



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA  
FACULDADE DE CEILÂNDIA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS E TECNOLOGIAS EM SAÚDE

Lusmair Martins de Brito

**Satisfação e Insatisfação no Trabalho de Profissionais em Hospital Universitário**

Ceilândia-DF

2017

Lusmair Martins de Brito

**Satisfação e Insatisfação no Trabalho de Profissionais em Hospital Universitário**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciências e Tecnologias em Saúde da Universidade de Brasília para obtenção do Grau de Mestra em Ciências e Tecnologias em Saúde.

Área de concentração: Promoção, Prevenção e Intervenção em Saúde.

Linha de Pesquisa: Políticas, Sistemas e Serviços em Saúde.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dra. Magda Duarte dos Anjos Scherer.

Ceilândia-DF

2017

Ficha catalográfica elaborada automaticamente, com  
os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

MM386s Martins de Brito, Lusmair  
Satisfação e Insatisfação no Trabalho de Profissionais em Hospital  
Universitário / Lusmair Martins de Brito; orientador Magda Duarte dos  
Anjos Scherer. -- Brasília, 2017  
119 p.

Dissertação (Mestrado - Mestrado em Ciências e Tecnologias em  
Saúde) -- Universidade de Brasília, 2017.

1. Satisfação no Trabalho. 2. Hospital Universitário. 3.  
Profissionais de Saúde. I. Duarte dos Anjos Scherer, Magda, orient. II.  
Título.

Lusmair Martins de Brito

**Satisfação e Insatisfação no Trabalho de Profissionais em Hospital Universitário**

14 de novembro de 2017

COMISSÃO EXAMINADORA

1º Membro (presidente):

---

Orientadora: Profa. Dra. Magda Duarte dos Anjos Scherer. Universidade de Brasília

2º Membro:

---

Examinador Externo: Prof. Dr. Jacks Soratto. Universidade do Extremo Sul Catarinense

3º Membro:

---

Examinador Externo: Profa. Dra. Claudia Mara Pedrosa. Universidade de Brasília

4º Membro (suplente):

---

Examinador Externo: Prof. Dr. José Antônio Iturri de La Mata. Universidade de Brasília

Dedico essa dissertação aos meus avós, à minha mãe, meu esposo e minha orientadora.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Deus por me permitir chegar até aqui. Aos meus avós, minha mãe e meu esposo pelo apoio. As minhas amigas Hayssa Ramos, Jeane Silva, Ludmila Silva, Rayane Lacourt e Thereza Mareco, pelo incentivo e ajuda durante todo período do mestrado. A minha orientadora Dra. Magda Scherer por me acolher, pela paciência, dedicação e ensinamentos.

Aos profissionais do Hospital Universitário de Brasília pela disponibilidade de participar e me ajudar na pesquisa. Aos professores da banca examinadora por aceitarem o convite e poderem contribuir com o trabalho.

## RESUMO

**Introdução:** A satisfação profissional tem sido estudada e avaliada por sua influência no comportamento organizacional das instituições, assim como pelas repercussões na vida pessoal do trabalhador, na sua saúde física e mental, nas atitudes, no comportamento profissional e social. **Objetivo:** Analisar a satisfação e insatisfação no trabalho de profissionais do Hospital Universitário de Brasília. **Metodologia:** Trata-se de um estudo descritivo com abordagem qualitativa, realizado com 52 profissionais da clínica cirúrgica e do centro de pronto atendimento do HUB, no período de fevereiro a dezembro de 2016. A coleta de dados foi através de entrevista individual semi-estruturada. Os dados foram sistematizados no *software Atlas.Ti* e analisados em 7 categorias (o hospital como espaço de formação e trabalho; condições do emprego; condições de trabalho; composição e divisão do trabalho; relações no trabalho; percepções sobre o modo de trabalhar e trabalho assistencial). **Resultados:** Quanto a caracterização do perfil dos participantes houve predominância do sexo feminino; a faixa etária que prevaleceu entre os profissionais foi de 30 a 39 anos; o nível de escolaridade que sobressaiu foi a especialização; sendo o maior número dos entrevistados técnicos de enfermagem; a carga horária da maior parte dos profissionais era de 30 horas semanais; a maioria trabalhava no turno diurno; o vínculo prevalente foi da EBSERH; metade dos profissionais entrevistados só trabalhavam no HUB e possuíam até um ano de trabalho na instituição e de tempo de serviço. Os principais elementos de satisfação e insatisfação no trabalho foram trabalho em equipe e a relação entre os profissionais. Prevaleceu como motivo de satisfação dos profissionais trabalhar com o que gosta. A principal causa de insatisfação foi a demora e a burocracia no sentido de criar restrições, dificultar a entrega de material ou a prestação de algum serviço aos setores e usuários. **Considerações finais:** Os achados demonstraram a existência de diferentes vínculos na instituição, falta de material e profissionais, falta de planejamento e desorganização com a estrutura e o processo de trabalho, sendo necessário uma reflexão acerca da gestão dos setores e do hospital, afim de superar as dificuldades nas condições e relações de trabalho. No entanto, apesar de todos os problemas e fatores de insatisfação com o trabalho em um hospital universitário, também verificamos que a oportunidade do profissional estar em constante aprendizado e principalmente gostar do que faz ou da profissão influencia na satisfação com o trabalho.

**Palavras-chave:** Satisfação no Trabalho. Hospital Universitário. Profissionais de Saúde.

## ABSTRACT

**Introduction:** The professional satisfaction has been studied and evaluated due to its influence in the organizational behavior of the institutions, as well as by the repercussions in the personal life of the worker, in his physical and mental health, in his attitudes and in his professional and social behavior. **Objective:** It is to analyze the satisfaction and the dissatisfaction in the professionals workplace at the Hospital Universitário de Brasília. **Methodology:** It is a descriptive study with qualitative approach, accomplished with 52 professionals of the surgical clinic and of the emergency care center of HUB, from february to december 2016. The data collection was through a semi-structured individual interview. The data were systematized in the software Atlas.Ti and analyzed in 7 categories (the hospital as a space for training and work; employment conditions; work conditions; composition and division of labor, relationships at work; perceptions about the way of working and care work). **Results:** Regarding the characterization of the participant's profile, there was a predominance of the female gender; the age group that prevailed among professionals was 30 to 39 years; the educational level emerged was the specialization, being the largest number of the interviewed nursing technicians; the workload of most professionals was 30 hours a week; the most of them used to work day shift; the prevalent link was the EBSERH; half of the interviewed professionals only worked in HUB and had up to one year of work in the institution and time of service. The main elements of job satisfaction and disatisfaction were teamwork and the relationships between professionals. It has prevailed as a reason for the professionals satisfaction to work with what they like. The main cause of disatisfaction was the delay and bureaucracy in order to create restrictions, to make it difficult to deliver of materials or the provision of some service to sectors and users. **Final considerations:** The finding demonstrated the existence of different links in the institution, lack of material and professionals, lack of planning and disorganization of the work structure and work process, requiring a reflection on the management of the sectors and the hospital, in order to overcome the difficulties in the working conditions and relations. However, despite all the problems and factors of dissatisfaction in a university hospital, we also found that the opportunity for the professional to be in constant learning and specially to enjoy what he does or his profession, influence job satisfaction.

**Key-words:** Job satisfaction. University Hospital. Health Care Professionals.

**LISTA DE QUADROS**

|  |    |
|--|----|
| Quadro 1: Categorias e códigos referentes a satisfação e insatisfação com o trabalho em um hospital universitário.....                       | 36 |
| Quadro 2: Categorias, códigos e número de falas dos profissionais referentes a satisfação com o trabalho em um hospital universitário.....   | 84 |
| Quadro 3: Categorias, códigos e número de falas dos profissionais referentes a insatisfação com o trabalho em um hospital universitário..... | 85 |

## LISTA DE GRÁFICOS

|   |    |
|---|----|
| Gráfico 1: Sexo dos profissionais dos setores CPA e Clínica Cirúrgica do HUB que participaram da pesquisa. ....   | 38 |
| Gráfico 2: Faixa Etária dos profissionais dos setores CPA e Clínica Cirúrgica do HUB que participaram da pesquisa. ....                                 | 38 |
| Gráfico 3: Escolaridade dos profissionais dos setores CPA e Clínica Cirúrgica do HUB que participaram da pesquisa. ....                                 | 39 |
| Gráfico 4: Profissão dos trabalhadores dos setores CPA e Clínica Cirúrgica do HUB que participaram da pesquisa. ....                                    | 40 |
| Gráfico 5: Jornada de trabalho dos profissionais dos setores CPA e Clínica Cirúrgica do HUB que participaram da pesquisa.....                           | 40 |
| Gráfico 6: Turno de trabalho dos profissionais dos setores CPA e Clínica Cirúrgica do HUB que participaram da pesquisa.....                             | 41 |
| Gráfico 7: Vínculo trabalhista dos profissionais dos setores CPA e Clínica Cirúrgica do HUB que participaram da pesquisa.....                           | 41 |
| Gráfico 8: Outros vínculos trabalhistas dos profissionais dos setores CPA e Clínica Cirúrgica do HUB que participaram da pesquisa. ....                 | 42 |
| Gráfico 9: Tempo de serviço dos profissionais dos setores CPA e Clínica Cirúrgica do HUB que participaram da pesquisa.....                              | 42 |
| Gráfico 10: Tempo de trabalho no hospital universitário dos profissionais dos setores CPA e Clínica Cirúrgica do HUB que participaram da pesquisa. .... | 43 |

**LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

ABS- Atenção Básica em Saúde  
CACON- Centro de Alta complexidade em Oncologia  
CLT- Consolidação das Leis do Trabalho  
CNES- Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde  
CNRM- Comissão Nacional de Residência Médica  
CPA- Centro de Pronto Atendimento  
DF- Distrito Federal  
EBSERH- Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares  
ECG- Eletrocardiograma  
EPI- Equipamento de Proteção Individual  
ESF- Estratégia Saúde da Família  
HDA- Hospital Docente Assistencial  
HDFPM- Hospital do Distrito Federal Presidente Médici  
HE- Hospitais de Ensino  
HUB- Hospital Universitário de Brasília  
HU- Hospital Universitário  
INAMPS- Instituto Nacional de Assistência Médica da Previdência Social  
IPASE- Instituto de Pensões e Aposentadoria dos Serviços do Estado  
MCT- Ministério da Ciência e Tecnologia  
MEC- Ministério da Educação  
MS- Ministério da Saúde  
PA- Pressão Arterial  
RJU- Regime Jurídico Único  
SES/DF- Secretaria de Estado de Saúde do DF  
SUS- Sistema Único de Saúde  
UBS- Unidade Básica de Saúde  
UNB- Universidade de Brasília  
UTI- Unidade de Terapia Intensiva

## Sumário

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. INTRODUÇÃO .....</b>   | <b>14</b> |
| <b>2. OBJETIVOS .....</b>  | <b>16</b> |
| 2.1. Objetivo Geral .....  | 16        |
| 2.2. Objetivos Específicos .....   | 16        |
| <b>3. CONTEXTO DO ESTUDO.....</b>  | <b>17</b> |
| 3.1. Hospitais de ensino e universitário no Brasil .....                                   | 17        |
| 3.2. Hospital universitário de Brasília.....   | 19        |
| <b>4. REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>  | <b>23</b> |
| 4.1. Trabalho em Saúde .....   | 23        |
| 4.2. O trabalho no ambiente hospitalar.....  | 26        |
| 4.3. Satisfação e Insatisfação no Trabalho em Saúde.....                                   | 27        |
| <b>5. METODOLOGIA.....</b>   | <b>32</b> |
| 5.1. Tipo de Estudo.....   | 32        |
| 5.2. Local do estudo.....  | 33        |
| 5.3. Participantes da pesquisa.....  | 34        |
| 5.4. Procedimentos para coleta de dados .....  | 34        |
| 5.5. Sistematização e análise dos dados .....  | 35        |
| 5.6. Aspectos Éticos .....   | 36        |
| <b>6. RESULTADOS .....</b>   | <b>38</b> |
| 6.1. Perfil dos participantes do estudo.....   | 38        |
| 6.2. Satisfação e insatisfação profissional no trabalho em um hospital universitário ..... | 43        |
| 6.2.1. O hospital como espaço de formação e trabalho .....                                 | 43        |
| 6.2.2. Condições do emprego .....  | 46        |
| 6.2.3. Condições de trabalho .....   | 50        |
| 6.2.4. Composição e divisão do trabalho.....   | 59        |
| 6.2.5. Relações no trabalho.....   | 63        |
| 6.2.6. Percepções sobre o modo de trabalhar .....  | 73        |
| 6.2.7. Trabalho assistencial.....  | 78        |

|   |            |
|---|------------|
| <b>7. DISCUSSÃO .....</b>   | <b>87</b>  |
| <b>8. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>                                   | <b>100</b> |
| <b>9. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>                            | <b>102</b> |
| <b>Apêndice A- Identificação do Participante da Pesquisa.....</b>     | <b>114</b> |
| <b>Anexo A- Roteiro de entrevista .....</b>                           | <b>115</b> |
| <b>Anexo B- Parecer do Comitê de Ética em Pesquisa .....</b>          | <b>116</b> |
| <b>Anexo C- Termo de Consentimento Livre e Esclarecido -TCLE.....</b> | <b>120</b> |