

# Satisfação e Insatisfação no trabalho do Enfermeiro

## Satisfaction and Dissatisfaction in the Nurse's Worksite

ISABELA SAURA SARTORETO<sup>1</sup>  
PAULINA KURCGANT<sup>2</sup>

### RESUMO

*Objetivo:* buscar os conceitos/significados de satisfação e insatisfação no trabalho do enfermeiro. *Material e Métodos:* trata-se de uma revisão integrativa da literatura, realizada nas bases de dados Biblioteca Virtual em Saúde, Index to Nursing and Allied Health Literature e PeriEnf. O período estudado foi de 2000 a 2011. Os dados relacionados aos conceitos de satisfação e insatisfação no trabalho do enfermeiro foram analisados separadamente e os elementos constituintes desses fenômenos foram agrupados por analogia. *Resultados:* foram resgatados 26 artigos, os quais adotaram diferentes métodos de mensuração da satisfação e insatisfação no trabalho, com técnicas variadas para a coleta de dados, que incluíram entrevistas e questionários próprios ou validados e consagrados por outros estudos. Os artigos selecionados evidenciaram que a satisfação está relacionada a sentimentos, é emocional, subjetiva, dinâmica, ativa e complexa, determinada, portanto, pelos componentes, percepção e necessidades pessoais em níveis de importância variável e diferenciado para cada indivíduo. *Conclusão:* a satisfação e a insatisfação podem ser consideradas como dois extremos de um mesmo contínuo, tendo influência no desempenho profissional, na sua saúde e qualidade de vida. A insatisfação está mais frequentemente relacionada aos elementos que a organização oferece ao trabalhador, considerados em relação às suas expectativas. Estes fenômenos integram o processo de gerenciamento de recursos humanos em saúde.

### DESCRIPTORIOS

Enfermagem. Satisfação no Trabalho. Equipe de Enfermagem.

### ABSTRACT

*Objective:* To seek concepts/meanings of satisfaction and dissatisfaction in the nurse's worksite. *Methods:* This was an integrative review of literature based on bibliographical searches in Virtual Health Database, Index to Nursing and Allied Health Literature, and PeriEnf, published between 2000 and 2011. The data related to satisfaction and dissatisfaction concepts were analyzed separately, and the elements of this phenomenon were grouped by analogy. *Results:* A total of 26 articles were retrieved, which adopted different methods to measure satisfaction and dissatisfaction at work, with some different techniques to collection information, including interviews and their own or elsewhere validated questionnaires. The selected articles show that satisfaction is related to feelings; it is emotional, subjective, dynamic, active and complex. Therefore, it is determined by the components 'perception' and 'personal needs' with variable importance given by each individual. *Conclusion:* Satisfaction and dissatisfaction could be considered as two extreme points of the same line, thereby influencing professional performance, health and quality of life. Dissatisfaction is frequency related to the elements the institution offer to the employee considering their expectations. This phenomenon integrates the process of management of human resources in health.

### DESCRIPTORS

Nursing. Job Satisfaction. Nursing Team.

1 Enfermeira. Mestranda em Enfermagem pela Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo, EEUSP. São Paulo. São Paulo. Brasil.

2 Professora Titular da Universidade de São Paulo. Departamento de Orientação Profissional. Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo, EEUSP. São Paulo. São Paulo. Brasil.

A partir das pesquisas de Taylor sobre “Gerência Científica”, por volta de 1912, surgiram os primeiros estudos sobre Satisfação no Trabalho, nos quais o conceito de Satisfação estava intimamente ligado à questão da fadiga e do salário e suas respectivas interferências na produtividade<sup>1</sup>.

Desde então, a satisfação no trabalho tem sido conceituada de diferentes maneiras, dependendo do referencial teórico no qual se fundamenta. As definições mais frequentes referem-se à satisfação no trabalho como sinônimo de motivação, como atitude ou como estado emocional positivo havendo, ainda, os que consideram satisfação como o extremo oposto da insatisfação no trabalho, e os que consideram satisfação e insatisfação como fenômenos distintos<sup>2</sup>.

Assim como os determinantes, as consequências da satisfação no trabalho também são individuais e variadas, abrangendo os planos pessoal e profissional, sendo unânime a constatação de que os fatores psicossociais do trabalho interferem nos processos saúde-doença<sup>3</sup>. Na área da saúde o baixo nível de satisfação no trabalho pode afetar sua atitude em relação à vida, à família e a si mesmo, como também para o desenvolvimento do próprio trabalho, provocando absenteísmo, prejuízo na qualidade das atividades, maior número de acidentes de trabalho, desinteresse no desenvolvimento profissional, apatia, refletindo-se diretamente na assistência prestada<sup>4,5</sup>.

Neste contexto, este estudo foi desenvolvido com o objetivo de buscar os conceitos/significados de satisfação e insatisfação no trabalho do enfermeiro.

## MATERIALE MÉTODOS

O presente estudo adota a revisão integrativa da literatura como método, envolvendo as seguintes etapas: seleção da questão ou hipótese da revisão; definição da amostra de estudos revisados; revelação das características do estudo e suas descobertas; análise das descobertas; interpretação dos resultados; e relato da revisão<sup>6</sup>.

A questão da pesquisa foi: “quais os conceitos e significados de satisfação e insatisfação no trabalho do enfermeiro?”.

A coleta de dados ocorreu de outubro de 2011 a janeiro de 2012. O levantamento bibliográfico abrangeu o portal da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) e as bases de dados Cumulative Index to Nursing and Allied Health Literature (CINAHL) e PeriEnf. No portal BVS foi realizado um recorte de fontes de informação para ciências da saúde em geral, que contém as bases de dados da Literatura Latino-Americana e do Caribe em

Ciências da Saúde (LILACS), Índice Bibliográfico Espanhol de Ciências de Saúde (IBECs), Literatura Internacional em Ciências da Saúde (MEDLINE), Biblioteca Cochrane e Scientific Electronic Library Online.

Para o portal BVS foi utilizada a seguinte estratégia: (“*satisfação no trabalho*” OR “*satisfação no emprego*”) AND (“*enfermagem*” OR *enfermeir\$*). Na base de dados CINAHL foi adotado o modo de pesquisa Booleano/frase e as expressões ou termos foram “pesquisadas com AND”. Assim as buscas realizadas foram: (MH “*nurses*”) AND (MH “*job satisfaction*”); (MH “*nursing*”) AND (MH “*job satisfaction*”); (MH “*staff nurses*”) AND (“*job satisfaction*”); e (MH “*team nursing*”) AND (MH “*job satisfaction*”). Além desta foi utilizada a forma de pesquisa avançada, no modo Booleano/Frase com a seguinte estratégia: (*nurse* OR *nurses* OR *nursing*) AND (*satisfaction* OR *dissatisfaction*) AND (*job* OR *work*). Na base de dados PeriEnf as expressões de pesquisa foram: (*satisfação* OR *insatisfação*) AND (*enfermeira* OR *enfermeiro*); *insatisfação* AND *profissional*; *satisfação* AND *profissional*; *satisfação* AND *emprego*; *insatisfação* AND *emprego*; *satisfação* *profissional*; *insatisfação* AND *trabalho*; *insatisfação no trabalho*; *satisfação* AND *trabalho*; e *satisfação no trabalho*.

Foram incluídos no estudo os artigos que abordaram apenas a categoria enfermeiro como sujeito de pesquisa; delimitaram o Brasil como local de estudo; foram publicados em inglês, português ou espanhol no período de 2000 a 2011. Foram excluídos do estudo os artigos que: tinham apenas o resumo publicado; incluíam enfermeiros atuantes apenas na docência; publicações no formato de tese, dissertação, monografia, livro, pôster, relatório, carta, comentário, editorial, opinião de especialistas, relatos de experiências, considerações teóricas, entrevistas, dados de avaliação de programas, regulamentos e legislações; artigos teórico-conceituais e de revisão de literatura; e artigos que compartilhavam a mesma coleta de dados parcial ou integralmente foram considerados apenas uma vez e selecionado o artigo que apresentava o maior número de informações.

Na coleta de dados utilizou-se um instrumento adaptado de outros estudos<sup>7,8</sup>. Os dados relacionados aos conceitos de satisfação e insatisfação no trabalho do enfermeiro foram analisados separadamente e os elementos constituintes desses fenômenos foram agrupados por analogia.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Após a aplicação das estratégias de busca em cada portal ou base de dados obteve-se um total de

13.606 resultados, sendo 204 da base PeriEnf, 5.958 do portal CINAHL e 7.444 do portal BVS. Os artigos foram eleitos segundo os critérios de inclusão e exclusão e por meio da leitura do título e resumo dos artigos encontrados, resultando em um total de 180 artigos, sendo que destes 46 eram repetidos. Uma vez excluídos os repetidos, os 134 restantes foram lidos na íntegra e, depois de ratificados os critérios de inclusão e exclusão, foram selecionados 04 artigos da PeriEnf, 16 da CINAHL e 16 da BVS. Dentre estes, 10 estavam repetidos entre as bases, resultando nos 26 artigos que compuseram a presente amostra, os quais encontram-se relacionados a seguir com número e título respectivamente.

1)A saúde mental e o trabalho do enfermeiro<sup>9</sup>;  
 2)Análise quantitativa da satisfação profissional dos enfermeiros que atuam no período noturno<sup>10</sup>;  
 3)Avaliação do estresse e da síndrome de *burnout* em enfermeiros que atuam em uma unidade de terapia intensiva: um estudo qualitativo<sup>11</sup>;  
 4)Concepções e sentimentos de enfermeiros que atuam no atendimento pré-hospitalar sobre a prática e a formação profissional<sup>12</sup>;  
 5)Dimensão pessoal do processo de trabalho para enfermeiras de unidades de terapia intensiva<sup>13</sup>;  
 6)Enfermeiras e qualidade de vida no trabalho<sup>14</sup>;  
 7)Enfermeiros de unidades de hemodinâmica do Rio Grande do Sul: perfil e satisfação profissional<sup>15</sup>;  
 8)Estresse de enfermeiros com atuação em unidade de terapia intensiva<sup>16</sup>;  
 9)Estresse do enfermeiro em unidade de emergência<sup>17</sup>;  
 10)Estresse laboral e capacidade para o trabalho de enfermeiros de um grupo hospitalar<sup>18</sup>;  
 11)Fatores de insatisfação no trabalho do enfermeiro segundo a percepção de enfermeiros de um hospital universitário<sup>19</sup>;  
 12)Fatores de motivação e insatisfação no trabalho do enfermeiro<sup>20</sup>;  
 13)Fatores de satisfação e insatisfação profissional do enfermeiro de centro cirúrgico de um hospital universitário de grande porte<sup>21</sup>;  
 14)SP, Aguiar AC. Fatores influentes na permanência dos enfermeiros na estratégia de saúde da família em Ipatinga - Minas Gerais – Brasil<sup>22</sup>;  
 15)Fatores que favorecem e dificultam o trabalho dos enfermeiros nos serviços de atenção à saúde<sup>23</sup>;  
 16)Fixação de enfermeiros no Vale do Jequitinhonha/MG considerando a satisfação profissional<sup>24</sup>;  
 17)Nível de Satisfação dos enfermeiros com seu trabalho<sup>25</sup>;  
 18)O Enfermeiro Psiquiátrico numa Instituição Estatal: Estudo Exploratório Descritivo<sup>26</sup>;  
 19)Papéis, conflitos e gratificações do enfermeiro de serviços abertos de assistência psiquiátrica<sup>27</sup>;  
 20)Percepção das enfermeiras sobre a unidade de emergência<sup>28</sup>;  
 21)Satisfação e insatisfação no trabalho na percepção de enfermeiros de um hospital universitário<sup>29</sup>;  
 22)Satisfação profissional de enfermeiros do trabalho no Brasil<sup>30</sup>;  
 23)Satisfação profissional do enfermeiro em uma unidade de

emergência de hospital geral<sup>31</sup>;  
 24)Satisfação profissional entre enfermeiros que atuam na assistência domiciliar<sup>32</sup>;  
 25)Superposição de atribuições e autonomia técnica entre enfermeiras da Estratégia de Saúde da Família<sup>33</sup>;  
 26)Validation of the Brazilian version of the Nursing Work Index-Revised (B-NWI-R)<sup>34</sup>.

Os artigos selecionados adotaram diferentes métodos de mensuração da satisfação e insatisfação no trabalho, com técnicas variadas para a coleta de dados, que incluíram entrevistas e questionários próprios ou validados e consagrados por outros estudos. Os estudos estão discriminados segundo o tipo de estudo, nível de evidência<sup>35</sup> e a técnica de coleta de dados no Quadro 1.

Na presente pesquisa foram excluídas as publicações no formato de revisões sistemáticas, dados de avaliação de programas, relatos de experiências e opiniões de especialistas, consensos, regulamentos e legislações. Por este motivo, fica eliminada a possibilidade de serem encontrados, nos resultados dos estudos analisados, os níveis V e VI de evidências. Além disto, o tema satisfação e insatisfação por ser de caráter subjetivo, pode limitar o desenvolvimento de pesquisas quase experimentais, experimentais e meta análises, que seriam classificadas com nível de evidência I, II e III.

O Quadro 1 mostra que todos os artigos selecionados apresentaram nível de evidência IV por terem delineamento não experimental, sendo 11 qualitativos, 13 quantitativos e dois quanti-qualitativos. Este resultado chama a atenção para uma prática de pesquisa em enfermagem na realização de estudos não experimentais, descritivos e exploratórios.

### Satisfação no Trabalho

Satisfação profissional aparece como similar e mesmo como sinônimo de prazer, gratificação, experiência positiva, fatores que favorecem, facilitam ou são desejáveis, ponto forte ou positivo e motivação<sup>10,12,13,15,22-24,27</sup>.

Satisfação profissional, ou satisfação no trabalho, é considerada como um conjunto de sentimentos favoráveis determinados por um processo dinâmico, ativo e complexo, que podem acontecer em vários níveis influenciados por componentes intrínsecos e/ou extrínsecos, que possuem grau de importância diferenciado para cada profissional<sup>10-12,19,21,23,29-32,34</sup>.

Satisfação profissional é definida como um estado emocional prazeroso, agradável ou positivo influenciado pela maneira que o indivíduo percebe e interpreta o ambiente de trabalho, o que faz frente às suas expectativas, necessidades físicas, psicológicas e

**Quadro 1- Características dos artigos segundo o nível de evidência, tipo de estudo e a técnica de coleta de dados, São Paulo-2013.**

Número do estudo	Nível de evidência	Tipo de estudo	Técnica de coleta de dados
1, 4, 5,11, 14,17, 21 e 25	IV	Qualitativo	Entrevista.
2	IV	Quantitativo	Questionário próprio de caracterização e Índice de Satisfação Profissional (ISP).
3	IV	Quantitativo	Formulário de caracterização, Inventário de Estresse para Enfermeiros (IEE) e Maslach <i>Burnout</i> Inventory (MBI).
7, 8,16,20	IV	Quantitativo	Questionário próprio.
15,18,19	IV	Qualitativo	Questionário próprio.
12	IV	Quantitativo	Questionário próprio.
6	IV	Quantitativo	Questionário com questões abertas e questionário "Qualidade de Vida no Trabalho" adaptado do Modelo Walton.
9	IV	Quantitativo	Questionário baseado em instrumento previamente utilizado em outros estudos.
10	IV	Quantitativo	Questionário de caracterização, Job Stress Scale (JSS) e Índice de Capacidade para o Trabalho (ICT).
13, 23	IV	Quantitativo	Questionário de Medida de Satisfação no Trabalho (QMST).
22	IV	Quantitativo	Instrumento de caracterização e Escala de Satisfação no Trabalho do Occupational Stress Indicator (OSI).
24	IV	Quantitativo	Índice de Satisfação Profissional (ISP).
26	IV	Quantitativo	Questionário de caracterização, Brazilian version of the Nursing Work Index-Revised (B-NWI-R) e Maslach <i>Burnout</i> Inventory (MBI).

emocionais e características pessoais como vivências, valores e crenças<sup>1,4,10,29-31,36</sup>, ou seja, é um estado subjetivo e pessoal percebido pelo indivíduo como favorável<sup>37</sup>.

Para os enfermeiros participantes de estudos e autores, satisfação no trabalho é sentir-se bem com o que faz, trabalhar feliz, realizado, fazer aquilo que gosta, ter suas necessidades atendidas, ter suas expectativas no trabalho contempladas<sup>11,23,29</sup>. A satisfação ocorre quando seus desejos profissionais vão ao encontro das metas e filosofia da instituição, quando atinge um resultado esperado ou quando o fato desejado é descartado<sup>29,31</sup>.

Estudos que analisam o evento satisfação no trabalho o consideram como sendo gerador de: prazer e de motivação no trabalho; maior empenho do profissional em prestar uma assistência qualificada; fonte de saúde e de melhores condições e qualidade de vida; maior envolvimento, compromisso e comprometimento com a empresa e profissão; melhor desempenho e produtividade do trabalhador e gerador de bons comportamentos profissionais e até sociais

interferindo positivamente em sua saúde. Pode ter impacto na evolução do paciente, no menor nível de intenção de deixar o trabalho e menor rotatividade dos profissionais<sup>1,3,9,10,13,14,19,21,23,24,26,29,32,34,38-40</sup>.

O processo de satisfação no trabalho resulta da complexa e dinâmica interação das condições gerais de vida, das relações no trabalho, do processo de trabalho e do controle que os próprios trabalhadores possuem sobre suas condições de vida e trabalho<sup>3</sup>. Para o trabalhador a satisfação existe quando os benefícios superam os custos por ele considerados. Não é um estado estático e é sujeito a influências e modificações de forças internas e externas ao ambiente de trabalho. A não correspondência aos requisitos para a satisfação é a principal causa de insatisfação<sup>37</sup>.

A satisfação no trabalho depende do grau em que coincide o que um indivíduo procura no seu trabalho com o que realmente retira dele. Quanto maior a incongruência entre o que o empregado espera conseguir no trabalho e o que realmente obtém, menor a satisfação no trabalho. As discrepâncias podem ser estabelecidas, pelo empregado, a partir de critérios



interpessoal ou intrapessoal resultante da compreensão entre a sua percepção das condições reais do trabalho e seu critério ou padrão pessoal de satisfação. Normalmente é definido a partir de suas necessidades, valores, expectativas e interesses e as discrepâncias interpessoais resultantes do processo comparativo realizado entre o padrão pessoal de satisfação e o padrão de outras pessoas para avaliar sua satisfação no trabalho<sup>41</sup>.

Assim, o que o indivíduo procura no seu trabalho é determinado pelos elementos biológicos e psicossociais essenciais para a sobrevivência própria e dos outros, e pelos princípios e metas sociais e pessoais que constituem o que o indivíduo e o grupo consideram bom e desejável para si e para a sociedade. Os valores determinam as opções das pessoas e as respostas emocionais a tais opções<sup>41</sup>. “Um trabalho satisfatório é aquele que oferece a oportunidade de obter as principais metas desejadas”<sup>741:38</sup>.

Devido à estreita relação de significados encontrados na literatura entre motivação e satisfação torna-se importante definir e diferenciar estes conceitos.

De forma denotativa, motivação é um conjunto de fatores psicológicos (conscientes ou inconscientes) que agem entre si e determinam a conduta de um indivíduo. Desmotivar, portanto, é perder (ou tirar) a motivação, desestimular<sup>42</sup>.

A motivação pode ser considerada como referência a um estado interno resultante de uma necessidade inferindo, assim, na expressão do comportamento. Nesta perspectiva a motivação é a razão pela qual as pessoas agem ou pelas quais decidem o que fazer; é a disposição ou o impulso que move o indivíduo para que faça algo, que faz as pessoas adotarem atitudes, pensar, agir e buscar o atendimento de suas necessidades, seus objetivos ou metas<sup>14,20,21,43</sup>.

Pode ainda ser considerada como o oposto de insatisfação<sup>20</sup>, ou como uma categoria que indica o nível de satisfação<sup>30</sup>, ou ainda satisfação pode ser um fator gerador de motivação<sup>11,12</sup>. Assim, embora algumas atitudes possam ser decorrentes da satisfação, as definições dos dois termos são diferentes<sup>43</sup>.

Deste modo, a identificação do motivo pode auxiliar na compreensão do comportamento humano, mediante interpretações quanto às diferenças pessoais referentes às tendências motivacionais básicas, com reflexos na vida pessoal e, conseqüentemente, na vida e relações no trabalho. A motivação é decorrente de conceitos, informações, emoções, valores, cultura,

experiência familiar e individual<sup>14,43</sup>, sendo fatores motivacionais priorizados de formas diferentes para cada indivíduo<sup>20</sup>.

O enfermeiro como elemento chave na instituição de saúde quando motivado, poderá influenciar positivamente as pessoas com quem trabalha, havendo maior probabilidade do trabalho ser desempenhado de forma harmoniosa e produtiva<sup>21</sup>.

Os estudos revelam, ainda, que o grau de motivação e satisfação pode afetar a harmonia e a estabilidade psicológica no local de trabalho<sup>20</sup>, que os fatores que afetam a qualidade de vida comprometem a motivação<sup>14</sup> e que a desmotivação contribui para a não permanência do profissional no local de trabalho<sup>24</sup>.

### Insatisfação no Trabalho

No dicionário da língua portuguesa insatisfação pode ser considerada a falta da satisfação, do contentamento, desagradado ou desprazimento<sup>42</sup>.

Os enfermeiros consideram que a insatisfação no trabalho depende do que a organização oferece acrescido do que cada pessoa deseja para si na organização. Pode ser decorrente de fatores internos ao indivíduo, sobretudo manifestado pelas atitudes e sentimentos. A insatisfação surge quando não são concretizadas ou atendidas necessidades e expectativas pessoais em relação ao trabalho, considerando desempenho pessoal e profissional, seguindo um parâmetro considerado exequível nos aspectos econômicos, sociais, físicos e mentais<sup>29,33</sup>.

A insatisfação pode ser considerada como sendo o sentimento inverso à satisfação, ou seja, fazendo parte de um mesmo fenômeno representando dois extremos de um mesmo contínuo, existindo níveis entre eles com importância variada e dependente do indivíduo, representando, assim, um binômio satisfação/insatisfação<sup>1,12,19,21,29-32,43</sup>.

A insatisfação profissional aparece também com o mesmo significado ou similar a dificuldades, experiências negativas, problemas, conflitos, fatores comprometedores, desconforto, sentimento de frustração e descontentamento<sup>12,22-25,27</sup>.

A insatisfação pode ser considerada como um estado emocional desagradável avaliado pelo homem de acordo com suas experiências no trabalho, utilizando a bagagem de atitudes, crenças e valores que traz consigo<sup>1</sup>.

Outros autores, no entanto consideram que a

insatisfação não pode ser reduzida ao inverso de satisfação, não sendo dois extremos de um mesmo contínuo, apesar de ambas estarem bastante relacionadas e concluem que as pesquisas, para esclarecer as fronteiras e o relacionamento entre ambos os conceitos, ainda são escassas<sup>44</sup>.

Na literatura e nos estudos a insatisfação aparece como geradora de prejuízos à saúde física, mental e social, acarretando problemas à organização e ao ambiente de trabalho, queda na qualidade do serviço, aumento do absenteísmo, da rotatividade de profissionais, desgaste físico e profissional da equipe, evasão ou intenção de mudar de profissão, distúrbios psíquicos que vão do mal-estar ao quadro psiquiátrico, incluindo sofrimento mental, significativo desequilíbrio no desenvolvimento das atividades do setor com a inadequada execução das suas atribuições e exercendo influência negativa sobre outros membros da equipe que resulta em prejuízo aos clientes, ao próprio profissional e à instituição<sup>3,15,21,24,29,45,46</sup>.

Alguns autores acrescentam que fatores extrínsecos estão mais relacionados à insatisfação profissional do que os intrínsecos<sup>19,21,43</sup>.

Destaca-se que um fator de insatisfação pode levar a outro, tornando-se um ciclo vicioso<sup>19</sup>.

A satisfação pode manter uma relação inversa à do estresse<sup>17</sup>. No entanto, há um momento em que o estresse não é meramente relacionado com a redução da satisfação, mas também com a insatisfação. Assim, satisfação deve ser considerada como um fim do contínuo satisfação/insatisfação, no qual um estado funde-se ao outro em uma região de indiferença. Deste modo, elementos que geram um estresse intolerável causam insatisfação, sendo a insatisfação uma manifestação do estresse e a satisfação uma manifestação de uma resposta bem adaptada a um nível de estresse que tende ao ideal<sup>37</sup>.

O equilíbrio entre condições de trabalho e fatores humanos suscita um sentimento de poder e autoconfiança, aumenta a motivação, habilidade no trabalho e satisfação e melhora a saúde do profissional. O desequilíbrio entre oportunidades, demandas institucionais e necessidades profissionais referentes às habilidades e expectativa suscita uma reação diferente. As consequências dependem das condições individuais de enfrentamento de situações difíceis de vida profissional e de controle das primeiras manifestações destas consequências. Deste modo, quando exposto à mesma situação de estresse o indivíduo pode enfrentá-

la com sucesso e permanecer com saúde, enquanto outro pode apresentar problemas de saúde<sup>43</sup>.

Neste contexto, o estresse gera insatisfação e a insatisfação com o trabalho, associada a situações consideradas críticas pelos profissionais, pode levar ao quadro de estresse<sup>16</sup>. Por outro lado é possível que quando o profissional está habituado a fatores estressantes, estes não influenciam na satisfação<sup>11</sup>, uma vez que a interpretação do evento estressor depende da subjetividade do indivíduo exposto a ele.

Assim, manifestações de insatisfação com o trabalho sugerem quadro favorável ao agravamento do estresse, gerando absenteísmo por doença e depressão. Neste sentido, o estresse ocupacional causa insatisfação com o trabalho e síndrome de *Burnout*. Por outro lado a presença contínua de insatisfação com o trabalho gera estresse, interferindo na saúde e qualidade de vida<sup>16</sup>.

## CONCLUSÃO

A satisfação está relacionada a sentimentos, é emocional, subjetiva, dinâmica, ativa e complexa, determinada, portanto, pelos componentes, percepção e necessidades pessoais em níveis de importância variável e diferenciado para cada indivíduo. Além disso, impacta na qualidade de vida profissional e na qualidade do serviço prestado ao cliente. Pode ser considerada como similar a prazer, gratificação, experiência positiva, fator que favorece, facilita ou é desejável, ponto forte ou positivo e motivação.

A insatisfação aparece como o contrário de satisfação, sendo o outro extremo do mesmo contínuo. Além disso, está mais frequentemente relacionada aos elementos que a organização oferece ao trabalhador, considerados em relação às suas expectativas. Acarreta diminuição na qualidade do serviço e problemas para a organização e ambiente de trabalho. Pode também ser considerada como dificuldades, experiências negativas, problemas, conflitos, fatores comprometedores, desconforto, sentimento de frustração e descontentamento.

Conhecer os significados destes fenômenos subsidia a prática gerencial da enfermagem, uma vez que integram o processo de gerenciamento de recursos humanos e têm o potencial de serem empregados como indicadores de qualidade de desempenho profissional.

## REFERÊNCIAS

- Del Cura MLA, Rodrigues ARF. Satisfação Profissional do Enfermeiro. *RevLatAm Enfermagem*. 1999; 7(4): 21-28.
- Martinez MC. As relações entre a satisfação com aspectos psicossociais no trabalho e a saúde do trabalhador [dissertação]. São Paulo: Faculdade de Saúde Pública, Universidade de São Paulo; 2002.
- Marqueze EC, Moreno CRC. Satisfação no trabalho: uma breve revisão. *Rev. bras. de saúde ocup.* 2005; 30 (112): 69-79.
- Martins JT, Robazzi MLCC, Plath GA. Satisfação e insatisfação entre auxiliares e técnicos de enfermagem de uma unidade de internação feminina de um hospital escola. *CiencEnferm*. 2007; 13(1): 25-33.
- Schmidt DRC, Dantas RAS. Qualidade de vida no trabalho de profissionais de enfermagem, atuantes em unidades do bloco cirúrgico, sob a ótica da satisfação. *Rev Lat Am Enfermagem*. 2006; 14(1): 54-60.
- Jackson GB. *Methods for Integrative Reviews*. *RevEduc Res*. 1980; 50(3): 438-460.
- Ursi ES. Prevenção de lesões de pele no perioperatório: revisão integrativa da literatura [dissertação]. Ribeirão Preto: Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo; 2005.
- Otrenti E. Avaliação de processos educativos formais para profissionais da área da saúde: revisão integrativa de literatura [dissertação]. São Paulo: Escola de Enfermagem, Universidade de São Paulo; 2011.
- Coimbra VCC, Silva ENF, Kantorski LP, Oliveira MM. A saúde mental e o trabalho do enfermeiro. *Rev Gaúcha Enferm*. 2005;26(1):42-9.
- Silva RM, Beck CLC, Guido LA, Lopes LFD, Santos JLG. Análise quantitativa da satisfação profissional dos enfermeiros que atuam no período noturno. *Texto Contexto Enferm*. 2009;18(2):298-305.
- Afecto MCP, Teixeira MB. Avaliação do estresse e da síndrome de burnout em enfermeiros que atuam em uma Unidade de Terapia Intensiva: um estudo qualitativo. *Online Braz J Nurs*. 2009;8(1).
- Romanzini EM, Bock LF. Concepções e sentimentos de enfermeiros que atuam no atendimento pré-hospitalar sobre a prática e a formação profissional. *RevLatAm Enfermagem*. 2010;18(2):105-112.
- Oliveira EM, Spiri WC. Dimensão pessoal do processo de trabalho para enfermeiras de Unidades de Terapia Intensiva. *Acta Paul Enferm*. 2011;24(4):550-5.
- Pizzoli LML. Enfermeiras e qualidade de vida no trabalho. *Nursing*. 2004;72(7):42-48.
- Linch GFC, Laura AG, Fantin SS. Enfermeiros de unidades de hemodinâmica do Rio Grande do Sul: perfil e satisfação profissional. *Texto Contexto Enferm*. 2010;19(3):488-95.
- Cavalheiro AM, Junior DFM, Lopes AC. Estresse de enfermeiros com atuação em unidade de Terapia Intensiva. *RevLatAm Enfermagem*. 2008;16(1):29-35.
- Batista KM e Bianchi ERF. Estresse do enfermeiro em unidade de emergência. *RevLatAm Enfermagem*. 2006;14(4):534-539.
- Negeliskii C, Lautert L. Estresse laboral e capacidade para o trabalho de enfermeiros de um grupo hospitalar. *RevLatAm Enfermagem*. 2011;19(3):606-613.
- Jeong DJY, Kurcgant P. Fatores de insatisfação no trabalho segundo a percepção de enfermeiros de um hospital universitário. *Rev Gaucha Enferm*. 2010;31(4):655-61.
- Batista AAV, Vieira MJ, Cardoso , Carvalho GRP. Fatores de motivação e insatisfação no trabalho do enfermeiro. *RevEscEnferm USP*. 2005;39(1):85-91.
- Ferreira EL, Possari JF, Moderno AMB. Fatores de satisfação e insatisfação profissional do enfermeiro de centro cirúrgico de um hospital universitário de grande porte. *Rev SOBECC*. 2006;11(2):15-23.
- Barbosa SP, Aguiar AC. Fatores influentes na permanência dos enfermeiros na estratégia de saúde da família em Ipatinga - Minas Gerais – Brasil. *Rev APS*. 2008;11(4):380-388.
- Beck CLC, Prochnow A, Silva RM, Prestes FC, Tavares JT. Fatores que Favorecem e Dificultam o Trabalho dos Enfermeiros nos Serviços de Atenção à Saúde. *Esc Anna Nery*. 2010;14 (3):490-495.
- Almeida MAV, Santos AS, Beininger RPC. Fixação de enfermeiros no Vale do Jequitinhonha/MG considerando a satisfação profissional. *REME*. 2004;8(4): 470-474.
- Santos MCL, Braga VAB, Fernandes AFC. Nível de Satisfação dos enfermeiros com seu trabalho. *Rev. enferm. UERJ*. 2008;16(1):101-5.
- Saidel MGB, Toledo VP, Amaral GR, Duran ECM. O enfermeiro psiquiátrico numa instituição estatal: estudo exploratório descritivo. *RevGauchaEnferm*. 2007;28(2):200-6.
- Lima RVM, Pedrão LJ, Gonçalves JG e Luis MAV. Papéis, conflitos e gratificações do enfermeiro de serviços abertos de assistência psiquiátrica. *Rev. Eletr. Enf*. 2010;12(2):348-53.
- Andrade LM, Afio Caetano JA, Soares E. Percepção das enfermeiras sobre a unidade de emergência. *Rev Rene*. 2000;1(1):91-97.
- Nunes CM, Tronchin DMR, Melleiro MM, Kurcgant P. Satisfação e insatisfação no trabalho na percepção de enfermeiros de um hospital universitário. *Rev. Eletr. Enf*. 2010;12(2):252-7.
- Chaves LD, Ramos LH, Figueiredo LN. Satisfação profissional de enfermeiros do Trabalho no Brasil. *Acta Paul Enferm*. 2011; 24(4):507-13.
- Carvalho G, Lopes S. Satisfação profissional do enfermeiro em uma unidade de emergência de hospital geral. *ArqCiencSaude*. 2006;13(4):215-219.
- Paiva FFS, Rocha AM, Cardoso LDF. Satisfação profissional entre enfermeiros que atuam na assistência domiciliar. *RevEscEnferm USP*. 2011;45(6):1452-8.
- Feliciano KVO, Kovacs MH e Sarinho SW. Superposição de atribuições e autonomia técnica entre enfermeiras da Estratégia Saúde da Família. *RevSaudePublica*. 2010;44(3):520-7.
- Gasparino RC, Guirardello EB e Aiken LH. Validation of the Brazilian version of the Nursing Work Index-Revised (B-NWI-R). *J ClinNurs*. 2011;20:3494-3501.
- Stetler CB, Morsi D, Rucki S, Broughton S, Corrigan B, Fitzgerald J et al. Utilization focused integrative reviews in a nursing service. *ApplNurs Res*. 1998; 11(4): 195-206.
- Rebouças D, Legay LF, Abelha L. Satisfação com o trabalho e impacto causado nos profissionais de serviço de saúde mental. *Rev SaudePublica* 2007; 41(2): 244-50.

37. Fraser TM. Human stress, work and job satisfaction: a critical approach. Geneva: International Labour Office. 1983.
38. Murrells T, Robinson S, Griffiths P. Job satisfaction trends during nurses' early career. BMC Nurs. 2008; 7:7.
39. Martins C, Kobayashi RM, Ayoub AC, Leite MMJ. Perfil do enfermeiro e necessidades de desenvolvimento de competência profissional. Texto contexto enferm. 2006. 15(3): 472-478. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-07072006000300012&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-07072006000300012&lng=pt&nrm=iso) Acesso em: 30 de maio de 2012.
40. Cecagno D, Cecagno S, Siqueira HCH. Satisfação de uma equipe de enfermagem quanto a profissão e emprego num hospital do sul do Estado do Rio Grande do Sul. Cogitare Enfermagem. 2003; 8(1): 34-38.
41. Tamayo A. Prioridades axiológicas e satisfação no trabalho. Rev. Administração. 2000; 35(2): 37-47.
42. Ferreira ABH. Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa. 5ª ed. Curitiba: Positivo; 2010.
43. Martinez MC, Paraguay AIBB. Satisfação e saúde no trabalho – aspectos conceituais e metodológicos. Cad. Psicol. Soc. Trab. 2003.6: 59-78. Disponível em: [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/ILO\\_WHO\\_1984\\_report\\_of\\_the\\_joint\\_committee.pdf](http://www.who.int/occupational_health/publications/ILO_WHO_1984_report_of_the_joint_committee.pdf) Acesso em: 26 de janeiro de 2012.
44. Beber SJN, Ribeiro JLD, Fogliato FS. Satisfação e insatisfação: dois conceitos diferentes ou extremos de um mesmo *continuum*? In: XXIV Encontro Nacional de Engenharia de Produção; 2004; Florianópolis. Florianópolis: ENEGEP-ABEPRO; 2004 : 1573-80. Disponível em: [http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2004\\_Enegep0201\\_2093.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2004_Enegep0201_2093.pdf) Acesso em: 16 de março de 2011.
45. Andrade CR, Pereira LZ, Ckagnazaroff IB. Elementos de satisfação e insatisfação no trabalho operacional: revisitando Herzberg. Rev G&T. 2007; 8(1): 67-89. Disponível em: <http://www.unipel.edu.br/periodicos/index.php/get/article/viewFile/189/185> Acesso em: 03 de março de 2011.
46. Glina DMR, Rocha LE, Batista ML, Mendonça MG. Saúde mental e trabalho: uma reflexão sobre o nexa com o trabalho e o diagnóstico, com base na prática. Cad. Saúde Pública. 2001; 17(3): 607-616.

---

**Correspondência**

Isabela Saura Sartoreto

Endereço: Rua Moisés Rodrigues Lobo, 19, Jardim das Esmeraldas, CEP 05549-020 São Paulo-SP.