

A Satisfação no Trabalho dos Profissionais da Saúde em Angola – Versão Final Após Defesa

Cecília Vitocha Samuel Ortet – Versão Final Após Defesa

Dissertação, para obtenção do Grau de Mestre em
Gestão de Unidades de Saúde
(2º ciclos de estudos)

Orientador: Professor Doutor António João Santos Nunes

Covilhã 18 de outubro de 2021

Dedicatória

No espírito de consideração, dedico o presente trabalho á todos que acreditaram e sempre acreditam em mim, em especial aos meus mestres Carlos Ortet e Laura Samuel Ortet meus pais.

Agradecimentos

Nada na vida conquistamos sozinhos. Sempre precisamos de outras pessoas para alcançar os nossos objetivos. Quantas as vezes um simples gesto contribuiu para mudar a nossa vida e para alcançar as nossas metas. Tem sido assim ao longo da minha vida.

Assim sendo exprimo inicialmente os meus agradecimentos a Deus pela oportunidade que me concedeu de realizar este curso, pela saúde e vida, determinação e coragem que enfrentei todos os obstáculos durante esses 2 anos. Pela proteção e bênçãos. Ele é a fonte de todas as energias.

Agradeço a minha família, meus pais Laura e Carlos, pelo exemplo de vida, amor, dedicação e amizade. Por todo o apoio emocional nos momentos de maior fragilidade. Muito obrigada por poder compartilhar convosco esse momento especial da minha vida.

Aos meus irmãos, meus melhores amigos pelo apoio carinho e amizade que nos une em todos os momentos das nossas vidas, muito obrigada.

Aos meus sobrinhos minhas pessoas preferidas pelo amor carinho e motivação, muito obrigada.

Ao meu noivo pela amizade companheirismo e apoio emocional.

Ao excepcional professor orientador Dr. António João Santos Nunes, sempre presente pela solidariedade apoio e confiança em todos os momentos da minha presença, sem a qual não seria possível concretizar a presente investigação. Muito obrigada pela experiência e aprendizado.

A direção da instituição e seus trabalhadores pela facilidade concedida a investigação.

A todos aqueles que de alguma forma me apoiaram ao longo deste trabalho e que aqui não se encontram mencionados; o meu muito obrigada.

Resumo

Procurar a satisfação profissional parece ser um ponto importante não apenas na vida profissional, mas também na autoestima de qualquer pessoa. A importância da satisfação no trabalho nomeadamente nos serviços de saúde e suas consequências representam um indicador de bem-estar e da qualidade de vida dos seus trabalhadores. Por isso, o estudo desses tópicos é relevante no contexto das organizações de serviços, já que tem influência nos serviços prestados ao utente além disso são elementos fundamentais para a avaliação da qualidade das instituições de saúde.

Este estudo teve como objetivo conhecer os níveis de satisfação dos profissionais de saúde de Angola, e identificar os potenciais fatores associados.

O presente estudo adota uma abordagem qualitativa pelo método de estudo de caso, recorrendo-se a entrevista com perguntas semiestruturadas aplicadas online. Os dados foram tratados através da análise de conteúdos. A amostra em estudo foi constituída por 20 trabalhadores públicos afetos ao Gabinete Provincial de Saúde de Benguela.

Os resultados indicam no geral, que os trabalhadores apresentam maiores níveis de satisfação profissional com a chefia e relação com os colegas de trabalho e insatisfação com as dimensões salário e, remuneração e outros benefícios materiais.

A satisfação profissional dos trabalhadores parece exercer relevante influência sobre o bem-estar dos mesmos. Relativamente às dimensões estudadas constatou-se que os dados revelaram indícios de que embora a maioria dos entrevistados se encontre satisfeito em relação as dimensões: satisfação com a instituição, natureza do trabalho, atendimento aos utentes, relação com a chefia, relação com colegas de trabalho, bem com material e condições de trabalho, também nos diz que existem níveis de insatisfação consideráveis, relativamente as dimensões: promoção e oportunidades de crescimento na carreira, formação em serviço, salário, remuneração e outros benefícios, assim com autonomia e poder de decisão. Logo, torna-se importante a necessidade de prevenir esse desgaste profissional, através da gestão adequada da instituição.

Palavras-chave: Satisfação no trabalho; Médicos; Enfermeiros; Trabalhadores administrativos; Países africanos; Angola.

Abstract

Seeking professional satisfaction seems to be an important point not only in professional life, but also in anyone's self-esteem. The importance of job satisfaction, namely in health services and its consequences, represent an indicator of the well-being and quality of life of its workers. Therefore, the study of these topics is relevant in the context of service organizations, as it influences the services provided to the user, in addition to being fundamental elements for the assessment of the quality of health institutions.

This study aimed to know the satisfaction levels of health professionals in Angola, and to identify potential associated factors.

This study adopts a qualitative approach through the case study method, using an interview with semi-structured questions applied online. Data were treated through content analysis. The study sample consisted of 20 public workers from the Benguela Provincial Health Office.

The results indicate, in general, that workers have higher levels of professional satisfaction with their leadership and relationship with co-workers and dissatisfaction with the dimensions of salary and remuneration and other material benefits.

Workers' job satisfaction seems to exert a relevant influence on their well-being. Regarding the dimensions studied, it was found that the data showed evidence that although most respondents are satisfied with the dimensions: satisfaction with the institution, nature of work, service to users, relationship with the head, relationship with co-workers, as well as material and working conditions, also tells us that there are considerable levels of dissatisfaction, regarding the dimensions: promotion and career growth opportunities, in-service training, salary, remuneration and other benefits, as well as autonomy and decision-making power. Therefore, the need to prevent this professional exhaustion, through the proper management of the institution, becomes important.

Key words: Job Satisfaction; Doctors; Nurses; Administrative workers; African countries; Angola.

Índice

Lista de Figuras.....	xiv
Lista de Quadros.....	xvi
Lista de Acrónimos.....	xviii
1 – Introdução.....	1
2 – Revisão da Literatura	4
2.1 - Satisfação no trabalho	4
2.1.1 Satisfação com a vida	6
2.1.2 - Modelos explicativos da satisfação no trabalho	7
2.1.3 - Níveis de satisfação no trabalho	8
2.1.4 - Fatores intervenientes e determinantes da satisfação no trabalho	9
2.2 - Satisfação no trabalho dos profissionais da saúde.....	11
2.3 - Satisfação no trabalho dos profissionais da saúde em África -Angola.....	13
2.3.1 - O sistema de saúde angolano	13
2.4 - Modelo de análise	15
3 – Metodologia.....	17
3.1 - Tipo de estudo	17
3.2 – População e amostra	17
3.3 – Instrumento da recolha de dados.....	18
3.4 – Procedimentos de investigação	19
3.5 – Forma de análise de dados	19
4- Apresentação, análise e discussão dos resultados.....	21
4.1 - Caracterização da amostra.....	21
4.2 - Análise das dimensões de satisfação e insatisfação no trabalho.....	23
4.2.1 - Satisfação com a instituição	23
4.2.2 - Natureza do trabalho	25
4.2.3 - Atendimento aos utentes/doentes.....	27
4.2.4 - Relação com a chefia.....	29
4.2.5 – Promoções e oportunidades de crescimento na carreira.....	31
4.2.6 - Formações em serviço	33
4.2.7 - Relação com os colegas de trabalho.....	36
4.2.8 – O Salário.....	38
4.2.9 – Outras renumerações e outros benefícios.....	39
4.2.10 – Materiais e outras condições de trabalho	41

4.2.11 - Autonomia e poder de decisão	43
4.2.12 - Fatores mais relevantes para a satisfação	45
4.2.13 – Sugestões, críticas e aspetos a melhorar	47
4.2.13.1 – Sugestões.....	47
4.2.13.2 - Críticas.....	48
4.2.13.3 - Aspetos a melhorar	49
4.3 - Análise comparativa da satisfação e insatisfação por categoria profissional	50
4.3.1 - Comparativo de satisfação e insatisfação	51
4.3.1.1 - Satisfação	53
4.3.1.2 - Insatisfação	54
5- Conclusões finais.....	55
5.1 - Conclusão	55
5.2 - Limitações e futuras linhas de investigações.....	56
Referências bibliográficas	57
Anexos.....	64

Lista de Figuras

Figura 1 - Modelo de análise (Elaboração própria)	16
---	----

Lista de Quadros

Quadro 1 - Fatores determinantes na satisfação profissional	10
Quadro 2 - Caracterização sociodemográfica	21
Quadro 3 - Satisfação e insatisfação instituição	24
Quadro 4 - Natureza do trabalho	26
Quadro 5 - Atendimento dos utentes/doentes	28
Quadro 6 - Relação com chefia	30
Quadro 7 - Oportunidade de promoções/crescimento na carreira	32
Quadro 8 - Formações em serviço.....	34
Quadro 9 - Relação com colegas de trabalho.....	36
Quadro 10 - Salário	38
Quadro 11 - Remuneração e outros benefícios	40
Quadro 12 - Material e condições de trabalho.....	42
Quadro 13 - Autonomia e poder de decisão	44
Quadro 14 - Fatores mais importantes	46
Quadro 15 - Sugestões para melhorar a satisfação	48
Quadro 16 - Críticas.....	48
Quadro 17 - Aspetos a melhorar	49
Quadro 18 - Resumo geral comparativo de satisfação/insatisfação.....	51

Lista de Acrónimos

ST – Satisfação no trabalho

T.S – Técnico Superior de 2ª classe

T.M – Técnico Médio de 3ª classe

T.E - Técnico de Enfermagem de 3ª classe/Enfermeiro Licenciado

OMS – Organização Mundial de Saúde

SNS – Serviço Nacional de Saúde

1 – Introdução

Muitas pessoas veem o trabalho apenas como uma forma de garantir o sustento. Mas, o trabalho é mais do que fornecer o sustento e é muito importante na vida das pessoas. Tem a ver com realização, ser útil à sociedade e contribuir para uma causa maior. É daí que vem a motivação e a satisfação pessoal. Portanto, buscar a satisfação profissional parece ser um ponto importante não apenas na vida profissional, mas também na autoestima de qualquer pessoa. Vários artigos defendem a grande importância que tem a satisfação laboral, na qualidade percebida, associada à prestação de serviço de saúde, por parte dos profissionais de saúde. Neste contexto, a insatisfação laboral produz um elevado índice de stress nos profissionais de saúde. Porquanto, a satisfação dos profissionais ligados ao setor da saúde converte-se num aspeto fundamental na prestação dos serviços (Feira-arouca & Dominique-ferreira, 2015). A importância da satisfação no trabalho, nomeadamente nos serviços de saúde e as suas consequências representam um indicador do bem-estar e da qualidade de vida dos trabalhadores. Por isso, o estudo desses tópicos é relevante no contexto das organizações de serviços, já que têm influência nos serviços prestados aos usuários e, além disso, são elementos fundamentais para a avaliação da qualidade das instituições de saúde (Carrillo-García et al., 2013).

Também Barling, Kelloway & Iverson (2003) consideram a satisfação como um fator importante, porque quando ausente, ela está associada com comportamentos indesejáveis no ambiente de trabalho, como a rotatividade voluntária, afastamento, absentismo, e doenças ocupacionais. Quando presente está associada a comportamentos positivos como a cidadania organizacional, o comportamento afetivo, o bom desempenho, a realização profissional e a satisfação com a vida em geral. No que concerne ao trabalho, este pode ser definido como uma atividade humana, manual ou intelectual, que requer esforços e contribui para satisfação das necessidades próprias e/ou de terceiro. No contexto do serviço de saúde, o trabalho é mediado pela interação e comunicação entre profissionais e pacientes, constituindo-se em processos humanos, essencialmente intersubjetivos. Nessa perspectiva, o trabalho deve ser analisado em termos dos itens que o constituem, pois a satisfação e a insatisfação para com o mesmo, significa o resultado da interação entre o ambiente, o trabalhador e os elementos laborais (Wisniewski et al., 2015).

Bandeira, Pitta e Mercier (2000) consideram que a satisfação no trabalho de profissionais da área de saúde é resultado de seu grau de satisfação em relação: à qualidade dos serviços oferecidos aos pacientes, à sua participação no serviço, às condições de trabalho e ao seu relacionamento no serviço citado por (de Sousa & Dela Coleta, 2015). Há evidências, de que, a satisfação no trabalho está ligada a fatores socio-organizacionais, como valores, percepções de justiça, de suporte e de reciprocidade, que se estabelecem a partir das trocas entre indivíduos, colegas e organização. Sendo assim, a satisfação no trabalho está diretamente relacionada e dependente das políticas e práticas gerenciais da organização. Ademais, no que se refere à satisfação no trabalho, saber o que satisfaz o colaborador é importante para se definirem os procedimentos a serem adotados, buscando-se aprimorar seu desempenho, e por conseguinte o da instituição (Almeida et al., 2018).

Apesar de tudo, a satisfação profissional, que poderá ser definida como o grau de realização de objetivos, valores, necessidades e expectativas profissionais, é um constructo difícil de operacionalizar, pois parte de avaliações subjetivas, muito pessoais e individuais. Contudo, a insatisfação profissional, apesar de individual, poderá afetar todo um conjunto de interações que o profissional realiza. Deste modo, um elemento insatisfação profissional irá afetar todo um grupo de trabalho, quer seja ao nível de relações quer seja ao nível do exercício das funções (Castro, Lagos, Fornelos, Novo, Saleiro & Alves., 2008). Por este motivo, achou-se importante, efetuar um estudo sobre a satisfação, aos profissionais da saúde, em uma instituição pública em Angola. Angola retrata características históricas, sociais e culturais muito próprias, que certamente influenciam a forma como se estabelecem os métodos de trabalho na área de saúde, que podem interferir na subjetividade profissional.

A satisfação no trabalho nos profissionais da saúde em Angola tem recebido pouca atenção. Existem poucas pesquisas sobre o tema, no contexto de países em via de desenvolvimento. Logo, tendo em conta a escassez, que acompanha a literatura relacionada à satisfação dos trabalhadores na área da saúde em Angola, o estudo tem como objetivo a identificação dos principais fatores relacionados com a satisfação no trabalho, na área da saúde nos trabalhadores do Gabinete Provincial de Saúde de Benguela.

Assim, com esta investigação pretende-se contribuir para o conhecimento dos indicadores de satisfação no trabalho, dos profissionais de saúde, no setor público em Angola. Este estudo torna-se pertinente sendo necessário compreender esta problemática, saber quais os níveis de satisfação dentro das instituições e que fatores o influenciam, positivamente e negativamente. Nesta sequência, o estudo tem como objetivo geral avaliar a satisfação no trabalho dos profissionais da saúde, (satisfação global), identificando as dimensões que mais contribuem para a satisfação (satisfação específica). Pretende-se ainda como objetivos específicos: identificar o grau de satisfação que os profissionais da instituição obtêm no exercício das suas funções; identificar os fatores que mais contribuem para a satisfação/insatisfação dos trabalhadores; comparar a satisfação/insatisfação entre funcionários.

O interesse por este tema surgiu de uma curiosidade pessoal e profissional enquanto funcionaria da instituição, de investigar e refletir acerca da satisfação no trabalho, uma vez que esta está ligada ao bom desempenho e aumento da produtividade. Perceber que níveis de satisfação existem, ou seja, se os funcionários se sentem satisfeitos com o trabalho e que fatores influenciam na satisfação, ao considerar que qualquer organização de saúde, no geral, só sobrevive com profissionais de saúde satisfeitos. Com os resultados, os gestores poderão criar políticas, que contribuam para melhorar a satisfação dos trabalhadores, conduzindo a ganhos quer para o trabalhador como para a instituição assim como para as pessoas que procuram os seus serviços.

Não têm sido feitos estudos neste sentido na instituição em análise, havendo, portanto, uma lacuna que é urgente e primordial solucionar. Portanto, este trabalho visa contribuir para a identificação dos fatores que influenciam no nível de satisfação no trabalho, dos profissionais na área da saúde e depois comparar os níveis de satisfação profissional entre as várias categorias profissionais estudadas.

Deste modo este trabalho encontra-se estruturado nos seguintes capítulos: introdução, onde se definem os objetivos e é apresentada uma visão geral do conceito de satisfação no trabalho, revisão da literatura onde se abordam os diferentes referenciais teóricos e conceptuais para o tema “satisfação no trabalho” assim como fatores intervenientes, níveis e modelos da satisfação no trabalho, metodologia, apresentação análise e discussão dos resultados, e por último, as conclusões.

2 – Revisão da Literatura

2.1 - Satisfação no trabalho

O tema satisfação no trabalho vem despertando o interesse dos pesquisadores desde o início do séc. XX. Este tema é atemporal e cada vez mais se torna importante a sua compreensão para uma boa gestão organizacional. A temática tem uma elevada variedade de indicadores específicos, por se tratar de um tema muito pessoal, sendo compreendida de formas diferentes por cada trabalhador, o que teoricamente não permite uma definição exata e aceite por todos (Suelen da Silva Balieiro & da Costa Borges, 2015).

A satisfação no trabalho é um fenômeno amplamente estudado e esse interesse decorre da influência que a mesma pode exercer sobre o trabalhador, afetando a sua saúde física e mental, atitudes, comportamento profissional, social, tanto com repercussão na vida pessoal e familiar do indivíduo como nas organizações (Martinez & Paraguay, 2003). Deste modo, analisar a satisfação dos profissionais de saúde constitui-se num indicador do clima organizacional e, em última análise, num fator crítico de sucesso do desempenho dos elementos que constituem o Serviço Nacional de Saúde-SNS (Feira-arouca & Dominique-ferreira, 2015).

Estudos sobre a satisfação no trabalho têm despertado o interesse de profissionais de saúde e de pesquisadores das mais diversas áreas (Martinez & Paraguay, 2003). Apesar de vários estudos realizados e várias abordagens ao longo dos últimos anos em que foram vários os autores com novas perspectivas teóricas nesta área, tais como Taylor (1911), Maslow (1954), Herzberg (1959) e Vroom (1964) (Castro et al., 2008); ainda não há consenso sobre conceitos, nem sobre teorias ou modelos teóricos de satisfação no trabalho (Vieira, Ribeiro, Velasco e Pereira, 2018). Além disso, diferentes conceitos e definições para o construto têm gerado dificuldades e até mesmo falhas metodológicas em estudos sobre o tema (Martinez & Paraguay, 2003).

Fraser (1983) refere que a satisfação no trabalho é um fenômeno complexo e de difícil definição. Uma parte desta dificuldade decorre de a satisfação no trabalho ser um estado subjetivo em que a satisfação com uma situação ou evento pode variar de pessoa para pessoa, de circunstância para circunstância, ao longo do tempo para a mesma pessoa e estar sujeita a influências de força interna e externa ao ambiente do trabalho imediato (Martinez & Paraguay, 2003). Assim sendo, vários são os autores que consideram a satisfação como um estado de prazer emocional (Fields & Blum, 1997; Griffin, 1982; Taylor, 1977).

A satisfação no trabalho ou satisfação laboral, está em sentimentos relacionados aos vários aspetos ou facetas do trabalho e é considerado como um indicador de bem-estar fisiológico e emocional. Em outras palavras o conceito de satisfação no trabalho é entendido como a sensação de contentamento que o trabalhador manifesta pelo seu trabalho e que pode ser positiva “satisfação” ou negativa “insatisfação” (Wisniewski et al., 2015). Por sua vez Siqueira (2002) refere que a satisfação é influenciada tanto interna quanto externamente à organização e varia de uma pessoa para outra. Sua mensuração ocorre de forma subjetiva, o que dificulta ainda mais a sua conceptualização. Confirmando, (Aparecida Avelar Ferreira, 2016) menciona que a satisfação no trabalho está diretamente ligada com o nível de subjetividade, logo dependerá da interpretação de cada empregado. Desse modo, a satisfação depende da auto-avaliação que cada um faz sobre

o seu trabalho, que envolve questões difíceis de serem analisadas, uma vez que está relacionada com emoções, que são assimiladas pelo trabalhador no ambiente laboral. São inúmeras as definições existentes do conceito de satisfação no trabalho, sendo, contudo, possível categorizá-las de acordo com as seguintes perspetivas distintas: Para Escarce et al., (2016) estar satisfeito com o trabalho envolve aspetos relacionais, ambientais e a organização do trabalho associados a características pessoais, ou seja, valores individuais bem como as suas expectativas. Além disso, estar satisfeito com o trabalho, envolve motivação para o aperfeiçoamento profissional e melhora a qualidade da atenção prestada à população. No âmbito da saúde o processo em trabalho, é na grande maioria dos casos uma atividade coletiva desenvolvida por meio da associação entre as características individuais de cada profissional, definidas pela divisão do trabalho como um todo. Mais especificamente na área da saúde, Donabedian (1966) menciona que a “satisfação profissional é um componente essencial no atendimento do utente e no relacionamento dentro da equipa de saúde, isto é, funciona como elemento preponderante na qualidade de atendimento das pessoas e no relacionamento interpessoal no local de trabalho (Castro et al., 2008).

De acordo com Wright & Davis (2003) é evidente que a identidade, a realização e a felicidade não poderiam ser alcançadas, se a pessoa não pudesse conquistar na organização, as metas fundamentais da sua existência. A isso denomina-se satisfação no trabalho.

Por outro lado, os autores (Sánchez-Sellero et al., 2014) acreditam, que o ser humano desenvolve expectativas sobre o seu trabalho e ao realizá-lo compara com essas expectativas. Assim, quanto mais próximo for o trabalho realizado de sua expectativa, mais o indivíduo se sentirá satisfeito. Existem autores que enfatizaram que profissionais satisfeitos parecem estar propensos a falar bem da organização em que trabalham, também se sentem mais motivados e positivos com relação ao seu trabalho (Bowling, Wang & Li, 2012).

Por outro lado, o homem é um ser único com conceitos muito próprios sobre bem-estar e qualidade de vida, influenciados pela sua cultura, idade, literacia, condições socioeconómicas, personalidade, contexto familiar, social, económico, político, entre outros. Por esta razão, determinado contexto de trabalho idêntico representa para um trabalhador um esforço físico ou mental consciente no sentido de cumprir objetivos organizacionais, para outro pode ser uma forma de criatividade, comprometimento e um meio de desenvolvimento e de superação e ainda para outro o trabalho pode constituir uma fonte de ansiedade, insegurança, angústia, e consequentemente de stress, que em determinadas situações pode evoluir para burnout (Borges et al., 2017).

No sector público a satisfação dos profissionais constitui uma problemática que integra vários componentes incluindo a gestão estratégica do marketing público. Neste caso, o Estado deve cuidar dos seus profissionais desenvolver cada organização com base na criação de valor para cada profissional que dela faz parte (Dominique-ferreira et al., 2015). No entanto, (Bacha et al., 2015) referem que a satisfação geral do trabalhador exerce influência direta na qualidade do cuidado. A insatisfação está relacionada ao aumento da rotatividade de trabalhadores, constante desmotivação da equipa e diminuição da segurança e satisfação dos utentes. Assim, investigar a

satisfação no trabalho (ST) dos profissionais de saúde pode contribuir para a identificação de problemas nos serviços de saúde, planeamento de possíveis soluções e, conseqüentemente, a produção de melhorias no ambiente de trabalho e na qualidade dos serviços. Profissionais mais satisfeitos com as suas funções obtêm melhores resultados e por isso tem sido considerada como um aspeto fundamental na área da saúde. Melhores níveis de satisfação podem resultar na melhoria dos serviços.

Castro et al., (2008) referem que trabalhadores satisfeitos irão promover o desenvolvimento organizacional da sua empresa, tornando-a mais eficaz, eficiente e dinâmica. Klassen, Usher & Bong (2010) demonstram que, mais estudos são necessários para aprofundar a compreensão sobre este construto e suas implicações na área da saúde, citado por (Almeida et al., 2016). Assim sendo, tendo em conta a literatura, podemos concluir dizendo que a satisfação no trabalho é um conceito de difícil compreensão. Pois está relacionada a experiências e percepções muito próprias do trabalhador, situações pessoais que interferem no trabalho, onde um trabalhador pode sentir satisfação em determinada situação e outro trabalhador na mesma situação sentir insatisfação.

2.1.1 Satisfação com a vida

A importância da satisfação no trabalho, nos serviços de saúde e suas conseqüências, representam um indicador do bem-estar e da qualidade de vida dos trabalhadores (Carrillo-García et al., 2013). Portanto, o equilíbrio emocional em todos, mais particularmente nos serviços de saúde deve ser preservado como condição fundamental para a satisfação e bem-estar pessoal dos seus funcionários como é desejável.

Muitos são os estudos que apontam relação entre a satisfação no trabalho e a satisfação com a vida (Marqueze & Moreno, 2005; Judge & Watanabe, 1993). A satisfação no trabalho pode ser compreendida como um estado emocional aprazível, decorrente da percepção que o trabalhador tem sobre seu trabalho e como este trabalho o satisfaz ou permite satisfação dos valores considerados relevantes para a sua vida (Marques-Duarte & da Pureza, 2019).

A ST tem sido associada à saúde do trabalhador, pelo fato de que indivíduos mais satisfeitos apresentam melhor qualidade de vida e menores índices de adoecimento físico e mental. Insatisfação influencia diretamente no comportamento do trabalhador, o que se traduz na forma de absentismo, rotatividade, acidentes de trabalho, greves, afastamento dentre outros (Forte & Pires, 2017). As reflexões acerca do termo qualidade de vida denotam uma noção eminentemente humana, de carácter sócio ambientais, culturais e pessoais. Embora seja de avaliação subjetiva, trata-se, portanto, da satisfação das necessidades mais elementares da vida humana, incluindo valores materiais, dentre eles, o trabalho, e os valores não materiais, como por exemplo a realização pessoal (Vieira et al., 2018).

Assim, o conceito qualidade de vida pode ser definido como o resultado da inter-relação entre vários aspetos da natureza humana, por exemplo, o indivíduo consigo mesmo, o indivíduo e a sua comunidade e o indivíduo e o seu trabalho. É um conceito abrangente que envolve a percepção dos indivíduos sobre o seu posicionamento na vida, seu contexto social e cultural, nível de

independência e sistemas de valores que estabelecem em relação aos objetivos de vida, expectativas e anseios (Marques-Duarte & da Pureza 2019).

O significado do trabalho para o homem, assim como o tipo de relação que se estabelece entre eles, pode ter implicações na maneira de viver e ser saudável do indivíduo, ou seja, o modo como o trabalhador se encontra inserido no processo laboral pode refletir em melhor ou pior qualidade de vida (Vieira et al., 2018). Por isso é importante que as organizações invistam na saúde do trabalhador desta forma estarão a investir na qualidade da assistência. Portanto, avaliar a exaustão emocional e física dos profissionais e sua qualidade de vida, pode ser uma alternativa para identificar causas de queixas de pacientes e de queda na produtividade e qualidade da assistência. Sob a perspectiva da relação entre a ocupação laboral e a qualidade de vida, reconhece-se que o trabalho está relacionado ao melhor bem-estar, à satisfação pessoal e profissional.

Uma vez que a vida pessoal e a vida profissional caminham juntas, é necessário que o homem se realize naquilo que faz, se sinta satisfeito com a atividade escolhida, de modo que a mesma possa atender às expectativas de cada um. A forma como os indivíduos se sentem no trabalho está muito relacionada com a forma como se sentem na vida. Por isso, é necessário que as organizações valorizem os recursos humanos que delas fazem parte, para terem sucesso. Na área da saúde e em todas as outras áreas, devem ser criadas condições para a melhoria da qualidade de vida e consequentemente da satisfação profissional dos seus trabalhadores para que ganhe quem serve; disponha bem quem é servido e rentabilize o próprio serviço.

2.1.2 - Modelos explicativos da satisfação no trabalho

Neste ponto, abordaremos sobre alguns modelos que achamos importante explicar. As teorias que passamos a expor, parecem-nos deste modo, mais adequadas para explicar as razões que levam os indivíduos a manifestar diferentes graus de satisfação laboral. Um dos primeiros modelos a ser gerado foi o modelo taylorista, idealizado por Taylor 1911 no qual era feita uma estreita associação entre satisfação laboral e produtividade do trabalhador. Para Taylor, um operário satisfeito seria um operário mais produtivo. Apesar de vanguardista, esta filosofia organizacional acabaria por ser refutada por diversos autores na medida em que reduzia o nível de satisfação do trabalhador à quantidade de dinheiro que este auferia (Castro et al., 2008).

Mais tarde Maslow 1954 vem afirmar que a satisfação laboral de um indivíduo depende da resposta que este obtém em relação às suas necessidades. Este modelo de satisfação de necessidades refere que o comportamento humano, num dado momento, é determinado pelas suas maiores necessidades, ou seja, de satisfação mais premente. Haveria uma hierarquia de necessidades humanas, em forma de pirâmide, e serão estas necessidades que motivam o trabalhador a progredir, de uma escala mais baixa (por ex. as necessidades básicas) para uma escala mais alta (ex. necessidades de autorrealização). A principal valia deste modelo reside no facto de demonstrar, que as necessidades já satisfeitas, de maneira contínua e durável não são passíveis de motivar o comportamento (Castro et al., 2008).

Herzberg 1959 por sua vez, vêm afirmar que a satisfação de necessidades básicas não é fonte de motivação, mas sim de movimento. Passa então a conceber a motivação apenas como fruto da satisfação de necessidades complexas, como estima e autorrealização. Propôs, para a motivação no trabalho, o enriquecimento de tarefas (Job enrichment), como forma de satisfazer estas necessidades complexas. Para este autor, a única forma de fazer com que o indivíduo sentisse vontade própria, de realizar a tarefa, seria proporcionando-lhe satisfação no trabalho. Em outras palavras, a motivação aconteceria apenas através dos fatores motivadores “intrínsecos” e não dos fatores higiênicos “extrínsecos” (Castro et al., 2008). Por sua vez, Victor Vroom 1964, apresenta a sua teoria da expectativa. Segundo este modelo “um empregado estará motivado a empregar um alto nível de esforço quando acreditar que o esforço levará a uma boa avaliação de desempenho; que uma boa avaliação de desempenho levará a recompensas e que as recompensas satisfarão as metas pessoais do empregado (Castro et al., 2008).

Hora et al., (2018) demonstraram que o comprometimento organizacional, ou comprometimento com o trabalho, está empiricamente ligado através de uma função-linear positiva com satisfação no trabalho, em outras palavras, quanto maior a satisfação, maior o comprometimento com o trabalho. No entanto, para implementar esses modelos de satisfação no trabalho, não chega simplesmente compreender a sua definição e perceber que constituem um ponto crucial para a qualidade da satisfação profissional, sendo também importante definir e identificar as suas diferentes dimensões e verificar de que forma estas podem melhorar a qualidade dos serviços prestados.

2.1.3 - Níveis de satisfação no trabalho

Na área da prestação do cuidado de saúde, o stress produzido pela insatisfação no trabalho pode ter um impacto negativo na qualidade do serviço oferecido. Na visão de Robbins (1991) a importância da satisfação profissional é clara. Os gestores devem preocupar-se com o nível de satisfação no trabalho por várias razões: existe a clara certeza de que os trabalhadores insatisfeitos faltam mais ao trabalho, e são mais propensos a pedir demissão. Por outro lado, a satisfação no emprego estende-se à vida do empregado fora do seu local de trabalho (Castro et al., 2011).

O trabalho de (Kumar et al., 2013; de Melo et al., 2011) evidencia que a satisfação laboral influencia o nível de absentismo, rotatividade, saúde e bem-estar e desempenho geral das organizações, o stress dos profissionais e também da exaustão. Inversamente estes mesmos autores, evidenciaram que a insatisfação resulta da sobrecarga e precariedade laboral levam a exaustão física e mental, baixa autoestima e perda de interesse na prática profissional.

De acordo com Spector (2003) para o estudo da satisfação no trabalho existem duas abordagens: a abordagem global que considera a satisfação no trabalho como um sentimento único, e a abordagem por facetas. Nesta abordagem, uma pessoa apresenta diferentes níveis de satisfação em relação às várias facetas. Dessa forma, a satisfação global pode ser interpretada como um índice geral da satisfação ou como um índice de diferentes facetas, citado por (Azevedo & Medeiros, 2014).

Lima, Vala & Monteiro (1988) definem três níveis de satisfação organizacional. O primeiro nível prende-se com variáveis situacionais utilizadas na explicação da satisfação, tais como as características da função, do processo da tomada de decisão e do reforço. O segundo nível de satisfação compreende as variáveis individuais como a discrepância entre expectativa e resposta da organização e o terceiro nível com a interação social que compreende as variáveis de comparação social processamento da informação e cultura organizacional.

Logo, as compreensões dos níveis de satisfação no trabalho contribuem para que as instituições obtenham um maior grau de eficiência em contexto que se mostra cada vez mais propenso a interferência físicas e emocionais.

2.1.4 - Fatores intervenientes e determinantes da satisfação no trabalho

É importante conhecer os fatores que influenciam a satisfação no trabalho, de forma a prevenir comportamentos indesejáveis. Vieira et al., (2018) no seu artigo sobre “satisfação laboral e a repercussão na qualidade de vida do profissional de enfermagem” identificaram fatores que influenciam a satisfação profissional, os mais frequentes foram:

- ❖ Satisfação com o salário.
- ❖ Tempo livre para fazer as suas próprias atividades.
- ❖ O envolvimento com o quotidiano do paciente, que gera um sentimento espiritual de satisfação.
- ❖ Melhorias de habilidades e de desempenho profissional, o trabalho em equipa e a participação na tomada de decisões.

Por outro lado Hantula (2015) refere que os primeiros fatores que influenciam a satisfação estão relacionados com a organização, os grupos e as pessoas. Desta forma, promover a satisfação no trabalho é uma responsabilidade do líder, visando trazer benefícios para a organização e para a sociedade, ao promover a segurança e a saúde ocupacional. A liderança também constitui um fator influenciador no nível de satisfação profissional. Mendes (2014) elaborou um estudo onde o objetivo era verificar a existência da relação entre satisfação no trabalho e o estilo de liderança, tendo sido efetuado a enfermeiros. Concluindo existir uma correlação positiva entre a liderança dos chefes e a satisfação no trabalho dos seus trabalhadores. De entre os vários fatores que intervêm na satisfação no trabalho, podemos também citar a participação informal e a motivação intrínseca:

Participação Informal

A abordagem teórica adotada neste ponto, sobre gestão participativa é a formulada por Sashkin (1984) citado por (Almeida et al., 2018) segundo o autor, gerir as pessoas de forma participativa traz efeitos positivos para a produtividade, para o desempenho e a satisfação no trabalho, pois preenchem as necessidades humanas, quais sejam: autonomia, trabalho significativo e contacto interpessoal no ambiente de trabalho. Na literatura tem-se encontrado uma relação positiva entre

satisfação no trabalho e participação informal. Por exemplo, a pesquisa conduzida por Wang & Yang (2015) com servidores civis de Beijing na china, é muito utilizada como referência para outras pesquisas, indicou que a participação informal afeta positivamente a satisfação no trabalho e que os relacionamentos interpessoais moderam essa relação.

Motivação intrínseca

Para entendermos o que é a motivação intrínseca, faz-se necessária uma explicação do que é a motivação extrínseca. A primeira está relacionada à busca, no trabalho, por prazer, interesse, curiosidade, autoexpressão e desafio pessoal, enquanto a segunda refere-se ao engajamento no trabalho para alcançar algum objetivo, que não esteja diretamente relacionado com o trabalho, como recompensas, feedback e prazos. Sendo assim, para se fazer essa distinção, analisa-se a forma como a pessoa percebe as tarefas que executa. A satisfação no trabalho depende da disponibilidade de motivadores intrínsecos e extrínsecos, presentes no ambiente de trabalho e de quantos deles combinam com a orientação motivacional de cada indivíduo (Ventorini et al., 2019). O próprio trabalho em si é outra possível causa de satisfação Hackman & Oldham (1975); Pereira & Fávero (2001) demonstram isso em seus trabalhos. As perspectivas na carreira e as oportunidades de promoção também são consideradas fontes de satisfação, bem como a remuneração, os objetivos a serem atingidos, o estatuto e prestígio alcançado.

O salário também representa um fator que causa satisfação dentro das organizações. Vários são os autores que referem a importância do salário e das recompensas monetárias como uma fonte de satisfação primária, satisfazendo necessidades individuais e secundárias, devido ao poder e estatuto que lhe está associado (Renner et al., 2014; Mendes (2014) e Fonseca, 2014). Para além da satisfação, existem fatores que causam a insatisfação no trabalho, e foram associadas ao ambiente físico (falta de condições adequadas de trabalho, recursos, escassez de material e de profissionais); ao ambiente psicossocial (conflitos com a chefia, ausência de clareza na distribuição de tarefas e responsabilidades, desunião da equipa, jornada extensa, rigidez organizacional, sem benefícios/recompensas, discriminação pelo papel desempenhado, habilidade de liderança deficiente e remuneração insatisfatória (Vieira et al., 2018).

Tendo em conta a literatura, podemos enumerar alguns fatores que determinam a satisfação profissional, demonstrados no quadro abaixo:

Quadro 1 - Fatores determinantes na satisfação profissional

Fatores determinantes satisfação no trabalho
Orgulho da instituição onde se trabalha. Características do trabalho. Características organizacionais. Estrutura física. Participação nas decisões. Estilo de liderança. Salário e outras recompensas.

Valorização do trabalho. Autonomia e poder de decisão/participação. Relacionamento com os colegas de trabalho. Variedade de tarefas. Reconhecimento.
--

Fonte: Elaboração própria

Também se confirma que o envolvimento do profissional de saúde nas decisões da organização, bem como a participação dos mesmos nas tomadas de decisão contribuem para melhores resultados de satisfação no trabalho (Chen, Ramalhal e Lucas, 2019; McHugh, Kutney-Lee, Cimiotte, Sloane e Aiken, 2011).

2.2 - Satisfação no trabalho dos profissionais da saúde

A saúde é uma área de trabalho especial, de cuidado humano e desenvolvido particularmente na forma de trabalhar coletivamente. Trabalhar envolve relações das quais podem resultar em satisfação ou insatisfação, muitas vezes levando os profissionais ao desgaste, aborrecimento e adoecimento, o que influencia nas relações entre profissionais e usuários dos serviços e seus familiares, assim como em relações entre os componentes das equipas e entre profissionais e gestores. Estudos referentes à satisfação no trabalho, dos profissionais da saúde, têm-se intensificado nos últimos tempos. Os profissionais de saúde encontram-se inseridos numa equipa multidisciplinar. Esta equipa é composta por profissionais de diversas áreas, com formações académicas diferentes, mas que trabalham para os mesmos objetivos (Ferreira, 2015).

A maioria dos estudos na área da saúde com este tema, estão ligados a profissionais que trabalham em hospitais. Verifica-se um número mais reduzido de estudos com profissionais que trabalham na área de cuidados primários e cuidados continuados (Palha, 2013). São praticamente inexistentes estudos sobre satisfação com o pessoal administrativo.

No serviço nacional de saúde (SNS) não existem incentivos para o bom desempenho ou para a qualidade, os profissionais são funcionários públicos com salários fixos independentemente do seu desempenho. Podem destas circunstâncias surgir insatisfação profissional que pode representar um desafio ou uma ameaça para o desenvolvimento dos cuidados de saúde (Ferreira, 2015).

Aiken et al., (2001) realizaram um estudo sobre a satisfação profissional dos enfermeiros, em diferentes países, e verificaram que, à exceção da Alemanha, uma grande proporção dos enfermeiros estava insatisfeita com o seu trabalho. Foram encontrados níveis elevados de insatisfação no trabalho entre os enfermeiros, relativamente com outros grupos profissionais e cerca de 40% dos enfermeiros a trabalhar nos hospitais dos Estados Unidos da América estavam

insatisfeitos com o trabalho. Os autores encontraram níveis mais elevados de insatisfação com o trabalho nos Estados Unidos 41%, Escócia 38%, Inglaterra 36%, Canadá 33% e Alemanha 17% (M. P. da Silva, 2017).

Numa revisão sistemática em 2009, sobre satisfação profissional dos médicos americanos, concluiu-se que a satisfação se mantinha elevada e estável, apenas com algum decréscimo nos médicos generalistas, os principais fatores de satisfação incluíam idade, especialidade, demandas de trabalho, apoio entre colegas e incentivos (Scheurer, McKean, Miller & Wetterneck, 2009).

De acordo com o estudo de Cabrita & Perista (2007) o nível de satisfação profissional dos profissionais de saúde na europa é elevado. Os países com os profissionais mais satisfeitos eram a Dinamarca 95,27%, a Finlândia 93% e a Alemanha 91,3%, comparando com a Roménia 52,5%, Portugal situava-se nos 77,7%.

Kvist, Mantynen & Vehvilainen-Julkunen (2013) concluíram em seu trabalho em meio hospitalar que a satisfação geral dos trabalhadores com o trabalho foi boa. Os trabalhadores classificaram os fatores motivadores de seu trabalho e o bem-estar no trabalho como excelentes. As áreas que mais causaram insatisfação foram as demandas de trabalho e a participação nas tomadas de decisão. Os autores identificam diferenças de nível de satisfação entre grupos profissionais, sendo os médicos mais satisfeitos que os enfermeiros e estes por sua vez mais que o pessoal auxiliar, os funcionários administrativos também estavam bastante satisfeitos.

No Brasil, um estudo realizado em 2011, com equipa de enfermagem, relata que a equipa estava satisfeita em seu trabalho, apesar de referirem satisfação citaram uma serie de dificuldades enfrentadas. Foram analisados 17 estudos, no estudo 1 e 14 formam apontadas: falta de integração entre os membros da equipe, sobrecarga de trabalho, baixos salários e desvalorização profissional. Entretanto, no mesmo estudo, relatou-se que tais limitações pouco influenciavam no grau de satisfação, pois esses profissionais gostavam do que faziam e consideravam isso o suficiente para se sentirem satisfeitos (Barbosa & Souza, 2011).

Num estudo realizado em 2012 com enfermeiros em Inglaterra, onde 92% eram mulheres, concluiu-se que 61% dos enfermeiros estavam satisfeitos com os seus empregos, 73% recomendava o seu hospital como um bom lugar para trabalhar e 84% o recomendaria para amigos e familiares, se precisassem de cuidados (Ball et al., 2012). Por outro lado, num estudo publicado com médicos e enfermeiros em Espanha, não foram encontradas diferenças entre as duas profissões, embora as mulheres se tenham apresentado mais satisfeitas que os homens. E os profissionais dos centros urbanos tinham risco mais elevado de insatisfação que os rurais (Kvist et al., 2013).

Em Inglaterra, um inquérito nacional revelou que havia intensa carga de trabalho e isto estava relacionado com a insatisfação, bem como as reformas no SNS (Sibbald, Bojke & Gravelle, 2003). O alto nível de satisfação estava associado a ser novo, ou estar próximo da reforma, ter perceção de boa saúde e alto rendimento familiar (Joyce, Schurer, Scott, Humphreys & Kalb, 2011).

Na Austrália um estudo com o objetivo de comparar o nível de satisfação com 4 grupos de médicos concluiu que 85% dos médicos estava moderadamente ou muito satisfeitos com o trabalho.

Podemos concluir este ponto dizendo que, um ambiente da prática do cuidado de saúde positivo contribui para a satisfação dos profissionais e para a retenção dos mesmos nas organizações, conseguindo assim, uma maior qualidade dos cuidados de saúde, redução de custos para a organização hospitalar, maiores resultados nos utentes e nas equipas de trabalho.

2.3 - Satisfação no trabalho dos profissionais da saúde em África -Angola

O continente africano é considerado o segundo mais populoso dos continentes. Com grande diversidade étnica e cultural, bem como, possui o maior índice de pobreza do mundo, com consequências sociais graves como subnutrição, baixa expectativa de vida e analfabetismo (Dill et al., 2020). Em África os usuários e profissionais de saúde quando lhes é pedido que avaliem os serviços de saúde prestados nas suas comunidades, a maioria dos respondentes afirma que eles são bastante inadequados (OMS-Africa, 2012). Pouca informação existe na literatura sobre a satisfação profissional dos profissionais da saúde em Africa, havendo, portanto, uma lacuna que é urgente e primordial solucionar. Estudos realizados em países como África do Sul, Tailândia e China, apontam para elevados níveis de insatisfação laboral que para além de terem uma avaliação negativa sobre o seu ambiente de prática de enfermagem, relatam experiências com elevados níveis de burnout (Chen et al., 2019).

Em Angola, a área da saúde é inseparável da administração pública. Cabe ao estado a celebração de acordos e convenções bem como a qualificação dos técnicos de saúde, atribuições de subsídios e contratualizações, bem como a criação de postos de trabalho para o setor público. O SNS é um conjunto ordenado por hierarquias, de instituições e de serviços oficiais prestadores de cuidado de saúde, funcionando sob a tutela do Ministério da Saúde (Diario da República de Angola & República de Angola, 1992). Em Angola, num contexto muito atual, o SNS é uma estrutura centralizada e burocrática, não existindo incentivos para o bom desempenho ou para a qualidade. A insatisfação profissional é um desafio e uma verdadeira ameaça para o desenvolvimento dos cuidados de saúde. Os profissionais são funcionários públicos com salários fixos independentes do desempenho. É importante que os gestores invistam no desenvolvimento do capital humano e na sua valorização contribuindo para a melhoria da qualidade dos serviços de saúde.

2.3.1 - O sistema de saúde angolano

Em Angola, a área da saúde sofre por carência de recursos, não só materiais, mas humanos, devido à necessidade de lucratividade, independentemente de a instituição ser pública ou privada. A conseqüente exploração e diminuição na qualidade de vida dos profissionais, torna-se um desafio gerir o sistema de saúde angolano. O Ministério da Saúde tem três níveis hierárquicos de administração: Central, Provincial e Municipal. O nível central inclui o Ministério e o secretario

do estado dos órgãos e agências centrais de apoio executivo. As direções provinciais de saúde são responsáveis pela coordenação das unidades municipais de saúde.

O serviço Nacional de Saúde em Angola esta formalmente estruturado no seu pilar fundamental que é a Lei de Base da saúde Lei nº 21-B 92, de 28 de agosto, compreende três níveis de atenção: o primeiro nível consiste em postos de saúde, centros de saúde, hospitais municipais, postos médicos, oferecendo serviços de baixa complexidade. O segundo nível integra hospitais gerais, é o nível de referência para as unidades de primeiro nível, oferecendo serviços de complexidade intermédia. O terceiro nível é composto por hospitais centrais e especializados, oferecendo serviços de maior complexidade (Craveiro, 2016).

De 1975 a 1992, o Sistema Nacional de Saúde Angolano, baseava-se nos princípios da universalidade e gratuidade dos cuidados de saúde primários. A partir de 1992, com a aprovação da Lei de Base do SNS, o Estado Angolano deixa de ter a exclusividade da prestação dos serviços de saúde e admite a comparticipação dos utentes, com o pagamento de taxa moderadora. Atualmente, os cuidados de saúde são prestados pelo setor público e privado (Queza, 2010).

Caracterização da situação de Angola

Situada no Sudoeste de África, conta com 18 províncias, 163 municípios e 475 comunas. Tem aproximadamente 1.246.700 km², com uma população estimada em 32 milhões de habitantes em 2019, encontrando-se cerca de 49% ainda concentrada nos grandes centros urbanos. A taxa de alfabetização é de 42%, segundo o Instituto Português de Apoio ao Desenvolvimento (IPAD). Além da língua oficial, o Português, existem no país vários grupos etnolinguísticos, línguas nacionais, línguas maternas da maioria da população (M. dos S. de Oliveira & Artmann, 2009) .

Perfil político-administrativo

A constituição estabelece um sistema político semipresidencial. No nível subnacional, o poder está concentrado nos governos de províncias e nos seus governadores, nomeados pelo Presidente da República. No entanto, com a descentralização de responsabilidades administrativas, do nível central para o provincial, que está em curso, o sector da saúde também vive uma descentralização parcial de autoridade e de orçamento, do MINSA - Ministério da Saúde de Angola para hospitais de cuidados terciários, provinciais e institutos (M. dos S. de Oliveira & Artmann, 2009) .

Perfil Epidemiológico

As principais endemias são denominadas pelas doenças transmissíveis, tais como, a malária, VIH (vírus da imunodeficiência humana), doenças diarreicas agudas, doenças respiratórias agudas, tuberculose, tripanossomíase (doença do sono), doenças imunopreveníveis, tais como, o sarampo e tétano entre outras. A malária representa 50% e continua a ser a principal causa de morte em Angola (Queza, 2010).

Recursos humanos

O corpo clínico angolano é composto por 2.268 médicos. Sendo 995 médicos angolanos e 1.273 médicos expatriados, estes dados são de março de 2010 fornecidos pelo ministério da saúde. No entanto 85% dos recursos humanos encontram-se em Luanda e nas capitais províncias e 15% no restante território essa desigual distribuição é uma consequência do conflito armado que originou a deslocação do meio rural para o meio urbano e mais especificamente para Luanda capital do país em busca de melhores condições de vida (Queza, 2010).

Financiamento da Saúde

No período de 1997 a 2001, a despesa do Estado com a saúde foi de 3,3% do produto interno bruto (PIB), enquanto a média dos países da Comunidade de Desenvolvimento da África Austral (SADC) foi de 7,2%. Do total, mais de 50% foram destinados ao nível secundário e a unidades centrais (M. dos S. de Oliveira & Artmann, 2009). Atualmente a situação económica é caracterizada por altos níveis de crescimento económico desde 2002, altura do fim do conflito armado. A sua economia é dependente do petróleo e diamantes.

Rede de saúde

Baixo investimento em construção e manutenção, em especial nas zonas periféricas, registando-se uma proporção de 0.77 camas para mil habitantes e de 49.852 habitantes por centro de saúde. O sistema de saúde de Angola reflete uma estrutura organizacional essencialmente curativa, ainda precária, sem adequado desenvolvimento do processo de descentralização e do sistema de referência em que os distritos, ou pelo menos os municípios, sejam unidades de importância fundamental. Essa situação explica a escassez de estruturas intermediárias hospitalares provinciais e municipais e periféricas centros e postos de saúde. Assim, a inexistência de um sistema de referência e contra referência operacional é uma das dificuldades do sistema de saúde até aos dias de hoje (M. dos S. de Oliveira & Artmann, 2009).

2.4 - Modelo de análise

Após a escolha da temática “Satisfação no Trabalho” e da justificação da relevância do estudo, fez-se a pesquisa bibliográfica que resultou no enquadramento das temáticas em estudo: “Satisfação de Profissionais da Saúde”, delimitando o país em que trabalham esses profissionais e posteriormente restringindo-se à unidade de saúde, pela acessibilidade e por constituir uma amostra significativa de profissionais que desempenham tais funções. Simultaneamente, e sustentando-se no enquadramento teórico e nos objetivos que se pretendem atingir com a investigação, o modelo abaixo indica as relações esperadas:

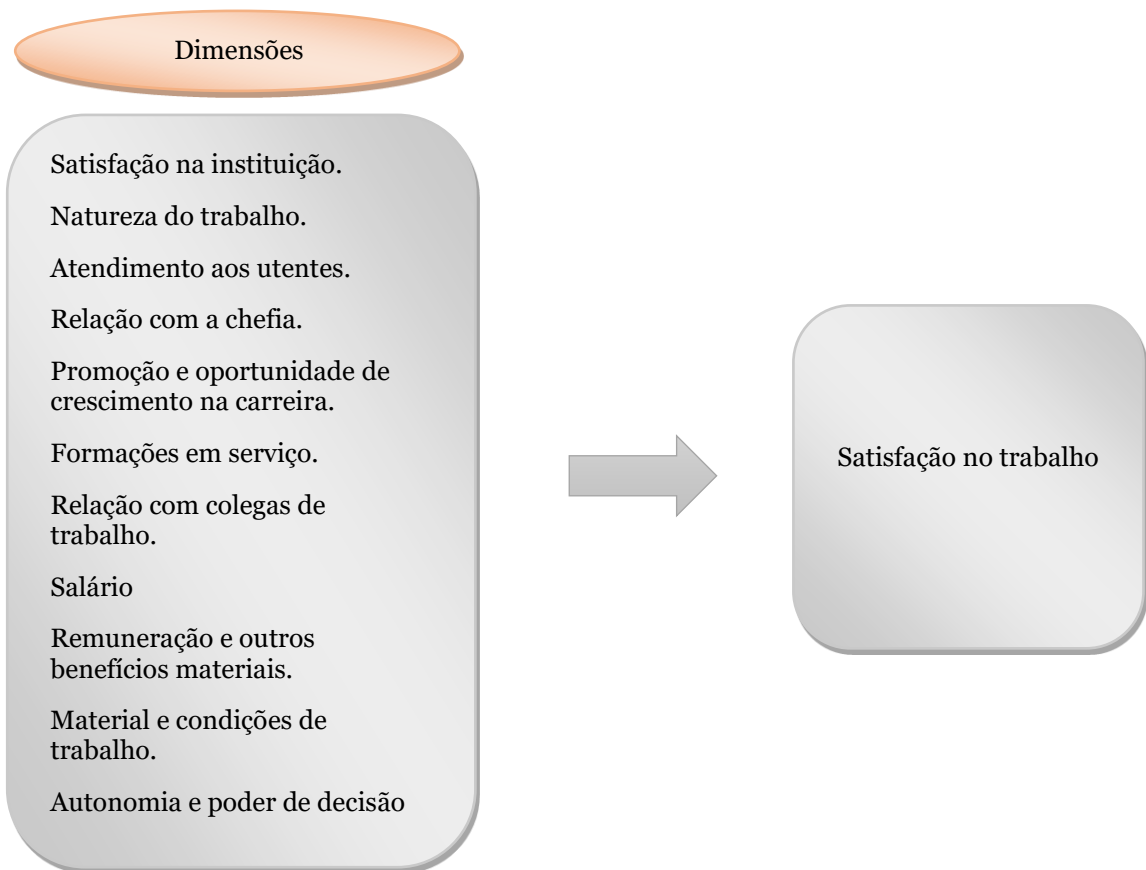


Figura 1 - Modelo de análise (Elaboração própria)

3 – Metodologia

Concluída a revisão da literatura do tema em questão, sucede-se a ordenação das várias fases da investigação, descrevendo o caminho percorrido neste estudo, procurando através da sua expressão organizada e com detalhe, esclarecer as opções adotadas na pesquisa realizada, de modo que sejam perceptíveis os alicerces de suporte dos resultados e conclusões. Assim, neste capítulo são apresentados o tipo de estudo, população e amostra, descrição do instrumento usado para recolha de dados, bem como análise dos mesmos.

3.1 - Tipo de estudo

A ação desenvolvida consubstancia-se numa abordagem qualitativa, e frequentemente utilizada para recolha de dados na área de estudos organizacionais. Na abordagem qualitativa a perspetiva situa-se na compreensão das perceções individuais (Bell, 2010).

Neves (1996) destaca como características da pesquisa qualitativa o ambiente natural como fonte direta dos dados; o pesquisador como instrumento fundamental de recolha de dados; o significado que as pessoas dão as coisas; o caráter descritivo; exploratório; enfoque indutivo na análise dos dados. Segundo Fraser & Gondim (2004) na abordagem qualitativa, o que se pretende além de conhecer as opiniões das pessoas sobre determinado tema, é entender as motivações, os significados e os valores que sustentam as opiniões e visões de outras pessoas. Ou seja, é dar voz ao outro e compreender sob que perspetiva ele fala. A pesquisa qualitativa pode ser definida como a que se fundamenta principalmente em análises qualitativas, caracterizando-se, em princípio pela não utilização de instrumental estatístico na análise de dados (Bruchêz et al., 2010).

Para que fosse possível descrever as perceções dos entrevistados, examinando-as em profundidade de forma mais detalhada utilizou-se o método de estudo de caso. Os estudos de caso visam a descoberta, enfatizam a interpretação em contexto, buscam relatar a realidade de forma completa, usam várias fontes de informação, revelam experiências, procuram representar diferentes pontos de vista (Lara & Molina, 2011). Este estudo de caso apresenta características exploratórias. O tipo de pesquisa é desenvolvido com o objetivo de proporcionar visão geral acerca de determinado facto. É realizada especialmente quando o tema é pouco explorado Gil, 1999; Gervo; Bervian (2002) citado por (A. J. H. da Silva, n.d.). Portanto, esta abordagem adapta-se a este trabalho de investigação pois pretendeu-se obter opiniões e perspetivas de determinados autores relevantes no estudo, utilizando técnicas qualitativas que servem para a melhor compreensão do tema.

3.2 – População e amostra

A população representa o conjunto de trabalhadores da instituição em determinado período. Na presente investigação, define-se como população, o universo de trabalhadores da saúde em Angola. Mais especificamente, os trabalhadores do Gabinete Provincial de Saúde de Benguela. A escolha desta instituição deveu-se à facilidade de acesso da autora aos trabalhadores e a disponibilidade dos mesmos e da instituição em participar no estudo.

Em estatística, população ou universo é o conjunto de todos os elementos (pessoas ou objetos) cujas propriedades o pesquisador está interessado em estudar (Antonio Roque, s.d.). Quanto a amostra, esta foi composta por 20 trabalhadores que se disponibilizaram a participar no estudo. A mesma corresponde a parte representativa da população do estudo, aquela que realmente é estudada. Inicialmente selecionamos 30 trabalhadores em várias categorias. Devido a indisponibilidade e a falta de internet por parte de alguns trabalhadores, participaram na pesquisa 20 dos inicialmente selecionados.

Tendo em conta o tipo de pesquisa, a acessibilidade aos elementos da população, a disponibilidade de tempo e recurso, a amostra do estudo caracteriza-se por ser uma amostra não probabilística por conveniência. Aqui as amostras são selecionadas por alguma conveniência do pesquisador. São úteis para pesquisas exploratórias e não permite que se façam generalizações. Neste estudo foram selecionados os trabalhadores com acesso a internet e disponíveis para serem entrevistados.

3.3 – Instrumento da recolha de dados

A recolha de dados foi feita através da entrevista, guiadas por um roteiro de perguntas abertas. Segundo Gephart (2004), entrevistas são técnicas de investigação que apresentam uma interação face a face, onde os entrevistadores fazem perguntas para os entrevistados responderem. Nas entrevistas, os entrevistados respondem as perguntas abertas, mas estruturadas, de acordo com suas experiências e narrativas pessoais (Shah & Corley, 2006). Normalmente, as entrevistas são feitas com um pequeno número de informantes, porém são feitas em profundidade. No presente estudo o instrumento utilizado é uma entrevista semiestruturada. Na entrevista semiestruturada a atenção tem sido dada à formulação de perguntas que seriam básicas para o tema a ser investigado (Manzini, s.d.). Para o autor a entrevista semiestruturada está focalizada em um assunto sobre o qual elaboramos um roteiro com perguntas principais, complementadas por outras questões inerente às circunstâncias momentâneas à entrevista. Deste tipo de entrevista podem surgir informações de forma mais livre e as respostas não estão condicionadas a uma padronização de alternativas. Por esta razão percebemos se a entrevista é o tipo de recolha de dados mais apropriado para este estudo. Assim sendo, elaboramos um guião da entrevista com perguntas semiestruturadas, com o objetivo de compreender percepções, e experiências de cada trabalhador entrevistado em relação aos fatores inerentes ao seu trabalho que influenciam a sua satisfação profissional. O guião está dividido em duas etapas: (i) a recolha dos dados da caracterização sociodemográfica da população, (ii) e a recolha dos dados propriamente dita realizada com um roteiro de entrevista composta por 14 questões as contribuições dos entrevistados durante o processo da entrevista, nomeadamente satisfação com a instituição as características do trabalho, atendimento aos utentes, relação com os colegas, relação com a chefia, salário, remuneração e outros benefícios materiais, autonomia e poder de decisão, promoção e oportunidade de crescimento na carreira, formação em serviço, material e condições de trabalho, autonomia e poder de decisão. E ainda sugestões, comentários e observações por parte do entrevistado. De salientar que as entrevistas foram confidenciais e as informações relacionadas aos dados dos participantes salvaguardadas.

3.4 – Procedimentos de investigação

A investigação deste trabalho, decorreu procurando cumprir os princípios legais demonstrados pelos documentos produzidos e anexados a este trabalho, designadamente, os seguintes: (i) pedido de autorização para realização do estudo pela investigadora (também pelo orientador) acompanhado com o guião da entrevista, (ii) bem como a autorização para a efetiva recolha dos dados por parte da respetiva instituição. O projeto foi apresentado à instituição a fim de esclarecer o âmbito e a finalidade do estudo.

Posteriormente à autorização, selecionamos as categorias que participaram no estudo e entrámos em contato com os trabalhadores, inicialmente por meio telefónico, as entrevistas foram feitas via zoom. Os entrevistados foram informados com antecedência sobre a data e hora da entrevista, bem como dos objetivos pretendidos com a entrevista em questão, assim como a confidencialidade da informação fornecida e o anonimato dos entrevistados. Neste momento cada trabalhador mostrou interesse em participar no estudo concedendo-nos a sua autorização. Embora o estudo não tenha analisado dados pessoais, todos os participantes deram o consentimento informado à sua participação no estudo.

As entrevistas foram efetuadas em separado, mas com a mesma estrutura. A realização da mesma ocorreu durante o mês de abril de 2021 e cada entrevista teve a duração média de 30 minutos. As entrevistas foram vídeo-gravadas e transcritas. O guião da entrevista foi composto por duas partes, a primeira fazia referência à caracterização socio demográfica e foi um momento bastante agradável que serviu de introdução e quebra de gelo entre entrevistado/entrevistador. A segunda parte fazia menção às perguntas propriamente ditas e estas eram compostas por 14 questões. Após a entrevista ficou acordado, caso fosse necessário, esclarecer alguma dúvida relativamente a alguma questão, esta seria recolhida/esclarecida pela mesma via. Releva-se a facilidade com que os trabalhadores aderiram à entrevista, mostrando-se muito interessados pela temática em questão.

3.5 – Forma de análise de dados

A análise de dados é uma etapa muito importante de qualquer trabalho académico, que contém esta metodologia. É o processo de formação de sentido além dos dados, e esta formação dá-se consolidando, limitando e interpretando o que as pessoas expressaram e o que o investigador viu e leu, isto é, o processo de formação de significado (Teixeira, 2003), e tem como objetivo organizar e sumariar os dados de tal forma que possibilitem o fornecimento de respostas aos problemas propostos para a investigação.

Uma vez apurados os dados deverão ser analisados, visando a solução do problema de pesquisa proposto. Após a realização das entrevistas estas foram logo transcritas no computador. Houve a fase de revisão das gravações para eventuais correções. Posteriormente à transcrição, todas as entrevistas foram lidas por todos os participantes, tendo o seu teor recebido validação. As entrevistas foram analisadas através da análise de conteúdos que nos permitiu fazer uma comparação da satisfação dos funcionários, entre as categorias estudadas. A análise de conteúdo, de acordo com Minayo (1994) é a expressão mais comumente usada para representar o

tratamento dos dados de uma pesquisa qualitativa citado por (Teixeira, 2003). A análise de conteúdo, pode ser definida de acordo com Bardin (2001) como um conjunto de técnicas de comunicação, visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo, mensagens, indicadores possibilitando a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção destas mensagens.

4- Apresentação, análise e discussão dos resultados

O presente estudo teve como objetivo avaliar a satisfação no trabalho dos profissionais de saúde, identificando as dimensões que mais contribuem para essa satisfação, no setor público. Neste capítulo do estudo, deseja-se discutir os resultados obtidos, com base na análise dos dados através, do método da análise de conteúdo às entrevistas realizadas aos trabalhadores da instituição em estudo, dando assim resposta aos objetivos iniciais.

4.1 - Caracterização da amostra

20 trabalhadores constituem a amostra do estudo, todos eles trabalhadores efetivos, sendo Médicos, Enfermeiros e administrativos. A nossa amostra foi por conveniência como já referimos anteriormente, visto que como amostra foram selecionados os elementos da população disponíveis a serem entrevistados, pertencentes à mesma instituição e com acesso à internet uma vez que a entrevista foi via zoom. Apresentamos a seguir uma breve caracterização da amostra, com base nos dados que foram recolhidos através da entrevista. De salientar que os nomes dos trabalhadores foram salvaguardados e foi também ocultada, toda a informação que pudesse pôr em causa o seu anonimato.

Quadro 2 - Caracterização sociodemográfica

Género	Idade	Habilitações Literárias	Tempo de Serviço	Vínculo Profissional	Categoria Profissional	Duração da entrevista
F	45	Licenciatura	10 anos	Efetivo	Médico Assistente	28 min
M	50	Licenciatura	27 anos	Efetivo	Médico Assistente	30 min
M	52	Licenciatura	23 anos	Efetivo	Médico Interno Geral	30 min
M	43	Licenciatura	11 anos	Efetivo	Médico Interno Geral	30 min
M	43	Licenciatura	14 anos	Efetivo	Enfermeiro Licenciado de 3 ^a classe	30 min
F	59	Licenciatura	35 anos	Efetivo	Enfermeiro Licenciado de 3 ^a classe	30 min
F	41	Licenciatura	14 anos	Efetivo	Técnico de Enfermagem de 3 ^a classe	25 min
F	32	Ensino Médio	8 anos	Efetivo	Técnico de Enfermagem de 3 ^a classe	30 min
M	40	Ensino Médio	12 anos	Efetivo	Técnico de Enfermagem de 3 ^a classe	28 min

F	42	Ensino Médio	8 anos	Efetivo	Técnico de Enfermagem de 3ª classe	29 min
F	48	Licenciatura	13 anos	Efetivo	Técnico Superior de 2ª classe	30 min
M	30	Licenciatura	9 anos	Efetivo	Técnico Superior de 2ª classe	30 min
F	34	Licenciatura	13 anos	Efetivo	Técnico Superior de 2ª classe	28 min
F	33	Licenciatura	10 anos	Efetivo	Técnico Superior de 2ª classe	30 min
F	46	Licenciatura	10 anos	Efetivo	Técnico Superior de 2ª classe	30 min
F	33	Licenciatura	9 anos	Efetivo	Técnico Superior de 2ª classe	28 m in
M	25	Ensino Médio	4 anos	Efetivo	Técnico Médio de 3ª classe	20 min
M	35	Licenciatura	8 anos	Efetivo	Técnico Médio de 3ª classe	25 min
F	32	Ensino Médio	8 anos	Efetivo	Técnico Médio de 3ª classe	30 min
F	28	Ensino Médio	8 anos	Efetivo	Técnico Médio de 3ª classe	26 min

Fonte: Elaboração Própria

No quadro acima, podemos verificar que, dos 20 trabalhadores participantes no estudo o gênero feminino é predominante com 12 participantes contra 8 do gênero masculino. As idades variam entre 25 e 59 anos. No que referi, quanto as habilitações literárias, existem 14 licenciados e 6 trabalhadores com o ensino médio (12º ano segundo a classificação nacional). Em relação ao tempo de serviço, o mesmo varia entre 4 e 35 anos. Relativamente às categorias profissionais varia, temos, médico assistente, médico interno geral, enfermeiro licenciado, técnicos de enfermagem de 3ª classe, técnico superior de 2ª classe e técnico médio de 3ª classe, distribuídos em áreas de enfermagem, e administrativas. Portanto, dos 20 trabalhadores 4 são médicos, 2 são enfermeiros licenciados (exercem cargo de chefia) 4 são técnicos de enfermagem, 10 técnicos administrativos (2 exercem cargos de chefia). Quanto ao vínculo profissional todos os trabalhadores participantes se encontram em efetivo serviço.

4.2 - Análise das dimensões de satisfação e insatisfação no trabalho

Foi-nos possível, a elaboração de quadros com base nos dados obtidos das entrevistas. Onde de maneira resumida vamos apresentar as principais opiniões dos trabalhadores entrevistados, em forma de indicadores de satisfação e insatisfação ligadas às 11 dimensões ou fatores estudados. Os quadros são formados por linhas horizontais e verticais, sendo, portanto, fechados, isto é, devem ter todas as extremidades fechadas, normalmente são mais utilizados para dados qualitativos (Oliveira, 2017).

4.2.1 - Satisfação com a instituição

O quadro indica que, as razões que criam satisfação nos trabalhadores da instituição estão ligadas ao facto de estarem a trabalhar nas suas áreas de formação e interesse e pela boa relação com a chefia e colegas de trabalho, como referiram os entrevistados. Aqui, pode-se adotar a perspetiva de Siqueira (2002) que refere que a satisfação é influenciada tanto interna quanto externamente à organização e varia de uma pessoa para outra. A maioria dos trabalhadores está satisfeito com esse fator. Ao analisar esta dimensão, é possível afirmar que os trabalhadores se sentem satisfeitos por trabalharem na instituição. Esse sentimento de satisfação com a instituição é uma mais-valia, visto que trabalhadores satisfeitos tendem a falar bem da instituição onde trabalham. Como comprova o estudo de (Ball et al., 2012) feito com enfermeiros na Inglaterra, onde a maioria dos profissionais estava satisfeita com o seu trabalho, e recomendaria a instituição onde trabalham a familiares e amigos se esses precisassem de cuidados. Esse estudo vai de encontro ao pensamento dos autores (Bowling, Wang & Li, 2012) onde afirmam que profissionais satisfeitos com a organização em que trabalham, tendem a falar bem da instituição onde trabalham e se sentem mais motivados com relação ao seu trabalho.

Podemos observar, que os trabalhadores entrevistados estão comprometidos com o trabalho que fazem, mesmo com algumas dificuldades, que encontram no dia-dia. E é este comprometimento que ajuda o trabalhador a manter o seu foco, e consequentemente atingir os resultados desejados. (Dill et al., 2020) afirmam que o comprometimento do trabalhador com a instituição é uma mais-valia, visto que gera influencia direta sobre o trabalhador e pode ser responsável pela satisfação pertencente ao ambiente de trabalho. O vínculo afetivo que o individuo estabelece com a instituição tende a se fortalecer com a perceção do comprometimento que ela demonstra com seus trabalhadores, quando eles percebem esse comprometimento agem para retribuí-lo, apresentam menor interesse em abandonar a instituição onde trabalham.

No que diz respeito à insatisfação, tem a ver com a falta de preocupação da instituição em incentivar e motivar os trabalhadores a serem bons profissionais, falta de formação e capacitação profissional, como referiram alguns trabalhadores, falta de promoções e oportunidade crescimento na carreira e participação nas tomadas de decisão. Qualquer individuo quando começa a trabalhar cria expectativas com relação a instituição. Leva consigo alguns objetivos e espera alcançá-los como funcionário dentro da instituição. Se esses objetivos não forem

alcançados causa a insatisfação. Todas as organizações existem em decorrência de alguma necessidade humana. No decorrer dos anos, as expectativas das organizações em relação aos seus funcionários aumentaram, mas aumentaram também as expectativas do funcionário em relação a organização da qual faz parte. Hoje em dia espera-se mais da organização onde se trabalha, do que simplesmente o salário no final do mês, porém nem todas as organizações desenvolvem essa percepção. Fruto de expectativas não atendidas, desvalorização e insatisfação, surge a desmotivação no ambiente de trabalho (Rodrigues, 2020). Compreender os sentimentos vivenciados pelo trabalhador em relação ao seu local de trabalho se faz necessário, visto que os sentimentos positivos e a qualidade de vida do trabalhador influenciam na produtividade da organização (Rorato; da Silva; Backes; Dorneles; Valcarenghi, 2021).

Quadro 3 - Satisfação e insatisfação na instituição

	Indicadores e Entrevistas
Satisfação	<ul style="list-style-type: none"> • “Pelo fato de estar colocada na minha área de formação, gosto pelo trabalho, porque tenho conseguido exercer o meu cargo de chefia com êxito, pela autonomia e poder de decisão.” • “Pelo trabalho que exerço e pela boa relação com a chefia e colegas de trabalho”. • “Trabalho nesta instituição há 15 anos, na área que gosto e a desempenhar as funções que sempre desejei, para além disso a empresa me deu a possibilidade de progredir e evoluir na carreira”. • “Cada dia que passa, vejo melhorias na equipa, relativamente ao trabalho”. • “Satisfeita com o cargo de trabalho que me está atribuído”. • “Profissão que escolhi, gosto pelo trabalho que faço, boa relação com colegas e chefes”. • “Pela importância do trabalho diário que faço para se atingirem os objetivos da instituição”. • “Pelo facto de poder ajudar as pessoas a recuperarem a saúde. • Boas condições de trabalho para poder desempenhar as minhas funções”. • “Gosto do trabalho que faço, apesar das dificuldades sinto-me satisfeita”. • “Tenho conseguido trabalhar sem grandes obstáculos, bom ambiente de trabalho”. • “Satisfação com as funções desempenhadas e adequação das mesmas”.
	<ul style="list-style-type: none"> • “Má remuneração, estou há muitos anos no Ministério e recebo um mau salário”.

<p>Insatisfação</p>	<ul style="list-style-type: none"> • “Falta de preocupação com a capacitação profissional dos trabalhadores, a inexistência de padronização das atividades, falta de determinação de metas por alcançar, parâmetros de avaliação de desempenho desenquadrados face ao contexto, falta de incentivo aos funcionários no geral”. • “Falta de profissionalismo, comunicação e domínio das funções por parte de alguns chefes e trabalhadores”. • “Considero-me um trabalhador Insatisfeito por falta de promoções, formações e crescimento na carreira”. • “Sinto que meu trabalho não é valorizado”. • “Salário inadequado, falta de participação dos trabalhadores nas decisões, falta de outros benefícios”. • “Falta de oportunidade de crescimento na carreira”. • “Deparo-me todos os dias com enormes dificuldades com os quais se torna muito difícil executar as minhas funções. A falta de material médico e de recursos humanos faz com que não me possa considerar um trabalhador satisfeito”.
---------------------	--

Fonte: Elaboração própria

4.2.2 - Natureza do trabalho

Na análise feita ao estudo, a maioria dos trabalhadores entrevistados estão satisfeitos com o seu trabalho, poucos são os insatisfeitos. O número de profissionais que dizem estar satisfeitos com a execução do seu trabalho é grande, e se levarmos em conta somente estas afirmações dos nossos entrevistados, poderíamos concluir, que os trabalhadores da instituição estão felizes com o seu trabalho. Grande maioria dos trabalhadores têm mais de 10 anos de experiência profissional.

Os trabalhadores são de opinião que o gosto pelo trabalho causa satisfação. O trabalho em si é um fator motivador que leva a satisfação profissional, se o trabalhador se sentir realizado naquilo que faz, se as necessidades forem atendidas, produz satisfação, visto que a realização profissional é uma necessidade do ser humano. Assim, na busca pela satisfação com o trabalho, pode-se adotar a perspectiva de (Wisniewski et al., 2015) ao formular a ideia de que a satisfação no trabalho vem do entusiasmo que o trabalhador demonstra pelo trabalho que faz. Ou seja, que quanto mais próximo for o trabalho realizado das expectativas do trabalhador, mais o indivíduo se sentirá satisfeito (Sánchez-Sellero et al., 2014), como comprova o nosso estudo, onde os trabalhadores gostavam do que faziam e esse aspeto causava satisfação.

Outra razão para a satisfação com este fator tem haver com a interajuda entre os trabalhadores, como relataram os mesmos, o que, a seus olhos torna o trabalho bem mais agradável. É necessário esse relacionamento entre trabalhadores principalmente para a área da saúde onde muitas vezes

o trabalho é executado de forma coletiva. Este pensamento combina com o de Escarce et al., (2016) quando diz que o trabalho da saúde é na sua maioria de forma coletiva. O respeito a autonomia e a partilha de conhecimento torna o trabalho muito mais satisfatório segundo a opinião dos entrevistados. A satisfação com a natureza do trabalho esta ligada ao envolvimento com o trabalho. O envolvimento com o trabalho pode ser concebido pelo individuo ainda em seu processo de socialização por meio de valores sociais referentes ao trabalho que lhe são transmitidos. A experiência pessoal recorrente do trabalho exerce influencia direta sobre a autoestima do individuo (Dill et al., 2020).

No que toca a insatisfação, alguns entrevistados, partilham da opinião de que a falta de material para atenderem as necessidades causa insatisfação. Podemos também destacar a falta de esclarecimento das tarefas o que deixa os trabalhadores muitas vezes sem saber como dar tratamento a certas situações. São vários os fatores que influenciam, para alem de adequadas condições físicas, o próprio trabalho em si, o sentimento dos trabalhadores também tem influência direta.

Quadro 4 - Natureza do trabalho

	Indicadores e entrevistados
Satisfação	<ul style="list-style-type: none"> • “Interajuda, no exercício das funções torna o trabalho mais agradável”. • “Executo o meu trabalho conforme o programado, conto com uma equipa responsável, o que ajuda no cumprimento de metas estabelecidas”. • “O fato de ter poder e autonomia para decidir”. • “A interação com o público, com os utentes, falar e ajudar as pessoas e poder resolver situações”. • “Poder dar o meu à apoio a instituição com o trabalho que faço, saber que com ele contribuo para resolver situações”. • “Receber e cuidar dos utentes, deparo-me diariamente com inúmeras dificuldades laborais, mas o gosto pelo trabalho que faço torna-o mais agradável”. • “Gosto muito de interagir com pessoas e o fato de atender ao público causa-me satisfação”. • “Gosto pelo trabalho, boa comunicação, partilha de conhecimento. • O meu trabalho permiti-me ser criativo”. • “A forma como os processos são tratados e como se resolvem os obstáculos”. • “A partilha de conhecimentos, a autonomia e o respeito”. • “A maneira como somos tratados, com respeito e justiça é um importante condutor de satisfação na execução do trabalho”.

<p>Insatisfação</p>	<ul style="list-style-type: none"> • “O não funcionamento da interdependência entre as áreas e/ou departamentos, a falta de uma base de dados organizada”. • “Meios de trabalho insuficientes: poucas cadeiras, poucas secretarias, computadores insuficientes”. • “Falta de poder para tomar decisões a nível laboral”. • “Falta de ventilação nos departamentos”. • “Falta de acomodação adequada para os utentes, falta de privacidade durante o atendimento”. • “Falta de materiais e algumas condições básicas, que acabam prejudicando o trabalho, principalmente em caso de urgências ou emergências”. • “A escassez de material para trabalhar é de facto um dos maiores problemas com que me deparo todos os dias”. • “Falta de esclarecimento das tarefas”.
---------------------	---

Fonte: Elaboração própria

4.2.3 - Atendimento aos utentes/doentes

Nesta dimensão, podemos observar que, a maior parte dos trabalhadores concorda que, a instituição trata adequadamente os seus utentes/doentes, visto que é uma das suas políticas tratar adequadamente as pessoas que procuram os seus serviços, oferecendo sempre o melhor, embora muitos deles achem que a instituição deva melhorar em alguns aspetos. Como relataram os trabalhadores no quadro abaixo. Os entrevistados mantêm um bom relacionamento com os utentes que procuram a instituição, 11 trabalhadores estão satisfeitos contra 9 que mostraram insatisfação. Ao analisarmos as respostas dessa questão percebemos que vários fatores integram nessa questão e estão vinculadas as condições de organização e instrução e esses fatores geram satisfação ou insatisfação. Podemos aqui realçar o respeito e a educação com que são tratados os utentes. É necessário que os profissionais de saúde desempenhem as suas funções com profissionalismo e humanismo, cuidando dos utentes com dignidade independentemente da sua classe social, cor ou religião. Donabedian (1966) menciona que na área da saúde a satisfação profissional é um componente essencial no atendimento ao utente, isto é, funciona como elemento essenciais na qualidade do atendimento das pessoas que procuram os seus serviços (Castro et al., 2008). Ou seja, é importante as instituições manterem seus trabalhadores satisfeitos para que os mesmos possam proporcionar um bom atendimento as pessoas que procuram os seus serviços.

A insatisfação deve-se ao fato de falta de privacidade nas consultas e as filas de espera para o atendimento como referiram os entrevistados. Em síntese, na análise desta categoria constatamos

que o bom relacionamento com os utentes e a forma como estes são tratados na instituição, é motivo de satisfação para os trabalhadores da instituição, de um modo geral esse relacionamento é positivo e causa satisfação. Os trabalhadores são de opinião, que, é importante que exista um relacionamento positivo com os utentes. E afirmam pela experiência que os utentes se sentem satisfeitos quanto aos serviços oferecidos.

Considerando a alta complexidade da gestão dos serviços em saúde, gestores buscam por estratégias que assegurem a satisfação e a lealdade dos utentes. Durante o processo assistencial há interação entre os profissionais que prestam a assistência e o utente em tempo real, por esta razão a gestão de pessoas é fundamental a ser considerada para o alcance da qualidade do serviço. Essa interação envolve diversos fatores comportamentais, inter-relacionais tais como confiança, acolhimento, compartilhamento, compreensão e cooperação. É importante conhecer que a gestão desses serviços envolve a operacionalização das habilidades técnicas dos prestadores, como também as competências, atitudes e comportamentos, com o intuito de oferecer o melhor resultado aos utentes (Dorigan, 2021).

Quadro 5 - Atendimento dos utentes/doentes

	Indicadores e entrevistados
Satisfação	<ul style="list-style-type: none"> • “Sim considero que a instituição trata bem o utente/doente. Sendo esta uma política primordial da empresa”. • “Trata bem os utentes, esclarecendo dúvidas, orientando, informando”. • “Trata-os bem, atendendo-os com educação empatia profissionalismo e respeito”. • “Tratamos bem, mas podemos melhorar. Evitando as longas filas de espera para o atendimento”. • “Apesar da falta de material para o atendimento, tratamo-los bem. • Até à data nunca chegou qualquer tipo de reclamação ou questão relativamente a qualquer insatisfação por parte do utente/doente. Logo posso afirmar que sim, que a instituição trata bem os utentes”. • “Sim, fazemos o melhor que podemos, para ver os nossos utentes satisfeitos”. • “A nossa profissão assim o exige”. • “Considero que são bem tratados, mas poder-se-ia fazer melhor, melhores condições de acomodamento, mais privacidade”. • “Trata os doentes de forma adequada atendendo as suas necessidades e procuramos cumprir os prazos no tratamento dos assuntos”. • “Tratamos com o respeito, educação, ouvimos e damos soluções naquilo que estiver ao nosso alcance”.

<p>Insatisfação</p>	<ul style="list-style-type: none"> • “Deve melhorar a forma com trata os utentes, através do fornecimento de informações mais esclarecedoras, que permitam aos mesmos saberem que passos seguintes dar, para resolução dos seus problemas”. • “Mais privacidade nas consultas e tratamento, e melhorar o tempo de espera no atendimento”. • “Melhorar as condições de serviço e conseqüentemente a qualidade no atendimento aos utentes”. • “Poderia fazer melhor, tempo de espera dos utentes mais reduzidos, mais privacidade e confidencialidade, medicamentos disponíveis para a satisfação dos utentes, porque existem utentes que não tem possibilidade de compra”. • “Poderia fazer melhor. Apetrechando com mais dignidade a unidade de trabalho para melhores respostas na execução dos meus afazeres”. • “Poderia fazer melhor. Melhor informação e orientação e eficácia na resolução dos problemas”. • “Pouco esclarecimento e informação”. • “Em algumas áreas algumas trabalhadoras não conseguem dar explicação esclarecedora aqueles utentes nemos instruídos”. • “Poderia melhorar no sentido de evitar atrasos nos prazos estabelecidos para levantamento de documentação”.
---------------------	--

Fonte: Elaboração própria

4.2.4 - Relação com a chefia

Nesta dimensão, podemos observar que, as respostas dos trabalhadores da instituição indicam satisfação no relacionamento com a chefia. 14 trabalhadores são de opinião que a relação é satisfatória e 6 estão insatisfeitos. Neste sentido, podemos concluir, que o grau de satisfação dos entrevistados com o chefe é superior ao grau de insatisfação. A boa relação com a chefia é uma necessidade que se atendida traz satisfação e impede a insatisfação como se confirma nos resultados obtidos.

Os entrevistados afirmam, que, o respeito, a participação nas atividades, a ajuda na resolução das tarefas são fatores que um chefe deve possuir. Assim, entendemos que o bom relacionamento com a chefia constitui uma fonte de satisfação no trabalho. De acordo com os dados obtidos, pode-se afirmar que o relacionamento com a chefia, de um modo geral são satisfatórios e a maneira como se relacionam na instituição tem um efeito positivo no trabalho. Este resultado condiz com o trabalho de Mendes (2014) onde elaborou um estudo sobre a relação entre a satisfação e a

liderança, concluindo existir uma correlação positiva entre a liderança dos chefes e a satisfação dos funcionários.

Entretanto, alguns trabalhadores mostram insatisfação no que diz respeito a falta de interesse que o chefe demonstra com relação ao trabalho executado pelos seus trabalhadores, as injustiças, onde são favorecidos certos trabalhadores mesmo sem qualificação ou merecimento por amizade. Apesar de se ter registado algumas opiniões de insatisfação, concluímos que a maioria dos trabalhadores entrevistados, relatou que havia um bom relacionamento com o chefe. Quando temos uma boa relação de trabalho com o nosso chefe, isso reflete no nosso desempenho dentro da instituição. Nesta categoria, podemos constatar que os técnicos de enfermagem de 3ª classe se encontram mais satisfeitos com a chefia. Estão mais insatisfeitos com o comportamento do chefe os técnicos Medio de 3ª Classe.

A relação entre chefe e trabalhadores mudou muito dentro das organizações. Hoje é necessário criar um ambiente muito mais participativo, colaborativo. Deve haver respeito entre chefe e trabalhador dessa forma o trabalho flui de forma muito mais tranquila. E esta relação chefe trabalhador deve ser visto como uma relação de parceria e não o chefe a mandar apenas, uma relação onde o chefe orienta e o subordinado dá os imputes necessários, traz informações e resultados e todos ganham.

Quadro 6 - Relação com chefia

	Indicadores e entrevistados
Satisfação	<ul style="list-style-type: none"> • “Meu relacionamento com os chefes é satisfatório. Existe respeito mútuo, a relação é profissional”. • “A humildade e o respeito pelos trabalhadores”. • “Comportamento adequado e de acordo com as funções do seu posto de trabalho, que lhe é exigido. Tem conseguido chefiar bem e colaborar também. Ele tem conseguido transmitir a mensagem para o alcance dos objetivos da instituição”. • “Relação saudável, ajuda-nos a resolver situações, que assim o exijam”. • “Boa gestão, preocupação em passar os seus ensinamentos aos mais novos”. • “O meu chefe ajuda-me a realizar melhor o meu trabalho”. • “No meu ver, nunca houve um tratamento inadequado”. • “O comportamento do meu chefe para comigo é o adequado ao exigido. Assim sendo ele aumenta à minha satisfação”. • “Relação profissional orienta e apoia. Quanto a isso não tenho queixas”. • “O meu chefe direto dá-me todo apoio de que preciso”.

	<ul style="list-style-type: none"> • “Bom relacionamento, o chefe é uma pessoa compreensiva e respeitadora, apoia-nos nas tarefas”. • “Ajuda-nos a resolver os problemas”. • “Participa das atividades, ouve o que temos a dizer, embora nem sempre coloque em prática”. • “O meu chefe direto dá-me sugestões para eu fazer melhor o meu trabalho”.
Insatisfação	<ul style="list-style-type: none"> • “Falta de interesse que o mesmo demonstra pelo trabalho executado pelos seus trabalhadores”. • “Muitas injustiças no local de trabalho, o amiguismo fala mais alto que as competências, bulling se fores de certa idade mais avançada”. • “Não demonstra interesse em acompanhar os trabalhos”. • “É um chefe que não está preocupado com os trabalhadores, nem com o trabalho que os mesmos executam, não orienta não ensina, não acompanha as tarefas. Quando algum trabalho corre mal não ajuda a resolver, apenas se limita a arranjar culpados”. • “Muita burocracia para atender os trabalhadores”. • “Mostra não se preocupar com os interesses e bem-estar dos trabalhadores”.

Fonte: Elaboração própria

Questionados sobre o relacionamento com o gestor da instituição, a maioria dos entrevistados respondeu que o relacionamento com o seu superior (gestor da instituição) é bom. Alegam que, esse relacionamento amigável com o líder da instituição ajuda no bom funcionamento da mesma, a união entre gestor, chefes e trabalhador é vantajosa para o bom desempenho da instituição. No entanto, houve quem se mostrasse insatisfeito com o seu superior. Alguns trabalhadores dizem não haver um bom relacionamento. Os entrevistados dizem que a falta de diálogo e a dificuldade de relacionamento com o gestor dificulta o bom funcionamento da instituição e afeta no desempenho dos trabalhadores.

4.2.5 – Promoções e oportunidades de crescimento na carreira

Outro ponto condicionante de satisfação/insatisfação no trabalho, segundo os entrevistados, é a falta de progressão na carreira. De acordo com o quadro, as respostas dos entrevistados indicam que quanto a esta questão eles estão insatisfeitos. O congelamento de progressão dos

trabalhadores segundo o material colhido é um dos maiores índices de insatisfação desse estudo. A maioria estão insatisfeitos com a falta de progressão na carreira somente 8 estão satisfeitos. Podemos concluir, que um dos principais fatores de insatisfação dos trabalhadores se deve a falta/demora de progressão na carreira.

Os trabalhadores satisfeitos relataram que a instituição lhes deu oportunidade de progredirem na carreira. A progressão profissional é um fator motivador, porque esta diretamente ligada ao conteúdo e a natureza da atividade profissional do indivíduo. As promoções e oportunidade de crescimento na carreira têm efeito positivo na satisfação e proporciona o aumento da capacidade de produção do trabalhador, a promoção é um fator motivador porque juntamente com a promoção esta um aumento de salário. Essas oportunidades de crescimento na carreira influenciam positivamente a intenção dos trabalhadores de permanecerem na instituição. Neste sentido a falta ou a demora na progressão dos funcionários tem sido causa de altos índices de insatisfação e a origem de greves a nível nacional. Com as promoções na carreira o trabalhador não permanece estagnado e tem a oportunidade de desenvolver as suas habilidades. Esta afirmação tem relação com o pensamento dos autores (Ceribeli et al., 2017) para eles, oportunidades de crescimento na carreira não é apenas a progressão na carreira do indivíduo mais também a possibilidade que ele tem de desenvolver suas competências e se aprimorar na organização em que trabalha.

A insatisfação esta ligada ao facto de existirem poucas oportunidades, alguns dos entrevistados são formados a nível superior mais continuam a anos na mesma categoria. A geração atual anseia assumir responsabilidades e participar no processo de tomada de decisão nas organizações, almeja crescimento na carreira e ao mesmo tempo condições para desenvolvimento contínuo de competências busca flexibilidade no trabalho e ainda valoriza planos que propiciem perspectivas de crescimento profissional consistente ao longo do tempo (Ceribeli et al., 2017).

Quadro 7 - Oportunidade de promoções/crescimento na carreira

	Indicadores e entrevistados
Satisfação	<ul style="list-style-type: none"> • “Ao longo dos anos tenho me beneficiado de algumas promoções por tempo de serviço, o que de certa forma me faz progredir na carreira”. • “A instituição deu-me a oportunidade de progredir na carreira”. • “Tenho participado em projetos de crescimento a nível profissional, refrescamento na matéria de enfermagem, cursos de aprimoramento das competências a nível profissional, e graças às formações consigo as promoções”. • “Ao longo dos anos, tenho me beneficiado de promoções e oportunidade de crescimento na carreira”. • “Tenho me beneficiado de promoções e participando em formações, fui promovida recentemente, o que para mim é uma honra exercer tal cargo”.

	<ul style="list-style-type: none"> • “A minha profissão dá-me a oportunidade de promoção”. • “Tive a oportunidade de mudar de categoria, com as promoções na carreira o trabalhador não permanece estagnado”. • “Tenho beneficiado de algumas formações”.
Insatisfação	<ul style="list-style-type: none"> • “A falta de concursos internos de promoções e atualizações causam alguma insatisfação neste aspeto”. • “Estou há 8 anos na mesma categoria, quando os concursos de promoção deveriam ser de 3 em 3 anos, o que não acontece”. • “Porque estou há muitos anos na carreira de enfermagem e sou mal promovida, salário baixo. Enfim, uma insatisfação tremenda”. • “A instituição dá poucas oportunidades de progredir na carreira”. • “Porque me formei e estou há muitos anos na mesma categoria à espera de concurso de promoção ou de ingresso. Quando existem concursos nunca nos dão oportunidade de entrar, colocam novas pessoas e se esquecem dos trabalhadores antigos”. • “Não temos oportunidade de crescimento, nem nos beneficiamos de promoções, porque quando há concursos, nunca surge a nossa categoria”. • “Não há oportunidades de formação, logo não há oportunidade de crescimento na carreira e com a falta de concursos internos não há promoções, o que causa insatisfação”. • “Somos esquecidos não olham para nós, os concursos públicos para promoção há muitos anos que não vem a nossa categoria então por esta razão não conseguimos, e como não nos licenciemos ficamos estagnados na profissão”. • “O progresso na minha carreira é muito lento”. • “Continuo há 8 anos a fazer o que sempre fiz, não tendo a instituição me dado a possibilidade de subir na carreira”. • “Licenciada há 8 anos sem atualização e promoção da categoria, quando abrem concursos nunca sou beneficiada”. • “Falta de concursos de promoção, falta de atualização na carreira”.

Fonte: Elaboração própria

4.2.6 - Formações em serviço

Observa-se nesta categoria, que a maioria dos trabalhadores se encontra insatisfeito por não beneficiarem de formações por parte da instituição. Existem poucas oportunidades e incentivos para a formação, principalmente por parte dos médicos e enfermeiros, visto que o seu trabalho

exige que estejam sempre atualizados. Houve quem relatasse, falta de condições financeiras, para custear uma formação académica ou formações rápidas de atualizações, o que seria uma mais-valia para o trabalhador como para a instituição. Cabe às empresas criar o espaço, estimular o desenvolvimento e oferecer o suporte as condições para uma relação de alavancagem mútua das expetativas e necessidades (Rodrigues, 2020).

Por outro lado, para quem o sentimento seja de satisfação por usufruir de formações, são consideradas uma mais-valia, estão relacionadas ao próprio trabalho, o que permite com que os funcionários beneficiados possam executar melhor o seu trabalho. Formações são oportunidades que a empresa tem para preparar seus funcionários de acordo com suas necessidades. Muitas vezes a empresa faz cobranças para os seus trabalhadores, mas não se preocupa em qualificá-los (Rodrigues, 2020).

São várias as razões para se apostar na formação profissional, e devia ser cada vez mais uma prioridade nas instituições angolanas. Cada vez há, mais trabalhadores que admitem, que uma especialização, atualização ou capacitação em determinada área pode ser uma mais-valia diferenciadora na execução eficaz do seu trabalho. Como relataram os entrevistados, o apoio à formação por parte da instituição é de extrema importância. Muitos são os trabalhadores, que não têm condições financeiras, de custear uma formação. Se a instituição apostasse nos trabalhadores relativamente às formações, capacitações e atualizações seria uma mais-valia para a instituição, porque muitos deles encontram barreiras no dia a dia, na execução de tarefas, por falta de formações adequadas.

A satisfação no contexto da formação profissional pode ser entendida como um sentimento de identificação ajustamento a área de formação traduzida em termos de bem-estar e comprometimento (Martins & Carvalho, 2018). Empresas que não podam o crescimento pessoal e profissional de seus funcionários, mas que incentivam e contribuem para o aprendizado dos trabalhadores, são empresas bem-sucedidas. As rápidas mudanças que acontecem no cenário empresarial exigem constante aprendizado. As empresas devem estar atualizadas e capacitadas. Por isso devem capacitar seus funcionários (Rodrigues, 2020).

Quadro 8 - Formações em serviço

	Indicadores e entrevistados
Satisfação	<ul style="list-style-type: none"> • “Recebi algumas formações de refrescamento, para melhor executar o meu trabalho, para dar resposta as necessidades, o que para mim é uma mais-valia”. • “Não sempre, mas recebi algumas vezes refrescamentos e formações para poder responder às exigências, o que me causa satisfação com relação a esse aspeto”. • “Sim, recebi algumas formações em serviço”. • “Recebi algumas formações necessárias para a execução das minhas atividades, recebi também uma especialização a nível

	<p>superior, foi graças a ela que hoje ocupo um cargo importante na instituição”.</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Sim tive a possibilidade de me formar nesta instituição”. • “Participação em seminários o que é uma mais-valia”. • “Tenho participado em algumas formações de atualização, o que me deixa satisfeita”. • “Participámos em alguns seminários, mas nada muito relevante, mas mais vale isso do que nada”. • “Formei-me na licenciatura graças à instituição foi ela que custeou os meus estudos”.
Insatisfação	<ul style="list-style-type: none"> • “A instituição não prima por capacitações sérias para os seus trabalhadores, o que justifica as graves lacunas existentes na resolução das atividades diárias de cada trabalhador”. • “Nunca recebe formação no trabalho, o que é de lamentar”. • “Nem sempre, e quando recebemos demora muito tempo quase que ficamos desatualizados. Penso que isso é por falta de organização por parte dos órgãos superiores, da área em questão”. • “Infelizmente as formações que eu recebi não foram adequadas para responder as exigências do trabalho. São formações muito básicas que de certa forma não ajudam na capacitação”. • “A instituição não prima por capacitar os seus trabalhadores. Nunca recebi formação em serviço por parte da instituição, todas as formações que tenho foram investimento próprio”. • “Nunca recebi formação alguma por parte da instituição, e tal como eu muitos são os trabalhadores nesta situação, dai os problemas existentes no setor”. • “Existe uma formação adquirida por mim, que foi conseguida a nível académico e noutras ocasiões sempre que achei ser necessária, através do meu próprio investimento na minha formação. Relativamente à instituição, ela nunca investiu em mim nesse sentido”. • “Nunca recebi formação relevante”. • “Nunca a instituição se preocupou em oferecer-me uma formação, o que é de lamentar, desejo atualizar os meus conhecimentos, mas não consigo por falta de condições”. • “Algumas, poucas, mas nada que se aplicasse nas minhas atividades”. • “A instituição não capacita os trabalhadores, até ao momento nunca me beneficiei de formações em serviço”.

4.2.7 - Relação com os colegas de trabalho

Com relação a este fator, é notável que existe satisfação entre os colegas dentro da instituição. A satisfação com os colegas de trabalho, está relacionada com o apoio, a amizade e o respeito e a ajuda mútua entre colegas, o que ajuda a criar laços de trabalho. Num ambiente de trabalho onde há amizade, cooperação troca de experiência e boa convivência faz com que o trabalho seja mais produtivo e rentável. O bom relacionamento, com os colegas de trabalho, leva à satisfação no trabalho. Outro aspeto importante, e que provoca satisfação, referenciado pelos entrevistados, foi a comunicação e profissionalismo, que de alguma forma facilita a realização das tarefas.

Como motivos de insatisfação foram apontados os atrasos de alguns colegas no cumprimento das tarefas, situação esta que cria um ambiente não muito agradável entre colegas. Sintetizando, os funcionários entrevistados reconhecem a importância e a necessidade de manterem um bom relacionamento com os colegas de trabalho. Uma boa relação com os colegas de trabalho é fator importante que faz com que o profissional tenha uma carreira promissora ou não. Muitas vezes esse relacionamento social faz com que o trabalhador prospere na sua carreira.

É no local de trabalho, que as pessoas passam a maior parte do seu tempo. Por esta razão é fundamental, manter um bom relacionamento no local de trabalho e exterior para criar um clima organizacional saudável e motivador, logo um bom ambiente profissional. Sendo o homem um ser social necessita estar sempre em contacto um com o outro. Neste sentido, entendemos a relação humana no trabalho como fator primordial, para a satisfação/insatisfação no trabalho. Verificou-se nesta dimensão, que os médicos e os técnicos de enfermagem de 3ª classe são os mais satisfeitos.

Quadro 9 - Relação com colegas de trabalho

Indicadores e entrevistados	
Satisfação	<ul style="list-style-type: none">• “Dentro do fórum profissional para a realização de trabalhos diários na instituição existem obstáculos impostos por certos colegas na efetivação das mesmas, atrasando a referida tarefa. Nos aspetos de relações informais não existem problemas, deste modo há satisfação”.• “Um bom ambiente de trabalho é essencial, para que o mesmo corra bem. A área de enfermagem é uma área de trabalho em equipa, é necessário que o grupo se dê bem uns com os outros. Por este motivo procuramos manter um relacionamento saudável entre colegas para o bom funcionamento dos trabalhos”.• “Há sempre ajuda mútua e compreensão no trabalho”.• “Na minha opinião existe uma boa relação entre os trabalhadores quer a nível laboral e também exterior”.

	<ul style="list-style-type: none"> • “A relação com os meus colegas de trabalho é bastante boa e satisfatória, existe partilha de conhecimento”. • “A relação é saudável e cada um sabe do seu limite”. • “Existe uma boa relação de trabalho com o meu superior e colegas de trabalho, há bastante profissionalismo”. • “Muito boa a relação com os meus colegas de trabalho. Companheirismo, respeito e espírito de interajuda entre colegas é fundamental para o bom funcionamento dos trabalhos”. • “Ajudamo-nos mutuamente, a comunicação nas relações laborais também é muito importante”. • “A minha relação para com os meus colegas reflete-se apenas com as exigências laborais. Nesse contexto considero que sim que são boas”. • “Relação profissional saudável é uma questão que exige trabalho em equipa, por esse motivo ajudamo-nos, respeitamo-nos”. • “A minha relação para com os meus colegas é boa, existe partilha de conhecimento”. • Relação saudável, existe respeito no nosso meio e apoiamo-nos mutuamente. • “A relação de trabalho é saudável, existe companheirismo, interajuda”. • “Relação profissional e de amizade, fiz amizades duradouras não tenho razões de queixa”. • “Os meus colegas dão-me sugestões e ajudam-me a fazer melhor o meu trabalho”.
Insatisfação	<ul style="list-style-type: none"> • “Os relacionamentos com os meus colegas de trabalho causam certa insatisfação, porque há muita falta de respeito”. • “Falta de harmonia entre os colegas, falta de concordância na resolução das tarefas, o que dificulta o bom funcionamento e resulta em atrasos dos trabalhos”. • “Existem colegas que dificultam o trabalho, atrasam o prazo da entrega dos mesmos”. • “Colegas que estão sempre deliberadamente a atrasar, para serem outros a fazerem o trabalho deles”.

Fonte: Elaboração própria

4.2.8 – O Salário

O salário também é um fator que causa satisfação dentro das instituições. Vários são os autores que referem em seus trabalhos, o salário como fonte de satisfação (Renner et al., 2014; Mendes (2014) e Fonseca, 2014). No que toca a este fator, o sentimento foi de insatisfação pela maioria dos entrevistados. Alguns são de opinião que recebem um salário justo, mas que, por causa dos descontos sofridos fica muito reduzido, o que provoca insatisfação. No entanto ninguém está satisfeito com o seu salário. Outro motivo de insatisfação foi pelo fato de não receberem um salário com base nos anos de serviço.

A maioria dos entrevistados realçou insatisfação com o salário. É provável, que esta condição de insatisfação interfira no sentimento de satisfação no trabalho desses funcionários. O salário é uma necessidade básica que se não for satisfeita completamente abre espaço para a insatisfação, ele tem poder motivador, pois com ele realizamos as nossas funções na sociedade. Os funcionários com cargo de chefia e o técnico superior de 2ª classe mostram alguma satisfação, isto porque os seus salários são pagos de acordo ao cargo que ocupam e pelo nível académico.

A importância do salário e das recompensas monetárias são muito importantes como fonte de satisfação primária, satisfazendo necessidades individuais e secundárias. (Bergamini, W. Cecília, Coda, 1997) nos diz que o dinheiro em si não tem significado, mas, tem aquilo que ele representa. A sua falta leva a um estado de carência, pelo que se deixa de adquirir e pode gerar insatisfação. Sob este ponto o autor diz que, o prazer do trabalho em si pode minimizar a importância do dinheiro. Como exemplo temos o trabalho voluntário que é realizado pelo prazer do trabalho em si e não pelo que se ganha pelo serviço.

Quadro 10 - Salário

Indicadores e entrevistados	
Satisfação	<ul style="list-style-type: none">• “O salário base é justo. O que deixa de ser justo são os exageros dos impostos aplicados sobre este, bem como a falta de subsídios de horas extraordinárias, porque o horário de trabalho muitas vezes é extrapolado com relação ao estipulado”.• “Considero justo, mas pelo trabalho que é deveria ser melhor”.• “Corresponde à minha categoria e ao trabalho que faço o que me causa satisfação”.• “Considero o meu salário justo. O que não acho justo são os impostos muitos deles desnecessários, o que faz com que o salário reduza”.• “De acordo com as funções que desempenho, me considero uma trabalhadora com o salário justo”.• “Porque está de acordo com a minha categoria e funções”.• “Consigo atender as minhas necessidades e vai de acordo às funções desempenhadas”.

	<ul style="list-style-type: none"> • “Recebo um salário justo pelo trabalho que faço”.
Insatisfação	<ul style="list-style-type: none"> • “Trabalhadores com muitos anos de trabalho recebem salários reduzidos e o pessoal recente recebe salários altos, o que é injusto tratarem uns de uma forma e outros de outra, com desigualdade salarial”. • “Não cobre as despesas”. • “Por não corresponder a tantas horas de trabalho”. • “Na minha opinião estão muito longe do valor justo e real que cada trabalhador deveria receber. Acho que nessa matéria a instituição poderia fazer mais e melhor”. • “Acho o meu salário injusto, gostaria que o salário aumentasse alguns zeros para a minha satisfação”. • “Não corresponde as exigências”. • “A nível salarial, considero um salário injusto e desatualizado. A instituição deixou de fazer atualizações salariais há muito tempo”. • “De forma alguma. Salário inadequado, para as funções que desempenho, considero-me muito mal remunerado. Quanto aos restantes profissionais faltam-me dados para poder responder a essa questão”. • “Pelas funções e trabalho de risco que desempenho, não considero o salário justo nem compatível as funções”. • “Não é justo porque não chega para atender às necessidades, apenas trabalhamos para comer e pagar dívidas”. • “O salário deixa muito a desejar, é muito triste ver essa desigualdade salarial, não é justo nem nunca foi, espero que num futuro próximo possam ver essa questão”. • “O salário é tão baixo que não chega para absolutamente nada, recebes hoje e no mesmo dia já não tens nada, um aumento salarial seria o mais indicado”.

Fonte: Elaboração própria

4.2.9 – Outras remunerações e outros benefícios

Quanto a este aspeto, grande parte dos entrevistados afirmaram que não existe satisfação em relação à remuneração e outros benefícios materiais, por não existirem tais benefícios, como relataram os trabalhadores. Os trabalhadores são de opinião de que, a instituição necessita de um ajustamento na tabela salarial, bem como a remuneração e a implementação de outros benefícios. Sabemos que a remuneração e benefícios não são os únicos fatores para manter os funcionários dentro da instituição, mas é um fator incentivador, para que os mesmos queiram ficar.

A remuneração baixa e outros benefícios, segundo o material recebido, é um dos maiores índices de insatisfação, entre todas as variáveis desse estudo. A maioria deles estão insatisfeitos em relação aos benefícios, também pelo facto de os salários serem pagos sem ter em conta o tempo de serviço na instituição. Somente 5 dos trabalhadores entrevistados se encontram satisfeitos. Podemos concluir que um dos principais fatores de insatisfação dos trabalhadores se deve a este fator.

Quando falamos em remuneração e benefícios, normalmente pensamos no lado financeiro: salário, bónus, férias, decimo 13º, demais benefícios e assistências tudo isso compõem a remuneração. A remuneração é um fator importante para o funcionário, porque quando bem remunerado estes sentem-se valorizados e mais bem motivados para estarem na instituição. Porque a remuneração vai além do salário, significa a instituição reconhecer o valor do trabalhador e remunerá-lo de forma condizente com à sua função e às suas atividades.

Quadro 11 - Remuneração e outros benefícios

	Indicadores e entrevistados
Satisfação	<ul style="list-style-type: none"> • “Sinto que sou remunerada de forma justa consoante a função que ocupo, já me beneficiei de prémios de mérito pelo trabalho que faço”. • “A minha remuneração é compatível com as funções que desempenho, por ocupar um cargo tenho alguns benefícios dados pela instituição”. • “O único benéfico é o transporte da instituição que me apoia”. • “Até ao momento, considero a minha remuneração de acordo com a minha categoria e funções”. • “Sinto-me satisfeita com a remuneração, porque para além do salário, vem um acréscimo dos turnos”.
Insatisfação	<ul style="list-style-type: none"> • “Essa é uma questão que a instituição deveria rever, porque algumas vezes temos a necessidade de trabalhar depois do horário estipulado fazendo horas extras, mas não recebemos por isso. Por não existirem estes benefícios, deste modo, a insatisfação é o único sentimento neste aspeto”. • “Para além do salário não recebo nenhuma outra recompensa pelo trabalho que faço”. • “O sentimento é de insatisfação porque não existem outras recompensas pelo nosso trabalho que não seja o salário”. • “Infelizmente para além do salário não existem outros benefícios, a instituição se justifica com a falta de verbas para os poder concretizar”. • “Apesar de estar a trabalhar há muitos anos na saúde, tirando as formações, nunca beneficieei de nada, só o salário mesmo”.

	<ul style="list-style-type: none"> • “A instituição não oferece outros benefícios para motivar e incentivar o trabalhador a trabalhar melhor”. • “Para além do salário, não existe outro benefício material oferecido pela instituição”. • “Nunca me beneficieei de outras remunerações para além do salário”. • “Sentimento de insatisfação total com relação à questão de outros benefícios porque não existem”. • “Existe a necessidade de ajustamento salarial mais justo e de acordo com as funções de cada área, e também a implementação e criação de isentivos e prémios na tabela salarial por objetivos alcançados. Assim como a renovação de todo o material e sistema informático e de computadorização, impressoras e ventilação”. • “Não sou bem remunerada. Nunca tive nada oferecido pela instituição. O único benefício foram as formações, cursos técnicos”. • “Referente à minha remuneração, me considero muito insatisfeito. Não tenho um aumento de salário há muitos anos e nunca me beneficieei de mais nada para além do salário”. • “Por não ser remunerada de com acordo ao meu nível académico”. • “Trabalho há anos na instituição e nunca recebi nada para além do meu salário, não importa o quanto trabalhes e quantas horas extras te dediques ao trabalho no final do mês recibes sempre o mesmo”. • “Existe a necessidade urgente de ajustamento salarial mais justo e o quanto antes possível. A instituição teima em não abordar esse tema e outros que poderiam com certeza trazer melhor desempenho e satisfação aos trabalhadores”.
--	---

Fonte: Elaboração própria

4.2.10 – Materiais e outras condições de trabalho

A disponibilidade de materiais de trabalho e as condições de trabalho, são outro ponto de satisfação/insatisfação para os profissionais. Relativamente a este fator a maioria dos entrevistados diz sentir-se satisfeito com as condições de trabalho e material. Os trabalhadores relatam existir boas condições materiais de trabalho, bons equipamentos, o que era uma mais-valia, pois os trabalhadores sentiam-se motivados a fazer melhor o seu trabalho.

Os trabalhadores manifestaram insatisfação com a falta de material gastável de enfermagem, o que dificultava a execução das tarefas. O pessoal de enfermagem e médicos relataram barreiras na execução das tarefas por falta de material. É urgente a resolução deste problema, e é fundamental a melhoria permanente das condições de trabalho. Para isso, é importante que às

direções priorizem na gestão do orçamento a aquisição do material necessário e evitar que haja rutura.

As condições no trabalho, contribuem para a melhoria da produtividade dos trabalhadores, estes ficam mais motivados e aptos emocionalmente para entregarem grandes resultados. Alguns autores na literatura consideram que a satisfação no serviço de saúde é resultado de várias relações dentre elas as condições de trabalho (de Sousa & Dela Coleta, 2015).

Quadro 12 - Material e condições de trabalho

	Indicadores e entrevistados
Satisfação	<ul style="list-style-type: none"> • “Com relação a segurança laboral, bem como às condições materiais, não há razões de queixas”. • “As condições de trabalho no meu serviço são confortáveis”. • “Os recursos disponíveis e condições de trabalho são adequadas ao trabalho. Procuramos dar sempre o melhor equipamento de trabalho aos nossos trabalhadores, para que se sintam satisfeitos e executem o seu trabalho com qualidade”. • “As condições físicas e o material de trabalho são agradáveis”. • “As condições de trabalho são boas. O material de trabalho está atualizado”. • “Relativamente às condições de trabalho estas são boas. A instituição utiliza material atualizado, são feitas manutenções periódicas e sempre que necessária aos equipamentos de trabalho, como computadores, impressoras, fotocopiadoras, aparelhos de ar condicionado”. • “São boas as condições de trabalho a nível geral”. • “Equipamento moderno as instalações são seguras”. • “Há segurança no trabalho, boa higiene, material atualizado”. • “As condições de trabalho são adequadas, as instalações são seguras o que causa satisfação”. • “As instalações são seguras, tem sido feita manutenções no edifício e material de trabalho”.
Insatisfação	<ul style="list-style-type: none"> • “As instalações são seguras, mas os materiais muito deles inapropriados, muitas vezes usamos material não próprio, mas temos que o adaptar às necessidades. Existe falta de muita coisa básica para o exercício das nossas atividades”. • “Está adequado, mas o material é insuficiente. Por exemplo na minha área temos que fazer supervisões nas unidades sanitárias periféricas, as viaturas não são suficientes, computadores insuficientes. (Poucas viaturas para supervisionar as unidades sanitárias, poucos computadores, má organização)”.

	<ul style="list-style-type: none"> • “Existe muita carência de material, o que dificulta muito as nossas atividades, as instalações são razoáveis, mas com pouca ventilação”. • “As condições necessitam de mais investimento, o material que se utiliza não é suficiente e nem sempre é o mais adequado às necessidades que se exige”. • “A constante falta de materiais dificulta em grande parte o nosso trabalho”. • “As condições de trabalho precisam ser melhoradas. Os recursos existentes, como já tinha dito anteriormente, são escassos a necessitar de serem substituídos e de algum investimento. Existe também a necessidade de novas soluções”. • “Escassez de material gastável de enfermagem”. • “Pouca ventilação, falta de material diária para o trabalho”. • “Muitas vezes o material não é o apropriado, o que dificulta a execução dos trabalhos”.
--	--

Fonte: Elaboração própria

4.2.11 - Autonomia e poder de decisão

Podemos observar que, existe insatisfação quanto a este fator, tal como mostra o quadro abaixo, onde a maioria dos entrevistados relatou não ter autonomia e poder de decisão no exercício das suas funções. Os trabalhadores da instituição gostariam de participar das tomadas de decisões e ter autonomia no exercício das suas funções. Segundo a opinião dos entrevistados, a autonomia e poder de decisão são considerados fatores de extrema importância para a satisfação no trabalho. Inclui as capacidades técnicas e administrativas, bem como a qualidade ou o nível de relacionamento interpessoal. A satisfação tende a ser maior, quando as pessoas acreditam que os seus chefes acreditam nelas, lhes dão competências e as tratam com dignidade e respeito.

Para que o trabalho funcione é necessário que o chefe, para além de delegar tarefas, dê autonomia no trabalho. Garantir a autonomia aos trabalhadores deixa-os motivados e empenhados nas suas tarefas dentro da instituição, isto porque eles sentem que os chefes reconhecem seu trabalho e confiam neles para tomar a melhor decisão sobre a sua forma de trabalhar.

Os trabalhadores satisfeitos, valorizaram a participação nas reuniões e decisões da instituição o que deixa satisfeito porque demonstra que os superiores hierárquicos depositam confiança neles, facto que contribui para que as tarefas sejam executadas da melhor maneira. Este resultado se confirma com o trabalho de (Chen, Ramalhal e Lucas, 2019; McHugh, Kutney-Lee, Cimiote, Sloane e Aiken, 2011) onde afirmam que o envolvimento das decisões da instituição contribui para a satisfação.

Este fator demonstra que os trabalhadores dão valor a um ambiente de trabalho em que tenham autonomia para decidir sobre questões que tem haver com o seu trabalho. Tomar decisões é intrínseco à natureza humana e decisões acontecem no campo pessoal e organizacional (Fagundes; Schanorrenberg; Gasparetto; Lunkes, 2021).

Quadro 13 - Autonomia e poder de decisão

	Indicadores e entrevistados
Satisfação	<ul style="list-style-type: none"> • “Participo das decisões e sim em algumas situações tenho autonomia e poder de decisão no exercício das minhas funções”. • “Participo das reuniões e tenho autonomia no exercício das minhas funções”. • “A minha profissão dá-nos essa possibilidade de participarmos nas decisões”. • “Participo nas reuniões e também dou as minhas opiniões e sugestões”. • “Não só participo como oriento, coordeno, dou a minha opinião, tenho poder de decisão”. • “Sim sempre. Esse é um assunto de grande relevância e importância na minha área de trabalho. E de outra forma não podia ser. Claro que isso me cria uma enorme satisfação. Reconheço a necessidade e o interesse da minha autonomia e das minhas decisões nessa matéria enquanto trabalhador nessa instituição”. • “Participo e tomo decisões no exercício das minhas funções”. • “Sim, o que me deixa satisfeita”. • “Participo nas reuniões e dou a minha opinião relativamente ao meu trabalho”.
Insatisfação	<ul style="list-style-type: none"> • “Não tenho participado nos momentos de decisões da minha instituição, com relação especificamente ao meu trabalho. Pois raramente estes momentos de reflexões e tomadas de decisões acontecem, daí a falta de interesse dos responsáveis face aos trabalhos. Quando por vezes decidem sobre algo, tem sido sempre de forma arbitrária, sem consistência plausível”. • “Não. Não nos é dada essa oportunidade. Normalmente limitamo-nos a cumprir orientações”. • “Não participo nas decisões. Cumpro orientações dos meus superiores. Causam insatisfação, gostaria de dar minha opinião em alguns casos, no exercício das minhas funções”. • “Não nos é dada essa oportunidade de participarmos nas decisões. As decisões são tomadas pelos responsáveis e informadas aos trabalhadores, que por sua vez são obrigados a cumprir”.

	<ul style="list-style-type: none"> • “A tomada de decisões depende muito da hierarquia da instituição, e claro que algumas vezes não agrada a todos. Mas é meu dever cumprir”. • “Sim participo, embora nem sempre consiga satisfazer a minha necessidade, no que diz respeito a minha área de trabalho. Precisava de maior poder para tomar decisões. Por isso não me sinto satisfeita nesse aspeto”. • “Não participo nem nunca participei nas decisões que dizem respeito ao meu trabalho. Tudo é decidido pela chefia e administração, o que me causa grande insatisfação”. • “As decisões são tomadas a nível superior e divulgadas aos trabalhadores cabendo-nos o dever de as cumprir”. • “Infelizmente não participo, porque não temos esta oportunidade, limitamo-nos a cumprir orientações”. • “Não participo, mas dou algumas sugestões de como executar o meu trabalho, contudo, porém nem sempre sou ouvida”. • “Não, porque não acontecem reuniões para esse fim”.
--	---

Fonte: Elaboração própria

4.2.12 - Fatores mais relevantes para a satisfação

Nos trabalhadores entrevistados, houve quem apontasse como importantes todos os fatores estudados. Praticamente, todos eles apontaram o salário e as remunerações como fator importante. Sendo a remuneração composta pelo salário destinando-se a satisfazer as necessidades pessoais e familiares dos indivíduos.

Em seguida, iremos destacar alguns dos relatos dos entrevistados: “o fator mais importante para a vida de qualquer cidadão, que se preze, é a capacidade de o mesmo satisfazer todas as suas necessidades básicas, para tal é necessária uma remuneração condigna”, “de entre os apresentados considero mais importantes a remuneração, formação e oportunidades de promoção e crescimento na carreira. Com as formações teremos oportunidade de crescimento na carreira e conseqüentemente uma boa remuneração”, “o mais importante para mim são as promoções e oportunidades de crescimento na carreira, porque quando não há satisfação por parte dos funcionários, por falta de incentivo quer material quer profissional, o trabalhador sente-se injustiçado e não contribui para o desenvolvimento da instituição”. O atendimento ao utente também mereceu atenção: “gostaria que tratassem melhor os utentes, que melhorassem as condições de receção e acomodação dos utentes, visto que qualquer um de nós, profissionais da saúde, poderíamos estar no lugar do utente ou paciente”.

Os fatores que não despertaram muita atenção foram fatores relacionados com a execução do trabalho, nos recursos disponíveis e a relação com os colegas de trabalho. O fator remuneração e

outros benefícios foram os que ganharam mais importância, tendo sido citados mais vezes em relação aos outros fatores. O que demonstra o quanto é urgente e importante que as políticas de remuneração e outros benefícios sejam revistas de modo a poderem responder as necessidades e expectativas dos trabalhadores na instituição. Também podemos destacar as formações, para os entrevistados a formação é muito importante porque com ela conseguirão uma promoção e consequentemente um aumento de salário.

Quadro 14 - Fatores mais importantes

Indicadores e entrevistados
<ul style="list-style-type: none"> • “O fator mais importante para a vida de qualquer cidadão, que se preze, é a capacidade de o mesmo satisfazer todas as suas necessidades básicas, para tal é necessária uma remuneração condigna”. • “Autonomia e poder de decisão é da maior importância para mim porque é o que mais se enquadra com as minhas funções”. • “Remunerações e outros benefícios materiais, condições de trabalho, relação com chefe, são também essenciais”. • “Dentre os apresentados considero mais importantes a remuneração, formação e oportunidades de promoção e crescimento na carreira”. • “Salário, condições de trabalho, segurança autonomia e poder de decisão, são importantes”. • “Remunerações e outros benefícios materiais, bem como formações e poder de decisão e autonomia”. • “Salário, promoção e oportunidade de crescimento na carreira. • Salário, condições de trabalho, relação com chefe”. • “O mais importante, para mim, são as promoções e oportunidades de crescimento na carreira, porque quando não há satisfação por parte dos trabalhadores por falta de incentivo quer material quer profissional, o trabalhador sente-se injustiçado e não contribui para o desenvolvimento da instituição”. • “Abordagem de temas como satisfação e necessidades dos trabalhadores no trabalho, melhores condições a nível material e boas instalações no trabalho, maior investimento na formação, atendimento e relação com o utente”. • “A remuneração é um fator importante, porque os trabalhadores bem remunerados sentem-se satisfeitos e estão dispostos a fazer um trabalho melhor. A formação também é um fator importante e o bom relacionamento interpessoal na instituição, cria um ambiente harmonioso muito mais agradável para trabalhar com qualidade”. • “Uma remuneração digna a fim de satisfazer as necessidades mais elementares. Uma boa liderança é importantíssima”. • “Gostaria que tratassem melhor os utentes, que melhorassem as condições de receção e acomodação dos utentes, visto que qualquer um de nós, profissionais da saúde, poderíamos estar no lugar do utente ou paciente”.

- “O salário e outros benefícios institucionais, porque só com um salário digno capaz de cobrir as necessidades, podemos nos sentir satisfeitos”.
- “Salário, formações, e oportunidade de crescimento na carreira, com as formações eu vou poder crescer na carreira e conseqüentemente ter um salário melhor”.
- “Um salário que cubra as nossas despesas é importante para a vida de qualquer trabalhador”.
- “Todos eles são importantes, mas vou destacar alguns: salário justo, condições de trabalho, boa relação com os chefes e os colegas de trabalho”.
- “Remuneração e outros benefícios materiais”.
- “Formações, remuneração e outros benefícios materiais, relação com colegas e chefes”.
- “Salário, Formações, condições de trabalho, participação na tomada de decisão”.

Fonte: Elaboração própria

4.2.13 – Sugestões, críticas e aspetos a melhorar

4.2.13.1 – Sugestões

As sugestões feitas pelos trabalhadores entrevistados em relação à satisfação no trabalho, serão encaminhadas para o órgão que zela pela gestão da instituição, para que se tome nota no sentido de melhorar a satisfação dos seus trabalhadores e deste modo alcançar os objetivos pretendidos. São várias as sugestões deixadas pelos entrevistados como mostra o quadro. Assim sendo, destacamos as seguintes: “as instituições, no geral, devem-se pautar por políticas de meritocracia, os seus responsáveis devem visitar mais as áreas de produção, deve existir capacitação profissional séria dos trabalhadores, atribuir horas extraordinárias quando assim for necessário, melhorar a interdependência entre as áreas, organizar devidamente as suas bases de dados”, “gostaria que houvesse mais comunicação interpessoal entre os responsáveis, os técnicos e colegas no geral, melhor esclarecimento aos trabalhadores, no que concerne aos direitos dos trabalhadores. Por exemplo estamos muito tempo a trabalhar e não nos dizem de concreto quando vamos para a reforma, dizem sempre que é automática, esperamos bastante tempo, não há esclarecimento, gostaria que melhorassem neste aspeto”, “atualização das categorias e salários dos trabalhadores”. É importante que as instituições escutem os seus trabalhadores, isto mostra que eles são valorizados por ela, isso incentiva e motiva positivamente e desta forma há melhor serviço.

Quadro 15 - Sugestões para melhorar a satisfação

Indicadores e entrevistas
<ul style="list-style-type: none"> • “Gostaria de ser remunerada consoante a minha formação e tempo de serviço”. • “Sugeria que capacitassem mais os profissionais de saúde, e que melhorassem nas questões relacionadas aos materiais hospitalares”. • “Melhores salários, melhores apoios a nível familiar etc.” • “Aumento salarial, melhores condições de trabalho geral, aumento dos recursos humanos, compra de material e equipamento de trabalho”. • “Aumento salarial e oportunidade de crescimento na carreira”. • “Gostaria que os órgãos superiores ouvissem o que temos a dizer, nossas opiniões são importantes para melhorar o atendimento aos utentes e não só”. • “Deveriam criar concursos de promoção para trabalhadores mais antigos”. • “Formações adequadas baseadas na execução das tarefas”. • “Reuniões semanais com os trabalhadores, onde se abordem questões relacionadas com as tarefas”. • “Prémios anuais para os trabalhadores mais destacados por mérito”.

Fonte: Elaboração própria

4.2.13.2 - Críticas

No que diz respeito as críticas deixadas pelos nossos entrevistados, podemos constatar que muitas delas estão relacionadas à falta de formação e capacitação dos trabalhadores, a falta de motivação e incentivo por parte da instituição aos trabalhadores, a falta de participação dos trabalhadores nas tomadas de decisões, falta de remuneração e benefícios, a não realização de encontros periódicos, onde os mesmos possam abordar as dificuldades que encontram no dia a dia no trabalho e desta forma se arranjam soluções juntamente com os chefes, para melhorarem, bem como a falta de acompanhamento das tarefas por parte de alguns superiores, como mostra o quadro nº 16 resumidamente.

Como podemos ver no quadro nº 16 as críticas referidas demonstram que é uma necessidade que a instituição providencie políticas de uma boa gestão que permitam as condições de trabalho que possibilitem o bom desempenho dos trabalhadores para o desenvolvimento da instituição.

Quadro 16 - Críticas

Indicadores e entrevistas
<ul style="list-style-type: none"> • “Falta de acompanhamento de tarefas por parte de alguns superiores, falta de formação de qualidade”. • “Falta de outros benefícios, falta de comunicação, falta de organização no geral”. • “Falta de material gastável, descartáveis, consumíveis, falta de promoções das categorias”. • “Falta de participação dos trabalhadores na tomada de decisões”.

- “Não existem encontros periódicos com os trabalhadores, para se falar das dificuldades no trabalho”.
- “Instituição não capacita os trabalhadores, não os motiva, falta de crescimento profissional”.
- “A instituição não motiva nem incentiva os trabalhadores”.

Fonte: Elaboração própria

4.2.13.3 - Aspetos a melhorar

Relativamente aos aspetos a melhorar, é essencial manter os trabalhadores satisfeitos, para haver qualidade dos serviços. Com relação a esta categoria, os trabalhadores entrevistados acham que a instituição deve melhorar em alguns pontos para ter trabalhadores satisfeitos, como mostra o quadro abaixo.

Se a instituição analisar os pontos de vista dos trabalhadores e colocar em prática aqueles que achar relevantes, certamente terá trabalhadores mais motivados e satisfeitos.

Quadro 17 - Aspetos a melhorar

Indicadores e entrevistados
<ul style="list-style-type: none"> • “A instituição, no computo geral, não prima por tornar seus trabalhadores satisfeitos, os aspetos por melhorar: os seus responsáveis devem visitar mais as áreas de produção, deve existir capacitação profissional séria dos trabalhadores, atribuir horas extraordinárias quando assim for necessário, melhorar a interdependência entre as áreas, organizar devidamente as suas bases de dados”. • “Acredito que sim, mas penso que poderia fazer melhor. Criarem políticas que evitassem as filas de espera no atendimento aos utentes. Para os trabalhadores mais formações adequadas não só para os enfermeiros, mas para os trabalhadores no geral. Criação de outros benefícios materiais, maior participação nas tomadas de decisão também pelos trabalhadores, mais oportunidade de crescimento na carreira através de formações e tempo de serviço”. • “Eu acho que faz o essencial, mas deveria fazer melhor. Não deveria existir desigualdade social. Entre direção e técnicos deve haver harmonia para a satisfação dos trabalhadores. Melhorar o atendimento dos utentes nas unidades de saúde a todos os níveis, medicamentos disponíveis para as suas necessidades. Melhorar os meios de trabalho como: computadores suficientes viaturas, secretarias etc. para a satisfação dos profissionais”. • “Não considero. Poderia melhorar no que concerne as remunerações dos trabalhadores”.

- “Considero que a organização se esforça muito nesse objetivo, mas que ainda existe um longo caminho a percorrer e metas a alcançar”.
- “Acho que faz tudo à medida das suas possibilidades. Mais deveria envidar esforços para melhorar a fim de melhor satisfação dos seus profissionais”.
- “Sim faz o possível, talvez deva melhorar em aspetos como maior colaboração de alguns responsáveis nas tarefas orientadas, mais formações e capacitações concretas para a execução das tarefas, criação de subsídios etc.”
- “A instituição não se esforça para ver os seus trabalhadores satisfeitos. Devem melhorar em muitos aspetos: criação de concursos internos de ingresso, concursos de promoção, dando a oportunidade de profissionais crescerem na carreira. Formações aos trabalhadores, ouvir mais os trabalhadores, atribuição de outros benefícios”.
- “Tem havido algum progresso e a satisfação dos trabalhadores tem vindo a melhorar. Mas como é uma matéria bastante abrangente e tem-se multiplicado cada vez mais as exigências nesse sentido, será necessário por parte da instituição fazer muito mais para alcançar os verdadeiros objetivos desejados”.
- “A instituição vive com enormes dificuldades e problemas em fazer as reformas necessárias. Seria preciso novas ideias e a implementação de outras políticas para que realmente a satisfação melhorasse nesta empresa”.
- “Não. A empresa tem feito pouco relativamente a esse assunto e tem se mostrado pouco interessada nessa matéria”.
- “Deveria melhorar em relação à criação de concursos internos, para dar oportunidades aos profissionais de crescerem na carreira, mais formações para qualificarem os trabalhadores”.
- “Poderia melhorar, mais participação dos trabalhadores nas reuniões e tomadas de decisão, implementação de subsídios e outros benefícios materiais para motivação dos trabalhadores, os chefes devem acompanhar as tarefas e não apenas cobrarem resultados”.

Elaboração própria

4.3 - Análise comparativa da satisfação e insatisfação por categoria profissional

Achou-se importante fazer-se uma comparação geral da satisfação e insatisfação relatada pelos trabalhadores de acordo com às suas categorias profissionais, tendo em conta as dimensões que foram propostas desde a etapa da revisão da literatura feita com base nos objetivos da investigação. Para tal, nos apegaremos aos resultados obtidos por meio das entrevistas aos

trabalhadores. Sendo trabalhadores na mesma instituição, existem situações ou fatores de satisfação em comum, mas também fatores que o distinguem.

Entende-se de maneira geral para as dimensões em que não se demonstrou satisfação profissional, o sentimento foi de insatisfação, portanto, a ausência de satisfação no trabalho dos profissionais de saúde. Em determinada dimensão daria lugar a insatisfação e o mesmo acontece com o seu contrário. Assim passaremos a apresentar comparativamente os fatores de satisfação e insatisfação que maior destaque teve por parte dos trabalhadores pertencentes à instituição.

4.3.1 - Comparativo de satisfação e insatisfação

Na análise geral, constata-se uma diferença nas percepções acerca da satisfação com o trabalho, entre os profissionais de saúde. Esta diferença será verificável com mais profundidade no quadro seguinte, que de uma maneira resumida compara as frases mencionadas pelos entrevistados indicadores de satisfação e insatisfação no trabalho, classificadas pelas dimensões estudadas. Os fatores de satisfação mais relevantes apresentados pelos profissionais de saúde estão relacionados com o gosto pelas tarefas que lhes são atribuídas, que de alguma maneira são facilitadas com a boa condição de trabalho, com o apoio e a facilidade da comunicação com o chefe, com a partilha de conhecimentos e a cooperação nas tarefas, bem como os fatores que mais provocam insatisfação como mostra o quadro nº 18.

Decidiu-se fazer uma comparação, para se perceber, quais são as categorias profissionais que apresentam maior índice de satisfação/insatisfação com as dimensões estudadas. Houve a necessidade de criamos abreviaturas para identificação das categorias, como mostra o quadro abaixo, com o intuito de facilitar a assimilação do conteúdo e evitar repetição constante da designação:

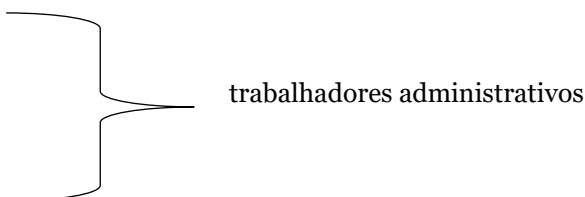
Médicos: médico assistente e médico interno geral;

T.E: enfermeiro licenciado e técnico médio de enfermagem de 3ª classe;

Chefe: trabalhadores com cargo de chefia;

T.S: técnico superior de 2ª classe;

T.M: técnico médio de 3ª classe;



Quadro 18 - Resumo geral comparativo de satisfação/insatisfação

Dimensão/Fator	Categoria Profissional Indicadores Insatisfação	Categoria Profissional Indicadores Satisfação
Satisfação com a Instituição	T.S: Falta de incentivo e motivação.	Chefe: Gosto pelo trabalho, colocação na área de formação.

	T.M: Falta de comunicação e atualizações na categoria.	T.E: Gosto pelo trabalho. Médicos: Gosto pelo trabalho.
Execução do Trabalho	T.S: Falta de base de dados organizada. T.M: Falta de esclarecimento na distribuição de tarefas.	Chefe: Comprometimento da equipa com o trabalho. T.E: Interajuda no exercício das funções. Médicos: Autonomia e poder de decisão.
Atendimento aos utentes	T.S: Deve melhorar, através de informações mais esclarecedoras. T.E: Deve melhorar melhor apetrechamento nas unidades e mais privacidade no atendimento.	Chefe: Dando resposta ao que eles procuram. Médicos: Dando-lhes o melhor tratamento. T.M: Com respeito e educação.
Relação com a chefia	T.S: Falta de interesse pelo trabalho executado pelo funcionário. T.M: Falta de comunicação.	Chefe: Respeito mútuo pela relação profissional. T.E: Orientação e apoio nas tarefas. Médicos: Ajuda na resolução de problemas.
Promoções e oportunidade de Crescimento na carreira	T.S: Falta de promoções e atualizações de categorias e oportunidade de progredir na carreira. T.E: Falta de promoções e atualizações de categoria. T.M: Falta de atualização na categoria.	Chefe: Beneficiamos de promoções e oportunidade de crescimento na carreira. Médicos: Oportunidade de mudança de categoria.
Formação em Serviço	T.S: Não prima por capacitações sérias para os funcionários. T.M: As formações não são relevantes.	Chefe: Formações necessárias para melhor executar o trabalho. T.E: Participação em formações de refrescamento. Médicos: Participação em formações e seminários.
	T.S: Obstáculos e atrasos nas tarefas.	Chefe: Profissionalismo

Relação com os Colegas de Trabalho	T.M: Atraso na execução das tarefas.	T.E: Companheirismo, espírito de interajuda, respeito. Médicos: Partilha de conhecimento e comunicação.
Satisfação com o Salário	T.S: Descontos exagerados. T.E: Não corresponde às exigências. T.M: Salário Inadequado.	Chefe: De acordo com a função e categoria. Médicos: De acordo com a função e categoria.
Remuneração e outros Benefícios Materiais	T.S: Falta de benefícios, remuneração inadequada. T.E: Falta de benefícios T.M: Falta de benefícios.	Chefe: Apoio de transportes, remuneração justa compatível à função. Médicos: Subsídios de turnos
Material e Condições de trabalho	T.E: Falta de material. Médicos: Razoáveis falta de material gastável, consumível.	Chefe: Recursos disponíveis e condições de trabalho adequadas. T.S: Não há razões de queixa. T.M: Boas condições de trabalho, instalações seguras equipamento atualizado.
Autonomia e Poder de Decisão	T.S: Não participação nos momentos de decisão. T.M: Não participação nos momentos de decisão.	Chefe: Autonomia e poder de decisão. T.E: Autonomia. Médicos: Autonomia e poder de decisão.

Fonte: Elaboração Própria

4.3.1.1 - Satisfação

Os fatores de satisfação mais relevantes, apresentados pelos trabalhadores, estão relacionados com a facto de estarem a trabalhar na área de formação e gosto pelo trabalho que fazem, as formações por parte de alguns e as boas relações com chefes e colegas de trabalho. Destaca-se também a perceção positiva do trabalho e a resiliência apresentada pelos profissionais entrevistados, frente às dificuldades no exercício das funções. Fazendo uma comparação notamos que a maioria dos trabalhadores relatam pontos de vista em comum. Alguns dos trabalhadores com relação ao salário relatam que consideram justo o seu salário, mas que os descontos sofridos causavam insatisfação. A maioria, porém, mostrou insatisfação. Quase todos os trabalhadores, em concordância, responderam que mantinham uma boa relação de trabalho com os seus colegas

e chefes, o que era uma mais-valia, pois muitos dos trabalhos são coletivos e o bom ambiente ajuda.

Em termos gerais pode-se dizer que os funcionários que, ocupam cargos de chefia são os que se encontram melhor satisfeitos relativamente às dimensões estudadas, estes destacam a oportunidade de crescimento na carreira, as oportunidades de formação, a boa remuneração e alguns benefícios materiais, o poder de autonomia e decisão no exercício das suas funções. Seguindo dos Médicos e Enfermeiros, que, embora encontrem muitas dificuldades diariamente no seu trabalho, se sentem satisfeitos com a profissão que escolheram.

4.3.1.2 - Insatisfação

Relativamente a insatisfação, a categoria dos Técnicos Médio de 3^a classe mostram-se consideravelmente mais insatisfeitos. Entre os fatores, mencionados pelos trabalhadores da instituição, destacam-se a ausência de oportunidades de crescimento na carreira, a ausência de formações em serviço, a ausência de atualizações nas categorias profissionais, a má remuneração, a falta de autonomia para ação, além de considerarem não serem ouvidos pelos seus superiores. É importante salientar aqui, os aspetos de insatisfação em comum, entre as categorias.

Quanto à autonomia e poder de decisão muitas foram as categorias que se sentiram insatisfeitas por não participarem nos momentos de decisão. No que toca à remuneração e outros benefícios a maioria dos funcionários mostrou-se insatisfeito, pois não beneficiava de tais regalias. Os funcionários ressaltam a falta de interesse dos chefes pelos trabalhos executados por eles. A falta de promoções e atualizações nas categorias. Foi possível também notar que em certas dimensões tanto chefes como as demais categorias partilhavam da mesma opinião, como as boas condições materiais de trabalho, tendo a instituição equipamentos atualizados e modernos, bem como a falta delas. O bom atendimento aos utentes, que procuram a instituição, causa satisfação, e os profissionais afirmaram que procuram sempre dar-lhes o melhor serviço possível.

5– Conclusões finais

5.1 - Conclusão

A satisfação no trabalho exerce influência no estado emocional dos profissionais, manifestando-se sob forma de alegria, resultante da satisfação ou na forma de sofrimento no caso de insatisfação. Trata-se de um tema importante e que tem vindo a ser enaltecido. É frequente ouvirmos os profissionais de saúde, em geral, referirem que se encontram insatisfeitos, com o tipo de cuidados que prestam, com os recursos materiais e humanos disponíveis, e com a remuneração que auferem. Neste sentido foi nossa preocupação mediante uma perspetiva analítica procurar compreender os fatores que influenciam na satisfação profissional destes trabalhadores.

O presente estudo indica, que no geral, em relação aos níveis de satisfação dos profissionais de saúde, em relação às dimensões: satisfação com a instituição, execução do trabalho, e atendimento aos utentes, identificam-se as categorias profissionais: técnicos médios de enfermagem de 3^a classe, os médicos e o pessoal com cargo de chefia como satisfeitas e as categorias técnico superior de 2^a classe e técnico médio de 3^a classe como insatisfeitas. Portanto, os funcionários apresentam maiores níveis de satisfação com a dimensão, relação com a chefia e a relação com os colegas de trabalho e insatisfação com às dimensões: salário, remuneração e outros benefícios.

Globalmente os trabalhadores revelam sinais de satisfação, embora também existam fatores de insatisfação. Os trabalhadores que ocupam cargos de chefia, médicos e enfermeiros apresentam uma maior satisfação com as dimensões: autonomia e poder de decisão no exercício das suas funções, os técnicos médios de 3^a classe e técnicos superiores de 2^a classe tiveram uma maior satisfação com as dimensões material e condições de trabalho.

O estudo aponta que os profissionais que apresentaram maior insatisfação em relação às dimensões: promoção e oportunidade de crescimento na carreira e formação em serviço, foram as categorias de técnico superior de 2^a classe e técnico médio de 3^a classe.

Neste sentido, há que ter maior foco sobre a importância de existirem melhores condições de trabalho, uma vez que a garantia constante de melhores condições de trabalho e satisfação profissional dos trabalhadores está diretamente relacionada com a garantia dos melhores cuidados e serviços prestados. Portanto, há que haver melhorias na gestão e organização dos recursos necessários para se elevarem esses indicadores.

A satisfação e insatisfação tem o potencial de afetar um grande número de comportamentos dentro da organização. Altos níveis de satisfação traduzem-se em elevados índices de qualidade de atendimento aos utentes. Embora os resultados indiquem que a maioria dos entrevistados se encontre satisfeitos, também nos diz que existem níveis de insatisfação consideráveis. Logo, torna-se importante a necessidade de prevenir esse desgaste profissional, através da gestão adequada da instituição, tarefa difícil devido à escassez de recursos, mas possível e necessária. Pois a insatisfação pode ter consequências negativas na qualidade dos serviços prestados.

Tendo em conta a conjuntura atual dos profissionais de saúde em Angola, viemos propor algumas intervenções que motivem melhores práticas dos profissionais de saúde e conseqüentemente a melhoria do sistema nacional de saúde no geral. Deste modo importa salientar que, sendo a dimensão “salário e remuneração e outros benefícios” que aparece como foco de menor nível de satisfação por parte dos trabalhadores participantes do estudo, e devido à sua influência crucial no trabalho, é de extrema importância que haja melhorias salariais, e que se atribuam outras remunerações e benefícios, bem como, as atualizações na categoria e as oportunidades de crescimento na carreira.

Proporcionar formações sobre temáticas achadas relevantes e que contribuam para aperfeiçoarem a excelência na prestação do serviço/cuidado. Assume carácter importante, implementar ações estratégicas que visem melhorar a organização do trabalho. A participação na tomada de decisão é de carácter decisivo, dando-se aos trabalhadores a oportunidade de ter um papel ativo nas tomadas de decisão da instituição, assim como, para contribuir para um plano estratégico da mesma a nível local e até nacional. Desenvolvendo-se estratégias globais que considerem as perspetivas regionais e locais para se incentivar a elevação dos níveis de motivação e conseqüentemente do desempenho dos profissionais que trabalham na área da saúde em Angola.

5.2 - Limitações e futuras linhas de investigações

Em fase de termino desta investigação, pretendemos delinear algumas limitações encontradas ao longo do estudo, bem como deixar algumas recomendações para futuras investigações. O estudo teve limitações, referiu-se apenas à instituição em Benguela e esperava-se uma maior adesão que não foi possível devido ao momento atual, a dificuldade de internet e as demoras nas autorizações em outras instituições do país.

É do nosso conhecimento que a satisfação no trabalho em Angola é um assunto pouco estudado. Sendo um tema importante na vida dos trabalhadores e das organizações espera-se que contribua para se conhecer um pouco mais acerca dos fatores que afetam a satisfação dos trabalhadores. Assim em termos de recomendações para investigações futuras, pensamos ser útil que no nosso país, continuem a fazer investigação sobre a temática da satisfação profissional dos trabalhadores da saúde, utilizando amostras maiores, de forma a permitir a superação dos resultados à população de Benguela, ou seja, um estudo com maior abrangência geográfica, extensível a todo o país, de forma a obter resultados mais conclusivos, que possam ser generalizados ao contexto nacional.

Referências bibliográficas

- Almeida, D. M. de, Lopes, L. F. D., Costa, V. M. F., & Santos, R. C. T. (2018). Policiais Militares do Estado do RS: Relação entre Satisfação no Trabalho e Estresse Ocupacional. *Administração Pública e Gestão Social*, 55–65.
- Almeida, D. M. de, Lopes, L. F. D., Costa, V. M. F., Santos, R. de C. T. dos, & Corrêa, J. S. (2016). Satisfação no Trabalho dos Policiais Militares do Rio Grande do Sul: um Estudo Quantitativo. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 36(4), 801–815.
- Aparecida Avelar Ferreira, C. (2016). Percepção da motivação e satisfação no trabalho pelos trabalhadores de uma instituição psiquiátrica no Brasil. The perception of motivation and work satisfaction by employees of a psychiatric institution in Brazil. *Revista*, 1406,2177-4153, 1406, 2177–4153.
- Azevedo, A. J. D., & Medeiros, M. da P. M. de. (2014). Satisfação No Trabalho: Um Estudo De Caso Na Procuradoria-Geral De Justiça Do Rio Grande Do Norte. *Revista Eletrônica Da Faculdade Machado Sobrinho*, 10(1), 18.
- Bacha, A. M., Grassiotto, O. da R., Gonçalves, S. P., Higa, R., Fonsechi-Carvasan, G. A., Machado, H. da C., & Cacique, D. B. (2015). Job satisfaction of nursing staff in a university hospital. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 68(6), 1130–1138.
- Ball, J., Pike, G., Griffiths, P., Raffertry, A. M., & Mourrelss, T. (2012). *National Nursing Research Unit*. University of southampton - centre for inovation and leadersip in health sciences - King´s college london.
- Barbosa, M. A., & Souza, P. R. De. (2011). *Satisfação no trabalho da equipe de enfermagem : artigo revisão integrativa*. 19(4). Rev. Latino - Am. Enfermagem jul-ago.
- Bardin, L. (2001). *10 - Bardin, Laurence - Análise de Conteúdo*. Lisboa, Edições 70, 1977.
- Barling, J., Kelloway, E. K., & Iverson, R. D. (2003). High-quality work, job satisfaction, and occupational injuries. *Journal of Applied Psychology*, 88(2), 276–283.
- Bell, J. (2010). *Como realizar um projecto de investigação - Um guia para a pesquisa em ciências sociais e da educação*. Gradiva publicações S.A lisboa. 1º edição: fevereiro de 1997, 2ª edição: setembro de 2010. Deposito legal nº 316905/2010.
- Bergamini, W. Cecília, Coda, R. (1997). *Psicodinamica da vida Organizacional, Motivação e Liderança*. Editora S.A - 1997, 2ª Edição.

- Borges, E., Maria, R., & Freire, A. (2017). *Satisfação no trabalho dos enfermeiros nos Cuidados de Saúde Primários [Job satisfaction of nurses in primary care]*. Conference Paper - December.
- Bowling, N. A., Wang, Q., & Li, H. Y. (2012). The Moderating Effect of Core Self-Evaluations on the Relationships between Job Attitudes and Organisational Citizenship Behavior. An international review 2011 *International Association of Applied Psychology*, 61(1), 97–113.
- Bruchêz, A., Augusto, A., Fernandes, A. M., Castilhos, N. C., & Olea, P. M. (2010). *Metodologia de Pesquisa de Dissertações sobre Inovação: Análise Bibliométrica*. 19. XV Mostra de iniciação científica - Programa de pós graduação em administração UCS.
- Cabrita, J., & Perista, H. (2007). *Europsko Istraživanje O Zadovoljstvu Poslom/Inquerito europeu de satisfação no trabalho*. European Foundation for the improvement of living and working conditions.
- Carrillo-García, C., Solano-Ruíz, M. del C., Martínez-Roche, M. E., & Gómez-García, C. I. (2013). Influência do gênero e da idade: Satisfação no trabalho de profissionais da saúde. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 21(6), 1314–1320.
- Castro, J., Lago, H., Fornelos, M. da C., Novo, P., Saleiro, R. M., & Alves, O. (2008). *Introdução Nurses' professional satisfaction in Primary Health Care: the case of Barcelos/Barcelinhos Health Centre*. *Revista Portuguesa de Saúde Pública* 2011.29 (2): 157-172.
- Ceribeli, H. B., Ferreira, F. J. R., & Botelho, A. A. (2017). Análisis De La Relación Entre Las Oportunidades De Crecimiento Profesional, La Percepción De Los Empleados De La Justicia Y La Intención De Permanecer En La Organización. *Journal Globalization, Competitiveness and Governability*, 11(3), 111–130.
- Chen, J., Ramalhal, T., & Lucas, P. (2019). Ambiente de prática de enfermagem e a satisfação dos enfermeiros em contexto hospitalar – uma revisão scoping Nursing Practice Environment and Nurses ' Satisfaction in a Hospital Context - A Scoping Review. *Pensar Enfermagem*, Vol: 23, Nº 2, 2º semestre de 2019, 29–42.
- Craveiro, I. (2016). *O impacto das iniciativas globais de saúde no sistema de saúde em Angola*. *Global Public Health*, 2016 vol. 11(4), 475–495.
- de Melo, M. B., Barbosa, M. A., & de Souza, P. R. (2011). Satisfação no trabalho da equipe de enfermagem: Revisão integrativa. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 19(4), 1047–1055.
- de Sousa, A. A., & Dela Coleta, M. F. (2015). Perfil profissional, bem-estar e satisfação no trabalho de psicólogos que atuam em serviços de saúde pública. *Estudos de Psicologia (Campinas)*, 32(2), 249–258.

- Diário da República de Angola nº 34, Série I de 1992 - 7 - 14. (1992). *Lei nº 21-B/92 de 28 de Agosto. Lei de Bases do Sistema Nacional de Saúde.* <http://www.ordemfarmaceuticosangola.org>
- Dill, J., Faculdade, L., & Imed, M. (2020). The Perception of Well-Being in Work for Senegalese. *Revista de Administração Unimep*, 269–293.
- Dorigan, G. H. (2021). *Promoção da Satisfação e Lealdade dos Pacientes em Promotion of Patient Satisfaction and Loyalty in Health Institutions : Integrative Review 1 Introdução Quando se considera a gestão de serviços de saúde , há que ressaltar a complexidade que envolve a pre.* 10(1), 1–20.
- Escarce, A. G., Lemos, S. M. A., & Carvalho, S. A. da S. (2016). Work process, performance and professional profile of a Hearing Health Network: Reference for satisfaction. *Codas*, 28(4), 429–438.
- Fagundes, E., Schanorrenberg, D., Gasparetto, V., Lunkes, R. J. (2021). Tolerância ao risco de Gestores: Análise na tomada de decisão nos campos pessoal e organizacional. *Revista evidencição contábil & finanças*, v. 9, n. 1, p. 22-43, Jan./Abril. 2021, 6(11), 951–952., 22–43.
- Feira-arouca, S., & Dominique-ferreira, S. (2015). *Medição da satisfação dos profissionais de saúde. Escola Superior de Gestão do Instituto Politécnico do Cavado e do Ave, Barcelos, Portugal. Revista Portuguesa de Saúde Pública*, 3 3(2), 188–198.
- Ferreira, V. L. S. (2015). *Satisfação Dos Profissionais De Saúde Em Meio Hospitalar Público, Privado E Parceria Público-Privada.* Dissertação de mestrado, escola de ciência e tecnologia da saúde - Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias. <http://recil.ulusofona.pt/bitstream/handle/10437/6634/>
- Fields, D. L., & Blum, T. C. (1997). Employee satisfaction in work groups with different gender composition. *Journal of Organizational Behavior*, 18(2), 181–196.
- Fonseca, R. M. P. da. (2014). *Satisfação Profissional nas USF da ARS Centro - Fatores intrínsecos e extrínsecos do trabalho.* Dissertação de mestrado, Faculdade de Economia - Universidade de Coimbra. 633–639. <http://hdl.handle.net/10316/27359>
- Forte, E. C. N., & Pires, D. E. P. de. (2017). Enfermeiras na Atenção Básica: Entre a Satisfação e a Insatisfação no Trabalho. *Trabalho, Educação e Saúde*, Rio de Janeiro V. 15 nº3, p. 709–724.
- Fraser, M. T. D., & Gondim, S. M. G. (2004). Da fala do outro ao texto negociado: discussões sobre a entrevista na pesquisa qualitativa. *Paidéia (Ribeirão Preto)*, 14(28), 139–152.

- Fraser, T. M. (1983). Human Stress, Work and Job Satisfaction. a Critical Approach. In *Occupational safety and health series* (Issue 50). *Internacional Labour Organisation*.
- Gephart, R. P. (2004). From the editors. *Qualitative Research and the Academy of Management Journal*. *Academy of Management Journal*, 47(4), 454–462.
- Griffin, R. W. (1982). Perceived Task Characteristics and Employee Productivity and Satisfaction. *Human Relations*, Published by Sage, The Tavistocks Institute, 35(10), 927–938.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 159–170.
- Hantula, D. A. (2015). Job Satisfaction: The Management Tool and Leadership Responsibility. *Journal of Organizational Behavior Management*, 35(1–2), 81–94.
- Hora, G. P. R., Júnior, R. R., & Souza, M. A. (2018). Estado da arte das medidas em satisfação no trabalho: uma revisão sistemática. *Temas Em Psicologia*, Ribeirão Preto Vol 26, nº 2, p. 971–986 - junho/2018.
- Joyce, C. M., Schurer, S., Scott, A., Humphreys, J., & Kalb, G. (2011). Australian doctors' satisfaction with their work: Results from the MABEL longitudinal survey of doctors. *Medical Journal of Australia*, 194(1), 30–33.
- Judge, T. A., & Watanabe, S. (1993). Another Look At the Job-Life Satisfaction Relationship. *Journal of applied psychology* Vol. 78, No. 6 939 - 948. *Academy of Management Proceedings*, 1993(1), 243–247.
- Kumar, R., Ahmed, J., Shaikh, B. T., Hafeez, R., & Hafeez, A. (2013). Job satisfaction among public health professionals working in public sector: A cross sectional study from Pakistan. *Human Resources for Health*, 11(1), 1–5.
- Kvist, T., Mäntynen, R., & Vehviläinen-Julkunen, K. (2013). Does Finnish hospital staff job satisfaction vary across occupational groups? *BMC Health Services Research*, 13(1).
- Lara, Â. M. de B., & Molina, A. A. (2011). Pesquisa Qualitativa: Apontamentos, Conceitos E Tipologias. *Metodologia e Técnicas de Pesquisa Nas Áreas de Ciências Humanas*, 121–172. <http://gepeto.ced.ufsc.br/files>.
- Lima, M. L., Vala, J., & Monteiro, M. B. (1988). Os determinantes da satisfação organizacional: Confronto de modelos. *Análise Psicológica*. Instituto superior de psicologia aplicada, 3-4 (VI): 6, 441–457.

- Manzini, J. E. (n.d.). *Entrevista semi-estruturada: análise de objetivos e de roteiros*. Faculdade de Filosofia e Ciências - Universidade Estadual Paulista.
- Marques-Duarte, M. S., & da Pureza, D. Y. (2019). Association between job satisfaction and workers' quality of life in a public maternity hospital in the far North of Brazil. *Revista Brasileira de Saude Materno Infantil*, 19(3), 723–732.
- Marqueze, E. C., & Moreno, C. R. de C. (2005). Satisfação no trabalho - uma breve revisão. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 30(112), 69–79.
- Martinez, M. C., & Paraguay, A. I. B. B. (2003). Satisfação e saúde no trabalho: aspectos conceituais e metodológicos. *Cadernos de Psicologia Social Do Trabalho*, 6(0), 59.
- Martins, D., & Carvalho, C. (2018). No trilho de uma carreira: oportunidades para jovens institucionalizados em centros educativos portugueses. Universidade de Lisboa, Instituto de Educação. *Psicologia Escolar e Educacional*, vol 22 n^o(1), 103–114.
- McHugh, M. D., Kutney-Lee, A., Cimiotti, J. P., Sloane, D. M., & Aiken, L. H. (2011). Nurses' widespread job dissatisfaction, burnout, and frustration with health benefits signal problems for patient care. *Health Affairs*, 30(2), 202–210.
- Mendes, S. C. D. (2014). *Os estilos de liderança e a sua relação com a satisfação no trabalho: o caso dos profissionais de enfermagem*. Dissertação de mestrado, Escola de Economia de Gestão - Universidade do Minho. <http://hdl.handle.net/1822/31310>
- Neves, J. L., & Neves, J. L. (1996). *Pesquisa qualitativa – características, usos e possibilidades*. Caderno de pesquisa em administração, V.1, N^o 3, 2^o. Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade - Universidade de São Paulo. 1–5.
- Oliveira, M. dos S. de, & Artmann, E. (2009). Regionalização dos serviços de saúde: desafios para o caso de Angola. Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Auroca. Fundação Oswaldo Cruz, Rio de Janeiro. *Cadernos de Saúde Pública*, 25(4), 751–760.
- Oliveira, L. H. (2017). *Quadros, tabelas e figuras*. 2001–2003.
- Organização Mundial da Saúde-Africa. (2012). *Sistemas de Saúde em África Percepções e Perspectivas das Comunidades*. Relatório de um estudo multipaíses. Organização Mundial da Saúde - Escritório Regional para África.
- Palha, M. F. (2013). *Satisfação profissional dos enfermeiros em Unidades de Cuidados Continuados Integrados*. Dissertação de mestrado, Instituto Politecnico do Porto. http://recipp.ipp.pt/bitstream/10400.22/8952/1/Márcia_Palha_MGO_2012_Ramo,

- Pereira, M. C. A., & Fávero, N. (2001). A motivação no trabalho da equipe de enfermagem. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 9(4), 7–12.
- Queza, A. J. (2010). *Sistema de Saúde em Angola: Uma Proposta à Luz da Reforma do Serviço Nacional de Saúde em Portugal*. Mestrado Integrado em Medicina/Faculdade de Medicina - Universidade do Porto.
- Renner, J. S., Taschetto, D. V. da R., Baptista, G. L., & Basso, C. R. (2014). Quality of life and work satisfaction: the perception of nursing technicians who work in the hospital environment. *REME: Revista Mineira de Enfermagem*, 18(2), 447–453.
- Rodrigues, H. M. (2020). *Depressão , estresse e síndrome de burnout : o adoecimento mental do trabalhador nas organizações*. Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administracion em Empresas. Vol: 21, nº 2, p. 31–46.
- Roque, A. (n.d.). *População e Amostra*.
- Rorato; Jaíne, T; da Silva; Dutra, L; Backes, Stein, D; Dorneles, Camef,F; Valcarengi, R. V. (2021). *Formação de Enfermeiros Líderes : Material e Método*. 11(33), 350–359.
- Sánchez-Sellero, M. C., Sánchez-Sellero, P., Cruz-González, M. M., & Sánchez-Sellero, F. J. (2014). Características Organizacionales De La Satisfacción Laboral En España. *Revista de Administração de Empresas*, 54(5), 537–547.
- Scheurer, D., McKean, S., Miller, J., & Wetterneck, T. (2009). U.S. physician satisfaction: A systematic review. *Journal of Hospital Medicine*, 4(9), 560–568.
- Shah, S. K., & Corley, K. G. (2006). Building better theory by bridging the quantitative-qualitative divide. *Journal of Management Studies*, 43(8), 1821–1835.
- Sibbald, B., Bojke, C., & Gravelle, H. (2003). National survey of job satisfaction and retirement intentions among general practitioners in England. *British Medical Journal*, 326(7379), 22–24.
- Silva, A. J. H. da. (n.d.). *Metodologia de pesquisa : Conceitos Gerais*. Universidade Estadual do Centro Oeste, paraná.
- Silva, M. P. da. (2017). *Burnout, Engagemnt, Tecnostress e Satisfação Laboral em Profissional de Saúde do Interior-Norte de Portugal*. Dissertação Doutoral- Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto.
- Siqueira, M. M. M. (2002). Medidas do comportamento organizacional. Universidade de São Paulo. *Estudos de Psicologia (Natal)*, 7(spe), 11–18.

- Suelen da Silva Balieiro, G., & da Costa Borges, L. (2015). Satisfação No Trabalho. *Congresso Nacional de Excelência En Gestão. Área Temática: Gestão Estratégica e Organizacional.*, 1–17.
- Taylor, J. C. (1977). Job satisfaction and quality of working life: A reassessment. *Journal of Occupational Psychology*, 50(4), 243–252.
- Teixeira, E. B. (2003). A Análise de Dados na Pesquisa Científica importância e desafios em estudos organizacionais. *Editora Unijurí Ano 1 Nº2 Jul/Dez.*, 177–201.
- Ventorini, C. C., Paes, C. O., & Marchiori, D. M. (2019). O impacto da participação e da motivação na satisfação com o trabalho: Evidências do setor público. *Revista Pretexto*, 20(3), 68–82.
- Vieira, G. C., Ribeiro, K. V., Velasco, A. R., Pereira, É. A. A., Cortez, E. A., & Passos, J. P. (2018). Satisfação laboral e a repercussão na qualidade de vida do profissional de enfermagem. *ABCS Health Sciences*, 43(3).
- Wang, W., & Yang, X. (2015). Does Informal Participation Increase Job Satisfaction in Public Organizations? A Study on Civil Servants in Beijing, China. *Public Personnel Management*, 44(3), 356–374.
- Wisniewski, D., Silva, E. S., Évora, Y. D. M., & Matsuda, L. M. (2015). Satisfação profissional da equipe de enfermagem x condições e relações de trabalho: Estudo relacional. *Texto e Contexto Enfermagem*, 24(3), 850–858.
- Wright, B. E., & Davis, B. S. (2003). Job Satisfaction in the Public Sector: The Role of the Work Environment. *American Review of Public Administration*, 33(1), 70–90.

Anexos

Anexo I – Guião de Entrevista

A presente entrevista destina-se a recolher dados para uma pesquisa de investigação no âmbito da tese de Mestrado em Gestão das Unidades de Saúde com o tema: “A satisfação no trabalho dos profissionais de saúde em Angola” ministrado pelo Universidade Beira Interior, Portugal. A informação que nos proporcione será utilizada única e exclusivamente para fins académicos. A entrevista é absolutamente anónima, os dados fornecidos serão tratados de forma confidencial.

Agradeço a sua colaboração no sentido de responder com sinceridade as perguntas que lhe serão apresentadas uma vez que a sua colaboração é valiosa e de grande importância para a realização desta pesquisa.

Atenciosamente

Cecília Ortet

Primeira parte

Caracterização socio demográfica

Qual é o seu género?

- Feminino
- Masculino
- Outro

Qual a sua faixa etária?

Habilitações literárias

- 1º ciclo (4º ano)
- 2º ciclo (6º ano)
- 3º ciclo (9º ano)
- Ensino secundário (12º ano)
- Ensino Superior

Tempo de serviço na instituição

Categoria Profissional: _____

Área de serviço: _____

Função: _____

Vínculo profissional

- Efetivo
- Eventual
- Outro

Qual? _____

Segunda parte

1 - Enquanto funcionário desta instituição considera-se um trabalhador satisfeito ou insatisfeito? Quais as razões?

2- Existem fatores relacionados com a execução do seu trabalho que lhe causam satisfação ou insatisfação? Identifique-os e justifique o melhor que puder.

3- Considera que a instituição trata adequadamente os utentes/doentes? Ou poderia fazer muito melhor? Descreva como?

4- Seu chefe tem algum comportamento que aumenta ou diminui a sua satisfação? Indique esses comportamentos.

5 – No que diz respeito as promoções e oportunidade de crescimento na carreira está satisfeito ou esta insatisfeito? Porquê?

6 – Durante os anos em que está na organização, recebeu sempre a formação adequada para responder às exigências do trabalho?

7- As relações com os seus colegas de trabalho causam uma certa satisfação ou insatisfação? Justifique.

8- Considera o seu salário justo? Considera o salário dos restantes profissionais (ou profissões) Justo? Porquê?

9- No que diz respeito a remuneração e outros benefícios materiais oferecidos pela instituição existe algum sentimento de satisfação ou insatisfação? Fundamente a sua resposta.

10 - Dê-nos a sua opinião sobre os recursos disponíveis: as condições de trabalho são seguras? O material de trabalho que utiliza esta adaptado as necessidades do seu trabalho?

11 – Normalmente participa nas decisões que dizem respeito ao seu trabalho, ou seja, a autonomia e o poder de decisão no exercício das suas funções causam satisfação ou insatisfação?

12 – Dentre os fatores apresentados/discutidos, qual o mais importante para si e porquê? Existem outros importantes para a sua satisfação que devam ser identificados?

13 - Sugestões ou críticas que queira fazer nomeadamente, em relação a medidas concretas que possam contribuir para a sua satisfação no trabalho enquanto funcionário nesta instituição.

14- Considera que a sua organização faz tudo o que pode para ter trabalhadores satisfeitos? Que aspetos poderia melhorar?

Anexo II – Carta Solicitação para entrevista de estudo

AO
DIRECTOR DO GABINETE PROVINCIAL
DE SAÚDE DE BENGUELA

ASSUNTO: Pedido de autorização para realização de estudo.

Eu, Cecília Vitocha Samuel Ortel, venho por este meio solicitar a colaboração da vossa prestigiada instituição, no sentido de realizar recolha de dados para fim de investigação relativa a Dissertação de Mestrado em "Gestão das Unidades de Saúde", ministrado pela UBI, subordinada ao tema: A satisfação de Profissionais de Saúde em Angola, suborientação do Professor Doutor António Nunes.

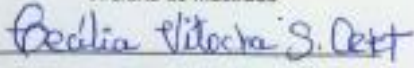
O objetivo desta investigação é relacionar a satisfação no trabalho dos profissionais de saúde com as características sociodemográficas, profissionais e laborais. Esta pesquisa será realizada com os funcionários da instituição, os dados recolhidos são confidenciais e em momento algum os participantes serão identificados. Nestes termos, o instrumento de investigação integra a entrevista anexa a este documento.

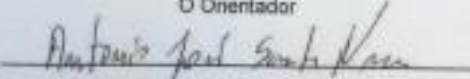
Assim, no âmbito da elaboração da referida dissertação, solicito a V. Excelência, autorização para desenvolver o respetivo projeto no Gabinete Provincial de Saúde de Benguela.

Em caso de dúvidas por favor, peço o contacto através do endereço de correio eletrónico: cecilia.ortel@ubi.pt ou telemóvel 928575511


Agradeço antecipadamente a atenção que o assunto venha a merecer da vossa parte, queira aceitar os meus respeitosos cumprimentos.

Data: 19.04.2021

A aluna de mestrado


O Orientador

Prof. Doutor António João Santos Nunes

Anexo III – Autorização a solicitação de entrevista para estudo


REPÚBLICA DE ANGOLA
GOVERNO DA PROVÍNCIA DE BENGUELA
GABINETE PROVINCIAL DE SAÚDE
Secretaria-geral

VISTO
DIRETOR PROVINCIAL
Antonio Manuel Cabinda
DR. ANTONIO MANUEL CABINDA
(MÉDICO ASSISTENTE)

A SRA. CECÍLIA VITOCHA SAMUEL ORTET

NOTA Nº 110 /ASG/GPS/2021

ASSUNTO: Resposta a Solicitação da Realização de Estudo para pesquisa de Fim de Mestrado

Acusamos a recepção da carta datada de 19.04.2021 da Sra. **Cecília Vitocha Samuel Ortet**, estudante do mestrado, solicitando autorização para realizar recolha de dados do seu trabalho de fim de mestrado na nossa instituição, com o tema: A satisfação de Profissionais de Saúde em Angola.

Vimos por meio desta informar que a mesma está autorizada a realizar a referida pesquisa.

Sem outro assunto de momento, digno-se aceitar a nossa reiterada expressão de respeito e consideração.

ÁREA DE SECRETARIA-GERAL DO GABINETE PROVINCIAL DE SAÚDE,
AOS 26 / 04 /2021.

O RESPONSÁVEL DA ÁREA
Carlos Alberto Pina Gonçalves
//CARLOS ALBERTO PINA GONÇALVES //
Téc. Sup de 2ª Classe