

Satisfação no trabalho: indicador de qualidade no gerenciamento de recursos humanos em enfermagem*

JOB SATISFACTION: A QUALITY INDICATOR IN NURSING HUMAN RESOURCE MANAGEMENT

SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO: INDICADOR DE CALIDAD EN EL GERENCIAMIENTO DE RECURSOS HUMANOS EN ENFERMERÍA

Vera Thânia Alves Siqueira¹, Paulina Kurcgant²

RESUMO

Estudo descritivo que aborda a satisfação no trabalho de enfermeiros gerentes e assistenciais nos Serviços de Hematologia e Hemoterapia de um hospital público da cidade de São Paulo. Objetivou identificar fatores geradores de satisfação no trabalho de enfermeiros gerentes e assistenciais e subsidiar os resultados para a construção de indicadores para avaliação da qualidade do gerenciamento de recursos humanos em Enfermagem. Os componentes do trabalho foram: autonomia, interação, status profissional, requisitos do trabalho, normas organizacionais e remuneração. Participaram do estudo 44 enfermeiros. O instrumento de coleta foi o questionário Índice de Satisfação Profissional (ISP). Concluindo, este estudo permitiu identificar que o grupo assistencial foi o mais satisfeito, com ISP 10,5; o gerencial totalizou 10,0. Quanto à satisfação com a atividade atual, 88,9% dos enfermeiros gerentes disseram estar satisfeitos, assim como 90,9% dos assistenciais. Para os dois grupos, a autonomia foi o componente de maior nível de satisfação profissional.

DESCRIPTORIOS

Satisfação no trabalho
Gerência
Recursos humanos de enfermagem no hospital
Autonomia profissional

ABSTRACT

This descriptive study addresses the job satisfaction of nurse managers and clinical nurses working at the Hematology and Hemotherapy Services of a public hospital in São Paulo. The study objectives were to identify the factors that caused job satisfaction among nurse managers and clinical nurses, and support the results in the development of indicators to evaluate the quality of nursing human resource management. The components of the study were: autonomy, interaction, professional status, job requirements, organizational norms and remuneration. Participants were 44 nurses. Data were collected using a Job Satisfaction Index (JSI) questionnaire. In conclusion, this study permitted the identification of the clinical nurse group, which was the most satisfied, with a JSI of 10.5; the managerial group scored 10.0. Regarding the satisfaction levels in regards to the current activity, 88.9% of the nurse managers reported feeling satisfied, as did 90.9% of clinical nurses. For both groups, autonomy was the component with the highest level of professional satisfaction.

DESCRIPTORS

Job satisfaction
Management
Nursing, staff, hospital
Professional autonomy

RESUMEN

Estudio descriptivo que aborda la satisfacción laboral de enfermeros gerentes y asistenciales en Servicios de Hematología y Hemoterapia de hospital público de São Paulo-Brasil. Objetivó identificar factores generadores de satisfacción en el trabajo de enfermeros gerentes y asistenciales y que los resultados respalden la construcción de indicadores para evaluación de calidad del gerenciamento de recursos humanos en Enfermería. Los componentes del trabajo fueron: autonomía, interacción, status profesional, requisitos del puesto, normas organizacionales y remuneración. Participaron 44 enfermeros. El instrumento de recolección fue el cuestionario Índice de Satisfacción Profesional (ISP). Concluyendo, este estudio permitió identificar que el grupo asistencial fue el más satisfecho, con ISP 10,5; el gerencial alcanzó 10,0. En cuanto a la satisfacción con la actividad actual, 88,9% de los enfermeros gerentes dijeron estar satisfechos, así como 90,9% de los asistenciales. Para ambos grupos, la autonomía fue el componente de mayor nivel de satisfacción personal.

DESCRIPTORIOS

Satisfacción en el trabajo
Gerencia
Personal de enfermería en hospital
Autonomia profesional

* Extraído da dissertação "Satisfação no trabalho: indicador de qualidade no gerenciamento de Recursos Humanos em Enfermagem", Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo, 2010. ¹ Mestre em Ciências na Área de Fundamentos e Práticas de Gerenciamento em Enfermagem pela Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo. MBA em Administração Empresarial Estratégica pela EDUCON/USP. Enfermeira de Hemoterapia do Estado de São Paulo. São Paulo, SP, Brasil. verathania@hotmail ² Professora Titular do Departamento de Orientação Profissional da Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo. São Paulo, SP, Brasil. pkurcg@usp.br

INTRODUÇÃO

A importância do construto satisfação no trabalho para a área do comportamento organizacional tem motivado estudiosos a avaliar e tentar responder questionamentos que envolvem essa temática.

Vários estudiosos desenvolveram diferentes teorias para explicar o que faz as pessoas adotarem atitudes, pensarem, agirem e buscarem seus objetivos ou metas em busca da satisfação⁽¹⁾.

Na atualidade, a competitividade entre as instituições tem crescente destaque no cenário mundial, levando as instituições que centralizam o foco nos processos a redirecioná-los para os resultados. Nesse contexto, muitas vezes, os funcionários são desafiados a executar tarefas para as quais não foram treinados, passando por constantes adaptações.

Essas mudanças, até de paradigmas, tornam-se desafios capazes de influenciar na execução de tarefas diárias, podendo produzir satisfação em alguns e, em outros, insatisfação⁽²⁾.

A Teoria dos Dois Fatores de Herzberg⁽³⁾ foi a primeira teoria proposta que explicava a satisfação com o trabalho e apontava a existência de dois grupos de fatores responsáveis pelo desempenho no trabalho: os de satisfação no trabalho, que são os motivadores, como o próprio trabalho, o desempenho, a promoção e o reconhecimento pelo trabalho executado; e os fatores higiênicos, como supervisão, relações interpessoais no trabalho, política da organização e salário que, quando precários, causam insatisfação no trabalho.

Em relação à satisfação no trabalho, estudos realizados com enfermeiros apontam que este profissional parece estar mais satisfeito com os aspectos intrínsecos do seu trabalho, como reconhecimento e responsabilidade, do que com os aspectos extrínsecos, como salário, qualidade de supervisão, relacionamento com a equipe de trabalho e condições de trabalho⁽⁴⁾.

A satisfação no trabalho é de difícil mensuração, devido à diversidade de seus aspectos e ainda é considerada uma variável de atitudes que reflete como o indivíduo se sente em relação ao trabalho de forma geral e em seus vários aspectos⁽²⁾.

O instrumento de medida de satisfação no trabalho mais antigo publicado é o de Brayfield e Rothe, que se propõe a avaliar a satisfação geral no trabalho. No campo da Enfermagem, o primeiro trabalho encontrado sobre satisfação profissional foi publicado na década de 1950⁽⁵⁾.

No Brasil, nas décadas de 1970 e 1980, alguns instrumentos foram construídos e validados fatorialmente. To-

dos utilizaram análise fatorial e demonstraram a multidimensionalidade do construto.

Como mostra a literatura pertinente, estudos sobre satisfação no trabalho evoluíram muito nos últimos 20 anos. No Brasil, no campo da Enfermagem, dentre outros estudiosos já referenciados neste estudo sobre a temática satisfação no trabalho, diversos autores evidenciam que a diversificação de conceitos com diferentes enfoques torna difícil o estabelecimento de um único conceito para esta temática⁽⁵⁾.

Vários relatos identificaram diferentes tipos de instrumentos de medida de satisfação profissional, sendo alguns instrumentos encontrados desenvolvidos especificamente para a Enfermagem: *Job Satisfaction Index*; *Job Descriptive Index*; *Job Satisfaction Tool*; *Job Diagnostic Survey*; *Job Characteristics Inventory*; *Price and Mueller's Satisfaction Instrument*; *Nursing Job Satisfaction Scale*; *McCloskey/Mueller Satisfaction Scale*; *Perceptions of the Nurses' Workplace Questionnaire*; *Satisfaction with the Clinical Ladder Scale*; *Work Quality Index*; *Job Satisfaction Questionnaire*⁽⁵⁾.

Embora não exista consenso sobre qual instrumento utilizar e em quais ambientes, considera-se que o instrumento mais apropriado é aquele que pode ser utilizado em uma variedade de locais e culturas e que permita comparações⁽⁶⁾. Nesse contexto, as mudanças que ocorreram no cenário industrial, político, social e econômico das empresas ao longo do tempo criaram novas expectativas que começaram a permear os interesses das organizações.

As organizações passaram a perceber a importância do trabalho integrado entre os recursos humanos e as demais áreas da empresa e a necessidade de enriquecimento das atividades tradicionais de RH como treinamento e desenvolvimento; remuneração; descrição e análise de cargos, por constituírem as políticas vitais na formulação e implementação de estratégias centradas na qualidade que se reflete em toda a organização⁽⁷⁾.

Nos dias de hoje, empresas bem sucedidas buscam valorizar os recursos humanos, que constituem seu principal patrimônio. Também estão desenvolvendo a consciência da necessidade de investir em treinamento e qualidade de vida no trabalho, pois, para se inserir de forma vantajosa no mundo globalizado, faz-se necessário manter funcionários saudáveis, motivados e qualificados.

A gerência constitui um importante instrumento de política, incorporando um caráter articulador e interativo, ou seja, a ação gerencial é determinada e determinante do processo de organização de serviços de saúde e fundamental na efetivação de políticas sociais e, em específico, as de saúde⁽⁸⁾.

Em relação à
satisfação no trabalho,
estudos realizados
com enfermeiros
apontam que este
profissional parece
estar mais satisfeito
com os aspectos
intrínsecos do seu
trabalho, como
reconhecimento e
responsabilidade, do
que com os aspectos
extrínsecos, como
salário...

A tecnologia da informação possibilitou o acesso rápido à informação e trouxe conhecimento que, agregado à prática, permite monitorar os instrumentos de medidas, conhecidos como indicadores da qualidade, que vêm sendo amplamente utilizados no gerenciamento dos recursos humanos nos serviços de saúde e demais instituições.

Frente a essa nova realidade, os trabalhadores vêm passando grandes mudanças nas relações de trabalho, uma vez que a expectativa em relação ao perfil do trabalhador tem se tornado evidente, havendo necessidade de treinamento contínuo e aperfeiçoamento, objetivando torná-lo mais capacitado para que possa contribuir de modo mais eficiente com a visão global e corresponder às demandas do cliente e do empregador.

Os indicadores são compreendidos como dados ou informações numéricas que buscam quantificar as entradas (recursos ou insumos), as saídas (produtos) e o desempenho de processos e produtos da organização como um todo, sendo empregados para acompanhar e melhorar os resultados ao longo do tempo⁽⁹⁾.

A construção de indicadores de qualidade para a avaliação dos serviços de saúde requer referenciais de apoio encontrado nos diferentes elementos constitutivos das estruturas institucionais, dos processos de trabalho e dos resultados da assistência prestada. Os indicadores se mostram como instrumentos imprescindíveis para avaliação dos serviços de saúde por ser uma unidade de medida de uma atividade com a qual está relacionada, ou ainda uma medida quantitativa que pode ser usada como um guia para monitorar e avaliar a qualidade da assistência e as atividades de um serviço⁽¹⁰⁾. Assim, o presente estudo teve por objetivos: identificar os fatores geradores de satisfação no trabalho de enfermeiros gerentes e assistenciais e subsidiar os resultados na construção de indicadores para avaliação da qualidade do gerenciamento de recursos humanos em Enfermagem.

MÉTODO

Trata-se de estudo descritivo, onde os *loci* do estudo foram os serviços de Hematologia e Hemoterapia de um hospital público, ligados à Secretaria da Saúde da cidade de São Paulo, apoiados por uma Fundação. Portanto, esse hospital é responsável por prestar assistência de alta complexidade à clientela conveniada e do Sistema Único de Saúde, contribuindo com o ensino, pesquisa e prestação de serviços de saúde destinados à comunidade.

O estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo sob o nº421/2004, Comissão Científica da Fundação Pró-Sangue Hemocentro de São Paulo sob o nº11/2008 e da Comissão Nacional de Ética em Pesquisa sob o nº FR- 247858, conforme Resolução nº 196/96 do Conselho Nacional de Saúde⁽¹¹⁾. A pesquisa que originou o artigo refere-se ao Processo nº 11/2008, sem órgão financiador.

A participação dos respondentes foi voluntária e anônima. A faculdade de optar em participar ou não da pesquisa, ou ainda de desistir de sua participação em qualquer fase da mesma, foi mantida sem incorrer em qualquer tipo de prejuízo ou sanção decorrente do seu ato.

O Termo de Consentimento Livre e Esclarecido foi entregue a cada participante, conforme o vínculo institucional, no período que antecedeu a coleta de dados, e foi explicada a importância do preenchimento e devolução do mesmo. Também estava incluso o fato de que os resultados do estudo poderiam ser divulgados em eventos científicos e/ou publicações.

A pesquisadora colocou-se à disposição dos respondentes para eventuais esclarecimentos durante todo o período de realização da pesquisa e disponibilizou o acesso para contato através de telefones e e-mail.

A coleta de dados teve início após a aprovação do projeto pelas Comissões de Ética em Pesquisa das instituições envolvidas, sendo conduzida, pessoalmente, pela pesquisadora durante o período de fevereiro a abril de 2009.

Para a coleta de dados, a pesquisadora contactou pessoalmente os enfermeiros participantes, fazendo as orientações e esclarecimentos necessários.

Participaram do estudo 44 enfermeiros, sendo 10 enfermeiros na função gerencial e 39 na função assistencial. A coleta de dados ocorreu nos meses de fevereiro a abril de 2009. O modelo de questionário utilizado foi elaborado em 1972 por Paula L. Stamps, nos EUA, que mediu o *Index of Work Satisfaction (IWS)* entre enfermeiras intensivistas em relação aos componentes do trabalho (remuneração, *status* profissional, autonomia, políticas organizacionais, requisitos do trabalho e interação com as subdivisões enfermeira-enfermeira e enfermeira-médico. Em 1999, esse modelo foi adaptado e validado para a língua portuguesa⁽⁵⁾.

Para esse estudo, foi adotado o modelo traduzido⁽⁵⁾, com as devidas adaptações para o modelo gerencial, a fim de atender aos objetivos deste estudo. O questionário foi dividido em duas partes, sendo a parte A composta de 15 questões pareadas, nas quais os respondentes expressaram o grau de importância para cada componente da satisfação, e a Parte B com 44 questões, nas quais os respondentes manifestaram o nível de satisfação utilizando uma Escala de Likert, de sete pontos, sinalizando o grau de concordância ou discordância. A ponderação entre as duas partes constitui o Índice de Satisfação Profissional (ISP)⁽¹²⁾.

Para os componentes do ISP, foram adotadas as definições: **Autonomia** – o grau de independência, iniciativa e liberdade, tanto permitido quanto necessário, nas atividades diárias de trabalho; **Interação** – oportunidades de contato social e profissional, formal e informal, durante o horário de trabalho; **Status profissional** – a importância ou significância percebida acerca do seu trabalho, tanto no seu ponto de vista como de outros; **Requisitos do tra-**

balho – tarefas ou atividades que devem ser executadas como parte regular do trabalho; **Normas organizacionais** – normas administrativas e procedimentos propostos pelo Hospital/Instituição e administração dos serviços de enfermagem e **Remuneração** – pagamento em dinheiro e benefícios adicionais recebidos pelo trabalho executado⁽¹²⁾. Os dados coletados obtidos foram tratados organizados, categorizados, codificados e digitados em planilha eletrônica do *Microsoft Office® Excel 2007* e, posteriormente, tratados através do *Statistical Package For The Social Sciences®* versão 16.0. Os dados sociodemográficos e profissionais foram tratados pela estatística descritiva e a análise foi realizada segundo o grupo profissional.

Para determinar o ISP, foi criada uma matriz de frequência absoluta que evidencia os componentes mais selecionados e a importância que cada participante atribuiu àquele componente. Em seguida, foi calculada a frequência relativa dividindo-se os valores absolutos pelo número de participantes e as porcentagens foram convertidas em desvio padrão, que resultou na matriz-Z. Os escores-Z não podem ser negativos, então foi aplicado um fator de correção +2,5 ao valor da média dos Z-escores. Com o ajuste da matriz-Z, cada componente recebe um valor denominado coeficiente de ponderação que mede o nível de importância atribuída.

Em relação ao escore da escala de atitude, os itens dos componentes foram agrupados e foram criadas matrizes de frequências de respostas com o objetivo de analisar os padrões de respostas. Para determinar o escore total da escala, foi feita a inversão dos escores positivos. Em seguida, foram formadas as matrizes de distribuição de frequência de respostas por componente, onde o número gerado pelo componente é denominado Escore Total do Componente. Esses valores foram divididos pelo número total dos componentes, resultando nos escores médios dos componentes da escala, onde se obtêm, assim, a classificação do nível atual de satisfação.

Os níveis totais de satisfação foram determinados pela soma total dos seis componentes, que varia de 44 a 308. Para calcular o escore médio da escala, foi feita a soma do escore médio e, em seguida, foi dividido pelo número de componentes, que pode variar de um a sete. O Índice de

Satisfação Profissional (ISP) final foi resultante da soma dos escores ajustados dos seis componentes e dividido pelo número de componentes. Os valores do Alfa de Cronbach foram calculados para cada componente, considerando-se um escore inverso para as questões consideradas positivas.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise dos dados sociodemográficos apontou domínio do sexo feminino: 100% entre os gerentes e 97,1% entre os assistenciais. A idade entre os enfermeiros gerentes variou de 39 anos para idade mínima e 57 anos para a idade máxima. Entre os assistenciais, a idade mínima foi de 25 anos e de 56 para a máxima. Quanto ao tempo de formado, para os dois grupos variou de três anos a 34 anos. Quanto à realização de pós-graduação, no grupo de gerentes, 66,7% têm especialização completa. No grupo assistencial, 85,7% têm especialização completa. Os cursos de especialização em Enfermagem nas áreas de Hematologia e Hemoterapia são de especialização recente e ainda são pouco conhecidos, nos quais foi identificado que apenas 2,9% dos enfermeiros assistenciais cursam pós-graduação nesta área específica.

Os dados apontam para duas vertentes: uma refere-se à natureza do trabalho em Hematologia/Hemoterapia, que requer conhecimentos e capacitação específicos, e outra se refere à tendência dos participantes em realizar cursos relacionados à área em que começaram atuando profissionalmente. Observou-se ainda que nenhum dos enfermeiros gerentes cursou pós-graduação na área específica de Hematologia ou Hemoterapia, provavelmente por terem ingressado na instituição há mais tempo.

Em relação à satisfação com a atividade atual de gerente, oito dos dez participantes responderam a questão, na qual oito (88,9%) afirmaram estar satisfeitos em sua atividade atual, um (11,1%) afirmou não estar satisfeito e um não informou. No grupo assistencial de 34 participantes, 30 (90,9%) afirmaram estar satisfeitos com a atividade atual, três (9,1%) afirmaram não estar satisfeitos e um caso não informou. Nos dois grupos, a maioria mostrou-se satisfeita com a atividade que realizava.

Tabela 1 - Escores do coeficiente de ponderação, escore médio, escore ajustado e valor do ISP para os grupos de enfermeiros gerencial e assistencial dos Serviços de Hematologia e Hemoterapia - São Paulo, fevereiro a abril de 2009

Grupo	Componente	Coefficiente de Ponderação	Escore médio	Escore ajustado	ISP*
<i>Gerencial</i>	Autonomia	3,383	4,514	15,271	10,073
	Interação	2,240	5,033	11,275	
	Requisitos do trabalho	2,344	4,167	9,767	
	Status profissional	1,617	5,286	8,547	
	Remuneração	3,487	2,352	8,201	
	Normas organizacionais	1,929	3,825	7,379	
<i>Assistencial</i>	Autonomia	3,506	4,357	15,274	10,553
	Interação	2,518	4,337	10,921	
	Requisitos do trabalho	1,812	4,722	8,557	
	Status profissional	1,706	5,667	9,667	
	Remuneração	3,329	2,963	9,864	
	Normas organizacionais	2,129	4,243	9,034	

*Valor do Índice de Satisfação Profissional (ISP) global considerando todos os componentes

Quanto aos componentes de satisfação profissional (Tabela 1), pode-se inferir que quanto à *autonomia* neste estudo, os dois grupos apresentaram-se em sua maioria satisfeitos com este componente, o que leva a inferir que estes profissionais têm se apropriado de uma maior independência em suas ações, através do conhecimento, encontrando respaldo na afirmação da autora que *aponta e questiona a falta de autonomia do enfermeiro, revelando que este profissional não estará satisfeito enquanto não puder praticar sua profissão usando conhecimentos e julgamentos independentes para benefício dos pacientes*⁽⁴⁾. Embora os participantes tenham indicado um alto nível de satisfação, em relação à autonomia, poderiam melhorar seu desempenho profissional se tivessem mais oportunidades de atualização e aperfeiçoamento, uma vez que estão vinculados a um hospital público.

Na mesma linha de pensamento, *autonomia* significa a responsabilidade individual pelo trabalho ou o controle sobre as decisões profissionais⁽¹³⁾. Sabe-se que a satisfação é um fator que favorece a motivação e a produtividade profissional, estimulando a dedicação ao trabalho e à qualidade do serviço, o que se refere também à autonomia. Nesta, o enfermeiro utiliza seu saber e sua sensibilidade no desempenho desta autonomia, contribuindo para uma enfermagem mais competente. No presente estudo, os grupos participantes pontuaram a *autonomia* como o componente mais importante de satisfação no trabalho.

A *remuneração* foi avaliada pelos dois grupos, em relação à satisfação como salário percebido, com relativo destaque, pontuando como primeiro item 3,4 em nível de importância para o grupo gerencial e como segundo item (3,3) para o grupo assistencial. Pode-se inferir que existe expectativa salarial, uma vez que se trata de uma instituição pública que, segundo a política de correção salarial, encontra-se engessada há vários anos. Pode-se considerar que os dados revelam, pela classificação feita pelos participantes, que a remuneração é um fator gerador de insatisfação profissional, mas não é o principal fator determinante de satisfação profissional.

A *interação*, referindo-se à relação enfermeiro-enfermeiro, avaliada de acordo com o resultado do Alfa de Cronbach, que mediu a consistência do item no questionário, apresentou consistência de 0,5 para o grupo gerencial e de 0,6, para o grupo assistencial. Em relação à interação enfermagem-médico, a consistência foi alta (0,8) para os dois grupos. Este foi o item que apresentou a mais alta consistência. O Alfa de Cronbach considerado para este estudo foi de 0,5, conforme Tabela 2.

As relações interpessoais como um dos componentes analisados nesse estudo foi considerado para os dois grupos como elemento da satisfação profissional. Nos estudos⁽¹⁴⁾, este componente também foi evidenciado como fonte de satisfação entre os enfermeiros.

Quanto ao *status profissional* em relação às questões pareadas, os valores das frequências absolutas atribuídas

a esse componente para os dois grupos foram bastante expressivos e satisfatórios, sendo 0,8 para os dois grupos, ressaltando que para esta análise somente foram considerados aqueles que preencheram as partes A e B do questionário.

Tabela 2 - Coeficiente de Consistência Interna (Alfa de Cronbach) para os componentes do ISP nos grupos de enfermeiros gerencial e assistencial dos serviços de Hematologia e Hemoterapia - São Paulo, fevereiro a abril de 2009

Componente	Gerencial	Assistencial
Autonomia	0,547	0,651
Interação (Geral)*	0,831	0,830
Enfermeiro-Enfermeiro	0,591	0,671
Enfermeiro-Médico	0,872	0,852
Status profissional**	0,480	0,327
Requisitos do trabalho	0,723	0,455
Normas organizacionais	0,600	0,311
Remuneração	0,714	0,750

* Excluída a questão 10 para evitar valores negativos do Alfa de Cronbach;
 ** Excluídas as questões 2 e 41 para evitar valores negativos do Alfa de Cronbach.

Para os *requisitos do trabalho*, os grupos apresentaram resultados divergentes em relação ao nível de importância do ISP, percebido no Escore Ajustado (Tabela 1). Para o grupo gerencial, o escore foi 9,7, enquanto para o grupo assistencial foi 8,5. Embora apresentem valores próximos, para o grupo assistencial o nível de importância atribuído a este componente alcançou o último escore da escala para este grupo. Com isto, conclui-se que o grupo gerencial apresentou-se satisfeito em relação aos requisitos do trabalho, enquanto que o grupo assistencial mostrou-se menos satisfeito. Esse achado encontra respaldo na maioria dos estudos referentes a este componente, nos quais a rotina, burocratização, inflexibilidade no trabalho, quantidade/sobrecarga e modelo de assistência resultam em fatores causadores de insatisfação^(5,14-16). Considerando que os *requisitos do trabalho* têm relação direta com as condições de trabalho da enfermagem e que os enfermeiros se encontram expostos a riscos ocupacionais, estresse, entre outros, percebe-se que, neste estudo, estes fatores estão influenciando mais acentuadamente o grupo assistencial.

Em se tratando de *normas organizacionais*, o grupo gerencial apontou este componente como o de menor satisfação, segundo representado no Escore Ajustado pelo valor 7,3, enquanto que o grupo assistencial apresentou um escore de 9,0 para o mesmo componente. Os dois grupos apresentaram-se satisfeitos com este componente, embora o grupo gerencial tenha apontado-o como componente de menor satisfação, conforme a Tabela 1.

Ao observar a consistência do Alfa de Cronbach para este componente, obteve-se o escore 0,3 para o grupo assistencial, apresentando a menor consistência para este grupo (Tabela 2).

Também se observa que, no Coeficiente de Ponderação, este componente se apresenta como o segundo menor ní-

vel de importância, dado pelo grupo gerencial uma pontuação de 1,9, enquanto que, no assistencial, se encontra em terceiro menor nível de importância, com escore 2,1.

Com estes resultados, os dois grupos classificaram como moderado o nível de importância atribuído ao componente *normas organizacionais*. Nesta mesma abordagem, outros estudos realizados apontaram que a administração dos hospitais não dá a atenção necessária ao corpo da enfermagem, mantendo um distanciamento dos problemas e das dificuldades enfrentados pela enfermagem, resultando em insatisfação⁽¹⁶⁾. Os enfermeiros reconheceram como importantes as atividades que desenvolviam no trabalho, porém mostraram-se insatisfeitos com as condições de trabalho⁽¹⁶⁾.

Assim, um indivíduo que se sente gratificado pelo trabalho tende a criar uma relação positiva com a organização, identificando-se com ela. É por meio deste sentimento que o indivíduo se sente membro efetivo da organização⁽¹⁷⁾.

Pode-se inferir que a realidade apresentada em diversos estudos possivelmente é vivenciada pelos participantes deste estudo, uma vez que, vinculados a instituições públicas, os serviços de saúde têm enfrentado dificuldades na sua gestão, assim como no gerenciamento dos Recursos Humanos, resultando em insatisfação aos seus colaboradores.

Finalizando, a importância dos seis componentes de satisfação profissional que foram avaliados apresentaram, em seus estudos, o componente *autonomia* como o item mais importante para promoção da satisfação entre os profissionais^(5,15,18). Esses achados vêm corroborar os resultados deste estudo, uma vez que os dois grupos participantes também pontuaram o componente *autonomia* como o mais importante item de satisfação no trabalho (Quadro 1).

Quadro 1 - Classificação dos componentes do ISP conforme atribuição dada pelos grupos de enfermeiros gerentes e assistenciais, partindo do nível de menor satisfação para o de maior satisfação - São Paulo, fevereiro a abril de 2009

MENOS IMPORTANTE	→	MAIS IMPORTANTE
GRUPO GERENCIAL		
Normas Org. - Remuneração - Status Profissional - Req. do Trabalho - Interação - Autonomia		
GRUPO ASSISTENCIAL		
Req. do Trabalho - Normas. Org. - Status Profissional - Remuneração - Interação - Autonomia		

REFERÊNCIAS

1. Vieira MJ. Imagem cultural e motivação na escolha da enfermagem. Aracaju: EDUFS/ Fundação Oviêdo Teixeira; 2002. p.19-50.
2. Spector PE. Psicologia nas organizações. 2ª ed. São Paulo: Saraiva; 2004.
3. Herzberg F, Mausner B, Snyderman B. The motivation to work. New York: Wiley; 1959.
4. Kelly BO. Satisfied with your job? Nurs Manage. 1985;160(26):56-8.

CONCLUSÃO

Considerando os objetivos propostos e, a partir da análise e tratamento dos dados, os resultados permitiram as seguintes conclusões:

Quanto ao nível de satisfação profissional, o grupo gerencial se apresentou mais satisfeito com o componente *autonomia*, seguido pelo componente *interação*, *requisitos do trabalho*, *status profissional*, *remuneração* e *normas organizacionais*. O grupo assistencial também se apresentou mais satisfeito com o componente *autonomia*, seguido pelos componentes *interação*, *remuneração*, *status profissional*, *normas organizacionais* e *requisitos do trabalho*.

Os níveis de satisfação no grupo gerencial, considerando do *menos* satisfatório para o *mais* satisfatório, foram: *normas organizacionais*, *remuneração*, *status profissional*, *requisitos do trabalho*, *interação* e *autonomia* e para o grupo assistencial, do *menos* satisfatório para o *mais* satisfatório, foram *requisitos do trabalho*, *normas organizacionais*, *status profissional*, *remuneração*, *interação* e *autonomia*.

Neste estudo, o fato do componente *autonomia* se destacar como o que proporcionou maior satisfação profissional para os dois grupos, e os componentes *normas organizacionais* e *requisitos do trabalho* os de menor satisfação profissional para o grupo gerencial e assistencial, respectivamente, permite uma reflexão quanto aos aspectos que vêm sendo priorizados pelos gestores das instituições hospitalares. A dedicação à elaboração de normas e rotinas com o intuito de organizar e padronizar o processo de trabalho e o gerenciamento de Recursos Humanos têm se configurado em fatores negativos na avaliação da satisfação do enfermeiro na sua prática profissional. Com vistas às políticas de saúde que possam atender adequadamente aos objetivos e metas institucionais, devem ser agregados elementos que atendam às demandas e necessidades dos profissionais que concretizam os objetivos e metas institucionais.

Concluindo, este estudo evidenciou diferentes dimensões do constructo *satisfação no trabalho*, contribuindo para a construção dos indicadores do gerenciamento de Recursos Humanos em enfermagem a partir dos fatores geradores de satisfação, identificando o nível de satisfação manifesta pelos grupos de enfermeiros gerentes e assistenciais atuantes nos serviços de Hematologia e Hemoterapia das Instituições pesquisadas.

5. Lino MM. Satisfação profissional entre enfermeiras de UTI: adaptação transcultural do Index of Work Satisfaction [dissertação]. São Paulo: Escola de Enfermagem, Universidade de São Paulo; 1999.
6. Misener TR. Toward an international measure of job satisfaction. *Nurs Res.* 1996;45(2):87-91.
7. Santos F. Contribuição de recursos humanos para a competitividade em qualidade: estudos de caso. *Rev Adm Contemp.* 1997;1(3):121-40.
8. Kurcgart P, Ciampone MHT. A pesquisa na área de gerenciamento em enfermagem. *Rev Bras Enferm.* 2005;58(2):61-4.
9. Fundação Nacional da Qualidade (FNQ). Rumo a excelência: critérios para avaliação do desempenho e diagnóstico organizacional. [Prêmio Nacional da Gestão em Saúde 2006-2007]. São Paulo: FNQ/CQH; 2006.
10. Lima AFC, Kurcgart P. Indicadores de qualidade no gerenciamento de recursos humanos em enfermagem. *Rev Bras Enferm.* 2009;62(2):234-9.
11. Conselho Nacional de Saúde. Resolução n. 196, de 10 de outubro de 1996. Dispõe sobre normas regulamentadoras de pesquisa envolvendo seres humanos. *Bioética.* 1996;4(2 Supl):15-25.
12. Lino MM. Satisfação profissional entre enfermeiras de Unidade de Terapia Intensiva [tese doutorado]. São Paulo: Escola de Enfermagem, Universidade de São Paulo; 2004.
13. Blegen MA. Nurses' job satisfaction: a meta-analysis of related variables. *Nur Res.* 1993; 42(1):36-41.
14. Beck CLC, Budó MLD, Gonzáles RMB. A qualidade de vida na concepção de um grupo de professores de enfermagem - elementos para reflexão. *Rev Esc Enferm USP.* 1999;33(4): 348-54.
15. Fung-Kam L. Job satisfaction and autonomy of Hong Kong registered nurses. *J Adv Nurs.*1998;27(2):355- 63.
16. Rodrigues Filho J. Enfermagem: fatores de satisfação. *Rev Bras Enferm.* 1995;48(3):242-50.
17. Kramer GG, Faria JH. Vínculos organizacionais. *Rev Adm Pública.* 2007;41(1):83-104.
18. Matsuda LM. Satisfação profissional da equipe de enfermagem de uma UTI - adulto: perspectivas de gestão para a qualidade da assistência [dissertação]. Ribeirão Preto: Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo; 2002.