

## Satisfação no trabalho da equipe de enfermagem: revisão integrativa

Márcia Borges de Melo<sup>1</sup>

Maria Alves Barbosa<sup>2</sup>

Paula Regina de Souza<sup>3</sup>

A satisfação no trabalho consiste em sentimento de bem-estar, resultante da interação de vários aspectos ocupacionais, podendo influenciar a relação do trabalhador com a organização, clientes e família. Torna-se importante, para a qualidade da assistência de enfermagem, reflexão aprofundada sobre esse tema, e, por isso, objetivou-se neste estudo analisar as evidências científicas referentes à satisfação no trabalho da equipe de enfermagem brasileira. Trata-se de revisão integrativa da literatura nas bases de dados LILACS, MEDLINE, BDNF e Biblioteca Cochrane, totalizando 17 publicações categorizadas em: satisfação no trabalho, insatisfação no trabalho e fatores associados. Conclui-se que a satisfação no trabalho é determinada por rede complexa de fatores, podendo variar conforme o grupo estudado. Pesquisas adicionais, especialmente com níveis de evidências III, em diferentes campos de atuação da enfermagem, abrangendo todo Brasil, são necessárias para subsidiar a implantação de melhorias ocupacionais.

Descritores: Enfermagem; Enfermagem Baseada em Evidências; Satisfação no Emprego.

<sup>1</sup> Enfermeira, Mestre em Enfermagem, Secretaria de Estado de Saúde de Goiás, Brasil, e Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal, Brasil. E-mail: marcia\_bmelo@hotmail.com.

<sup>2</sup> Doutora em Enfermagem, Professor Titular, Faculdade de Enfermagem, Universidade Federal de Goiás, Goiânia, Brasil. E-mail: maria.malves@gmail.com.

<sup>3</sup> Doutora em Enfermagem, Professor Adjunto, Faculdade de Enfermagem, Universidade Federal de Goiás, Goiânia, Brasil. E-mail: paularsouza@hotmail.com.

## Job satisfaction of nursing staff: integrative review

Job satisfaction consists of a feeling of wellbeing, resulting from the interaction of several occupational aspects, and may influence the worker's relationship with the organization, clients and family. Hence, it becomes important for the quality of nursing care to reflect on this topic in depth. Therefore, this study aimed to examine the scientific evidence related to job satisfaction in Brazilian nursing. An integrative literature review was carried out in the databases LILACS, MEDLINE, BDNF and Cochrane Library, totaling 17 publications, categorized in: Job Satisfaction, Job Dissatisfaction and Associated Factors. It was concluded that job satisfaction is determined by a complex network of factors and may vary depending on the group studied. Additional research, particularly of evidence level III in different nursing fields, covering all of Brazil, is necessary to support the implementation of occupational improvements.

Descriptors: Nursing; Evidence-Based Nursing; Job Satisfaction.

## Satisfacción en el trabajo del equipo de enfermería: revisión integradora

La satisfacción en el trabajo consiste en un sentimiento de bienestar resultante de la interacción de varios aspectos ocupacionales, pudiendo influenciar la relación del trabajador con la organización, clientes y familia. Es importante para la calidad de la asistencia de enfermería realizar una reflexión profunda sobre este tema, por eso se objetivó en este estudio analizar las evidencias científicas referentes a la satisfacción en el trabajo del equipo de enfermería brasileño. Se trató de una revisión integradora de la literatura en las bases de datos LILACS, MEDLINE, BDNF y Biblioteca Cochrane, totalizando 17 publicaciones categorizadas en: Satisfacción en el Trabajo, Insatisfacción en el Trabajo y Factores Asociados. Se concluyó que la satisfacción en el trabajo es determinada por una red compleja de factores, pudiendo variar conforme el grupo estudiado. Investigaciones adicionales, especialmente con niveles de evidencias III, en diferentes campos de actuación de la enfermería, abarcando todo el Brasil, son necesarias para subsidiar la implantación de mejoras ocupacionales.

Descriptores: Enfermería; Enfermería Basada en la Evidencia; Satisfacción en el Trabajo.

## Introdução

Satisfação no trabalho é fenômeno complexo, subjetivo, cuja definição varia conforme o referencial teórico adotado. Diversos autores conceituam-na como estado emocional prazeroso, resultante de múltiplos aspectos do trabalho, podendo ser influenciada pela concepção de mundo, aspirações, tristezas e alegrias dos indivíduos, afetando, assim, sua atitude em relação a si mesmo, à família e à organização<sup>(1-4)</sup>.

Os efeitos mais comuns da satisfação no trabalho recaem sobre a produtividade, desempenho, absenteísmo, rotatividade, cidadania organizacional, saúde e bem-estar, satisfação na vida e satisfação dos clientes, por isso tem se tornado fonte de preocupação das organizações, inclusive na área da saúde, onde há, de um lado, a satisfação por aliviar o sofrimento alheio e, do outro, a insatisfação com a sobrecarga de trabalho e 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, mau humor e indelicadeza<sup>(5)</sup>.

Nesse contexto, investigar a satisfação no trabalho da equipe de enfermagem pode contribuir para a identificação de problemas nos serviços de saúde, o planejamento de possíveis soluções e consequentes melhorias no ambiente de trabalho e na qualidade dos serviços prestados. Assim, objetivou-se, neste estudo, analisar as evidências científicas disponíveis, referentes à satisfação no trabalho da enfermagem brasileira, descrever os dados de identificação das publicações investigadas, da instituição sede e do tipo de revista de divulgação, avaliar as características metodológicas dos estudos

investigados, classificando-os de acordo com os níveis de evidência<sup>(6)</sup> e descrever a satisfação no trabalho da equipe de enfermagem no Brasil, segundo as publicações investigadas.

### Procedimento metodológico

Para a realização deste estudo, optou-se pela revisão integrativa da literatura, fundamentada nos estudos de Ganong<sup>(7)</sup>, Broome<sup>(8)</sup> e Whittemore e Knalf<sup>(9)</sup>. Trata-se de método de revisão específica que permite a inclusão de diversos delineamentos de pesquisas (experimentais, quase-experimentais e não experimentais), abrangendo a literatura teórica e empírica<sup>(9)</sup>, constituída por seis etapas: identificação do problema ou questionamento, estabelecimento de critérios de inclusão/exclusão de artigos (seleção da amostra), definição das informações a serem extraídas dos artigos selecionados, análise das informações, interpretação dos resultados e apresentação da revisão.

Para guiar a presente revisão integrativa, formulou-se a seguinte questão: quais são as evidências científicas sobre a satisfação no trabalho da equipe de enfermagem no Brasil, no período de 2000 a 2009? A busca pelos artigos foi realizada nas bases de dados Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), Medical Literature Analysis and Retrieval System (MEDLINE), Base de Dados de Enfermagem (BDENF) e na Biblioteca Cochrane, por meio dos seguintes descritores em ciências da saúde: satisfação no emprego, enfermeiros, enfermeiras, auxiliares de enfermagem, pessoal de saúde, equipe de enfermagem, recursos humanos de enfermagem. O levantamento das publicações nas bases de dados ocorreu, concomitantemente, entre os meses de outubro e dezembro de 2009. No portal da Biblioteca Cochrane, foram localizadas 45 revisões sistemáticas, porém, nenhuma preencheu os critérios de inclusão preestabelecidos.

Os critérios para a inclusão das publicações na presente revisão integrativa foram: artigos disponíveis eletronicamente, na íntegra, que abordaram a satisfação no trabalho de enfermeiros, técnicos em enfermagem e/ou auxiliares de enfermagem brasileiros; artigos publicados em português, espanhol e inglês, no período de janeiro de 2000 a dezembro de 2009, referentes à satisfação no trabalho da equipe de enfermagem no Brasil.

A análise e síntese dos dados foram realizadas após tradução e leitura exaustiva dos artigos. Os dados extraídos foram transcritos para o instrumento proposto e validado por Ursi<sup>(10)</sup>, possibilitando o detalhamento de cada estudo, sendo organizados por planilhas em ordem numérica crescente, no programa Microsoft Excel 2007, de acordo com o ano de publicação e o título da pesquisa.

Os resultados foram apresentados na forma descritiva, em três etapas. A primeira consistiu da descrição dos dados de identificação das publicações (autores, ano), do Estado e instituição sede do estudo e do tipo de revista científica escolhida para divulgação dos resultados. Na segunda, foram avaliadas as características metodológicas dos estudos, classificando-os de acordo com o delineamento de pesquisa e nível de evidências, proposto por Stetler et al.<sup>(6)</sup>. E, na terceira etapa, foi descrita a satisfação no trabalho da equipe de enfermagem no Brasil. Para tanto, os resultados foram agrupados em três categorias: satisfação no trabalho, insatisfação no trabalho e fatores associados.

### Resultados

A amostra desta revisão integrativa totalizou 17 artigos (Figura 1), dos quais 4 (23,5%) foram encontrados somente na base de dados LILACS, 4 (23,5%) somente na MEDLINE, 2 (11,8%) na LILACS e MEDLINE, 6 (35,3%) na LILACS e BDENF e 1 (5,9%) nas três bases simultaneamente. Todos os artigos encontrados na BDENF foram encontrados na LILACS.

No do estudo	Base de dados	Título	Autores	Formação profissional dos autores	Ano
1	LILACS BDENF	Percepção das enfermeiras sobre a unidade de emergência	Andrade, Caetano, Soares	Enfermagem	2000
2	LILACS	O método funcional na prática da enfermagem, abordado pela dinâmica de grupo: relato de uma experiência	Spagnol, Fernandes, Flório, Barreto, Sant'Ana, Carvalho	Enfermagem	2001
3	LILACS BDENF	Gestão da equipe de enfermagem de uma UTI: a satisfação profissional em foco	Matsuda, Évora	Enfermagem	2003
4	LILACS BDENF	Satisfação de uma equipe de enfermagem quanto à profissão e do emprego num hospital do sul do Estado do Rio Grande do Sul.	Cecagno, Cecagno, Siqueira	Enfermagem	2003
5	LILACS BDENF	Satisfação profissional em uma UTI adulto: subsídios para a gestão da equipe de enfermagem	Matsuda, Évora	Enfermagem	2003

(a Figura 1 continua na próxima página)

No do estudo	Base de dados	Título	Autores	Formação profissional dos autores	Ano
6	MEDLINE	Occupational stress and constructive thinking: health and job satisfaction	Stacciarini, Tróccoli	Enfermagem Psicologia	2004
7	MEDLINE	Nursing the dying: essential elements in the care of terminally ill patients	Araújo, Silva, Francisco	Enfermagem	2004
8	LILACS BDEF	Fatores de motivação e insatisfação no trabalho do enfermeiro	Batista, Vieira, Cardoso, Carvalho	Enfermagem	2005
9	MEDLINE	Trabalhar com pacientes alcoolistas: satisfação de enfermeiros de hospital geral	Vargas, Labate	Enfermagem	2005
10	LILACS MEDLINE BDEF	Qualidade de vida no trabalho de profissionais de enfermagem, atuantes em unidades do bloco cirúrgico, sob a ótica da satisfação	Schmidt, Dantas	Enfermagem	2006
11	LILACS MEDLINE	A equipe de enfermagem e Maslow: (in)satisfações no trabalho	Vitória Regis, Porto	Enfermagem	2006
12	LILACS	Satisfação profissional do enfermeiro em uma unidade de emergência de hospital geral	Carvalho, Lopes	Enfermagem	2006
13	MEDLINE	O enfermeiro psiquiátrico numa instituição estatal: estudo exploratório descritivo	Saidel, Toledo, Amaral, Duran	Enfermagem	2007
14	LILACS BDEF	Interesse e satisfação profissional de quem atua em equipes do programa saúde da família no noroeste paulista	Fadel, Carvalho, Arcieri, Saliba, Garbin	Odontologia	2008
15	LILACS	O trabalho em saúde mental: um estudo de satisfação e impacto	Reboucas, Abelha, Legay, Lovisi	Psicologia (1a autora), Medicina	2008
16	LILACS MEDLINE	Public psychiatric services: job satisfaction evaluation	Ishara, Bandeira, Zuardi	Medicina, Psicologia, Ciências Biológicas e Medicina	2008
17	LILACS	Qualidade de vida no trabalho: avaliação da produção científica na enfermagem brasileira	Schmidt, Dantas, Marziale	Enfermagem	2008

Figura 1 – Distribuição das publicações sobre a satisfação no trabalho da equipe de enfermagem no Brasil, segundo bases de dados, títulos, autores, formação profissional dos autores e ano de publicação. Goiânia (2010)

O desenvolvimento das pesquisas predominou na Região Sudeste com 7 (46,5%) estudos, realizados no Estado de São Paulo e 1 (6,7%) no Rio de Janeiro, seguido da Região Sul com 3 (20%) estudos no Paraná e 1 (6,7%) no Rio Grande do Sul, e das Regiões Centro-Oeste e Nordeste com 1 (6,7%) estudo cada, realizados respectivamente no Distrito Federal e em Sergipe. No que se refere à instituição sede, 3 estudos foram realizados em serviços de saúde mental, 2 em unidades de emergência de hospitais gerais, 2 em unidades de terapia intensiva de hospitais universitários e 2 em hospitais gerais. Também foram sedes de estudos: centro cirúrgico e central de material e esterilização, unidade de hematologia, unidade básica do programa da saúde da família, universidades e centros de saúde.

Quanto à publicação, 15 artigos (88,2%) foram localizados em periódicos nacionais e 2 (11,8%) em periódicos estrangeiros. Em relação ao tipo de revista científica, 14 estudos foram publicações de enfermagem geral, 2 da área da saúde geral e 1 da área médica (psiquiatria). O idioma português predominou em 14 publicações e o inglês em 3.

Em relação ao delineamento de pesquisa, constataram-se 6 (35,2%) pesquisas descritivas, 4

(23,5%) pesquisas correlacionais, 3 pesquisas qualitativas (17,7%), 1 (5,9%) pesquisa com grupo único pré e pós-teste, 1 (5,9%) relato de experiência, 1 (5,9%) revisão de literatura e 1 (5,9%) opinião de especialista. Dessa forma, verificaram-se 13 (76,4%) publicações de nível de evidência IV, 2 (11,8%) de nível VI e 1 (5,9%) de nível III, indicando que as publicações inseridas nesta revisão integrativa possuem nível fraco de evidências. Cabe explicar que um dos estudos analisados (estudo 14) foi definido, pelos próprios autores, como de natureza qualitativa, sobressaindo, no entanto, o delineamento qualitativo, sendo, por isso, classificado nesse grupo de pesquisa.

As revisões de literatura, exceto as metanálises de múltiplos estudos controlados, não estão inseridas na classificação hierárquica de níveis de evidência<sup>(6)</sup>. Por isso, a revisão de literatura incluída no presente estudo não foi classificada.

Quanto aos instrumentos utilizados para mensurar a satisfação no trabalho, 7 estudos aplicaram instrumentos desenvolvidos pelos próprios autores com perguntas abertas e fechadas, 3 aplicaram o questionário índice de satisfação profissional (ISP), 2 aplicaram a escala de avaliação da satisfação da equipe em serviços de saúde

mental (SATIS-BR) e 1 aplicou o questionário de medida de satisfação no trabalho (QMST). Dois estudos avaliaram a satisfação no trabalho da equipe de enfermagem, sob diferentes focos: o primeiro por meio das atitudes do enfermeiro diante do álcool e alcoolismo, utilizando o instrumento *The Seaman Mannello Nurse's Attitudes toward Alcohol and Alcoholism Scale*, e, o segundo, por meio da variável estresse, utilizando inventário de estresse em enfermagem, inventário de pensamento construtivo, indicador de estresse ocupacional.

Em relação à categoria profissional pesquisada, 8 (53,3%) estudos foram realizados somente com enfermeiros, 3 (20%) com enfermeiros e auxiliares, 2 (13,3%) com profissionais lotados em serviços de saúde mental, 1 (6,7%) com enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem e 1 (6,7%) com auxiliares de enfermagem, auxiliares de consultório dentário, cirurgiões dentistas, enfermeiros e médicos.

Para melhor compreensão do grau de satisfação no trabalho da equipe de enfermagem no Brasil, reuniram-se os resultados dos artigos incluídos na presente revisão integrativa em três categorias temáticas, a saber: satisfação no trabalho (4 artigos), insatisfação no trabalho (5 artigos) e fatores associados (8 artigos). Essas categorias serão discutidas individualmente mais adiante.

### Satisfação no trabalho

Quatro estudos, dos 17 analisados, relataram que a equipe de enfermagem encontrava-se satisfeita no trabalho, no entanto, apesar de referirem satisfação, citaram uma série de dificuldades enfrentadas. Nos estudos 1 e 14, foram apontadas: falta de integração entre os membros da equipe, sobrecarga de trabalho, baixos salários e desvalorização profissional<sup>(11-12)</sup>.

Ainda no estudo 1, outros fatores foram citados, como: falta e/ou insuficiência de material e equipamentos, normas e rotinas fora da realidade do serviço, falta de incentivo, falta de interação com outras unidades, pouco estímulo para o trabalho, carência de comunicação com a população em relação ao conhecimento e às reais necessidades de utilização do pronto-socorro. E, em relação às dificuldades com o grupo de trabalho, as enfermeiras referiram-se ao compromisso profissional, ao descaso, à acomodação e à desorganização dos serviços, à agilidade do trabalho e ao conhecimento<sup>(11)</sup>. Entretanto, no mesmo estudo, relatou-se que tais limitações pouco influenciavam no grau de satisfação, pois esses profissionais gostavam do que faziam e consideravam isso o suficiente para se sentirem satisfeitas, resultado também encontrado nos estudos 7 e 14<sup>(11-12)</sup>.

No estudo 14, foram apontados como fatores de satisfação a inserção em uma proposta inovadora, contato com diferentes realidades, troca de afeto, carinho, sentimento de confiança e gratidão por parte dos usuários<sup>(12)</sup>. No estudo 7, os enfermeiros assistentes de pacientes terminais relataram encontrar satisfação no trabalho por meio de assistência adequada, esperança, fé espiritual, aceitação da realidade de morte iminente<sup>(13)</sup>. Foram observados nos estudos 4 e 14 níveis diferenciados de satisfação no trabalho, entre enfermeiros e auxiliares e técnicos de enfermagem, a ponto de, em um mesmo estudo, os enfermeiros referirem insatisfação e os auxiliares satisfação (estudo 14)<sup>(12,14)</sup>.

Cabe explicar que os quatro estudos apresentaram falhas metodológicas comuns, a saber: não especificaram os critérios de inclusão e exclusão da amostra, tampouco como essa foi calculada e selecionada, desprezaram superficialmente os tratamentos dos dados e utilizaram instrumentos sem relato de validação. Quanto às recomendações para melhorar a satisfação no trabalho, os estudos sugeriram investimento na capacitação profissional e monitorização da satisfação, visando o bem-estar do trabalhador<sup>(11-14)</sup>.

### Insatisfação no trabalho

Os estudos 3, 5, 9, 10 e 13 evidenciaram que a equipe de enfermagem no Brasil encontrava-se insatisfeita no trabalho. O estudo 3 investigou a satisfação no trabalho da equipe de enfermagem, por meio do questionário índice de satisfação profissional (ISP), em três etapas: pré-intervenção, intervenção e pós-intervenção. O item remuneração foi apontado como aquele no qual as enfermeiras se encontravam mais satisfeitas, demonstrando que, apesar das queixas com o baixo salário, esse componente não é a principal causa de insatisfação, ao contrário dos itens requisitos do trabalho e *status* profissional que receberam os menores escores, também entre os auxiliares de enfermagem. Ressalta-se que a satisfação com as normas organizacionais aumentou na fase pós-intervenção, com a elaboração do Manual de Enfermagem<sup>(15)</sup>. Após análise criteriosa, observou-se que o estudo 5, da mesma autoria do estudo 3, trata-se do relato da fase pré-intervenção desse<sup>(16)</sup>.

O estudo 10 avaliou a qualidade de vida no trabalho (QVT) de profissionais de enfermagem, sob a ótica da satisfação no trabalho, também utilizando o questionário índice de satisfação profissional (ISP). Ao contrário do estudo 3, os componentes do ISP, considerados como fonte de maior satisfação, no estudo 10 foram *status* profissional, autonomia e interação, sendo que aqueles de menor satisfação foram requisitos do trabalho, normas organizacionais e remuneração<sup>(17)</sup>.

O estudo 9 verificou as atitudes dos enfermeiros de um hospital geral quanto à satisfação pessoal e profissional em trabalhar com pacientes alcoolistas. Utilizou-se a subescala II do *The Seaman Mannello Nurse's Attitudes toward Alcohol and Alcoholism Scale*. O escore médio encontrado na subescala da pesquisa foi de 17,03, considerado baixo escore, indicando sentimentos de insatisfação e desconforto do enfermeiro ao trabalhar com alcoolistas<sup>(18)</sup>.

Já o estudo 13 avaliou a satisfação no trabalho de enfermeiros que atuam na psiquiatria, encontrando 72% deles satisfeitos, porém, referindo outras pretensões empregatícias, evidenciando insatisfação diante das políticas exercidas pela instituição. Quanto maior o tempo de serviço, maior foi a insatisfação no trabalho entre esses enfermeiros<sup>(19)</sup>.

Referente às falhas metodológicas identificadas, observou-se que, no estudo 13, faltou clareza quanto ao referencial teórico-metodológico adotado para análise dos dados e que, nos estudos 3, 5, 9 e 10, não há descrição dos critérios de inclusão e exclusão da amostra.

Quanto às recomendações, os estudos indicaram o estabelecimento, divulgação e cumprimento das leis e das normas que regem a instituição, primando pela flexibilidade no sistema de gestão, e mais estudos sobre a satisfação no trabalho da enfermagem na intenção de aperfeiçoar os serviços e a qualidade profissional, elaboração de mais estudos sobre a qualidade de vida dos trabalhadores de enfermagem com diferentes enfoques de avaliação e novo paradigma para a enfermagem psiquiátrica, baseado em ações criativas, e de intervenções fundamentadas cientificamente<sup>(15-19)</sup>.

### Fatores associados

Nesta categoria estão incluídos os artigos que avaliaram a associação da satisfação no trabalho com variáveis sociodemográficas ou descreveram sua influência na prática e na pesquisa. Dessa forma, tem-se, no estudo 11, a interação entre a teoria das necessidades humanas de Maslow e características da prática da enfermagem e sua importância no desenvolvimento profissional<sup>(20)</sup>.

De modo independente, porém complementar ao estudo 11, o estudo 8 utilizou a teoria de Maslow em situações concretas e particulares da equipe de Enfermagem, auxiliando na compreensão mais aprofundada sobre o que move os integrantes da equipe nos diversos cenários do hospital. Os resultados demonstraram que as necessidades de sobrevivência não são priorizadas pela enfermagem, pois, embora insatisfeito com a remuneração, o enfermeiro tem suas necessidades de alimentação, moradia e vestuário

resolvidas. Por outro lado, a necessidade de segurança é a mais afetada pelas condições de trabalho inadequadas, o que, conseqüentemente, afeta a necessidade de autorrealização, pela não resolutividade dos problemas dos clientes e das suas próprias exigências em relação à qualidade do serviço prestado<sup>(21)</sup>.

No estudo 6, a satisfação no trabalho apresentou distribuição normal. A análise das dimensões do CTI (inventário de pensamento construtivo) apontou que a saúde (física e psicológica) e a satisfação no trabalho apresentaram-se de modo diferenciado entre diretores de enfermagem e demais enfermeiros, pois esses dependem mais do *coping* emocional e os outros do comportamental<sup>(22)</sup>.

No estudo 12, avaliou-se a satisfação no trabalho por meio do questionário de medida de satisfação no trabalho (QMST), com enfermeiros de uma unidade de emergência hospitalar. As médias obtidas nos quesitos satisfação geral (4,7), localização da empresa (4,3), desgaste físico e psicológico (5,1) indicaram satisfação em relação a essas características. Já os fatores *status* da função (3,9), benefícios compensadores (3,5), desenvolvimento pessoal (3,3) e reconhecimento (2,4) indicaram insatisfação do profissional<sup>(23)</sup>.

Quanto aos fatores associados à satisfação no trabalho, os estudos 15 e 16 encontraram diferenças significativas nos escores de satisfação, de acordo com o nível de escolaridade, de forma que quanto mais alta a escolaridade menor o nível de satisfação<sup>(24-25)</sup>. No estudo 16, não foram observadas diferenças na satisfação no trabalho quanto ao sexo e ao estado civil<sup>(25)</sup>. Porém, no estudo 6, os homens apresentaram índices significativamente mais altos de satisfação no trabalho, menos problemas de saúde psicológica e índices significativamente mais baixos de problemas de saúde física<sup>(22)</sup>. Referente ao estado civil, no estudo 12, foi observado que os profissionais unidos (casados e unidos consensualmente) são menos satisfeitos com o *status* da função que os desunidos<sup>(23)</sup>. O tempo de serviço no estudo 16 evidenciou-se como estimulante para a satisfação no trabalho, diferentemente do estudo 12, no qual quanto maior o tempo de serviço menor a satisfação do profissional<sup>(23,25)</sup>.

No estudo 2, observou-se que o trabalho em equipe leva à satisfação, pois, nesse, há troca de experiências, planejamento participativo e decisões compartilhadas. Diferentemente do método funcional que gera insatisfação no trabalhador em função das relações impessoais, da fragmentação de tarefas e da centralização das decisões<sup>(26)</sup>.

No estudo 17, os resultados indicaram que o termo QVT esteve intimamente relacionado à satisfação no

trabalho, que o instrumento mais utilizado foi o ISP e que os enfermeiros foram avaliados, predominantemente<sup>(27)</sup>.

Os artigos expostos nessa categoria também apresentaram lacunas metodológicas, a saber: não delimitaram os critérios de inclusão/exclusão (estudos 6, 8, 12, 15, 16) e o cálculo da amostra (6, 8, 15, 16). O estudo 8 não expôs a validação psicométrica do instrumento de coleta de dados. No estudo 2, faltou clareza na terminologia utilizada, pois os termos satisfação no trabalho e satisfação pessoal no trabalho não foram conceituados. O estudo 11 não apresentou exemplos práticos para explicar a integração da teoria das necessidades humanas básicas e o cotidiano da enfermagem.

Quanto às recomendações, os estudos sugeriram a implantação de mecanismos de avaliação sistemática dos serviços, com o objetivo de reorientar a assistência e melhorar a satisfação no trabalho, novas abordagens administrativas para enfermagem, com maior flexibilidade, compartilhamento de ideias, decisões tomadas em conjunto e valorização dos trabalhadores de maneira mais humanizada, adoção de estilo de enfrentamento, conquista do reconhecimento por meio da competência, da politização, da organização da categoria e da realização de um trabalho de qualidade<sup>(21-22,24-26)</sup>.

## Discussão

A satisfação no trabalho é uma avaliação subjetiva realizada pelo trabalhador sobre o quanto os aspectos laborais podem ser prejudiciais ou benéficos ao seu bem-estar. Trata-se de avaliação dinâmica, ou seja, o estado de satisfação ou insatisfação pode mudar conforme as condições gerais de trabalho oferecidas.

Múltiplos fatores influenciam o desencadeamento da satisfação no trabalho. Corroborando os resultados desta pesquisa, constatou-se que a maior fonte de satisfação da equipe de enfermagem consiste em poder ajudar as pessoas, pois, ao prestar o cuidado, o trabalhador se sente útil e estimulado pelo que realiza<sup>(5)</sup>. Outros fatores também podem gerar satisfação no trabalho, tais como: realização pessoal, reconhecimento, o trabalho em si e a responsabilidade<sup>(2)</sup>.

Diversos fatores de insatisfação no trabalho foram apontados pelos estudos aqui analisados. Sabe-se que insatisfação no trabalho pode elevar o sentimento de desgaste emocional<sup>(28)</sup>, e, quando isso ocorre, os trabalhadores percebem suas atividades como cansativas, desagradáveis, repetitivas, com mais sobrecarga, o que gera frustrações e desânimo<sup>(29)</sup>. Os efeitos da insatisfação atingem também as organizações, por meio das altas taxas de rotatividade, absenteísmo e

interferência na produtividade, acarretando perda de bons funcionários e despesas adicionais com novas seleções e recrutamento<sup>(30)</sup>.

Corroborando os achados desta revisão integrativa, a falta de sistematização do trabalho, a falta de reconhecimento social, a pouca valorização da profissão, o salário, as condições de trabalho também foram apontados como fator de insatisfação em outras pesquisas<sup>(2,5,31-35)</sup>. Isso mostra que os profissionais de enfermagem possuem a necessidade de serem valorizados e reconhecidos pelo seu trabalho.

Outras pesquisas, adicionalmente, apontam políticas institucionais como fonte de insatisfação e até mesmo de revolta, a saber: gestão vertical da coordenação de enfermagem, sistema de benefícios, supervisão técnica e pessoal, relações conflituosas em diferentes níveis hierárquicos, problemas no desempenho das funções e a falta de oportunidade em atuar nas áreas de maior identificação podem desencadear insatisfações no trabalho<sup>(2,28,31,34)</sup>.

O tempo de serviço evidenciou-se tanto como estimulante para a satisfação no trabalho quanto inibidor. Similarmente, outros estudos evidenciaram essa associação negativa entre tempo de serviço e satisfação no trabalho<sup>(19,36)</sup>.

Essas características podem desencadear distanciamento dos clientes e dificuldades nas relações interpessoais, com atitudes de oposição às mudanças e não cumprimento do trabalho, por não entender seu significado<sup>(5,28)</sup>. Ressalta-se que, apesar de todos esses resultados negativos referentes aos aspectos do trabalho, o comprometimento com o ofício continua existindo entre os profissionais da saúde, inclusive entre a enfermagem, até mesmo entre os mais insatisfeitos<sup>(37)</sup>.

Na presente revisão integrativa, foram constatados 13 artigos com nível de evidência IV, 2 nível VI, 1 nível III e 1 revisão de literatura. Apenas os estudos com níveis de evidência I e II (metanálise e ensaio clínico randomizado controlado) possuem recomendações de condutas que sempre devem ser usadas<sup>(6)</sup>, entretanto, a temática satisfação no trabalho corresponde a uma variável qualitativa que envolve fenômenos difíceis de serem controlados, por se tratar de características individuais, tais como sentimentos e personalidade.

Dessa forma, sugerem-se mais estudos com níveis de evidências III, desenvolvidos em diferentes campos de atuação da enfermagem, uma vez que o único estudo encontrado nesta revisão retratou um setor que envolve características peculiares (UTI). Vale ressaltar também, que, devido à heterogeneidade cultural e socioeconômica do Brasil, se faz necessária a realização de estudos em

todas as regiões brasileiras, para se obter a percepção nacional da temática. Além disso, é imprescindível o uso de metodologias uniformes, a fim de facilitar a análise e comparação dos resultados.

### Considerações finais

No total, foram analisados 17 estudos, sendo 13 com nível de evidência IV, 2 nível VI e 1 nível III, realizados predominantemente nos serviços de saúde mental, unidades de emergência, unidades de terapia intensiva e hospitais gerais. Referente à publicação, 15 artigos foram localizados em periódicos nacionais e 2 em periódicos estrangeiros, evidenciando a necessidade de se realizar mais pesquisas com níveis de evidência fortes, com uniformidade de metodologia e meios de divulgação mais amplos.

Na presente revisão integrativa, os fatores de satisfação no trabalho descritos foram: gostar do que faz, inserção em uma proposta inovadora, reconhecimento pelo trabalho realizado, qualidade dos serviços prestados, apoio espiritual e relacionamento no trabalho. Em contrapartida, os fatores de insatisfação citados foram: falta de integração entre os membros da equipe, sobrecarga de trabalho, baixos salários, desvalorização profissional, falta e/ou insuficiência de material e equipamentos, normas e rotinas fora da realidade do serviço, falta de incentivo, falta de interação com outras unidades, pouco estímulo para o trabalho, carência de comunicação com a população em relação ao conhecimento e às reais necessidades de utilização do pronto-socorro, falta de compromisso profissional dos colegas, desorganização dos serviços.

Quanto aos fatores associados, foram mencionadas diferenças na satisfação no trabalho quanto ao sexo, estado civil, à escolaridade e ao tempo de serviço, embora de maneira inconclusiva, pois os instrumentos, a amostra e o tratamento dos dados foram muito diversificados entre os estudos.

Diante dos estudos analisados nesta revisão integrativa e adicionalmente às recomendações já realizadas, sugerem-se: gestão voltada para as pessoas, valorização da equipe de enfermagem, por meio do diálogo, reconhecimento, respeito, incentivo, estímulo, programas de educação continuada com enfoque no desenvolvimento pessoal e profissional, sistema eficaz de comunicação interna, planos de carreira, cargos e salários, inclusão do trabalhador da enfermagem no processo de tomada de decisões, promoção de melhorias nas condições de trabalho, fóruns sobre o tema satisfação no trabalho (congressos, reuniões), elaboração de estudos com níveis de evidência fortes para subsidiar propostas de mudanças

e ações da enfermagem, mecanismos facilitadores que possibilitem o engajamento dos trabalhadores em cursos de aperfeiçoamento profissional.

### Referências

1. Martínez MC, Paraguay AIBB. Satisfação e saúde no trabalho: aspectos conceituais e metodológicos. *Cad Psicol Soc Trab.* 2003;6(1):59-78.
2. Martins MCF, Santos GE. Adaptação e validação de construto da Escala de Satisfação no Trabalho. *PsicoUSF.* 2006;11(2):195-205.
3. Martins JT, Robazzi MLCC, Plath GA. Satisfação e insatisfação entre auxiliares e técnicos de enfermagem de uma unidade de internação feminina de um hospital escola. *Cienc Enferm.* 2007;13(1):25-33.
4. Carlotto MS, Câmara SG. Propriedades psicométricas do Questionário de Satisfação no Trabalho (S20/23). *PsicoUSF.* 2008;13(2):203-10.
5. Gallo CMC. Desvelando fatores que afetam a satisfação e a insatisfação o trabalho de uma equipe de enfermagem [dissertação]. Rio Grande: Programa de Pós-Graduação em Enfermagem/Fundação Universidade Federal do Rio Grande; 2005. 214 p.
6. Stetler CB, Morsi D, Rucki S, Broughton S, Corrigan B, Fitzgerald J, et al. Utilization-Focused Integrative Reviews in a Nursing Service. *Applied Nurs Res.* 1998;11(4):195-206.
7. Ganong LH. Integrative reviews of nursing research. *Res Nurs Health.* 1987;10(1):1-11.
8. Broome ME. Integrative literature reviews for the development of concepts. In: Rodgers BL, Knafk KA, editors. *Concept development in nursing: foundations, techniques and applications.* Philadelphia (USA): WB Saunders; 2000. p. 231-50.
9. Whittemore R, Knafk K. The integrative review: update methodology. *J Adv Nurs.* 2005;52(5):546-53.
10. Ursi ES. Prevenção de lesão de pele no perioperatório: uma revisão integrativa da literatura [dissertação]. Ribeirão Preto: Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto/ Universidade de São Paulo; 2005. 128 p.
11. Andrade LM, Caetano JA, Soares E. Percepção das enfermeiras sobre a unidade de emergência. *Rev RENE.* 2000;1(1):91-7.
12. Fadel CB, Carvalho ML, Arcieri RM, Saliba NA, Garbin CAS. Interesse e satisfação profissional de quem atua em equipes do programa saúde da família no noroeste paulista. *Reme - Rev Min Enferm.* 2008;12(1):64-70.
13. Araújo MMT, Silva MJP, Francisco MCPB. Nursing the dying: essential elements in the care of terminally ill patients. *Int Nurs Rev.* 2004;51(3):149-58.

