século XIX, de acordo com a teoria ambientalista de Florence Nightingale o cuidado de enfermagem está intimamente ligado ao meio externo, no qual pode repercutir de forma positiva ou negativa.

Outros enfermeiros quando questionados sobre satisfação profissional demonstraram estar mais satisfeitos com os aspectos intrínsecos do seu trabalho, tais como reconhecimento profissional e autonomia, como nas escritas apresentadas:

*“Quando tenho autonomia para decidir condutas administrativas aqui na unidade ou até mesmo quando é respeitado a minha autonomia no atendimento do paciente me sinto motivada e capaz.” Enf. 4*

*“Autonomia para organizar as ações, apoio da coordenação, autonomia no meu ambiente de trabalho me faz sentir mais capaz.” Enf. 6*



## EDUCAÇÃO E SAÚDE - DOSSIÊ DE ENFERMAGEM

É notório em algumas práticas cotidianas que a autonomia é adquirida a partir da confiança, conhecimento e tomada de decisões no processo de trabalho do profissional (ARAÚJO; OLIVEIRA, 2009).

Podemos perceber nas escritas dos enfermeiros que os profissionais estudados, possuem autonomia em seu ambiente de trabalho e isto resulta em satisfação profissional para os mesmos.

Porém, tais resultados encontrados contradizem com alguns estudos científicos da literatura, pois estes apontam que não obstante todo o reconhecimento que a profissão de enfermagem tem das instituições governamentais, do crescente número de enfermeiros licenciados, mestres e doutores, da inclusão do curso de enfermagem no ensino universitário, da visível melhoria dos cuidados de enfermagem prestados à população, fruto do investimento da investigação nas ciências de enfermagem, não existe um retorno, na mesma proporção, em relação à visibilidade social da profissão nem do reconhecimento dos outros profissionais de saúde, o que não permite que os enfermeiros consigam prestar cuidados de enfermagem realmente autônomos (AMENDOEIRA, 2004).

Segundo Peres e Ciampone (2006), o enfermeiro é um profissional dinâmico e autêntico com capacidade para trabalhar nas mais diversas áreas e funções dentro do serviço de saúde, pois detém conhecimento tanto no quesito assistencial como gerencial e devido estas atribuições e qualidades é colocado para desempenhar atividades organizacionais dentro das unidades de saúde.

Houveram falas dos enfermeiros que correlacionaram satisfação profissional com o reconhecimento profissional, valorização do trabalho e cientificidade na assistência, conforme escritas abaixo:

*“Quem não gosta de ser valorizado né? Quando nós somos valorizados sentimos mais satisfeitos com a nossa profissão e com o nosso trabalho.” Enf. 1*

*“Reconhecimento pelo que nós enfermeiros fazemos para a população e os outros profissionais de saúde, somos fundamentais na saúde, e quando somos reconhecidos então é muito gratificante.” Enf. 4*

*“Enfermagem é uma ciência importantíssima, fundamental na área da saúde e quando percebo que é uma profissão que a cada vez mais está se aprofundando na ciência me sinto satisfeita e orgulhosa da minha profissão.” Enf.*



## **EDUCAÇÃO E SAÚDE - DOSSIÊ DE ENFERMAGEM**

De acordo com Martins e Fernandes (2014), a enfermagem deve ser vista como profissão que exige cientificidade, deve se ter um conhecimento científico que corrobora diretamente com a saúde da população, respeitando todas as suas necessidades sejam elas individuais ou coletivas. É uma profissão que exige conhecimento, fundamentação teórica para o seu exercício.

De acordo com Andrade (2007), a assistência de enfermagem é baseada no conhecimento científico e não somente um cuidado generalizado sem embasamento como no início de nossa profissão, sendo que esta seria uma das principais características responsáveis pela submissão da enfermagem sobretudo à medicina, pois nossos cuidados eram subsidiados pelo pensamento médico.

Assim, de acordo com autor supracitado a enfermagem está se desvinculando deste mito e caminhando em frente, preocupando-se em aplicar a sistematização da assistência de enfermagem com a consciência de que, através do planejamento da assistência, garante-se a responsabilidade junto ao cliente assistido, uma vez que este processo nos permite diagnosticar as necessidades do cliente, fazer a prescrição adequada dos cuidados e, além de ser aplicado à assistência, poder nortear tomadas de decisões em diversas situações vivenciadas pelo enfermeiro enquanto gerenciador da equipe de enfermagem.

Segundo Martins e Fernandes (2014) é sabido que a cientificidade e o aprimoramento profissional caminham juntos com a valorização profissional, pois para executar atividades é necessário ter conhecimento teórico e prático que colaboram com desenvolvimento do trabalho, pois ainda a profissão de enfermagem está conexa com a trajetória histórica da enfermagem, que resume na falta de cientificidade, e alguns comportamentos deste profissionais naquela época que contribuem para não visibilidade do enfermeiro na sociedade.

Além disto, Hermida (2004), afirma que a valorização da enfermagem depende também da postura do profissional frente aos problemas que emergem da sua prática. O enfermeiro precisa ser autêntico e conquistar o seu espaço com mérito, através do uso do seu conhecimento científico específico, e ter autonomia necessária para desenvolver um trabalho consciente, eficiente e gratificante do ponto de vista de resultados positivos na assistência prestada.

### **INSATISFAÇÃO PROFISSIONAL**



## EDUCAÇÃO E SAÚDE - DOSSIÊ DE ENFERMAGEM

No segundo momento, considerou-se analisar a insatisfação profissional dos enfermeiros participantes, buscando compreender melhor sobre a suas percepções em relação a essa temática.

De acordo com Nunes et al. (2010) a insatisfação profissional é gerada quando o indivíduo não consegue atender suas necessidades pessoais e profissionais em seu cotidiano, interferindo no desempenho pessoal e profissional ocasionando prejuízo no planejamento e execução do processo de trabalho.

Ainda, de acordo com o autor, esta insatisfação pode ser gerada por fatores internos e externos, no qual o indivíduo é influenciado diretamente por eles, e os valores dessa insatisfação são atribuídos pela interpretação individual de cada um.

Além disto, a insatisfação no processo de trabalho pode estar relacionada com o tipo de atividade desenvolvida pelos profissionais de enfermagem, pois esta profissão traz em sua essência, componentes de sobrecarga física e mental, o enfermeiro é o elo entre os profissionais da equipe, e isto acaba expondo este profissional a situações desagradáveis e até mesmo constrangedoras, além de sempre estar sobrecarregado, pois além da assistência, desenvolve também atividades administrativas e gerenciais fundamentais para o funcionamento das unidades de saúde, porém o excesso de atribuições e responsabilidades, não está acompanhada de uma remuneração condizente, o salário acaba sendo injusto (BERNADES; ROCHA; BARBOZA, 2013).

Neste estudo, percebeu-se que a maioria dos enfermeiros relacionam insatisfação no processo de trabalho com o salário, que consideram baixo. Podemos verificar tal afirmação nas palavras abaixo:

*“A baixa remuneração salarial, excesso de trabalho burocrático, somos muito sobrecarregados e ganhando pouco então, desmotiva qualquer um.” Enf. 07 “*

*“O baixo salário, desordem da classe é algo que me deixa insatisfeito, enfermeiros trabalham muito e tem muitas responsabilidades o que não condiz com os baixos salários.” Enf. 10*

É notório nas palavras supracitadas, que a baixa remuneração interfere negativamente no processo de trabalho dos enfermeiros, pois acaba gerando sentimentos de insatisfação. Estas afirmativas corroboram com os estudos de Jeong e Kurgant (2010) no qual, apontaram que o salário dos enfermeiros são



## EDUCAÇÃO E SAÚDE - DOSSIÊ DE ENFERMAGEM

incompatíveis com as inúmeras atribuições e funções que são delegadas a estes profissionais.

Diante deste cenário, Versa e Matsuda (2014) afirmam que a baixa remuneração aliada ao excesso de trabalho e a não valorização profissional podem agravar ainda mais a insatisfação dos profissionais enfermeiros em seu processo de trabalho.

Durante o estudo notou-se que alguns enfermeiros relacionam insatisfação com a desunião da classe de enfermagem, constata-se isso por meio das seguintes escritas:

*“A enfermagem não é uma classe unida, não tem companheirismo, isto é muito ruim, me sinto sozinho, ninguém é forte só.” Enf. 09*

*“Desordem da classe, desunião da classe, acho que na enfermagem sempre foi assim e isto causa uma tristeza na gente.” Enf. 10*

Observa-se nos relatos de alguns enfermeiros que a insatisfação está ligada com a desunião da classe de enfermagem, pois quando não se tem o companheirismo dos profissionais que estão envolvidos no trabalho, não se tem um bom desempenho na assistência prestada.

Segundo Bordingnon et al. (2015) a falta de união destes profissionais tornam a assistência mais difícil, diminuindo a qualidade de atendimento ao usuário, evoluindo para comprometimento do atendimento humanizado, gerando desconforto tanto para o profissional como para o próprio cliente.

É evidente que a desunião da classe profissional traz bastante insatisfação e descontentamento entre os trabalhadores, pois há uma grande competitividade entre si, fazendo com que haja uma porta aberta para o predadorismo profissional, além do déficit contingencial. Embora, estas intempéries possam ser amenizadas e equilibradas pelo espírito de equipe, que ainda garante um bom relacionamento com profissionais de outras classes trabalhistas (MELO; BARBOSA; SOUZA, 2011).

Outro fator que nos mostrou a necessidade de atenção durante o estudo foi a estreita relação da insatisfação profissional com a sobrecarga de trabalho, algo bastante evidente nas respostas dos enfermeiros.

*“A sobrecarga de trabalho está sempre presente na vida dos enfermeiros, atendemos pacientes o dia todo e além disto, somos responsáveis pela parte*



## EDUCAÇÃO E SAÚDE - DOSSIÊ DE ENFERMAGEM

*administrativa da unidade, isto causa muito estresse, pois às vezes não sabemos por onde começamos.” Enf.18*

*“Acredito que todos os profissionais da saúde trabalham muito, mas o enfermeiro acaba sendo sobrecarregado é ele que coordena a Unidade de Saúde.”  
Enf.15*

De acordo com Dalri (2014) o excesso de trabalho influencia diretamente no esgotamento e sofrimento do trabalhador, quando esse desgaste acontece o profissional busca desenvolver mecanismo de defesa para tentar amenizar essa situação, mais quando o trabalhador apresenta dificuldade na organização do serviço, não consegue desenvolver de forma criativa, acaba ocorrendo o adoecimento do indivíduo e os ambientes de trabalho se tornam mais estressantes e insatisfatórios.

Além disto, a dificuldade de conciliar o serviço assistencial com o gerencial também foi constatado neste estudo, conforme escritas a seguir:

*“ Somos a única profissão da saúde que aprende sobre administração em saúde, e os gestores sabem disso, sabem que o enfermeiro é um bom coordenador do serviço e acabam colocando tudo pra gente, acontece que não ficamos só com a administração da unidade pra fazer, ficamos também com a assistência aos pacientes e conciliar isto tudo não é tarefa fácil.” Enf. 8*

É válido destacar que dentre as atribuições do profissional enfermeiro, encontra-se o serviço assistencial e administrativo, segundo Wisniewski et al., (2015) estes por sua vez, necessitam de um tempo amplo para que sejam executados pois competem com inúmeras tarefas diárias, que acabam dificultando a realização destes diariamente na rotina de trabalho.

Neste contexto Martins, Nakao e Fávero (2006) referem que o trabalho assistencial e gerencial é um obstáculo que os profissionais enfermeiros encontram diariamente, isto mostra que ocorre uma desordem entre essas duas funções por alguns profissionais não conseguirem conciliar essas duas atividades na sua rotina de trabalho, além de haver um despreparo destes profissionais durante a sua formação, relatando que o ensino deveria ser mais pontual e abrangente e assistido com uma carga horária mais ampla na graduação neste direcionamento gerencial, já que este gerenciamento faz parte de sua atribuição profissional.



## EDUCAÇÃO E SAÚDE - DOSSIÊ DE ENFERMAGEM

Diante deste cenário, Silva et al. (2014) salientam que o fato do profissional enfermeiro conciliar o serviço assistencial com a gerência de unidades de saúde, acabam por promover uma situação desfavorável ao serviço deste profissional, pois as cobranças acabam sendo constantes tanto de colegas de trabalho como de superiores, sendo que as atribuições administrativas da unidade poderiam ser exercidas por outros profissionais, evitando assim sobrecarga de trabalho que podem resultar até em exaustão física e mental.

### CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da análise das escritas e considerando o objetivo proposto neste estudo, os dados revelaram que os enfermeiros atuantes na Atenção Primária em um município do sudoeste goiano, relacionaram satisfação em seu processo de trabalho com questões como ter autonomia para desempenhar suas ações, valorização e reconhecimento profissional, condições de trabalho e cientificidade na profissão.

Por outro lado, os enfermeiros demonstraram que a insatisfação no processo de trabalho, está diretamente ligada à questões como baixos salários, desunião da classe de enfermagem, sobrecarga de trabalho e dificuldade em conciliar o serviço assistencial com o gerencial.

Nesse contexto, sugere-se aos gestores dos serviços de saúde, conscientes das necessidades, das responsabilidades e dos deveres dos profissionais, que implementem estratégias que impactem nas políticas e na dinâmica organizacional, identificando e construindo indicadores de qualidade, que permitam subsidiar o trabalho de enfermagem, proporcionando condições de satisfação no trabalho. Lembrando que, a satisfação do trabalhador pode ser usado como um indicador da qualidade da prestação de serviço, visto que quando o profissional de saúde está satisfeito se envolve e se compromete mais com a instituição em que trabalha.

### REFERENCIAS

AMENDOEIRA, J. Enfermagem em Portugal. **Contextos, actores e saberes**.v. 2, nº 35, p. 13-22, 2004.



## EDUCAÇÃO E SAÚDE - DOSSIÊ DE ENFERMAGEM

ANDRADE, A.C. A enfermagem não é mais a profissão submissa. **Rev. Bras. Enferm**, v. 60, nº 1, p.96-98, Jan/Fev, 2007.

ARAUJO, M.F.S; OLIVEIRA, F.M.C; A atuação do enfermeiro na equipe de saúde da família e a satisfação profissional. **Rev. Eletrônica de ciências sociais**. nº 14, p.03-14, Setembro, 2009.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BERNADES, L. S; ROCHA, I. C; BARBOZA, M.C.N. A insatisfação profissional dos enfermeiros de um hospital público no centro oeste. **J. Nurs Health**. v.3, n.1, p. 62-73, 2013.

BORDIGNON, M. et. al. Satisfação e Insatisfação no trabalho de profissionais de enfermagem da oncologia do Brasil e Portugal. **Texto Contexto Enferm**.v.24, n.4, p. 925-33, out- dez, 2015.

BRAGA, L. M; TORRES, L.M; FERREIRA, V.M. Condições de trabalho e fazer em enfermagem. **Rev. Enf.UFIF-** Juiz Fora, v.1, nº1 p. 55-63, Jan/Jun, 2015.

BUSS, P.M. Uma introdução ao conceito de promoção da saúde. p.15-38. In: CZERESNIA, D., FREITAS, CM. (org). *Promoção da saúde: conceitos, reflexões, tendências*. Rio de Janeiro: editora Fiocruz, 2003.

CAMARGO Jr., K. R. **Biomedicina, Saber e Ciência**: uma abordagem crítica. São Paulo: Hucitec, 2003.

CASTRO, J. et.al. Satisfação profissional dos enfermeiros em cuidados de saúde primários: Ocaso do centro de saúde de Barcelos/ Barcelinhos. **Rev. Port Saúde Pública**. V.29, nº 2, p. 157-172, 2011.

CECCIM, R. B. Educação permanente em Saúde: Desafios ambiciosos e necessários. **Interface-Comunicação, Saúde, Educação, Botucatu**. 9(16), P.161-78,2005.

CHAVES, L. D; RAMOS, L.H; FIGUEREIDO, E.N. Satisfação profissional de enfermeiros do trabalho no Brasil. **Acta Paul Enferm**.v.24, n.4, p.507-13, 2011.

DALRI, R. C. M. B. et al. Carga horária de trabalho dos enfermeiros e sua relação com as rlações fisiológicas do estresse. **Rev. Latino AM-Enfermagem**, v. 22, nº6, p. 959-65, Nov/ Dez, 2014.

FONTANA, R.T. Humanização no processo de trabalho em enfermagem: uma reflexão. **Rev. Rene**. v. 11, nº 1, p. 200-7, 2010.

GIL, A.C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 5º ed. São Paulo: Atlas, 2010.

HERMIDA, P.M.V. Desvelando a implementação da sistematização da assistência de enfermagem. **Rev. Bras. Enferm Brasilia**(DF), v.57, nº 6, p. 733-7, Nov/Dez, 2004.



## EDUCAÇÃO E SAÚDE - DOSSIÊ DE ENFERMAGEM

JEONG, D.J.Y; KURGANT, P. F. Fatores de insatisfação no trabalho segundo a percepção dos enfermeiros de um hospital universitário. **Rev. Gaúcha Enferm**, Porto Alegre. v. 31, n.4, p. 655-61, dez, 2010.

MARTINS, M.J.R; FERNANDES, S. J. D; A visibilidade da enfermagem, dando voz à profissão: revisão integrativa. **Rev. Enferm UFPE** on line, Recife, v.8, n.1, p. 2422-33, jul, 2014.

MARTINS, V.A; NAKAO, J.R.S; FAVERO, N. Atuação gerencial do enfermeiro na perspectiva dos recém egressos do curso de enfermagem. **Esc. Anna Nery R. Enferm**.v.10, n.1, p.100-8, abr, 2006.

MELO, M.B.BARBOZA, M.A; SOUZA, P.R. Satisfação no trabalho da equipe de enfermagem: Revisão Integrativa. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**. v.19, n.4, jul-ago,2011.

MINAYO, M. C. S. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. 14ªed. São Paulo: Hucitec, 2014.

NUNES, C. M. et al. Satisfação e insatisfação no trabalho na percepção de enfermeiros de um hospital universitário. **Rev. Eletr. Enf**. v.12, n.2, p.252-7, 2010.

PAULA, M. DE et al. Characteristics of the nurses' work process in the family health strategy. **REME: Revista Mineira de Enfermagem**, v. 18, n. 2, p. 454–462, 2014.

PERES, A. M; CIAMPONE, M.H.T. Gerência e Competências gerais do enfermeiro. **Texto contexto Enferm. Florianópolis**, v. 15, nº3, p.492-9, Jul/Set, 2006.

POPE, Niholas Mays, tradução Ananyr Porto Fajardo. Pesquisa Qualitativa. 3ªed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

SANNA, M. C. Os processos de trabalho em Enfermagem. **Rev. Bras Enferm**, v.60, n.2, p.221-4, mar-abr, 2007.

SILVA, L. R; et al. O trabalho do enfermeiro na estratégia saúde da família: Entre o prescrito e o real, Viçosa, 2014.

TENANI, M. N. F. et al. Satisfação profissional dos trabalhadores de enfermagem recém admitidos em hospital público. **REME Rev. Min Enfermagem**. v.18, n.3, p. 585-591, jul-set, 2014.

VERSA, G.L.E.S; MATSUDA, L.M. Satisfação profissional da equipe de enfermagem intensivista de um hospital de ensino. **Rev. Enfermagem UERJ**, Rio de Janeiro. v.22, n.3, p. 409-15, mai-jun, 2014.

WISNIEWSKI et.al. Satisfação Profissional da equipe de enfermagem X Condições e relações de trabalho: Estudo relacional. **Texto Contexto Enferm, Florianópolis**. v.24, n.3, p.850-8, jul-set, 2015.