

Nádia Andreia da Silva Seixas

Nº 15517

Satisfação Profissional do Enfermeiro do Serviço de Urgência

Assinatura do Autor



Nádia Andreia da Silva Seixas

“ Monografia apresentada à
Universidade Fernando Pessoa
como parte dos requisitos para a
obtenção do grau da Licenciatura de
Enfermagem no ano 2008/2009.”

**“A Satisfação está no esforço e não
apenas na realização final.”**

Gandhi, Mohandas

FOLHA DE SIGLAS

EPE – Entidades Públicas Empresariais

SUMÁRIO

A Satisfação Profissional vai condicionar o indivíduo na sua forma de estar biopsicossocialmente. Este conceito tem influência em todas as vertentes e vai direccioná-lo para o trabalho motivado ou não.

A Satisfação Profissional tem sido alvo de diversificados estudos, principalmente fora de Portugal, que concluem que existem factores que levam à insatisfação, factores esses que se relacionam com a forma de atingir os objectivos e factores que levam à satisfação como sendo os das relações que se estabelecem entre os Enfermeiros.

O investigador sentiu necessidade de indagar sobre a satisfação que aferem os Enfermeiros que trabalham num serviço hospitalar, devido aos escassos estudos efectuados e devido a uma expectativa pessoal.

A investigação tem como objectivos: identificar o grau de satisfação dos enfermeiros que trabalham no serviço de urgência; o factor que mais satisfaz os enfermeiros do serviço de urgência; o que menos satisfaz os enfermeiros do serviço de urgência; a influência do tempo de exercício profissional e da categoria profissional sobre o grau de satisfação.

O método desta investigação classifica-se de Quantitativo, o estudo é de tipo Exploratório-Descritivo de conhecimento de nível I e Transversal, realizando-se em meio Natural. A colheita de dados foi efectuada através do questionário, no Serviço de Urgência do Centro Hospitalar de Vila Nova de Gaia/ Espinho, EPE, sendo a amostra constituída por quarenta e dois Enfermeiros.

Os resultados obtidos demonstram que, de forma geral, os Enfermeiros se encontram Satisfeitos, principalmente no que diz respeito às relações interpessoais, sendo a componente de perspectivas de promoção, a organização e funcionamento do departamento e a remuneração, os aspectos que levam a maior Insatisfação por parte dos Enfermeiros.

AGRADECIMENTOS

Gostaria de agradecer ao meu marido e aos meus pais por todo o apoio que me deram ao longo da elaboração deste trabalho e durante todo o curso.

À Elisabete e Mafalda, por tudo o que “aturaram” durante a execução da investigação, principalmente nos dias em que a sua realização não corria da melhor forma.

À Enfermeira Francelina Alves por ter aceite ser a minha orientadora de monografia e pela “paciência” que debruçou no trabalho.

Ao Enfermeiro Israel Ferreira por todo o apoio e impulso, que me fez querer realizar um trabalho ainda melhor e demonstrar que consigo atingir os meus objectivos.

A todos eles, o meu MUITO OBRIGADO, por me ajudarem a dar este passo tão importante para a finalização do curso...

ÍNDICE

I.	Introdução	12
II.	Fase Conceptual.....	14
1.	Justificação do Tema	14
2.	Questão de investigação	15
3.	Objectivos.....	16
4.	Revisão da literatura	17
4.1	Satisfação.....	17
4.2	Cuidados hospitalares	32
III.	Fase Metodológica.....	37
1.	Desenho da Investigação	37
2.	Aspectos Éticos.....	42
3.	Cronograma	45
IV.	Enquadramento empírico.....	46
1.	Tratamento estatístico e análise de dados.....	46
1.1	Caracterização da População	46
1.2	Questionário.....	50
V.	Síntese de Resultados	61
	Conclusão	63
	Referências Bibliográficas.....	66
	Anexos	
	Anexo A - Questionário	
	Anexo B – Cronograma	
	Anexo C – Autorização Hospitalar	
	Anexo D – Autorização para a utilização de questionário validado	

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1- As 6 formas de satisfação no trabalho identificadas por Bruggeman et al em 1975	20
Figura 2– Uma visão comparativa de quatro teorias motivacionais.....	22
Figura 3– Modelo de correspondência entre os factores de Herzberg e Maslow.....	24
Figura 4– Factores motivadores e higiénicos.	25
Figura 5– Equação para a avaliação da satisfação.....	26
Figura 6– Causas da Satisfação: causas pessoais e causas organizacionais.....	28

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico nº1- Idade	46
Gráfico nº2- Sexo	47
Gráfico nº3- Estado Civil	47
Gráfico nº4- Nível de Escolaridade	48
Gráfico nº5- T. Exercício Profissional	48
Gráfico nº6- Categoria Profissional	49
Gráfico nº7- Perspectivas de Promoção	50
Gráfico nº8- Organização e Funcionamento do departamento onde trabalha	51
Gráfico nº9- Colaboração e Clima	52
Gráfico nº10- Remuneração.....	53
Gráfico nº11- Competências e Funcionamento Superior.....	54
Gráfico nº12- Trabalho que realiza.....	55
Gráfico nº13- Competências funcionamento dos seus colegas.....	56
Gráfico nº14- Satisfação Global	57
Gráfico nº15- Influencia do temp. de exerc. Prof.....	58
Gráfico nº16- Influencia da Categoria Prof.....	59
Gráfico nº17- Escala Percentual da Sat.....	60

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela nº1- Idade	46
Tabela nº2- Sexo	47
Tabela nº3- Estado Civil.....	47
Tabela nº4- Nível de Escolaridade.....	48
Tabela nº5- T. Exercício Profissional	48
Tabela nº6- Categoria Profissional	49
Tabela nº7-Perspectivas de Promoção	50
Tabela nº8- Organização e Funcionamento do departamento onde trabalha.....	51
Tabela nº9- Colaboração e Clima	52
Tabela nº10- Remuneração	53
Tabela nº11- Competências e Funcionamento Superior	54
Tabela nº12- Trabalho que realiza	55
Tabela nº13- Competências e funcionamento dos seus colegas.....	56
Tabela nº14- Satisfação Global.....	57
Tabela nº15- Influência do temp. de exerc. Prof.	58
Tabela nº16- Influência da Categoria Prof.	59
Tabela nº17- Escala Percentual da Sat.	60

I. INTRODUÇÃO

O presente trabalho de investigação tem como objectivos a conclusão e obtenção do Grau Académico de Licenciatura de Enfermagem na Universidade Fernando Pessoa – Faculdade das Ciências da Saúde. Sendo o Investigador Nádía Andreia da Silva Seixas e o Orientador Francelina Alves.

Este encontra-se dividido em três fases: a fase Conceptual, a fase Metodológica e Análise e Discussão de Resultados. A primeira parte correspondente à Fase Conceptual tem inseridos a Justificação do Tema, as Questões de Investigação, e os Objectivos e a Revisão da Literatura, que visa apoiar o desenvolvimento do trabalho, sendo constituída pela Satisfação e os Cuidados Hospitalares. A segunda parte corresponde à Fase Metodológica, onde são abordados a totalidade dos aspectos que vão definir toda a investigação. A terceira parte, Fase de Análise e Discussão de Resultados, inclui a apresentação e análise dos dados recolhidos através do instrumento de colheita de dados, e representa assim o culminar desta parte e do trabalho em si. O trabalho é finalizado com a conclusão sobre toda a Investigação.

A Investigação em Enfermagem significa a autonomia dos seus próprios saberes, o estabelecimento da sua própria identidade. Permite adquirir, sistematizar, renovar conhecimentos e questionar procedimentos, contribuindo assim para a melhoria da eficácia e da qualidade dos cuidados prestados.

O tema de investigação rege-se pela necessidade de aferir sobre o grau de satisfação dos enfermeiros que trabalham num serviço de urgência. Assim sendo, o presente estudo tem como título: “A Satisfação Profissional do Enfermeiro do Serviço de Urgência.”. A sua escolha deve-se ao facto de ser um assunto pertinente e pouco explorado, dessa forma suscitou interesse para aquisição de conhecimentos nesta área.

❖ Prenuncia como questões: Qual o valor percentual de satisfação dos enfermeiros que trabalham no serviço de urgência? Qual o factor que mais satisfaz os enfermeiros do serviço de urgência? Qual o factor que menos satisfaz os enfermeiros do serviço de urgência? Será que os Enfermeiros consideram que existe influência do grupo etário sobre a satisfação? Será que os Enfermeiros consideram que existe influência da

categoria profissional sobre a satisfação? E por fim os Objectivos: Identificar o grau de satisfação dos enfermeiros que trabalham no serviço de urgência; Identificar o factor que mais satisfaz os enfermeiros do serviço de urgência; Identificar o factor que menos satisfaz os enfermeiros do serviço de urgência; Identificar se os Enfermeiros consideram que ocorre influência do tempo de exercício profissional sobre a satisfação; e Identificar se os Enfermeiros consideram que ocorre a influência da categoria profissional na satisfação;

O método desta investigação classifica-se de Quantitativo, o estudo é de tipo Exploratório-Descritivo de conhecimento de nível I e Transversal, realizando-se em meio Natural.

A População seleccionada para este estudo são Enfermeiros que trabalham no Serviço de Urgência do concelho de Vila Nova de Gaia, sendo a Amostra constituída por quarenta e dois desses Enfermeiros.

O Instrumento de colheita de dados a utilizar será o Questionário, devido à população em causa e às suas vantagens na aplicação.

II. FASE CONCEPTUAL

1. JUSTIFICAÇÃO DO TEMA

No presente Projecto de Investigação o tema fundamenta-se na ilustração do grau de satisfação profissional de enfermeiros que trabalham num serviço de urgência. O Projecto de Investigação tem como título: A Satisfação profissional do Enfermeiro do Serviço de Urgência.

Segundo Fortin (2003, p.375), o tema da Investigação baseia-se no “domínio delimitado do saber, no interior do qual será formulado um problema da investigação”.

Este tema foi escolhido devido à sua pertinência, actualidade e por ser pouco explorado. O Serviço de Urgência é, na opinião do Investigador após experiencias passados nos ensinos clínicos, o serviço hospitalar a que mais doentes presta cuidados e onde o trabalho de enfermagem é mais árduo e desgastante, dessa forma sentiu necessidade de indagar sobre a satisfação dos enfermeiros que trabalham neste local.

Como motivação pessoal encontrava-se presente um particular interesse pela área de enfermagem praticada no serviço urgência e após anterior passagem pelo serviço nasceu uma maior necessidade/interesse pelo conhecimento acerca dos desafios a que os enfermeiros são sujeitos e que vão proporcionar repercussões a nível da sua satisfação profissional.

Como motivação académica visa aprofundar conhecimentos na área da investigação, apreender e a aplicar a metodologia científica e ser uma componente para a finalização da licenciatura de enfermagem.

2. QUESTÃO DE INVESTIGAÇÃO

Segundo Quivy e Campenhoudt (1998), a pergunta de partida para a investigação deve apresentar qualidades, qualidades estas relacionadas com a clareza, exequibilidade e pertinência. As seguintes questões apresentam qualidades: de clareza, pois são precisas, concisas e unívocas; de exequibilidade, pois são perguntas que vão ao encontro a uma realidade existente e pertinente, abordam um tema que existe e tem como intenção a compreensão e conclusão desse mesmo tema.

A Investigação foca-se nas seguintes questões de investigação:

- ❖ Qual o valor percentual de satisfação dos enfermeiros que trabalham no serviço de urgência?
- ❖ Qual o factor que mais satisfaz os enfermeiros do serviço de urgência?
- ❖ Qual o factor que menos satisfaz os enfermeiros do serviço de urgência?
- ❖ Será que os Enfermeiros consideram que existe influência do grupo etário sobre a satisfação?
- ❖ Será que os Enfermeiros consideram que existe influência da categoria profissional sobre a satisfação?

A questão de investigação consiste na:

“(…) questão deve ser actual, isto é, apropriada às interrogações do momento presente, pertinente para a prática profissional, e ter o potencial de contribuir para a aquisição de novos conhecimentos. Além disso, deve apresentar um interesse para o investigador e o seu meio.” (Fortin, 2003, p.58)

O tipo de questões apresentadas é classificado como Tipo I pois resultam das palavras interrogatórias, Quem, Que, Qual, “ (...) ressaltam do nível I da hierarquia dos níveis de conhecimentos e correspondem à exploração de fenómenos: são interrogações simples (...). A resposta é descritiva.” (Fortin, 2003, 51)

3. OBJECTIVOS

Segundo Fortin (2003) o objectivo da investigação apresenta de forma concisa a intenção do investigador para que este alcance as respostas às questões de investigação.

A Investigação expõe os seguintes Objectivos Específicos de Investigação:

- ❖ Identificar o grau de satisfação dos enfermeiros que trabalham no serviço de urgência;
- ❖ Identificar o factor que mais satisfaz os enfermeiros do serviço de urgência;
- ❖ Identificar o factor que menos satisfaz os enfermeiros do serviço de urgência;
- ❖ Identificar se os Enfermeiros consideram que ocorre influência do tempo de exercício profissional sobre a satisfação;
- ❖ Identificar se os Enfermeiros consideram que ocorre a influência da categoria profissional na satisfação;

O objectivo de um estudo

“ (...) indica o porquê da investigação. É um enunciado declarativo que precisa a orientação da investigação segundo o nível dos conhecimentos estabelecidos no domínio em questão.” (Fortin, 2003, p.100)

Estes objectivos enquadram-se no nível I de conhecimento, pois o seu objectivo consiste

“ (...) denominar ou descrever, significa à partida poucos conhecimentos no domínio.”

(Fortin, 2003, p.100)

4. REVISÃO DA LITERATURA

A revisão da literatura rege-se pela importância do conhecimento dos conceitos fundamentais da Investigação, que vão levar às respostas enunciadas. Através da pesquisa bibliográfica efectuada espera-se ampliar os conhecimentos sobre o tema para que seja possível indagar sobre a importância da satisfação Profissional do Enfermeiros.

Assim sendo, vão ser abordados os seguintes conceitos: Satisfação, Satisfação Profissional, Satisfação Profissional do Enfermeiro, Cuidados hospitalares, Cuidados do Serviço de Urgência, Enfermagem e Enfermeiro do Serviço de Urgência.

Segundo Fortin (2003, p.375),

“ (...) a teoria consiste no domínio de generalizações concernentes a conceitos e proposições que estabelecem relações entre variáveis, destinando a explicar e a prever um fenómeno (...) ”

4.1 SATISFAÇÃO

A palavra Satisfação, substantivo feminino e singular, deriva do latim *satisfactio* e é considerada como o acto ou efeito de fornecer prazer, como sentimento de contentamento e aprovação. (Figueiredo, 1996)

A satisfação segundo Graça e Sá (1999, pág.1) “ (...) é uma atitude, uma emoção ou um sentimento que pode ser verbalizado ou medido através de uma opinião (...) ”. Esta é constituída por três componentes, a afectiva, a cognitiva e avaliativa e a comportamental.

A componente afectiva inclui os sentimentos favoráveis ou desfavoráveis que o indivíduo demonstra em relação à situação; a cognitiva baseia-se nos julgamentos, crenças e saber que o indivíduo detém *a priori*; a comportamental reflecte a tendência para a acção sendo esta a componente que melhor identifica o seu comportamento e conduta. (Graça e Sá, 1999; Doron e Parot, 2001)

Existem diversos conceitos de satisfação, que demonstram por si só a grande complexidade e subjectividade inerente ao tema, para:

- ❖ Alderfer *cit in* Pata, M. (2008, p.5) “A satisfação está relacionada com a realização dos desejos individuais.”
- ❖ Brief *cit in* Cunha, M. et al (2004, p. 127) “A satisfação é um estado emocional expresso através da avaliação afectiva e ou cognitiva de uma experiência de trabalho.”
- ❖ James e Tetrick *cit in* Pata, M. (2008, p.6) “A satisfação está relacionada com a percepção das características da função.”
- ❖ Herzberg *cit in* Pata (2008, p.4) “Os factores motivadores eram satisficentes.”
- ❖ Locke *cit in* Francès, R.(1984, p.29) “Um estado afectivo positivo resultante da apreciação do emprego ou experiências ligadas ao emprego.”
- ❖ Taylor *cit in* Pata, M. (2008, p. 4) “A satisfação está relacionada com o dinheiro.”

Através destes conceitos podemos concluir que a satisfação está direccionada em diferentes áreas, desde a pessoal, emocional, social, psíquica, laboral até à comportamental.

Para o Investigador, o conceito que mais se relaciona com a investigação é o conceito aqui descrito por Locke e é esse principio o acompanhará durante a investigação.

4.1.1 SATISFAÇÃO PROFISSIONAL

Desde longa data que se vêm a efectuar estudos sobre a satisfação profissional. Nos anos setenta, ocorreu um grande desenvolvimento nesta área, principalmente, em França e nos Estados Unidos. A satisfação do trabalho constitui uma preocupação teórica na área da Psicologia da Saúde e do Comportamento Organizacional onde têm vindo a decorrer estudos nas diferentes profissões sobre o grau de satisfação dos trabalhadores, por ser considerada uma das mais importantes variáveis sobre o comportamento. Este interesse encontra-se inerente à sua ligação com os resultados humanos do trabalho e porque se encontra implícita no desempenho. (Francês, 1984 e Cunha et al 2004)

Segundo C. Lévy – Leboyer *cit in* Doron e Parot (2001, p. 682) a satisfação profissional define-se como um conjunto de:

“ (...) reacções afectivas relacionadas com a actividade profissional e que podem ser devidas ao prazer ligado à própria actividade ou ligadas aos papéis representadas na vida profissional ou ainda, ao valor atribuído por cada um ao que recebe em troca do seu trabalho. Mais precisamente, a satisfação sentida resulta de uma comparação implícita entre o que o trabalho dá ao indivíduo e que este espera tirar dele. As fontes variam pois segundo os indivíduos (...)”

Em Portugal, a avaliação da satisfação profissional, dos profissionais de saúde, encontra-se representada na Lei de Bases da Saúde (lei nº48/90, de 24 de Agosto), juntamente com a satisfação dos utentes, a qualidade dos cuidados e a eficiente utilização dos recursos numa óptica de custo-benefício, perspectivada para a avaliação periódica do Serviço Nacional de Saúde. (Graça e Sá, 1999)

1. Satisfação no trabalho progressiva	Verifica-se que o indivíduo está satisfeito com o seu trabalho e procura aumentar o seu nível de aspirações para otimizar o nível de satisfação.
2. Satisfação no trabalho estabilizada	Observa-se que o indivíduo está satisfeito, procurando manter o seu nível de aspirações.
3. Satisfação no trabalho resignada	Perante uma insatisfação pouco definida, o indivíduo procura reduzir o seu nível de aspirações, adequando-se às condições do trabalho.
4. Insatisfação no trabalho construtiva	Apesar de se sentir insatisfeito, o indivíduo, dotado de uma certa capacidade de tolerância à frustração, procura manter o seu nível de aspiração, optando por soluções que lhe permitam fazer face aos problemas.
5. Insatisfação no trabalho estável	O indivíduo está insatisfeito; mantém o seu nível de aspiração, porém não procura soluções que lhe permitam resolver os problemas.
6. Pseudo-satisfação no trabalho	O indivíduo sente-se frustrado e insatisfeito com o trabalho. Não consegue identificar soluções conducentes à melhoria da situação, porém mantém o seu nível de aspiração. Acaba por distorcer a sua própria percepção da realidade.

Figura 1 – As 6 formas de satisfação no trabalho identificadas por Bruggeman et al em 1975.

Fonte: Alcobia, P. (2001): Atitudes e Satisfação no trabalho. In: FERREIRA, Jorge et al. (2001). *Manual de Psicossociologia das Organizações*. Pág. 300

A Satisfação no trabalho pode ser apresentada de seis formas diferentes, que vão desde a Satisfação progressiva no trabalho até à Pseudo-satisfação no trabalho.

4.1.1.1 SATISFAÇÃO *VERSUS* MOTIVAÇÃO

A Satisfação encontra-se intimamente ligada às expectativas próprias do ser humano, à motivação e a uma confrontação com os resultados obtidos. (Michel, sd)

As expectativas próprias do ser humano estão intimamente ligadas à motivação, pois são comportamentos ou representações mentais que vão motivar para a acção e que precedem a satisfação. Em relação à motivação, a satisfação é um dos seus indicadores, mas não uma causa subjacente, pois a satisfação tem origem na experiência passada enquanto que a motivação se encontra na sua base. (Michel, sd)

Segundo Schneider *cit in* Cunha et al (2004), a satisfação e a motivação apresentam uma diferenciação pois a satisfação relaciona-se com as atitudes perante o trabalho, como a avaliação, o afecto sobre os objectos, as condições e os resultados; e a motivação refere-se ao desenvolvimento dos comportamentos forçados para alcançar os objectos, as condições e os resultados. A motivação relaciona-se com a capacidade de superar as necessidades para atingir os factores de satisfação.

A motivação assenta, desta forma, na base das necessidades do ser humano, onde estas têm que ser superadas para que este consiga alcançar a satisfação. Assim detemos três destas teorias: a Hierarquia das necessidades de Maslow, a Teoria ERG de Alderfer e a Teoria dos motivos de McClelland. (Cunha et al, 2004)

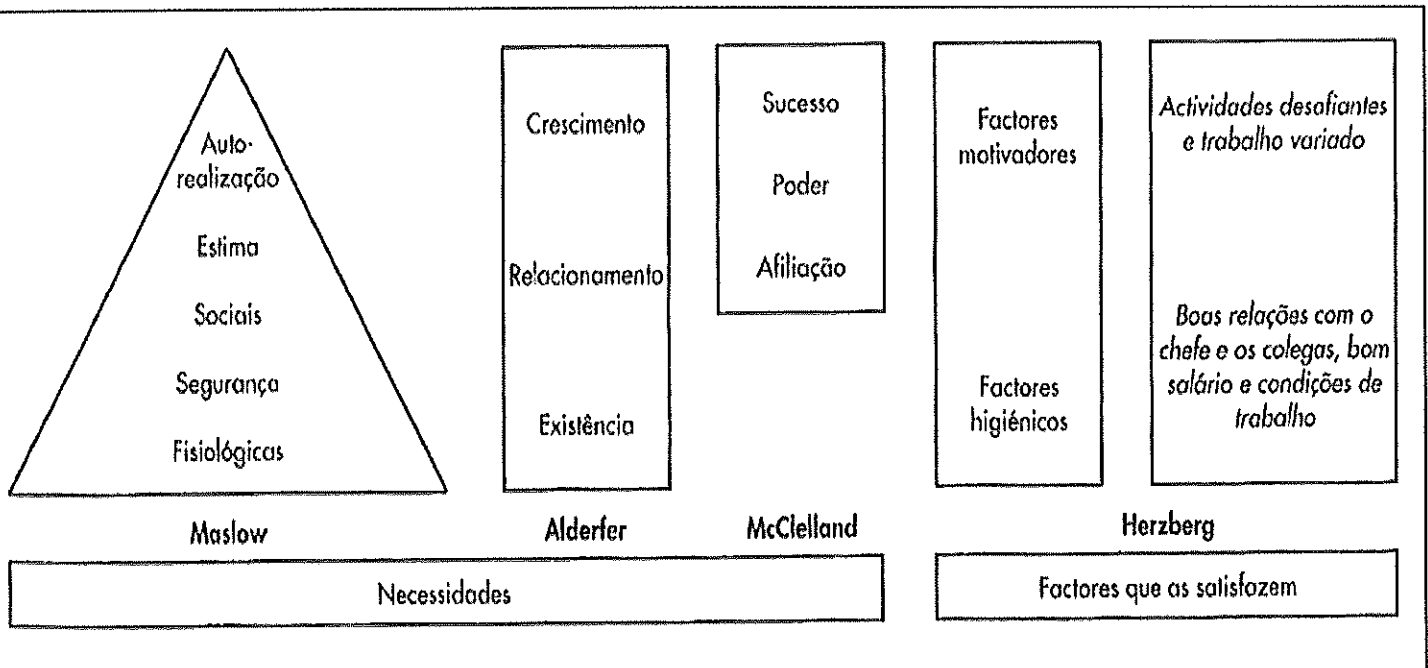


Figura 2 – Uma visão comparativa de quatro teorias motivacionais.

Fonte: CUNHA, M. et al (2004) *Manual de comportamento organizacional e gestão*. Pág. 109

A teoria das necessidades de Maslow *cit in* Cunha et al (2004), é constituída por cinco graus com diferentes significados: as necessidades de auto-realização, corresponde à possibilidade de os indivíduos serem aquilo que desejam, que o satisfazem mesmo que isso resulte em desordens do pensamento e das emoções; as necessidades de estima, onde a pessoa deseja ser respeitada e alcançar novos feitos para conseguir alcançar novos desafios; as necessidades sócias ou de amor, referenciada como a busca de sentimentos e relacionamentos; as necessidades de segurança, relaciona-se com o desejo de obter um emprego estável e seguro; necessidades fisiológicas, incluem todos os factores fisiológicos, como a alimentação, o sexo e o sono.

A Teoria de ERG de Clayton Alderfer *cit in* Cunha et al (2004), relaciona-se com a necessidade de existência, que corresponde à fisionomia e à segurança material; à necessidade de relacionamento, referente à componente social e de estima; e às necessidades de crescimento, que equivalem às necessidades de auto-realização. Esta teoria contribuiu na medida que propiciou uma maior flexibilização entre as relações da hierarquia.

A Teoria dos motivos de David McClelland *cit in* Cunha et al (2004), é descrita por sendo composta por três factores, o Sucesso, a Afiliação e o Poder. No Sucesso, o indivíduo procura-o para obter excelência pessoal, para aumentar as metas, tomar iniciativas, prefere tarefas onde possa ter mais responsabilidade, assume riscos moderados, relaciona-se com peritos; na Afiliação, procura relações interpessoais fortes, trabalho no sentido de conquistar amizades, procura aprovação dos outros nas tarefas executadas; no Poder, procura controlar ou influenciar os colegas, tenta assumir liderança, provoca impacto, preocupa-se com o prestígio e assume riscos elevados.

4.1.1.2 SATISFAÇÃO VERSUS TEORIAS DE CONTEÚDO

Desta forma ocorre a pertinência de se abordar os factores de satisfação que são alcançadas através da supressão das necessidades do ser humano, existindo estudos de Herzberg e Hachman & Lawler. (Cunha et al, 2004)

A seguinte figura demonstra como se relacionam as necessidades com os factores determinantes para obtenção da satisfação.

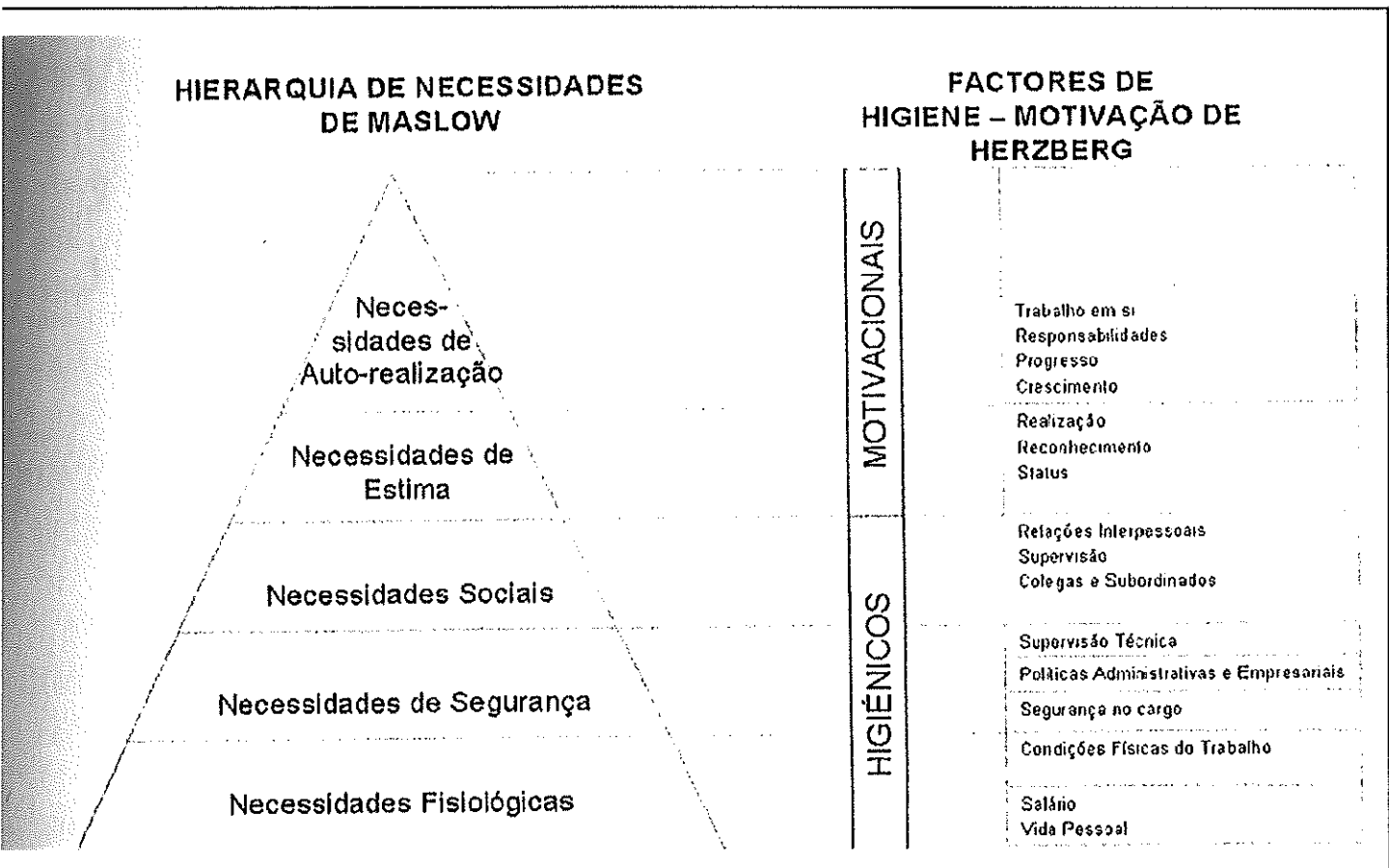


Figura 3– Modelo de correspondência entre os factores de Herzberg e Maslow

Fonte: SIQUEIRA, M. et al (2007). *Psicologia da Saúde*. Pág. 123

Segundo Herzberg *cit in* Cunha et al (2004) e Francès (1984), as determinantes da satisfação vão além da mera ausência ou evicção dos factores de insatisfação. Esta teoria organizacional denomina-se por teoria bifactorial e encontra-se dividida em necessidades higiénicas ou

extrínsecas e necessidades motivadoras ou intrínsecas. Enquanto que as primeiras se associam a factores extrínsecos, sendo estas, a política e administração da empresa, o enquadramento, o salário, as relações com os colegas, relações com o chefe, supervisão técnica e as condições de trabalho que se direccionam para a dinâmica de crescimento e conduzem à satisfação a longo prazo e à felicidade. Os últimos baseiam-se em factores intrínsecos que incluem o sucesso na tarefa, a sua natureza, a estima dos outros, a responsabilidade assumida, sentimento de realização, reconhecimento, trabalho variado e desafiante, desenvolvimento pessoal e as promoções obtidas, direccionando-se para a exclusão da dor e alívio da insatisfação a curto prazo. (Francès, 1984)

Factores motivadores	Factores higiénicos
Sentimento de realização	Relação com o chefe
Reconhecimento	Relação com os colegas
Trabalho variado e desafiante	Supervisão técnica
Desenvolvimento pessoal	Condições de trabalho

Figura 4– Factores motivadores e higiénicos.

Fonte: CUNHA, M. et al (2004) *Manual de comportamento organizacional e gestão*. Pág. 108

Estas determinantes assumem diferentes níveis de importância consoante a posição hierárquica/categoria profissional do trabalhador. A satisfação relacionada com os factores intrínsecos, referenciados anteriormente, é mais destacada pelos trabalhadores mais diferenciados, num cargo hierárquico superior, enquanto que os factores extrínsecos tomam prioridade para os trabalhadores indiferenciados ou na base da hierarquia. (Francès, 1984)

Consensualmente, os factores tidos como de maior importância são o salário, a segurança no emprego e as relações interpessoais, sendo que Herzberg destacou ainda, o desenvolvimento e a estima de si próprio como factores de satisfação a serem considerados. (Francès, 1984)

A importância relativa de cada um deles distingue-se entre os trabalhadores do sexo masculino e os trabalhadores do sexo feminino: enquanto que os primeiros atribuem maior importância à expressão de si mesmos, os últimos valorizam preferencialmente, as relações estabelecidas com os colegas no ambiente de trabalho. (Francès, 1984)

Isto foi corroborado noutro estudo, efectuado por Hachman e Lawler *cit in* Cunha et al (2004), que demonstrou que o próprio trabalho, enquanto factor intrínseco, é uma forte componente da satisfação, pela variedade, autonomia, identidade das tarefas, conhecimento qualitativo dos resultados e relações com os colegas, que lhe estão inerentes.

A satisfação é analisada assim por causas relacionadas com o trabalho, como se encontra implícito anteriormente e por causas individualistas, como o próprio indivíduo, o trabalho e a interacção indivíduo/trabalho. Para se conseguir fazer esta avaliação tem que se saber quais são as determinantes principais da satisfação, se são as características individuais ou pelo papel que desempenha, para isso Furnham *cit in* Cunha et al (2004) desenvolveu uma fórmula:

$$S = f (P \times T \times APT \times E)$$

Figura 5– Equação para a avaliação da satisfação.

Fonte: CUNHA, M. et al (2004) *Manual de comportamento organizacional e gestão*. Pág. 128

Nesta equação o símbolo S significa a satisfação com o trabalho, o P a personalidade, o APT o grau de ajuste entre a pessoa e o trabalho e o E o erro. Sendo que os dois elementos primordiais são a personalidade e o trabalho, assim indicam que as características individuais funcionam melhor aquando da predisposição para níveis de trabalho superior, autonomamente do tipo de trabalho, para alguns indivíduos algumas funções provocam níveis de satisfação superior independentemente das características pessoais de quem as executa e a principal forma de satisfação no trabalho é o ajuste entre as características individuais e o trabalho. Para determinados autores esta teoria e consequente equação são consideradas muito básicas pois só correlacionam dois factores e na prática, estudos revelaram posteriormente que a satisfação é um conjunto de factores multidimensionais. Assim foram distinguidos em três tipos: as

políticas e práticas organizacionais, que é constituída pela política salarial, os estilos de chefia e o processo de decisão; as características da função, composta pela variedade, identidade, significado, autonomia e feedback das tarefas; e por fim as características individuais, como a auto-estima, locus de controlo e necessidade de sucesso.

Assim, para a elaboração deste estudo pode-se dividir em três modelos de investigação: os Modelos Centrados no Indivíduo, estudados por Arvey et al *cit in* Cunha et al (2004), onde procuram identificarem as influências disposicionais ligadas à satisfação; o Modelo Centrado nas Situações, onde visam analisar as relações entre o contexto ou ambiente de trabalho e os níveis de satisfação; e os Modelos Centrados nas Interações, que investigam a forma de como a satisfação pode ser alterada mediante o ajuste das características individuais e situacionais.

4.1.1.3 SATISFAÇÃO VERSUS COMPONENTE ORGANIZACIONAL

A componente organizacional (a empresa de trabalho), em semelhança com a satisfação, é também composta por três factores que estão referenciados como: o absentismo e o *turn over* que apresentam um efeito negativo sobre a produtividade; e o clima, que apresenta um efeito negativo na componente social; assim sendo a empresa procura melhorar a satisfação para que estes factores não se evidenciem. (Michel, sd)

A satisfação é uma das bases da componente organizacional pois espera-se conseguir saber o que provoca a satisfação para melhorar os níveis de satisfação dos trabalhadores. Esta, deve ser percebida pelo conjunto de factores percebidos pelos indivíduos com os devidos ajustes ou não em relação às suas expectativas e valores. Assim sendo, deve ser dividida por causas existindo dois tipos diferenciados, as causas pessoais, que se subdividem em factores demográficos e diferenças individuais, e as causas organizacionais. (Cunha et al, 2004)

Causas Pessoais	Causas Organizacionais
Factores demográficos Diferenças individuais (afecto positivo, locus de controlo)	Salário Trabalho em si mesmo Perspectivas de carreira Estilo de chefia Colegas Condições físicas

Figura 6– Causas da Satisfação: causas pessoais e causas organizacionais.

Fonte: CUNHA, M. et al (2004) *Manual de comportamento organizacional e gestão*. Pág. 135

Como factores demográficos, das causas pessoais, apresentam-se mais frequentemente a idade e o sexo.

Segundo Luthans *cit in* Cunha et al (2004) os trabalhadores com idade superior tendem a ter maior satisfação que os colegas mais novos, para isso contribui o facto de os mais velhos ocuparem um lugar hierárquico superior, com maior responsabilidade e já é patente a

expectativa de trabalho e a realidade. Em relação ao sexo, segundo um estudo efectuado por Dubno (1985), as mulheres revelam um grau de satisfação menor em relação aos homens, isto pode ser justificado pela desigualdade para com as oportunidades, o tipo de trabalho e o salário. Porém este estudo foi desfasado pela investigação efectuada por Jayaratne *cit in* Cunha et al (2004) onde concluiu que não existem diferenças significativas e nos casos em que ocorrem relacionam-se com outras variáveis, como o poder, o estatuto, e as oportunidades de carreira.

Em relação a outras variáveis demográficas, respectivamente, a raça e a origem étnica os estudos são contraditórios e não conseguiram concluir sobre qual raça terá maior grau de satisfação.

Os factores que comportam as diferenças individuais referem-se como o locus de controlo, os afectos e a necessidade de crescimento psicológico. Estudos corroboram que a força das suas características pessoais, fazem com que fiquem mais ou menos predispostos para o seu trabalho, sendo esta a conclusão de um estudo efectuado por Judge *cit in* Cunha et al (2004); em relação ao afecto. Uma investigação efectuada experimentalmente e em campo por Lewin e Stokes *cit in* Cunha et al (2004) revelou que uma pessoa que apresente afecto negativo, está disposta a vivenciar estados emocionais mais negativos e conseqüentemente apresenta-se menos satisfeita. Em diversificadas situações, os trabalhadores esperam ficar satisfeitos com o seu trabalho pois percebem encontrar um trabalho que os satisfaz, sendo que em muitas situações os indivíduos especializam-se e reformulam o seu curso para irem ao encontro desta satisfação.

As causas organizacionais têm diferentes componentes, como: o Salário que é considerado um dos factores mais determinantes, pois possibilita o acesso à resolução das necessidades do indivíduo e porque garante um estatuto e reconhecimento social, além de que o salário pode funcionar também como um incentivo e/ ou reconhecimento do esforço individual. Isto foi corroborado por um estudo efectuado por Brief *cit in* Cunha et al (2004); o Trabalho de si mesmo, estudo efectuado por Hackman e Oldham *cit in* Cunha et al (2004), que pode ser um resultado motivacional de si mesmo; as Oportunidades de Promoção, pois representam ganhos ao nível da remuneração, do prestígio e do estatuto, se estas forem componentes realistas e não meramente indutoras, sendo que dessa forma só causariam insatisfação. Para que este

factor não se suceda é necessário ocorrer um planeamento da carreira e das expectativas de promoção, estudo realizado por Super e Minor *cit in* Cunha et al (2004); a Supervisão, neste estudo Miller & Monge e Yukl *cit in* Cunha et al (2004) apontam para uma mesma conclusão, onde se revela fundamental a orientação do supervisor com um estilo de liderança participativo; as características do Colegas revelam-se fundamentais num contexto social e de contexto agradável e gratificante num ambiente humano com fonte no bem-estar relacional. Segundo Cunha *cit in* Cunha et al (2004); para Jesuino *cit in* Cunha et al (2004) um grupo unido e coeso tende-se a revelar-se mais satisfeito; as Condições de Trabalho, é segundo Herzberg *cit in* Cunha et al (2004) um factor que vai afectar o indivíduo nas suas necessidades e normalmente faz-se sentir pelo défice de condições laborais.

4.1.1.4 CONSEQUÊNCIAS DA SATISFAÇÃO NO TRABALHO.

A satisfação encontra-se também intimamente ligada à produtividade, rotatividade, empenho, absentismo, *burnout*, bem-estar físico e psicológico e com a própria satisfação com a vida, sendo estes os factores das potenciais consequências da satisfação do trabalho.

A produtividade é o factor onde se desenvolvem mais estudos mas também é a mais inconsistente pois um trabalhador satisfeito pode não ser um trabalhador muito produtivo. Em relação ao absentismo e à rotatividade ou *turnover*, a satisfação é um dos seus preditores pois um trabalhador que esteja insatisfeito ou que seja submetido a uma situação com prejuízo para si vai ter uma postura de absentismo para com o trabalho e não vai aderir à rotatividade.

O *burnout*, o bem-estar físico e psicológico e a satisfação com a vida são factores que vão ter uma influência positiva ou negativa na forma como se irá atingir a satisfação. A componente psicológica e emocional vai condicionar o indivíduo a alcançar ou não satisfação no seu trabalho que se irá reflectir na sua vida pessoal. (Cunha et al, 2004 e Alcobia, 2001)

4.2 CUIDADOS HOSPITALARES

Em Portugal os cuidados de Saúde estão divididos em Cuidados de Saúde Primários, efectuados pelos Centros de Saúde e pelas Unidades de Saúde Familiar e pelos Cuidados de Saúde Secundários, que são prestados a nível Hospitalar. O Serviço de Urgência é um dos serviços contemplados nos Hospital, entre outros.

4.2.1 SERVIÇO DE URGÊNCIA

O Serviço de Urgência constitui o primeiro contacto, e em muitos casos, o único com uma equipa multidisciplinar que propicia assistência imediata à sua problemática. Segundo Costa et al (2008, p.4)

“ (...) por serviço de urgência entende-se todo o serviço de saúde equipado para avaliar e tratar situações de doença de início recente e de gravidade tal que o cidadão comum(...) entenda necessitar de ser observado por um médico em consulta urgente não programada.”

A elevada afluência ao serviço de urgência deve-se em parte à necessidade de bem-estar do ser humano, ao aumento do nível de conhecimentos da população, e ao facto de não existir marcação prévia, à falta de acesso a médicos privados e de atendimento a nível de cuidados de saúde primária, aos baixos custos e ao horário de funcionamento. Para que o Serviço de Urgência funcione da melhor forma e seja capaz de propiciar um atendimento eficaz, deve estar equipado de recursos humanos e técnicos durante 24h. Assim, deverá dispor de especialidades de Medicina interna, Ortopedia, Anestesia, Cirurgia, Pediatria e Ginecologia/Obstetrícia, pois desta forma os cuidados que são cada vez mais significativos e complexos terão uma resposta mais harmonizada (Costa et al, 2008 e Ponce & Teixeira, 2006)

4.2.2 CUIDADOS DO SERVIÇO DE URGÊNCIA

No Serviço de Urgência os cuidados tendem a ser diferenciados pelas variadas especialidades, sendo que o objectivo rege-se pela necessidade de cuidados imediatos ou não, assim como pelo tratamento da doença. Segundo o despacho ministerial nº11/2002 *cit in* Ponce e Teixeira (2006, p.1 e 2),

“ (...) estipula-se que: deve ser efectuado o tratamento das ocorrências de instalação súbita com risco de estabelecimento de falência de funções vitais (...) situações de instalação súbita em que existe, estabelecido ou eminente, o compromisso de uma ou mais dessas funções (...)”

4.2.3 ENFERMAGEM

Enfermagem como profissão organizada remete-se ao séc. XIX, passando a profissão por diversas concepções: mulher prestadora de cuidados, mulher consagrada, mulher enfermeira – auxiliar do médico, até enfermeira com um papel de cuidados científicos e de expressão humanista. A Enfermagem assenta na base do cuidar, cuidados estes que favorecem não só a continuidade da vida mas também o afastamento do sofrimento e da morte; e encontra-se direccionada em todo o cuidado ao ser humano de uma forma holística e organizada. (Collière, 1999)

Segundo o quarto artigo do Regulamento do Exercício Profissional dos Enfermeiros (REPE) legalizado em 1986 *cit in* Vieira (2007, p. 23 e 24),

“ (...) a enfermagem é a profissão que na área da saúde, tem como objectivo prestar cuidados de enfermagem ao ser humano, são ou doente, ao longo do ciclo vital, e dos grupos sociais em que ele está integrado, de forma que mantenham, melhorem e recuperem a saúde, ajudando-os a atingir a sua máxima capacidade funcional tão rapidamente quanto possível.”

As acções referenciadas anteriormente, podem ainda ser consideradas autónomas, “ (...)sob sua única e exclusiva iniciativa e responsabilidade (...)” ou interdependentes, “ (...)de acordo

com as respectivas qualificações profissionais em conjunto com outros técnicos(...)”. (Vieira, 2007, p. 24 e 25)

Devido à necessidade encontrada pelo investigador para poder dar resposta às questões estabelecidas, exigiu-se abordar conceitos como o nível de escolaridade, categoria profissional e a especialização.

Enfermagem como profissão surge no séc. XVI, em Portugal apenas se fez denotar no séc. XIX. No séc. XX surgiram as primeiras escolas públicas e privadas, onde os formandos saíam diplomados para o exercício de Enfermagem. Porém, apenas em 1947 é que o ensino passou a ser regulado pelo Ministério da Saúde, posteriormente foi integrado no Sistema Nacional de Ensino. Em 1998 o curso de enfermagem que até então conferia o grau de Bacharelato passou a conferir o grau de Licenciatura. Sendo que qualquer enfermeiro poderia efectuar um curso de pós-licenciatura de especialização para adquirir uma competência científica, técnica e cultural numa área específica de Enfermagem. (Ordem dos Enfermeiros, 1999)

A nível da categoria e progressão na carreira, a enfermagem actualmente prevê três categorias distintas, na prestação de cuidados, na gestão e na assessoria técnica. O nível de categoria profissional está intimamente relacionado com a formação e o tempo de serviço, retratando-se assim a nível das funções e da remuneração. O tempo de serviço condiciona assim a passagem a um nível superior da categoria profissional e a um aumento gradual na remuneração. (Vieira, 2007)

Na apresentação por categorias, encontram-se no nível 1, os Enfermeiros e Enfermeiros Graduados; no nível 2, Enfermeiro Especialista e Enfermeiro Chefe; no nível 3, Enfermeiro Supervisor; os Enfermeiros podem ainda exercer funções de Enfermeiro Director e Assessor de Enfermagem. (Vieira, 2007)

A nível de especialização também se pode observar um aumento por parte dos profissionais de saúde, existem seis áreas de especialidade: Enfermagem de Reabilitação, Enfermagem de Saúde Infantil e Pediátrica, Enfermagem de Saúde Materna e Obstétrica, Enfermagem Médico-cirúrgica, Enfermagem na Comunidade e Enfermagem de Saúde Mental e Psiquiatria.

Este aumento deve-se em grande parte pela progressão possibilitada na carreira profissional. (Vieira, 2007)

Os Enfermeiros encontram-se dispostos por diferentes locais de trabalho, tais como: Hospitais, Centros de Saúde, Ensino, Exercício Liberal, Estabelecimentos Privados e outros. Com o passar dos anos o número de Enfermeiros foi gradualmente aumentando, sendo esse aumento de 5% por ano, porém a falta de Enfermeiros continua a ser considerado um problema crónico e devido ao envelhecimento da população, à prevalência de doenças degenerativas e ao aumento da dependência de cuidados, a falta de Enfermeiros será de vinte mil na década que se segue. (Vieira, 2007)

4.2.4 ENFERMEIRO DO SERVIÇO DE URGÊNCIA.

A Enfermagem de tratamento ao doente urgente remonta a Florence Nightingale, sendo que evoluiu nestes vinte e cinco anos e tornou-se especializada e regulamentada. Os episódios ocorridos são normalmente primários, agudos e em ambientes variados. Segundo Sheely's (2001, p.3)

“ (...) enfermagem de urgência é a prestação de cuidados a indivíduos de todas as idades, que apresentem alterações da saúde física ou psíquica, percebidas ou reais, não diagnosticadas ou que necessitem de outras intervenções.”

O Enfermeiro que trabalha no Serviço de Urgência necessita de um vasto espectro de conhecimentos clínicos, técnicas psicomotoras, conhecimentos científicos, criatividade e flexibilidade, assim como uma elevada destreza manual devido às mais diversificadas patologias e sintomas. Em diversas situações a abordagem tem de ser promovida e finalizada numa questão de minutos o que dificulta a actuação dos profissionais. (Sheely's, 2001)

Para que seja possível um tratamento adequado e eficaz o Enfermeiro deve efectuar uma avaliação prévia, seguida do diagnóstico, tratamento e avaliação final dos cuidados prestados. Estes cuidados podem ser apenas cuidados mínimos ou em outras situações, medidas de suporte avançado de vida, ensinos e a redirecção para outros profissionais de saúde. (Sheely's, 2001)

III. FASE METODOLÓGICA

Para a elaboração da fase metodológica é necessário escolher um desenho de investigação, definir a população, amostra e variáveis e escolher os métodos de colheita e análise dos dados. (Fortin, 2003)

1. DESENHO DA INVESTIGAÇÃO

Segundo Fortin (2003, p.132), o desenho da investigação é o

“ (...) plano lógico criado pelo investigador com vista a obter respostas válidas às questões de investigação colocadas (...) o desenho tem por objectivo controlar as potenciais fontes de enviesamento, que podem influenciar os resultados do estudo (...) forma de colher e de analisar os dados para assegurar um controlo sobre as variáveis em estudo.”

1.1 MÉTODO DE INVESTIGAÇÃO E TIPO DE ESTUDO

O método desta investigação classifica-se de Quantitativo.

“O método de investigação quantitativo é um método sistemático de colheita de dados observáveis e quantificáveis. É baseado na observação de factos objectivos de acontecimentos e de fenómenos que existem independentemente do investigador. (...) Tem por finalidade contribuir para o desenvolvimento e validação dos conhecimentos; oferece-se também a possibilidade de generalizar os resultados, de predizer e de controlar os acontecimentos.” (Fortin, 2003, p.22)

O estudo para a realização da investigação é de tipo Exploratório-Descritivo de nível I de conhecimento e Transversal.

“ (...) a descoberta de factores, consiste em descrever, nomear ou caracterizar um fenómeno, uma situação ou um acontecimento, de modo a torná-lo conhecido (...) a teoria descritiva, descrevem-se os factores depois de se terem isolado para os denominar. (...) Na investigação de nível I, é utilizada uma abordagem geral para a colheita de dados (...) questionário. Os dados são analisados e os resultados são relatados de forma descritiva, a fim de realçar os conceitos definidos” (Fortin, 2003, p.52 e 53)

“Se os dados forem recolhidos apenas uma vez em cada indivíduo da amostra, o estudo chama-se transversal. (...) são menos dispendiosos, mais fáceis de planear, de administrar e de conduzir, menos vulneráveis a erros não de amostragem e mais fáceis de analisar e interpretar que os estudos de coorte.” (Oliveira, 2009, p.77-78)

1.2 MEIO DO ESTUDO

O Meio de estudo considera-se como Natural, pois o investigador vai ao local onde os participantes se encontram a efectuar o seu trabalho, para aplicar o instrumento de colheita de dados.

Segundo Fortin (2003, p.132)

“ (...) os estudos conduzidos fora dos laboratórios, tomam o nome de estudos em meio natural, o que significa que se efectuem em qualquer parte, fora de lugares altamente controlados(...)-”

1.3 POPULAÇÃO

Para Fortin (2003, p.373)

“ (...) a população é considerada como sendo um conjunto de todos os sujeitos ou outros elementos de um grupo bem definido tendo em comum uma ou varias características semelhantes e sobre o qual assenta a investigação.”

A população alvo rege-se por Enfermeiros que trabalham num Serviço de Urgência.
Segundo Fortin (2003, p.202)

“ (...) a população alvo é constituída pelos elementos que satisfazem os critérios de selecção definidos antecipadamente e para os quais o investigador deseja fazer generalizações.”

A população acessível é constituída por enfermeiros que trabalham no Serviço de Urgência do Centro Hospitalar de Vila Nova de Gaia/Espinho, EPE. Sendo esta de oitenta e quatro Enfermeiros.

Segundo Fortin (2003, p.202) “ a população acessível, que dever ser representativa da população alvo, é constituída pela porção da população alvo que é acessível ao investigador.” Neste estudo apenas foram contemplados os Enfermeiros da Urgência de Adultos pois os profissionais que trabalham na Urgência Pediátrica são influenciados por outros factores e dessa forma não estariam nas mesmas condições e os valores não poderiam ser generalizados.

1.4 AMOSTRA

A Amostra é composta por quarenta e dois Enfermeiros que trabalham no Serviço de Urgência Adultos do Centro Hospitalar Vila Nova de Gaia/Espinho, EPE, que corresponde a cerca de 50% da população acessível.

“Conjunto de sujeitos retirados de uma população.” (Fortin, 2003, p.363)

1.5 PROCESSO DE AMOSTRAGEM

Para esta investigação a amostra é não probabilística, pois cada elemento não detém a mesma probabilidade de ser escolhido, devido à dificuldade do investigador ter a oportunidade de aplicar os questionários a toda a população.

Dentro da amostra não probabilística, a investigação enquadra-se num tipo de amostra accidental, segundo Fortin, (p.208) “ (...) os sujeitos são incluídos no estudo à medida que estes se apresentam num local preciso.”

1.6 VARIÁVEIS

No Projecto de Investigação realizado encontram-se presentes as seguintes variáveis: Variável Dependente, Variável Independente e Variável Atributo.

Variável Dependente “ (...) é a que sofre o efeito esperado da variável independente: é o comportamento, a resposta ou o resultado observado que é devido à presença da variável independente.” (Fortin, 2003, p.37), sendo esta a satisfação profissional dos Enfermeiros.

Variável Independente “ é a que o investigador manipula num estudo experimental para medir o seu efeito na variável dependente.” (Fortin, 2003, p.37), referindo-se às perspectivas de promoção, departamento onde trabalha, relação com os colegas, remuneração, competência do superior, trabalho que realiza, competência dos subordinados, satisfação global, o tempo de exercício profissional e com a categoria profissional.

Variável Atributo

“ é a característica do sujeito em estudo (...) são geralmente demográficas. (...) Uma vez colhidos os dados, a informação serve para traçar um perfil das características dos sujeitos da amostra”,

(Fortin, 2003, p.3) porque caracterizam os Enfermeiros em estudo, em factores como: a idade, o género, o estado civil, nível de escolaridade, tempo de exercício profissional e categoria profissional.

Segundo Fortin (2003, p.36) as variáveis são:

“ (...) qualidades, propriedades ou características de objectos, de pessoas ou de situações que são estudadas numa investigação. É um parâmetro ao qual valores numéricos são atribuídos, e que pode tomar diferentes valores para exprimir graus, quantidades, diferenças.”

1.7 INSTRUMENTO DE COLHEITA DE DADOS

Para o actual Projecto de Investigação seleccionou-se o Questionário, que se encontra no Anexo A, como instrumento de colheita de dados, porque é de fácil aplicação, tem custos reduzidos, garante o anonimato das respostas e permite que os indivíduos respondam no momento em que julgarem mais conveniente.

O questionário elaborado é constituído por uma nota introdutória onde identifica o investigador e o seu problema de investigação. Esta nota introdutória fornece também as instruções para o preenchimento do questionário, salvaguardando os direitos éticos e deontológicos dos inquiridos.

O instrumento, de preenchimento individual e confidencial, é constituído por duas partes principais: A – Caracterização da amostra, onde figuram 7 questões sobre o sexo, idade, estado civil, nível de escolaridade, tempo de exercício profissional e categoria profissional; B – questionário para levantamento dos dados, composto por dez questões que visam avaliar dez factores: perspectivas de promoção, departamento onde trabalha, relação com os colegas, com a remuneração, com a competência do superior, com o trabalho que realiza, com a competência dos subordinados, com a satisfação global, com o tempo de exercício profissional e com a categoria profissional.

Este questionário foi aplicado aos enfermeiros do Serviço de Urgência do Centro Hospitalar de Vila nova de Gaia / Espinho, EPE, entre 15 de Abril e 18 de Maio. Após a devida autorização Hospitalar que se encontra no Anexo C.

A colheita de dados caracteriza-se “pelo processo de observação, de medida e de consignação de dados, visando recolher informação sobre certas variáveis juntos dos sujeitos que participam numa investigação.” (Fortin, 2003, p.365)

1.8PRÉ-TESTE

Nesta investigação o Pré-teste não foi aplicado devido ao instrumento de colheita de dados ser um questionário anteriormente validado. O questionário intitulado de: Escala de Satisfação Profissional, data de 2006, com o objectivo de avaliar a satisfação profissional em enfermeiros; foi adaptado, validado e teve em conta o conteúdo original. Sendo os seus autores, J. Santos e C. Faria. A autorização para a sua aplicação foi dada por escrito pelos autores, que se encontra no Anexo D.

A referência do estudo encontra-se no livro de Pais Ribeiro, intitulado avaliação em Psicologia da Saúde.

“O pré-teste consiste no preenchimento do questionário por uma pequena amostra que reflecta a diversidade da população visada (entre 10 a 30 sujeitos), a fim de verificar se as questões podem ser bem compreendidas. Esta etapa é de todo indispensável e permite corrigir ou modificar o questionário, resolver problemas imprevistos e verificar a redacção e a ordem das questões.” (Fortin, 2003, p.253)

1.9 TRATAMENTOS DE DADOS /ANÁLISE DE DADOS

Na presente investigação, o método existente é o Quantitativo. Dessa forma, o tratamento de dados é efectuado através da informatização dos dados numa base, utilizando-se o programa Microsoft Excel para o efeito.

As questões têm como resposta uma escala de Lickert, que vai desde o factor de Extremamente Insatisfeito ao Extremamente Satisfeito.

Para o tratamento dos dados forma englobados como fazendo parte da componente de satisfação: o pouco satisfeito, o satisfeito, o muito satisfeito e o extremamente satisfeito; na componente da insatisfação, encontra-se o factor: extremamente insatisfeito, o muito insatisfeito e o insatisfeito.

2ASPECTOS ÉTICOS

A Ética, palavra originada directamente do latim é um ramo da filosofia, e um sub-ramo da axiologia, que estuda a natureza do que é considerado adequado e moralmente correcto, é, dessa forma, uma Doutrina Filosófica que tem por objecto a Moral, sendo o estudo dos juízos referentes à conduta humana.

É de referir que este projecto foi baseado no reconhecimento explícito do valor absoluto da pessoa humana assim como nos direitos fundamentais da pessoa, nomeadamente: do seu

direito à livre autodeterminação; direito à intimidade; ao anonimato e confidencialidade; direito à protecção contra o desconforto ou prejuízo; e o direito a um tratamento justo e equitativo. Nesta investigação a componente ética encontra-se presente em todos os aspectos da sua realização.

“ A investigação aplicada aos seres humanos pode, por vezes, causar danos aos direitos e liberdades da pessoa. Por conseguinte, é importante tomar todas as disposições necessárias para proteger os direitos e liberdades das pessoas que participam nas investigações. Cinco princípios ou direitos fundamentais aplicáveis aos seres humanos foram determinados pelos códigos de ética...” (Fortin 2003, p.116)

- **Direito à Autodeterminação:**

O direito à Autodeterminação determina-se pela livre decisão, sobre a intervenção no processo de investigação por parte do indivíduo. Este deve decidir todos os seus actos. Ao indivíduo deve ser facultada a informação de todos os passos do processo, assim como ter o direito de o abandonar aquando da sua vontade sem que por isso tenha algum género de perda.

- **Direito à Intimidade:**

O direito à Intimidade baseia-se na intimidade global a nível biopsicossociocultural do indivíduo. Com este direito a pessoa tem a liberdade para decidir sobre a sua participação no estudo, quanto à extensão da informação a partilhar, os valores que detém e os comportamentos mais íntimos. Desta forma, é necessário encontrar-se presente o anonimato e a confidencialidade.

- **Direito ao Anonimato e Confidencialidade:**

O Direito ao Anonimato e Confidencialidade rege-se pelo respeito pela identidade e participação da pessoa no estudo. Os resultados devem ser examinados de forma a que não haja conhecimento de informações específicas/individuais do sujeito por parte de todos os intervenientes externos, tal como o investigador e os leitores. Todas as

informações recolhidas no estudo não podem ser divulgadas sem autorização por parte do participante.

- **Direito à Protecção contra o Desconforto e o Prejuízo:**

O direito à Protecção contra o desconforto e o Prejuízo baseia-se, acima de tudo, na protecção contra o dano ou mal-estar do indivíduo. Desta forma, o princípio fundamental é o do benefício e a sua promoção, pois previne o desconforto do participante e de quem o rodeia.

- **Direito a um tratamento Justo e Equitativo:**

O direito a um tratamento Justo e Equitativo fundamenta-se pelo direito de obter toda a informação sobre os procedimentos que envolvem o estudo, tais como, os objectivos, o âmbito de estudo, a duração, os métodos e as implicações dos participantes. Este tem que se encontrar antes, durante e após o estudo.

3.CRONOGRAMA

Através do cronograma é possível a observação das actividades realizadas nesta investigação. Nele se encontram todas as etapas fundamentais e a data da sua realização. O Cronograma tem 7 meses de previsão e encontra-se no Anexo B.

IV. ENQUADRAMENTO EMPÍRICO

1. TRATAMENTO ESTATÍSTICO E ANÁLISE DE DADOS

1.1 CARACTERIZAÇÃO DA POPULAÇÃO

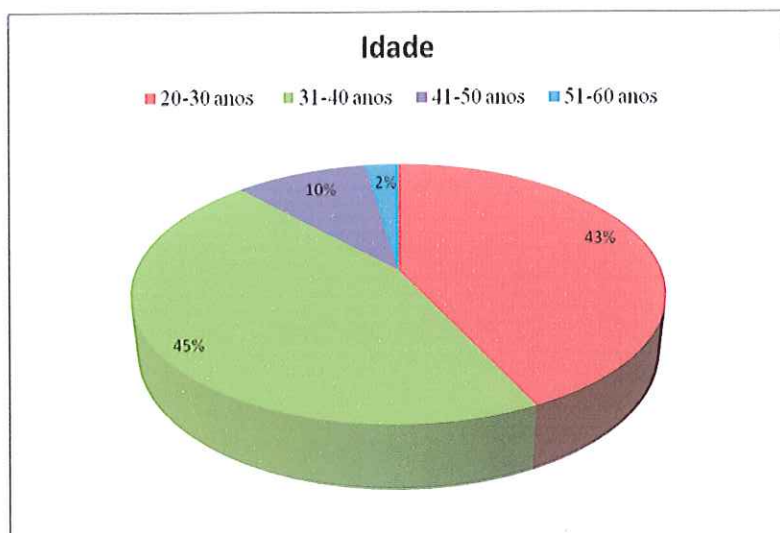
Uma vez concluído o tratamento estatístico dos dados, procede-se à apresentação dos resultados obtidos através da aplicação do questionário aos Enfermeiros do Centro Hospitalar de Vila Nova de Gaia/ Espinho, EPE. Os 42 questionários entregues foram todos recebidos.

Os dados vão ser apresentados em: Tabelas e Gráficos, de forma a permitir uma melhor visualização dos resultados.

1.1.1. IDADE

GRÁFICO Nº1- IDADE

TABELA Nº1- IDADE



Idades	Nº	%
20-30 Anos	18	43%
31-40 Anos	19	45%
41-50 Anos	4	10%
51-60 Anos	1	2%
	42	100%

Todos os Enfermeiros responderam à questão, apresentam idades compreendidas entre os 20 e os 60 anos. Sendo que a maioria dos Enfermeiros tem idade entre os 31 e os 40 anos.

1.1.2SEXO

GRÁFICO Nº2-- SEXO

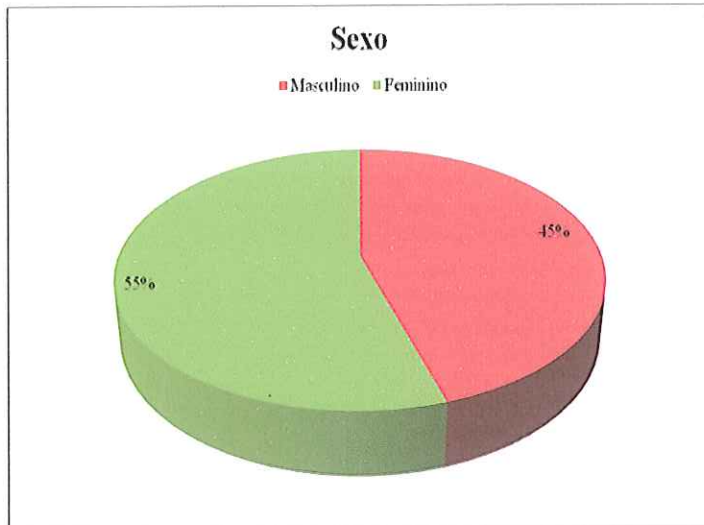


TABELA Nº2- SEXO

Sexo	Nº	%
Masculino	19	45%
Feminino	23	55%
	42	100%

Todos os Enfermeiros responderam à questão, são na sua maioria do sexo feminino.

1.1.3 ESTADO CIVIL

GRÁFICO Nº3- ESTADO CIVIL

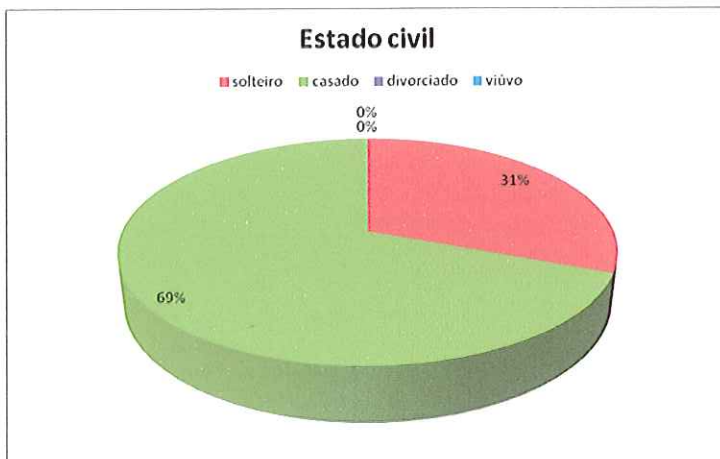


TABELA Nº3- ESTADO CIVIL

Estado civil	Nº	%
Solteiro	13	31%
Casado	29	69%
Divorciado	0	0%
Viúvo	0	0%
	42	100%

Todos os Enfermeiros responderam à questão, são na sua maioria casados. Em nenhum caso ocorreu resposta de que seriam divorciados ou viúvos.

1.1.4 NÍVEL DE ESCOLARIDADE

GRÁFICO Nº4- NÍVEL DE ESCOLARIDADE

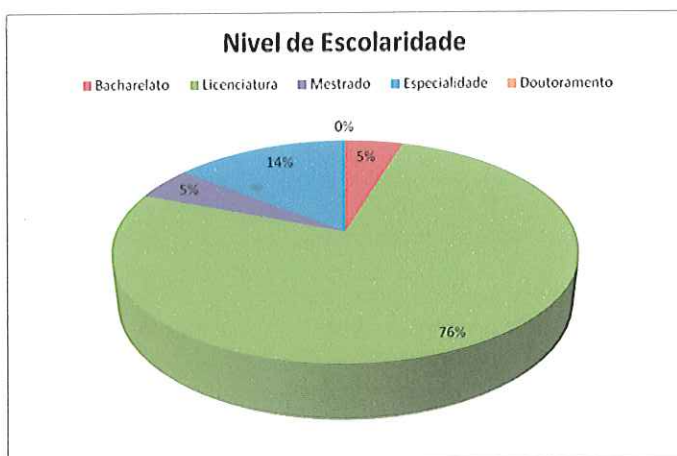


TABELA Nº4- NÍVEL DE ESCOLARIDADE

Nível Escolaridade	Nº	%
Bacharelato	2	5%
Licenciatura	32	76%
Mestrado	2	5%
Especialidade	6	14%
Doutoramento	0	0%
Total	42	100%

Todos os Enfermeiros responderam à questão, apresentam diversificados níveis de escolaridade, que vai desde o bacharelato à Especialidade. Na sua maioria os Enfermeiros apresentam o grau de Licenciatura.

1.1.5 TEMPO DE EXERCÍCIO PROFISSIONAL

GRÁFICO Nº5- TEMPO EXERCÍCIO PROFISSIONAL

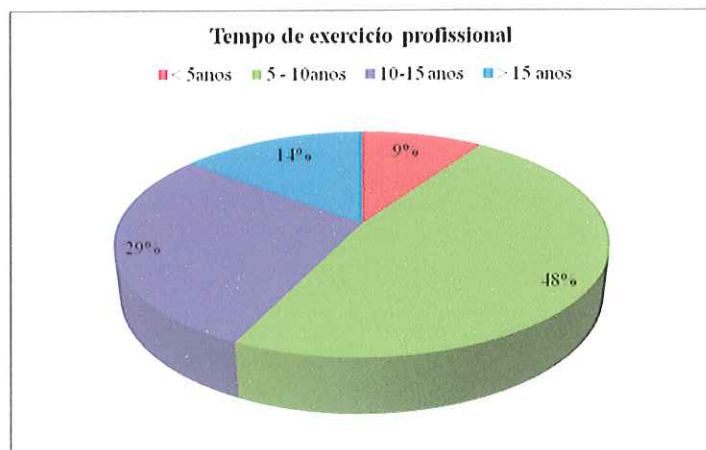


TABELA Nº5- T. EXERCÍCIO PROFISSIONAL

Categoria Profissional	Nº	%
Enfermeiro	14	33%
Enf. Graduado	28	67%
Enf. Especialista	0	0%
Enf. Chefe	0	0%
Enf. Supervisor	0	0%
Total	42	100%

Todos os Enfermeiros responderam à questão, apresentam tempo de exercício profissional inferior a 5 anos até superior a 15 anos, sendo que a sua maioria significativa é no período entre 5-10 anos.

1.1.6 CATEGORIA PROFISSIONAL

GRÁFICO Nº6- CATEGORIA PROFISSIONAL

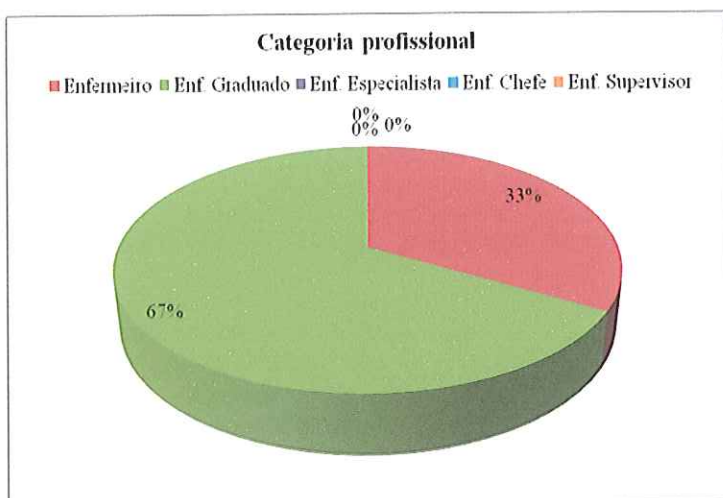


TABELA Nº6- CATEGORIA PROFISSIONAL

Tempo de exercício Profissional	Nº	%
<5 Anos	4	9%
5 – 10 Anos	20	48%
10-15 Anos	12	29%
> 15 Anos	6	14%
	42	100%

Todos os Enfermeiros responderam à questão, dos questionários respondidos apenas existem duas categorias profissionais, a de Enfermeiro e de Enfermeiro graduado, sendo a de enfermeiro graduado a mais significativa.

1.2 QUESTIONÁRIO

No que diz respeito ao questionário foram efectuadas questões que nas suas diversas vertentes correspondem ao grau de satisfação dos enfermeiros.

1.2.1 PERSPECTIVAS DE PROMOÇÃO

GRÁFICO Nº7- PERSPECTIVAS DE PROMOÇÃO



TABELA Nº7-PERSPECTIVAS DE PROMOÇÃO

Questão 1	Nº	%
Extremamente insatisfeito	16	38%
Muito insatisfeito	9	21%
Insatisfeito	7	17%
Pouco satisfeito	7	17%
Satisfeito	3	7%
Muito satisfeito	0	0%
Extremamente satisfeito	0	0%
	42	100%

Na questão número 1, relativa às perspectivas de promoção que aferem, todos os Enfermeiros responderam, as respostas vão desde o Extremamente Insatisfeitos até ao Satisfeito.

Nesta questão, 38% dos Enfermeiros responderam Extremamente Insatisfeitos, 21% Muito Satisfeitos, 17% Insatisfeitos, 17% Pouco Satisfeitos e 7% Satisfeitos. O item que teve mais valorização foi o de Extremamente Insatisfeito.

Num estudo efectuado por Supor e Minor *cit in* Cunha et al (2004) concluíram que se um profissional não tiver perspectivas de promoção, não terá objectivos a nível do salário, prestígio e estatuto, o que levaria à insatisfação. O estudo efectuado vai ao encontro deste, apresentado anteriormente, pois os profissionais encontram-se Extremamente insatisfeitos na sua maioria. Conclui-se assim que os Enfermeiros não têm definido os objectivos de forma positiva e com perspectiva de os alcançarem num futuro próximo.

1.2.2 ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DO DEPARTAMENTO ONDE TRABALHA

GRÁFICO Nº8- ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DO DEPARTAMENTO ONDE TRABALHA

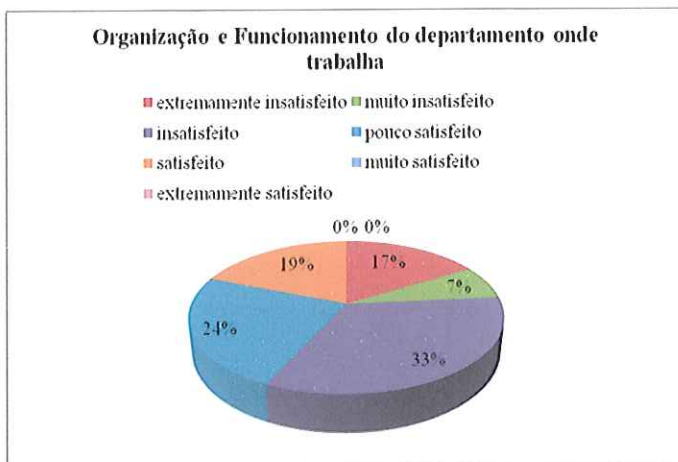


TABELA Nº8- ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DO DEPARTAMENTO ONDE TRABALHA

Questão 2	nº	%
Extremamente insatisfeito	7	17%
Muito insatisfeito	3	7%
Insatisfeito	14	33%
Pouco satisfeito	10	24%
Satisfeito	8	19%
Muito satisfeito	0	0%
Extremamente satisfeito	0	0%
	42	100%

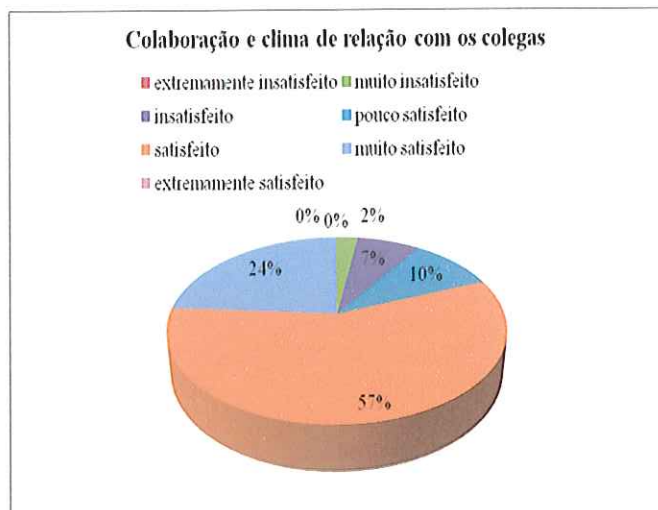
Na questão número 2, relativa à organização e funcionamento do departamento onde trabalha, todos os Enfermeiros responderam, as respostas vão desde o Extremamente Insatisfeitos até ao Satisfeito.

Na questão, 17% respondeu que se encontra Extremamente Insatisfeito, 7% Muito Insatisfeitos, 33% Insatisfeitos, 24% Pouco Satisfeitos e 19% Satisfeitos. O item que teve mais valorização foi o de Insatisfação.

1.2.3 COLABORAÇÃO E CLIMA DA RELAÇÃO COM OS COLEGAS

GRÁFICO Nº9- COLABORAÇÃO E CLIMA

TABELA Nº9 COLABORAÇÃO E CLIMA



Questão 3	Nº	%
Extremamente insatisfeito	0	0%
Muito insatisfeito	1	2%
Insatisfeito	3	7%
Pouco satisfeito	4	10%
Satisfeito	24	57%
Muito satisfeito	10	24%
Extremamente satisfeito	0	0%
	42	100%

Na questão número 3, relativa à Colaboração e Clima de relação com os colegas, todos os Enfermeiros responderam, as respostas vão desde o Muito Insatisfeitos até a Muito Satisfeitos.

Na questão, 2% respondeu que se encontram Muito Insatisfeitos, 7% Insatisfeitos, 10% Pouco Satisfeitos, 57 Satisfeitos e 24% Muito Satisfeitos. O item que deteve mais valorização foi o de Muito Satisfeitos.

Segundo um estudo efectuado por Cunha *cit in* Cunha et al (2004) os colegas de trabalho são fundamentais num contexto social, agradável e gratificante, num ambiente humano com fonte no bem-estar relacional, sendo que quanto melhor for a relação com os colegas mais satisfeitos se sentirão por trabalharem em conjunto. Para Jesuino, que efectuou um estudo em 1993, um grupo coeso e unido revela-se mais satisfeito. A investigação apresentada revela isso mesmo o grupo encontra-se Muito Satisfeito o que se conclui que é um grupo coeso e em que a relação é agradável e existe bem-estar na interacção do grupo.

1.2.4 REMUNERAÇÃO

GRÁFICO Nº10- REMUNERAÇÃO

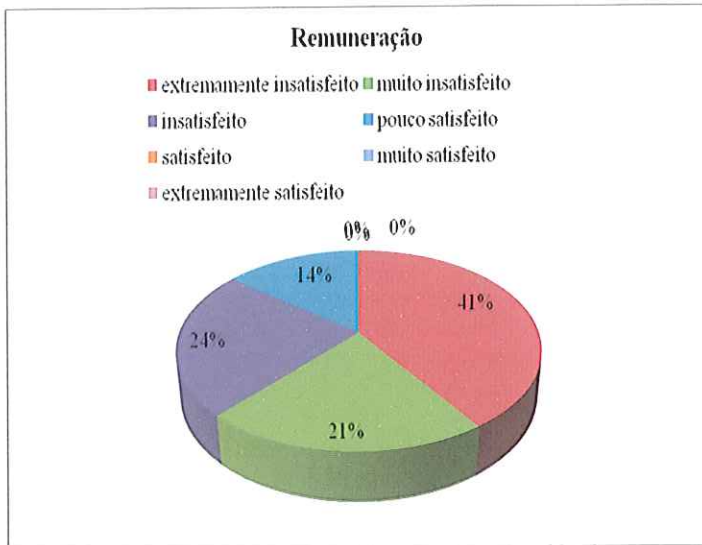


TABELA Nº10- REMUNERAÇÃO

Questão 4	Nº	%
Extremamente insatisfeito	17	41%
Muito insatisfeito	9	21%
Insatisfeito	10	24%
Pouco satisfeito	6	14%
Satisfeito	0	0%
Muito satisfeito	0	0%
Extremamente satisfeito	0	0%
	42	100%

Na questão número 4, relativa à remuneração, todos os Enfermeiros responderam, as respostas vão desde o Extremamente Insatisfeitos até ao Pouco Satisfeitos.

Na questão, 41% respondeu que se encontra Extremamente Insatisfeito pela remuneração que recebe, 21% encontra-se Muito Insatisfeito, 24% Insatisfeitos e 14% Pouco Satisfeitos. O item com mais valorização foi o de Extremamente Insatisfeitos.

Segundo um estudo efectuado por Brief *cit in* Cunha et al (2004) a remuneração tem influência a vários níveis, desde a resolução das necessidades do indivíduo, ao estatuto, ao reconhecimento social, até ao incentivo e ao reconhecimento do esforço. Assim, quando um indivíduo devido à sua baixa remuneração não consegue atingir ou suprimir as suas necessidades, ficando insatisfeito. Na investigação apresentada isso encontra-se patente e os enfermeiros encontram-se Extremamente Insatisfeitos, conclui-se assim que não conseguem solucionar as suas necessidades.

1.2.5 COMPETÊNCIAS E FUNCIONAMENTO DO SEU SUPERIOR

GRÁFICO Nº11- COMPETÊNCIAS E FUNCIONAMENTO SUPERIOR

TABELA Nº11- COMPETÊNCIAS E FUNCIONAMENTO SUPERIOR



Questão 5	Nº	%
Extremamente insatisfeito	1	2%
Muito insatisfeito	5	12%
Insatisfeito	5	12%
Pouco satisfeito	7	17%
Satisfeito	13	31%
Muito satisfeito	8	19%
Extremamente satisfeito	3	7%
	42	100%

Na questão número 5, relativa às competências e funcionamento do seu superior, todos os Enfermeiros responderam, as respostas vão desde o Extremamente Insatisfeitos até a Extremamente Satisfeito.

Na questão, 2% responderam que se encontram Extremamente Insatisfeitos, 12% estão Muito Insatisfeitos, 12% Insatisfeitos, 17% Pouco Satisfeitos, 31% Satisfeitos, 19% Muito Satisfeitos e 7% Extremamente Satisfeitos. O item que tem mais valorização é o de Satisfeito.

Segundo um estudo efectuado por Milher e Monge e corroborado por Yukl *cit in* Cunha et al (2004), a supervisão é considerada fundamental para que se consiga atingir a Satisfação, sendo que o Supervisor deve ter um estilo de liderança participativo. No estudo apresentado, os Enfermeiros encontram-se satisfeitos com a supervisão o que se conclui que esta é efectuada da melhor forma para todo o grupo.

1.2.6 TRABALHO QUE REALIZA

GRÁFICO Nº12- TRABALHO QUE REALIZA

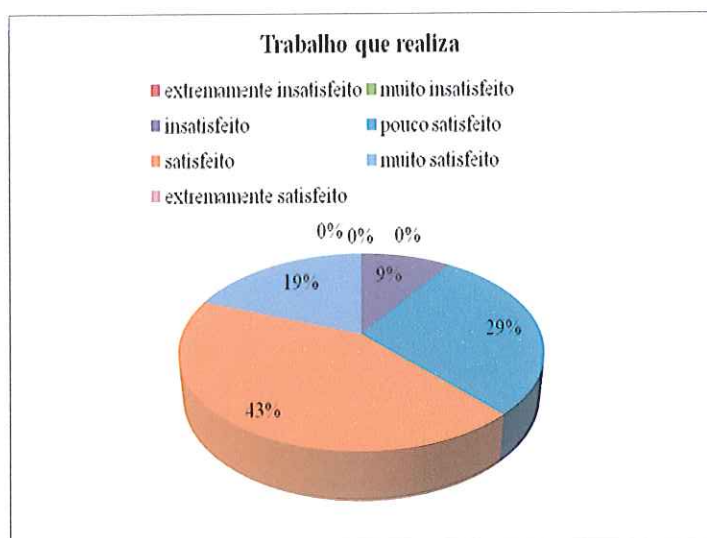


TABELA Nº12- TRABALHO QUE REALIZA

Questão 6	Nº	%
Extremamente insatisfeito	0	0%
Muito insatisfeito	0	0%
Insatisfeito	4	9%
Pouco satisfeito	12	29%
Satisfeito	18	43%
Muito satisfeito	8	19%
Extremamente satisfeito	0	0%
	42	100%

Na questão número 6, relativa ao Trabalho que realiza, todos os Enfermeiros responderam, as respostas vão desde Insatisfeitos até ao Muito Satisfeitos.

Na questão, 9% responderam que se encontram Insatisfeitos, 29% Pouco Satisfeitos, 43% Satisfeitos e 19% Muito Satisfeitos. O item com mais valorização foi o de Satisfeito.

Segundo um estudo efectuado por Hachman e Lawler *cit in* Cunha et al (2004), o próprio trabalho é uma forte componente para a satisfação devido à variedade, autonomia, identidade das tarefas, e conhecimento qualitativo dos resultados, se estes factores forem alcançados o indivíduo sentir-se-à satisfeito com o trabalho que executa e trabalhará melhor. Noutro estudo, efectuado por Hackman e Oldham *cit in* Cunha et al (2004) conclui-se também que pode ser um factor importante de motivação. A investigação apresentada vai de encontro aos estudos, os profissionais encontram-se Satisfeitos, o que revela que o trabalho é uma fonte de estímulo e que leva à motivação para a sua continuidade.

1.2.7 COMPETÊNCIAS E FUNCIONAMENTO DOS SEUS COLEGAS

GRÁFICO Nº13- COMPETÊNCIAS FUNCIONAMENTO DOS SEUS COLEGAS

TABELA Nº13- COMPETÊNCIAS

FUNCIONAMENTO DOS SEUS COLEGAS



Questão 7	Nº	%
Extremamente insatisfeito	0	0%
Muito insatisfeito	0	0%
Insatisfeito	4	9%
Pouco satisfeito	8	19%
Satisfeito	26	62%
Muito satisfeito	4	10%
Extremamente satisfeito	0	0%
Total	42	100%

Na questão número 7, relativa à competência e funcionamento dos seus colegas, todos os Enfermeiros responderam, as respostas vão desde o Insatisfeitos até ao Muito Satisfeito.

Na questão, 9% respondeu que se encontram Insatisfeitos, 19% Pouco Satisfeitos, 62% Satisfeitos e 10% Muito Satisfeitos. O item com mais valorização foi o de Satisfeito.

1.2.8 SATISFAÇÃO GLOBAL

GRÁFICO Nº14- SATISFAÇÃO GLOBAL

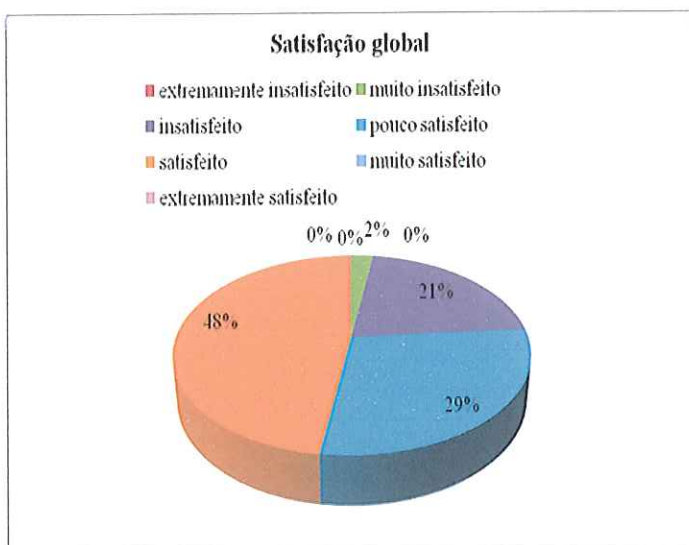


TABELA Nº14- SATISFAÇÃO GLOBAL

Questão 8	Nº	%
Extremamente insatisfeito	0	0%
Muito insatisfeito	1	2%
Insatisfeito	9	21%
Pouco satisfeito	12	29%
Satisfeito	20	48%
Muito satisfeito	0	0%
Extremamente satisfeito	0	0%
	42	100%

Na questão número 8, relativa à Satisfação Global, todos os Enfermeiros responderam, as respostas vão desde o Insatisfeitos até ao Satisfeito.

Na questão, 2% respondeu que se encontra Muito Insatisfeito, 21% Insatisfeito, 29% Pouco Satisfeito e 48% Satisfeito. O item mais valorizado foi o de Satisfeito.

Os Enfermeiros quando ponderaram a Satisfação Global, após avaliarem todos os factores inerentes ao seu trabalho, desde a Supervisão, ao seu trabalho e a factores motivadores, consideram que se encontram Satisfeitos.

1.2.9A INFLUÊNCIA DO TEMPO DE EXERCÍCIO PROFISSIONAL SOBRE A SATISFAÇÃO PROFISSIONAL

GRÁFICO Nº15- INFLUENCIA DO TEMP. DE EXERC. PROF.



TABELA Nº15- INFLUENCIA DO TEMP. DE EXERC. PROF.

Questão 9	Nº	%
Sim	33	79%
Não	9	21%
	42	100%

Na questão número 9, relativa à influência do tempo de exercício profissional sobre a satisfação profissional, todos os Enfermeiros responderam, as respostas são de Sim e Não.

Na questão, 79% dos Enfermeiros responderam que consideram que a satisfação é influenciada pelo exercício profissional, sendo que 21% tem uma perspectiva contrária.

O tempo de exercício profissional retrata-se ao nível das funções e da remuneração, os Enfermeiros consideram que realmente a satisfação é influenciada por estes factores.

1.2.10A INFLUÊNCIA DA CATEGORIA PROFISSIONAL SOBRE A SATISFAÇÃO PROFISSIONAL

GRÁFICO Nº16- INFLUENCIA DA CATEGORIA PROF.

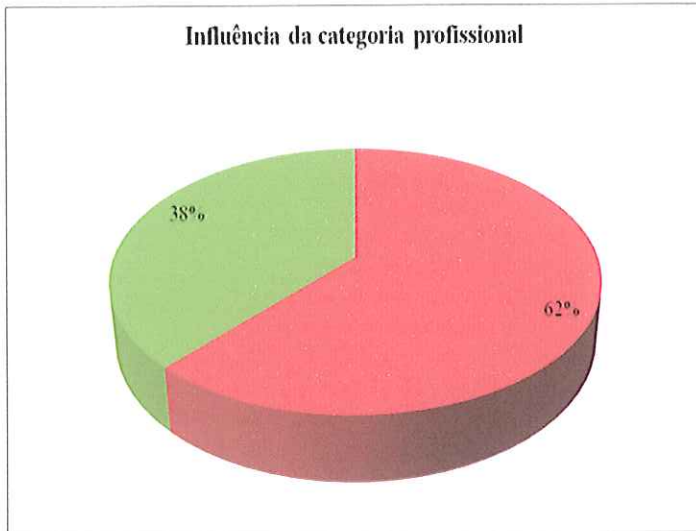


TABELA Nº16- INFLUENCIA DA CATEGORIA PROF.

Questão 10	Nº	%
Sim	26	62%
Não	16	38%
	42	100%

Na questão número 10, relativa à influência da categoria profissional sobre a satisfação profissional, todos os Enfermeiros responderam, as respostas são de Sim e Não.

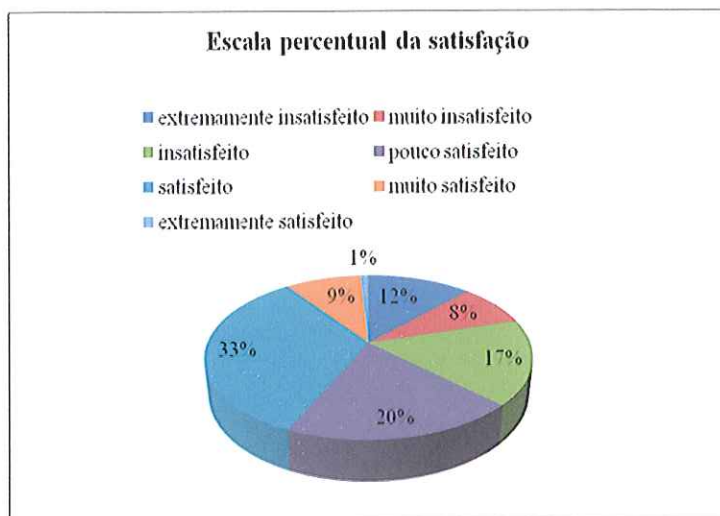
Na questão, 62% dos Enfermeiros responderam que consideram que a satisfação é influenciada pela categoria profissional, sendo que 38% tem uma perspectiva contrária.

A Categoria Profissional relaciona-se com a formação e com o tempo de serviço, o que vai ter influência nas funções e na remuneração e desta forma irá originar um estado de Satisfação ou Insatisfação. No estudo efectuado os Enfermeiros consideram que a Categoria profissional, com as suas consequências inerentes, é um factor de Satisfação.

1.2.11 AVALIAÇÃO DA PERCENTAGEM DA SATISFAÇÃO DE FORMA GLOBAL

GRÁFICO Nº17- ESCALA PERCENTUAL DA SAT.

TABELA Nº17- ESCALA PERCENTUAL DA SAT.



Escala	Nº	%
Extremamente insatisfeito	41	12%
Muito insatisfeito	28	8%
Insatisfeito	56	17%
Pouco satisfeito	66	20%
Satisfeito	112	33%
Muito satisfeito	30	9%
Extremamente satisfeito	3	1%
	335	100%

Na Escala percentual da Satisfação conclui-se que na globalidade os Enfermeiros se encontram Satisfeitos, sendo a percentagem de 33%.

Apesar de em algumas componentes, como as perspectivas de promoção, a organização e funcionamento do departamento onde trabalha e a remuneração, encontrarem-se num patamar inferior à Satisfação, de uma forma global os Enfermeiros encontram-se Satisfeitos. Os níveis de Satisfação, em que se encontram: o Pouco satisfeito, o Satisfeito, o Muito Satisfeito e o Extremamente Satisfeitos apresentam um valor de 63% enquanto que os níveis de Insatisfação, que engloba o Extremamente Insatisfeito, o Muito Insatisfeito e o Insatisfeito apresenta um valor de 37%.

V. SÍNTESE DE RESULTADOS

- Categoria Profissional

Os Enfermeiros responderam a todas as questões, apresentam: idades compreendidas entre os 20 e os 60 anos; são na sua maioria do sexo feminino; casados e em nenhum caso ocorreu resposta de que seriam divorciados ou viúvos; tem níveis de escolaridade entre o Bacharelato e a Especialidade sendo na sua maioria licenciados; apenas existem duas categorias profissionais, a de Enfermeiro e de Enfermeiro Graduado; e apresentam tempo profissional compreendido entre os 5 e os 15 anos.

- Questionário

Os Enfermeiros responderam a todas as questões.

Relativamente: às perspectivas de promoção as respostas vão desde o Extremamente Insatisfeitos até ao Satisfeito, o item que teve mais valorização foi o de Extremamente Insatisfeito que é de 38%; à organização e funcionamento do departamento onde trabalha, as respostas vão desde o Extremamente Insatisfeitos até ao Satisfeito, o item que teve mais valorização foi o de Insatisfação com 33%; à Colaboração e Clima de relação com os colegas, as respostas vão desde o Muito Insatisfeitos até a Muito Satisfeitos, o item que deteve mais valorização foi o de Muito Satisfeitos com 24%; à remuneração, as respostas vão desde o Extremamente Insatisfeitos até ao Pouco Satisfeitos, o item com mais valorização foi o de Extremamente Insatisfeitos com 41%; às competências e funcionamento do seu superior, as respostas vão desde o Extremamente Insatisfeitos até a Extremamente Satisfeito, o item que tem mais valorização é o de Satisfeito com 31%; ao Trabalho que realiza, as respostas vão desde Insatisfeitos até ao Muito Satisfeitos, o item com mais valorização foi o de Satisfeito com 43%; à competência e funcionamento dos seus colegas, as respostas vão desde o Insatisfeitos até ao Muito Satisfeito, o item com mais valorização foi o de Satisfeito com 62%; à Satisfação Global, as respostas vão desde o Insatisfeitos até ao Satisfeito, o item mais valorizado foi o de Satisfeito com 48%; à influência do tempo de exercício profissional sobre a satisfação profissional, as respostas são de Sim e Não, 79% dos Enfermeiros responderam que consideram que a satisfação é influenciada pelo exercício profissional; à influência da

categoria profissional sobre a satisfação profissional, as respostas são de Sim e Não, 62% dos Enfermeiros responderam que consideram que a satisfação é influenciada pela categoria profissional.

CONCLUSÃO

A investigação científica é, de acordo com Fortin (1999, p.17), “ (...) um processo sistemático que permite examinar fenómenos com vista a obter respostas para questões precisas que merecem uma investigação”.

O tema da Monografia rege-se pela necessidade de concluir sobre o grau de satisfação dos enfermeiros que trabalham num serviço de urgência. Assim sendo o presente estudo tem como título: “A Satisfação Profissional do Enfermeiro do Serviço de Urgência.”.

❖ Prenuncia como questões: Qual o valor percentual de satisfação dos enfermeiros que trabalham no serviço de urgência? Qual o factor que mais satisfaz os enfermeiros do serviço de urgência? Qual o factor que menos satisfaz os enfermeiros do serviço de urgência? Será que os Enfermeiros consideram que existe influência do grupo etário sobre a satisfação? Será que os Enfermeiros consideram que existe influência da categoria profissional sobre a satisfação? E por fim os Objectivos: Identificar o grau de satisfação dos enfermeiros que trabalham no serviço de urgência; Identificar o factor que mais satisfaz os enfermeiros do serviço de urgência; Identificar o factor que menos satisfaz os enfermeiros do serviço de urgência; Identificar se os Enfermeiros consideram que ocorre influência do tempo de exercício profissional sobre a satisfação; e Identificar se os Enfermeiros consideram que ocorre a influência da categoria profissional na satisfação;

O método desta investigação classifica-se de Quantitativo, o estudo é de tipo Exploratório-Descritivo de conhecimento de nível I e Transversal, realizando em meio Natural.

A População seleccionada para este estudo foi de Enfermeiros que trabalham num Serviço de Urgência do concelho de Vila Nova de Gaia, sendo a Amostra constituída por quarenta e dois desses Enfermeiros.

O Instrumento de colheita de dados utilizado foi o Questionário devido à população em causa e às suas vantagens na aplicação.

Os objectivos do estudo efectuado foram alcançados sendo que, de seguida, se apresentam as conclusões sobre cada um respectivamente:

- Os níveis de Satisfação, em que se encontram: o Pouco satisfeito, o Satisfeito, o Muito Satisfeito e o Extremamente Satisfeitos apresentam um valor de 63% enquanto que os níveis de Insatisfação, que engloba o Extremamente Insatisfeito, o Muito Insatisfeito e o Insatisfeito apresenta um valor de 37%.

Apesar de em alguns componentes, como as perspectivas de promoção, a organização e funcionamento do departamento onde trabalha e a remuneração, se encontrarem num patamar inferior à Satisfação, a nível global os Enfermeiros encontram-se Satisfeitos.

- A variável que obteve o melhor valor relaciona-se com as relações interpessoais, como a colaboração e clima da relação com os colegas, competências e funcionamento do seu superior e dos seus colegas, sendo que a variável que faz com que os Enfermeiros se sintam mais Satisfeitos é a competência e funcionamento dos seus colegas com 62%.
- A variável que obteve o valor mais baixo relaciona-se com a perspectiva de atingir melhores condições de vida e atingir objectivos delineados, como é o caso da Remuneração que obteve uma percentagem de 41% da amostra que se encontra Extremamente Insatisfeita.
- Os Enfermeiros consideram que efectivamente ocorre a influência do tempo de exercício profissional sobre a satisfação profissional,
- Os Enfermeiros consideram que efectivamente ocorre influenciada pela categoria profissional sobre a Satisfação, obtiveram-se 62% de respostas positivas.

Na realização do trabalho o Investigador sentiu dificuldades pela bibliografia existente, esta é diminuta e em algumas questões não foi possível fazer comparação com outros estudos. Desta forma, o Investigador sugeria que se efectuassem seminários ou debates sobre este tema durante a Licenciatura de Enfermagem para que os alunos pudessem contactar com esta realidade.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ❖ ALCOBIA, P. (2001): Atitudes e Satisfação no trabalho. In: FERREIRA, Jorge et al. (2001). *Manual de Psicossociologia das Organizações*. Lisboa, McGraw-Hill editora.
- ❖ GANDHI, Mohandas (sd). Citações sobre Satisfação. [Em linha]. Disponível em <http://www.citador.pt> [Consultado em: 14/02/2009].
- ❖ COLLIÈRE, M. (1999). *Promover a Vida : Da prática das Mulheres de Virtude aos Cuidados de Enfermagem*; Lisboa, Lidel- Edições Técnicas.
- ❖ COSTA, J. et al (2008). Serviço de Urgência e Serviço de atendimento permanente. Disponível em <http://www.nortemedico.pt> [Consultado em: 21/01/2009].
- ❖ CUNHA, M. et al (2004). *Manual de comportamento organizacional e gestão*. 3ª Edição, Lisboa, Editora RH, Lda.
- ❖ DORON, R E PAROT, F (2001). *Dicionário de Psicologia*. 1º Edição, Lisboa, Climepsi Editores.
- ❖ FIGUEIREDO, C. (1996). *Grande dicionário da língua Portuguesa*. 25ª Edição, Lisboa, Bertrand Editora, volume II.
- ❖ FORTIN, M.F. (2003). *O processo de Investigação: da concepção à realização*. 3ª Edição Lisboa, Lusociência.
- ❖ FRANCÈS, R. (1984). *Satisfação no trabalho e no emprego*. Lisboa, Rés Editora
- ❖ GRAÇA, L e SÀ. (1999). Satisfação Profissional: O melhor do SNS somos nós. Disponível em <http://www.ensp.unl.pt> [Consultado em: 20/01/2009].
- ❖ MICHEL, S. (sd) *Gestão das Motivações*. Porto, Rés Editora.
- ❖ OLIVEIRA, A. G. (2009). *Bioestatística e Epidemiologia e Investigação: teoria e aplicação*. Porto, Lidel.

- ❖ Ordem dos Enfermeiros (1999). Ensino da Enfermagem. Disponível em <http://www.ordemenfermeiros.pt> [Consultado em: 21/02/2009].
- ❖ PATA, M. (2008) Como a satisfação a nível individual influencia o comportamento Organizacional. [Em linha]. Disponível em <http://www.prof.santana-e-silva.pt>. [Consultado em: 21/02/2009].
- ❖ PONCE, P. e TEIXEIRA, J. (2006). *Manual dle Urgências e Emergências*. Lisboa, Lidel
- ❖ QUIVY, R. e CAMPENHOUDT, L. (1998). *Manual de investigação em ciências sociais*. 2ª Edição, Lisboa, Gravidia.
- ❖ SHEEHY, S.(2001). *Enfermagem de Urgência – da teoria à prática*. 4ª Edição. Lisboa, Lusociência
- ❖ SIQUEIRA, M.M. et al (2007). *Psicologia da Saúde: teoria e pesquisa*. São Paulo, Editora Metodista.
- ❖ VIEIRA, M. (2007). *Ser Enfermeiro – da compaixão à Proficiência*. Lisboa, Universidade Católica Editora
- ❖ UNIVERSIDADE FERNANDO PESSOA (2009). Manual de Estilo de Elaboração de Monografia. Em linha]. Disponível em <http://www.ufp.pt>. [Consultado em: 20/01/2009].

ANEXOS

ANEXO A - QUESTIONÁRIO

Nádia Andreia da Silva Seixas

Nº 15517

Questionário

Satisfação Profissional do Enfermeiro do Serviço de Urgência

Universidade Fernando Pessoa

Faculdade Ciências da Saúde

Porto, 2009

O investigador, Nádía Andreia da Silva Seixas, frequenta o 4º ano do curso de Licenciatura de Enfermagem, na Faculdade de Ciências da Saúde da Universidade Fernando Pessoa. No âmbito deste curso e para a sua aprovação, encontra-se a realizar uma Monografia cujo título é “Satisfação Profissional do Enfermeiro do Serviço de Urgência”.

Solicita-se a sua colaboração e rigor nas suas respostas. Procure não deixar nenhuma questão em branco e, se tiver dúvidas, reflecta e escolha a alternativa que lhe parecer melhor. Agradece-se antecipadamente, garantindo o anonimato e sigilo das informações prestadas.

Instruções para o preenchimento do questionário:

- Assinale nos espaços indicados com um – X
- Em média a duração do preenchimento é de 5 minutos.

Grato pela colaboração, o investigador:

Nádía Andreia da Silva Seixas

I- **Parte – Dados Sócio-Demográficos /Caracterização da Amostra**

1. **Idade** ____ anos

2. **Sexo:** Masculino

Feminino

3. **Estado Civil:**

Solteiro

Casado/ União de Facto

Divorciado

Viúvo

4. **Nível de Escolaridade:**

Bacharelato

Licenciatura

Mestrado

Especialidade

Doutoramento

5. **Há quanto tempo exerce a profissão:** ____ anos ou ____ meses

6. **Categoria profissional de Enfermagem:**

Enfermeiro

Enfermeiro graduado

Enfermeiro Especialista

Enfermeiro Chefe

Enfermeiro Supervisor

II. Questionário

Extremamente insatisfeito	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Extremamente satisfeito
1	2	3	4	5	6	7

Questões	1	2	3	4	5	6	7
1. Em relação às suas perspectivas de promoção , diria que está:							
2. Em relação à organização e funcionamento do departamento onde trabalha , diria que está:							
3. Em relação à colaboração e clima de relação com os seus colegas de trabalho , diria que está:							
4. Em relação à remuneração que recebe , diria que está:							
5. Em relação à competência e funcionamento do seu superior imediato , diria que está:							
6. Em relação ao trabalho que realiza , diria que está:							
7. Em relação à competência e funcionamento dos seus colegas , diria que está:							
8. Tudo somado, e considerando todos os aspectos do seu trabalho e da sua vida nesta Instituição, diria que está:							

9. Considera que o tempo de exercício profissional influencia o grau de satisfação profissional?

SIM

NÃO

10. Considera que a categoria profissional influencia o grau de satisfação profissional?

SIM

NÃO

ANEXO B -- CRONOGRAMA

Étapas da investigação	JAN. 09	FEV. 09	MARÇO 09	ABRIL 09	MAIO 09	JUNHO 09	JUL. 09
Escolha do tema	XX						
Revisão da Literatura	XXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	
Formulação de Pergunta de investigação	XXX						
Escolha da Metodologia	XXX	XXXX					
Escolha do instrumento de colheita de dados		XXXX					
Recolha de dados				XXXX	XXXX		
Análise e interpretação dos dados				XX	XXX		
Conclusão						XX	
Revisão						XX	
Avaliação							X

Legenda: cada X corresponde a uma semana.

ANEXO C – AUTORIZAÇÃO HOSPITALAR

ANEXO D – AUTORIZAÇÃO PARA A UTILIZAÇÃO DE QUESTIONÁRIO VALIDADO

Email

 Responder  Encaminhar  Spam  Apagar  Anterior  Próximo
[Ver código fonte](#)
[Imprimir](#)

----- Email de jcsantos@ualg.pt -----
Data: Tue, 17 Feb 2009 14:31:52 +0100
De: Joana Vieira dos Santos <jcsantos@ualg.pt>
Assunto: Re: Aluna de Enfermagem - pedido de questionario
Para: nadia_seixas@iol.pt

Cara Nádia,

Junto segue a escala de satisfação profissional comentada.

No que respeita ao artigo que consta no livro de actas, não estou a localizá-lo nas pens, pelo que no mais tardar no final da semana enviá-lo-ei.

Com os meus melhores cumprimentos e votos de um bom trabalho,

--
Joana Vieira dos Santos
(jcsantos@ualg.pt)

Departamento de Psicologia
Faculdade de Ciências Humanas e Sociais
Universidade do Algarve

Citando nadia_seixas@iol.pt:
Boa Tarde!

Como lhe comuniquei ao telefone, eu chamo-me Nádia Seixas, sou aluna da Universidade Fernando Pessoa, estou no último ano da licenciatura de Enfermagem e como trabalho final tenho que realizar uma monografia, que tem como título, A Satisfação Profissional do Enfermeiro do Serviço de Urgência. Dessa forma venho por este meio pedir-lhe que me enviasse p. f. a escala sobre satisfação dos enfermeiros que validou e a respectiva autorização para a sua aplicação.

Se puder realmente enviar-me o trabalho que realizou para o congresso agradecia.

Desde já agradeço pela disponibilidade e por me "ajudar" nesta etapa para a finalização do meu curso.

Cumprimentos

Nádia Seixas

Descubra as soluções de Financiamento Cetelem.
Saiba mais em: <http://www.iol.pt/correio/rodape.php?dst=0901272>

This message was sent using IMP, the Internet Messaging Program.

----- Fim do email de jcsantos@ualg.pt -----