

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SÓCIO-ECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA ADMINISTRAÇÃO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Gisele Selau da Silva

**Avaliação da satisfação no trabalho dos servidores da Secretaria Municipal de Saúde de
Praia Grande - SC**

Praia Grande

2022

Gisele Selau da Silva

**Avaliação da satisfação no trabalho dos servidores da Secretaria Municipal de Saúde de
Praia Grande - SC**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à disciplina, CAD 9189 – Trabalho de Conclusão como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Administração Pública pela Universidade Federal de Santa Catarina.

Área de concentração Gestão da Saúde.

Orientador: Prof. Marcelo Macedo

Florianópolis

2022

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor, através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFSC.

Silva, Gisele Selau da
Avaliação da satisfação no trabalho dos servidores da Secretaria Municipal de Saúde de Praia Grande - SC / Gisele Selau da Silva; orientador, Marcelo Macedo, 2022. 64p.
Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Sócio Econômico, Graduação em Administração, Florianópolis, 2022.
Inclui referências.
1. Administração Pública. 2. Satisfação do servidor público em saúde. I. Macedo, Marcelo. II. Universidade Federal de Santa Catarina. Graduação em Administração. III. Título.

Avaliação da satisfação no trabalho dos servidores da Secretaria Municipal de Saúde de Praia Grande - SC

Gisele Selau da Silva

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO NO TRABALHO DOS SERVIDORES DA
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PRAIA GRANDE - SC**

Este Trabalho de Conclusão de Curso foi julgado adequado para obtenção do Título de Bacharel em Administração Pública e aprovado em sua forma final pelo Departamento de Ciências da Administração da Universidade Federal de Santa Catarina.

Praia Grande, 25 de junho de 2022.

Examinadores:

Prof. Marcelo Macedo

Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

Prof.^a Louise de Lira Roedel Botelho

Universidade Federal da Fronteira Sul (UFFS)

Este trabalho é dedicado aos meus pais, minha irmã, sobrinha e meu namorado que sempre me incentivaram a continuar.

RESUMO

Este trabalho vem apresentar a importância da satisfação do servidor público em saúde para o seu bem-estar. A satisfação envolve inúmeros fatores organizacionais. A satisfação no trabalho promove proteção à saúde e proporciona estabilidade financeira e psicológica. Sua ausência pode acarretar inúmeros prejuízos a saúde do servidor, como, lesões musculoesqueléticas e transtornos mentais e emocionais. A intenção deste trabalho é analisar impactos em relação a satisfação do trabalho dos servidores da secretaria municipal de saúde. Também intenciona-se identificar os principais conceitos e características relacionadas a satisfação, bem como verificar a percepção dos servidores. Fez-se um estudo de caso do tipo exploratório, de natureza básica, do tipo qualitativa, com a aplicação de um questionário em 52 servidores atuantes na secretaria de saúde de Praia Grande escolhidos de forma aleatória. Os resultados da pesquisa foram dispostos em figuras do tipo gráficos e comentadas na sequência. Foi delimitado o perfil do servidor público da Secretaria de Saúde municipal de Praia Grande quanto ao gênero, faixa etária, grau de instrução e tempo de serviço na repartição.

Palavras-chave: satisfação; servidor público; secretaria de saúde.

ABSTRACT

This work presents the importance of public servant satisfaction in health for their well-being. Satisfaction involves numerous organizational factors. Job satisfaction promotes health protection and provides financial and psychological stability. Its absence can cause numerous damages to the server's health, such as musculoskeletal injuries and mental and emotional disorders. The intention of this work is to analyze impacts in relation to the job satisfaction of the servers of the municipal health department. It is also intended to identify the main concepts and characteristics related to satisfaction, as well as to verify the perception of the servers. An exploratory case study was carried out, of a basic nature, of a qualitative nature, with the application of a questionnaire to 52 employees working at the health secretariat of Praia Grande, chosen at random. The research results were arranged in graphic-type figures and commented in the sequence. The profile of the public servant of the Municipal Health Department of Praia Grande was delimited in terms of gender, age group, level of education and length of service in the department.

Keywords: satisfaction; public server; health's secretary

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Tipos de Estudo de Caso	27
Figura 2 Caracterização dos Estudos de Caso	28
Figura 3 Fluxograma	30
Figura 4 Gênero	33
Figura 5 Faixa Etária	34
Figura 6 Nível de Formação	35
Figura 7 Tempo de Trabalho	35
Figura 8 Questão 1.....	36
Figura 9 Questão 2.....	37
Figura 10 Questão 3.....	38
Figura 11 Questão 3.1.....	39
Figura 12 Questão 4.....	40
Figura 13 Questão 4.1.....	41
Figura 14 Questão 5.....	42
Figura 15 Questão 6.....	42
Figura 16 Questão 7.....	43
Figura 17 Questão 8.....	44
Figura 18 Questão 9.....	45
Figura 19 Questão 10.....	46
Figura 20 Questão 11.....	47
Figura 21 Questão 12.....	48
Figura 22 Questão 13.....	49
Figura 23 Questão 14.....	50
Figura 24 Questão 15.....	51
Figura 25 Questão 15.1.....	52
Figura 26 Questão 16.....	53

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	9
1.1. OBJETIVOS	11
1.2.1 OBJETIVO GERAL.....	11
1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	11
1.2. JUSTIFICATIVA	11
1.3. ESTRUTURA DO TRABALHO	13
2. REFERENCIAL TEÓRICO	14
2.1. SATISFAÇÃO NO TRABALHO	15
2.2. SATISFAÇÃO NO TRABALHO EM SERVIÇOS PÚBLICOS.....	18
2.3. SATISFAÇÃO NO TRABALHO EM SAÚDE.....	20
2.4. SATISFAÇÃO PROFISSIONAL EM SAÚDE PÚBLICA	23
3. METODOLOGIA	26
3.1. CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA	28
3.2. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	29
3.2.1. Coleta de dados	30
3.2.2. Análise dos dados	32
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO	33
5. CONCLUSÃO	54

1. INTRODUÇÃO

A satisfação no trabalho envolve inúmeros fenômenos organizacionais tais como a interação dos colaboradores entre si, com a sua gerência e com o usuário do serviço, boas condições de trabalho, como um ambiente saudável e com equipamentos adequados à realização das atividades (ORGANIZACIONAIS, 2012). Com a propagação do desgaste físico e emocional relacionado ao trabalho em diversas profissões, o tema satisfação no trabalho vem ganhando cada vez mais destaque no contexto organizacional, sendo valorizada como um motivador do sucesso profissional (SOUZA; MILANI; ALEXANDRE, 2015).

A satisfação com o trabalho é um fator de proteção à saúde proporcionando estabilidade financeira e psicológica aos servidores, tal estabilidade tem importante papel no favorecimento do desenvolvimento de capacidades individuais e coletivas. Em contrapartida, a insatisfação pode provocar inúmeros problemas, dentre eles lesões musculoesqueléticas, transtornos mentais e emocionais (SOUZA; MILANI; ALEXANDRE, 2015).

No caso do serviço público, a satisfação do servidor no exercício de sua função é relevante para a otimização do serviço o que permite o aumento da eficiência na realização dos serviços ofertados pela secretaria, minimiza os custos do serviço e maximiza os resultados eficazes, bem como auxilia na manutenção da saúde do profissional e do usuário do serviço (SERAPIONI e SILVA, 2011; DE MARCO et al., 2008).

Sabe-se que servidores insatisfeitos podem tornar-se resistentes a mudanças de gestão e mantém baixo nível de qualidade no serviço prestado (MARQUES et al., 2016). A satisfação do servidor pode ser um fator a considerar na melhora do nível de serviço ofertado pelas organizações, uma vez que influencia diretamente a qualidade do serviço prestado por ele. (ARANTES, 2016).

Alguns autores, como Addae e Parboteeah (2008), Bellou (2009), Liu, Tang e Zhu (2008), Kuvaas (2009), vêm estudando a satisfação sob novas abordagens no contexto público em diversos países do mundo. Como característica básica, tais abordagens apresentam a utilização de práticas empresariais, já difundidas no âmbito privado, no meio público e a relação delas com a satisfação dos funcionários (LADEIRA; SONZA; BERTE, 2012). Esses estudos são fundamentados em técnicas e estratégias para entender a satisfação dos funcionários do setor público, bem como agregam conhecimento a estudos clássicos na pesquisa da satisfação através de novas abordagens. Com esses estudos intencionam-se a

compreensão da evolução da satisfação no setor público, sendo essencial para o aprimoramento do conhecimento e a obtenção de resultados fidedignos a respeito de práticas gerenciais já utilizadas (LADEIRA; SONZA; BERTE, 2012).

Mergulhando no universo da gestão em saúde, Gonçalo et al (2012) em um estudo sobre a resolutividade em operações de serviços hospitalares, concluíram que da disponibilidade de informação e da forma como os profissionais lidam com ela, depende a qualidade das interações, definindo o fracasso ou o sucesso das operações. Um estudo realizado por Schoenfish e Lipscomb (2008) mostra que níveis médios e baixos de satisfação dos enfermeiros estão diretamente ligados a prejuízos no tratamento aos pacientes. A participação dos trabalhadores em pesquisas de percepção sobre a organização do trabalho pode auxiliar nas prioridades estabelecidas para os setores da organização (GOMES; PINTO; CASSUCE, 2021). Isto torna possível a melhora do clima organizacional e gera oportunidade de ajuste psicológico do trabalho, otimizando o desempenho organizacional (DELOY et al, 2010).

A qualidade dos serviços de saúde depende do profissional e de sua experiência e comprometimento, no entanto ele nem sempre tem suas necessidades e expectativas atendidas. Para que essas necessidades e expectativas sejam alcançadas é necessário que se conheça o nível de satisfação e os pontos em que esse nível cai. Entender as razões da satisfação ou insatisfação no trabalho em saúde torna possível adotar medidas corretivas ou incentivadoras para a melhoria do nível do atendimento (ARANTES, 2016).

Nesse contexto, o estudo proposto será realizado na Secretaria de Saúde do Município de Praia Grande atende uma população de 7.312 habitantes, desenvolvendo atividades em educação em saúde, saúde da mulher e da criança, saúde oral, saúde do trabalhador, vigilância epidemiológica e sanitária, saneamento e imunização. Para isto, ela conta com três Unidades Básicas de Saúde, sendo uma no centro e duas no interior do município. Seu quadro de funcionários é composto pelo secretário municipal de saúde, cinco médicos, quatro enfermeiros, nove técnicos de enfermagem, dois cirurgiões dentista, quatro recepcionistas, dois serviços gerais, oito motoristas, seis administrativos, um assistente social, um agente da vigilância sanitária, três fisioterapeutas, uma fonoaudióloga, uma psicóloga e dois farmacêuticos.

Tendo a satisfação no trabalho como tema deste estudo levanta-se a questão: quais os impactos da satisfação em relação ao trabalho, dos servidores municipais atuantes na

Secretaria Municipal de Saúde de Praia Grande – SC?

1.1. OBJETIVOS

1.2.1 OBJETIVO GERAL

- Analisar os impactos em relação à satisfação no trabalho dos servidores da Secretaria de Saúde de Praia Grande, Santa Catarina.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar os principais conceitos relacionados à satisfação no trabalho;
- Identificar as principais características relacionadas à satisfação dos servidores da saúde pública; e
- Verificar a percepção dos servidores quanto à satisfação no trabalho.

1.2. JUSTIFICATIVA

Com a busca constante pela evolução e o crescente aumento da exigência do trabalho de qualidade do profissional de saúde, as expectativas sobre este profissional têm sido maiores atualmente exigindo mais de sua capacidade física e psíquica (ARANTES, 2016). A realização deste estudo vem fazer uma análise na satisfação dos colaboradores da presente secretaria de saúde.

A Unidade Básica de Saúde (UBS) é a porta de entrada do usuário ao serviço de saúde, o Sistema Único de Saúde (SUS). Na UBS atuam profissionais médico, enfermeiro, dentista e agente de saúde que, juntos, compõe a Equipe de Estratégia de Saúde da Família (ESF). Pode-se, em uma UBS, ter acesso a ações de promoção, prevenção e tratamento relacionadas a saúde da mulher, da criança, saúde mental, planejamento familiar, prevenção

a câncer, pré-natal e cuidado de doenças crônicas como diabetes e hipertensão, fazer curativos, inalação, vacinas afim da imunização, coletar exames laboratoriais, obter tratamento odontológico, receber medicação básica e ser encaminhado para atendimento com especialista.

O direito a saúde é assegurado a população brasileira de forma integral, universal e gratuito. Segundo a Constituição Federal Brasileira de 1988 “Saúde é um direito de todos e dever do Estado”, afim de garantir este direito políticas públicas adequadas devem ser adotadas pela administração afim de suprir a demanda e a qualidade necessária a esse setor importantíssimo da administração pública.

A satisfação no trabalho é um tema relevante para a área da saúde, assim como em todas as áreas, interferindo diretamente na qualidade da assistência e percepção dos aspectos relacionados à profissão (DESLANDES, 1997). No Brasil, a maioria dos estudos realizados são voltados ao usuário, sem mencionar os profissionais responsáveis por esse atendimento, que são instrumentos importantes na assistência à saúde (TAMBASCO; SILVA; PINHEIRO; GUTIERREZ, 2017).

Conforme Di Lascio (2003) fatores que definem a eficácia de uma organização e mostram os seus resultados estão diretamente ligados aos funcionários, com suas formas de pensar e agir e seu envolvimento nas questões organizacionais. A saúde no trabalho é uma importante estratégia para assegurar não só a saúde dos trabalhadores, mas também para a realização pessoal e profissional, contribuindo positivamente para o aumento da melhoria da qualidade do serviço ofertado, segundo Rodrigues, et al (1999). A evidenciação das insatisfações profissionais traz à tona diferentes acidentes e doenças de trabalho dos quais tais profissionais estão sujeitos, justificando, assim, a importância deste estudo.

Em estudos realizados pelo jornal Gallup constatou-se que empresas que aumentam o nível de engajamento dos funcionários, aumentando o nível de satisfação, de forma consciente ganham em eficiência e eficácia (BECK E HARTER, 2014; HARTER E ADKINS 2015; ROBBINS, DECENZO E WOLTER, 2020). Diretamente ligada a esse engajamento está a comunicação entre os colaboradores e a gerência que é responsável por 70% do engajamento do funcionário utilizando seus pontos fortes para tal melhoria. Empresas com o aumento do número de gestores talentosos e dobrando a taxa de funcionários engajados obtêm ganhos por ação 147% mais altos que de seus concorrentes. O nível de engajamento do profissional está diretamente ligado ao nível de satisfação dele no trabalho.

Entretanto, conforme Wright e Davis (2003) a combinação de fatores como características pessoais, do trabalho e organizacionais e a motivação do servidor público tem sido pouco explorada em estudos. Ainda segundo os autores:

Em suma, a satisfação no trabalho dos funcionários públicos em diferentes países é provavelmente um resumo de uma variedade de componentes: motivação do serviço público, atributos do local de trabalho, relações de trabalho e até mesmo o ambiente do país. Estes são elaborados nas subseções subsequentes (WRIGHT; DAVIS, 2003, pág.5).

Dito isto se destaca a importância deste estudo para a evidenciação dos pontos críticos quanto a satisfação dos servidores da Secretaria de Saúde, dando clareza para o que deve ser feito para a melhoria da satisfação destes colaboradores. Contribuindo, assim com a área de administração pública destacando pontos de insatisfação do servidor, auxiliando nas decisões de políticas a serem tomadas a fim de melhorar a satisfação no trabalho e, conseqüentemente, o serviço ofertado pela secretaria.

1.3. ESTRUTURA DO TRABALHO

Neste trabalho realizou-se um estudo de caso com a aplicação de questionários aos servidores públicos atuantes na Secretaria de Saúde do município de Praia Grande, Santa Catarina.

Na introdução foi apresentada a importância da satisfação do funcionário em seu ambiente de trabalho e os fatores que influenciam na satisfação. Também descrito na introdução encontra-se a justificativa para a importância de mensuração do nível de satisfação do servidor, bem como foram apresentados os objetivos deste estudo.

No capítulo dois apresenta-se o referencial teórico, onde se expõe ideias e estudos de já realizados dando um embasamento teórico para o trabalho atual. Discorre-se sobre a satisfação no trabalho, a satisfação no trabalho em serviço público, a satisfação no trabalho em saúde e a satisfação do profissional em saúde pública.

A metodologia utilizada para a elaboração deste trabalho está disposta no capítulo três, utilizando-se da literatura pré-existente para embasar as técnicas utilizadas. É apresentado neste capítulo o fluxograma da realização do trabalho, a forma como será descrito o questionário aplicado e a maneira a ser analisados os dados obtidos com ele.

Os resultados e discussões estão dispostos no capítulo quatro, onde se apresentam os dados obtidos com a aplicação do questionário e faz-se uma discussão sobre estes dados.

Por fim temos a conclusão, nela fez-se uma análise final sobre os resultados obtidos neste trabalho.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Algumas características influenciam diretamente a satisfação do setor público no trabalho. A rotina, tarefas cotidianas, com um grau de previsibilidade, sem exigir muita variedade de experiência ou habilidade proporciona uma experiência tediosa que tem efeito negativo na satisfação. A especificidade no trabalho tem efeito positivo, tendo o entendimento claro do que é esperado em termos de desempenho evita-se ambiguidades e aumenta a probabilidade de sucesso, trazendo maior satisfação. Os programas de Recursos Humanos relacionados à treinamento, ascensão profissional e desenvolvimento de habilidades tendem a aumentar a produtividade e a probabilidade de sucesso do servidor, também influenciando positivamente a satisfação. A manutenção de um *feedback* periódico com os servidores aumenta a percepção de especificidade do trabalho e as ações de recursos humanos, sendo favorável à satisfação (LADEIRA; SONZA; BERTE, 2012).

Conflitos devido à falta de planejamento nas definições das metas das organizações criam instabilidades, gerando imprecisão nas tarefas diárias. Dessa forma é mais fácil evidenciar o que não é feito pelo servidor ao invés da tarefa em que está trabalhando, o que deixa o trabalho mais burocrático e diminui a satisfação com a realização das tarefas (LADEIRA; SONZA; BERTE, 2012).

Percebe-se no setor público que os servidores dão mais valor a importância do trabalho realizado, a forma como esse trabalho impacta nos assuntos públicos, sua relevância para a sociedade, sua autonomia dentro da empresa e a chance de aprender coisas novas, do que o poder da alta renda oferecida pelo setor privado (FRANK e LEWIS 2004). A satisfação, segundo Wright e Davis (2003) pode ser moldada pela motivação no setor público como um mediador ou moderador.

2.1. SATISFAÇÃO NO TRABALHO

A satisfação no trabalho é a atitude com relação às tarefas profissionais realizadas pelo colaborador da organização. Para um trabalhador estar satisfeito com o trabalho é necessário que ele se sinta capaz de cumprir determinada função a qual foi designado, sinta que esta função tem um propósito e reconheça o trabalho que realiza como algo essencial para a organização. A satisfação no trabalho traz consigo inúmeros benefícios para a organização, tais como a diminuição da rotatividade de pessoal, diminuindo o trabalho com treinamentos e adaptação de novos funcionários, aumento da produtividade, aumento dos lucros e diminuição do número de casos de doenças psicológicas e afastamento do trabalho (MARQUEZE; MORENO, 2005).

A motivação no trabalho é algo que tem um papel muito importante na satisfação do trabalhador em geral e tem uma função relevante para a administração, trata-se de um fator fundamental para a melhoria do desempenho dos empregados, influenciando o alcance dos objetivos da empresa estando ligada a segurança em termos pessoais psicológicos e familiares (RODRIGUEZ, 2000 apud HERSEY & BLANCHARD, 1986). A satisfação, por sua vez, está ligada ao desempenho das atividades das pessoas atuantes em uma organização refletindo a imagem da empresa e o comprometimento com o crescimento da mesma.

Segundo Locke (1973), a satisfação no trabalho é o discernimento que o funcionário tem da maneira como seu trabalho representa certos valores individuais em relação ao trabalho, podendo ela ser considerada o resultado da avaliação do indivíduo sobre suas experiências no trabalho, podendo considerar como agradáveis ou positivas, sendo os elementos do ambiente organizacional e do próprio trabalho condicionantes importantes para tal satisfação. As pesquisas de satisfação vêm buscando identificar quais os valores em relação ao trabalho pesam sobre esta satisfação e como é a percepção do funcionário quanto a importância dada pela empresa a esses valores. Entretanto a definição de satisfação no trabalho não é um consenso, ela apresenta uma diversidade de antecedentes. Se assemelhando a esse conceito de avaliação, Sánchez-Sellero, Cruz- González & Sánchez-Sellero (2014) acreditam em um desenvolvimento de expectativas sobre o seu trabalho, por parte do indivíduo, e ao realizá-lo compara com aquelas expectativas. Desta forma, quanto mais próximo for o trabalho realizado de sua expectativa, mais o indivíduo se sentirá satisfeito.

A satisfação possui, além da expectativa do indivíduo, um componente afetivo ou

emocional. Culturas organizacionais voltadas aos aspectos afetivos e valorização do indivíduo estão ligadas ao aumento da satisfação e do comprometimento do colaborador, com o aumento do comprometimento espera-se que sejam aumentados os níveis de satisfação e ampliados os efeitos positivos da relação entre cultura e o comprometimento da organização. Acredita-se que o comprometimento do empregado resulta no desenvolvimento de afetividade para com a empresa, como consequência observa-se aumento no sucesso da organização (SILVA; CASTRO; DOS-SANTOS; LIMA NETO, 2018).

Segundo a definição de Spector (1985, p. 695) a satisfação é a “representação de um agrupamento de sentimentos avaliativos sobre o trabalho, uma variável de atitude que reflete como uma pessoa se sente com relação ao trabalho de forma geral e em seus vários aspectos”.

Walton (1973) listou oito fatores como sendo o foco onde a organização deve se atentar para promover a satisfação no trabalho, são eles: recompensa justa, segurança no trabalho (condições de trabalho), uso das capacidades humanas, possibilidade de crescimento, relacionamento interpessoal no trabalho, equidade, relevância social do trabalho e equilíbrio entre vida profissional e pessoal.

A satisfação no trabalho se apresenta como o resultado da interação entre o profissional, suas características pessoais, valores, expectativas com o ambiente e empresa. Esta satisfação pode ser percebida através da qualidade do trabalho, desempenho, produtividade, pontualidade, absenteísmo e rotatividade na organização. Insatisfações observadas em decorrência de insatisfações no trabalho influenciam a vida do indivíduo como um todo, pessoalmente e emocionalmente, gerando doenças ocupacionais, dificuldades de ajustamento pessoal, desequilíbrio emocional e insatisfação no trabalho (SOUSA e COLETA, 2012).

Segundo Lizote, Verdinelli e Nascimento (2017) a satisfação no trabalho é um tema complexo e de difícil definição onde as necessidades e os objetivos diferem de um indivíduo para outro. Inclusive em um mesmo indivíduo a satisfação passa por várias nuances no decorrer do tempo, um sujeito com nível alto de satisfação em um determinado momento pode se sentir desmotivado com o tempo e apresentar a queda no índice de satisfação. O nível de satisfação sofre influências segundo sua ambição pessoal, expectativas no trabalho e em sua vida pessoal. Ainda segundo o autor, a falta de foco na gestão em necessidades da sociedade e do próprio empregado, bem como o excesso de apego as normas, resulta na falta de estímulo e diminuição do nível de satisfação.

Diante da necessidade constante de adequação ao mercado de trabalho percebe-se a importância da valorização do capital humano, que é uma das principais armas da empresa, pois a partir do momento que o colaborador se sente motivado, valorizado e importante para a empresa passa a fazer parte da organização rendendo melhor desempenho, segundo Carmo et al (2018). Reafirmando, assim, a necessidade de mensuração do nível de satisfação para possibilitar uma maior motivação profissional e, conseqüentemente, o aumento do nível de lucratividade da empresa.

A motivação no trabalho está diretamente ligada a aspectos específicos da satisfação como as satisfações contextuais, avaliando a satisfação quanto ao crescimento profissional, a qualidade de supervisão, sistema de compensação, ambiente social e com a segurança ou estabilidade no trabalho (HACKMAN e OLDHAM, 1980). Este é o modelo de pesquisa de satisfação no trabalho apontado pela literatura como o mais compreensivo e utilizado (GLISSON e DURICK, 1988; LINES, 2005).

Com os trabalhadores passando muito mais tempo convivendo em um ambiente laboral do que com sua família, se tornam cada vez mais importantes a satisfação e a qualidade desse tempo passado na organização. Desgaste físico e emocional se alastra por ambientes corporativos, onde, na maior parte das vezes, o ambiente organizacional fala mais sobre a qualidade de vida dos trabalhadores do que eles mesmos, é o que dizem os psicólogos Maslach e Leiter (1999). Ainda segundo os psicólogos algo que pode ser exercitado sem custos extras é o desenvolvimento da autoestima e a empatia nos ambientes organizacionais diminuindo, assim, o nível de desgaste e insatisfação do funcionário. A implementação de estratégias para sensibilização da alta gestão deve ser exercitada, pois programas como o de qualidade de vida no trabalho (QVT) servem para baratear custos com saúde, tendo assim um caráter profilático e aumentando a satisfação do trabalhador. A doença é muito mais onerosa segundo Souto (2017).

Algumas características do trabalho influenciam diretamente a satisfação do funcionário dentro da organização. Essas características podem ser entendidas como a natureza do trabalho em relação as tarefas que são compreendidas por ele (ALVES, 2011).

2.2. SATISFAÇÃO NO TRABALHO EM SERVIÇOS PÚBLICOS

A inserção da preocupação com a satisfação no setor público trata-se de uma ferramenta recente, esta era tratada com pouca importância anteriormente. Contudo sua inclusão gera inúmeros benefícios as organizações, segundo Angeluci et al. (2005) a redução de custos com a saúde dos trabalhadores é considerável. O aumento do nível de satisfação do funcionário leva a melhoria da qualidade de vida no trabalho apresentando diminuição dos níveis de estresse, menor incidência e prevalência de doenças ocupacionais, além de ser associada ao ganho no aumento da produtividade.

Esforços para que se entenda e explique melhor a satisfação no trabalho são especialmente importantes para o trabalho do setor público. Relatos de que funcionários do governo mostram distintos motivos e preferências de trabalho, e estes podem afetar os níveis de satisfação laboral. Há interpretações de que pessoas veem o emprego público como uma vocação e, por sua vez, atendendo a essa vocação geralmente desejam se esforçar para desempenhar o melhor possível e tornar o mundo um lugar melhor. Estes dotados de “vocação” apresentam altos níveis de motivação para o serviço público, por consequência sentem-se mais satisfeitos (WRIGHT; DAVIS, 2003).

A satisfação no trabalho ainda está diretamente ligada a evasão e a rotatividade de funcionários do setor público, segundo Borges (2013). A rotatividade de funcionário resulta em sérios problemas para a organização como aumento dos custos, perda de produtividade e a perda de conhecimento tácito. O alto nível de satisfação resulta em menor intenção de rotatividade e maior nível de comprometimento por parte do servidor.

O setor público tem passado, nas últimas décadas, por uma reforma em seu *modus operandi* incorporando práticas gerenciais e evidenciando o uso de padrões e normas de empreendimentos privados em sua gestão.

Oito fatores para a satisfação do funcionário público são identificados por Walton (1973 apud BORGES 2013). Recompensa justa, condições seguras de trabalho, uso de habilidades, possibilidade de crescimento, inter-relacionamento no trabalho, equidade, significado social do trabalho e redução do conflito trabalho-família são os fatores relatados pelo autor.

A rotina, a especificidade do trabalho e os recursos humanos estão entre algumas

características do trabalho estudadas por Ladeira, Sonza e Berte (2012) que tem efeito direto sobre a satisfação no trabalho do servidor público. Além destas, algumas características influenciam indiretamente, é o caso do *feedback*, pois é decorrente da especificidade e dos recursos humanos. Um salário compatível com a função exercida, reconhecimento da sua importância, oferta de melhores condições de trabalho e aperfeiçoamento desse trabalho estão entre as ações importantes a serem adotadas em uma instituição pública interessada em obter melhores resultados.

A satisfação, segundo Wright e Davis (2003) pode ser moldada pela motivação no setor público como um mediador ou moderador. Trabalhadores satisfeitos são mais produtivos, apresentam trabalho de maior qualidade, melhoram a competitividade e o sucesso da empresa, assim como a assiduidade e permanência na organização.

A partir do momento em que o gestor tem consciência de que os trabalhadores são partes fundamentais para o bom funcionamento da organização a preocupação com a satisfação e a visão do funcionário como um todo ganha mais importância e visibilidade. Segundo Campos (1992apud SILVA, 2008), é importante saber que só se melhora o que se pode mensurar, assim a importância do estudo da satisfação dos funcionários, pois a necessidade de melhorias e aperfeiçoamento é uma constante.

Diferentemente do setor privado, no setor público fatores motivacionais intrínsecos, ligados a natureza do trabalho, como a percepção da relevância do trabalho desempenhado, tem mais influência sobre a motivação do servidor segundo Klein e Mascarenhas (2016), reafirmando a importância mensuração destes fatores.

Os fatores intrínsecos, responsáveis pela satisfação e motivação do servidor público, são relacionados à realização do trabalho, satisfação de necessidades pessoais simbólicas como o prazer e a identificação com o trabalho, a busca por desenvolvimento pessoal e profissional, o *status* do cargo, a busca por responsabilidade e a autonomia na execução do trabalho, o reconhecimento dos colegas, entre outros. Os fatores extrínsecos, como a remuneração, reduzem desconfortos básicos, porém, não desempenham papel relevante na satisfação do trabalhador (KLEIN E MASCARENHAS, 2016).

A rotina é uma característica do trabalho onde o grau de previsibilidade é aumentado e exige, assim, menor variedade de experiências e habilidades por parte do servidor, ela contribui, segundo Ladeira, Sonza e Berte (2012), negativamente para a satisfação do funcionário. A especificidade no trabalho evita dúvidas quanto ao que os superiores esperam

do trabalho realizado pelo servidor, isso influencia positivamente a satisfação dele. Recursos humanos estão relacionados à percepção sobre oportunidades de treinamento, ascensão profissional e desenvolvimento das habilidades na organização, o que, além de aumentar a produtividade organizacional e ao desempenho de seu trabalho, reduzem o estresse ou insatisfação no trabalho tendo efeito positivo direto na satisfação do trabalho. O feedback, a avaliação do trabalho do funcionário, por parte dos superiores e dos usuários do serviço aumentam indiretamente o grau de especificidade do trabalho, norteando o trabalho do funcionário e influenciando, assim, positivamente a sua satisfação quanto ao trabalho realizado (SEBASTIÁN-HEREDERO, 2020).

A rotina exaustiva, tarefas cotidianas, com um grau de previsibilidade aumentado, sem exigir muita variedade de experiência ou habilidade proporciona uma experiência tediosa que tem efeito negativo na satisfação. A especificidade no trabalho tem efeito positivo, tendo o entendimento claro do que é esperado em termos de desempenho evita-se ambiguidades e aumenta a probabilidade de sucesso, trazendo maior satisfação. Os programas de Recursos Humanos relacionados à treinamento, ascensão profissional e desenvolvimento de habilidades tendem a aumentar a produtividade e a probabilidade de sucesso do servidor, também influenciando positivamente a satisfação. A manutenção de um *feedback* periódico com os servidores aumenta a percepção de especificidade do trabalho e as ações de recursos humanos, sendo, favorável à satisfação. (LADEIRA; SONZA; BERTE, 2012)

Problemas como a escassez de planejamento ou mesmo metas conflitantes em uma organização criam uma instabilidade e afetam a produção e a satisfação do funcionário, gerando imprecisão nas tarefas diárias. Neste contexto fica mais fácil evidenciar o que não é feito pelo servidor ao invés da tarefa em que está trabalhando deixando o trabalho mais burocrático e diminuindo a satisfação com a realização das tarefas (LADEIRA; SONZA; BERTE, 2012). Além de influenciar na satisfação com o trabalho as metas bem estabelecidas representam o grau de compreensão dos objetivos organizacionais por parte dos funcionários e são, assim, consideradas antecedentes que levam a satisfação.

2.3. SATISFAÇÃO NO TRABALHO EM SAÚDE

O trabalho do profissional de saúde caracteriza-se pela existência de um saber muito específico entorno do problema a ser enfrentado pelo paciente o qual ele atende. Dessa forma

exige desse profissional um conhecimento técnico e de ação cuidadora sobre seu cliente. Este profissional requer tanto cuidados como o usuário do serviço de saúde, pois pode significar sofrimento físico, mental e social, podendo gerar danos à saúde do mesmo conforme destaca Arantes (2016).

Assunção e Pimenta (2020) ressaltam que, reconhecidamente, o trabalho de enfermagem é de fundamental importância para a qualidade na prestação dos serviços de saúde, assim como é essencial para a garantia da produtividade das organizações de saúde. Mais do que outras funções da área, o profissional de enfermagem tem sua jornada de trabalho marcada por situações tensas, possivelmente tais circunstâncias estejam causando uma sobrecarga ao pessoal da enfermagem, visto que nem sempre os serviços são amparados pela adequada infraestrutura e ambiente laboral favoráveis ao desenvolvimento da atividade. Estes fatos estão associados tanto com a saúde desses profissionais quanto com a qualidade dos serviços por eles prestados e a rotatividade ou abandono da profissão.

A pandemia causada pelo coronavírus há quase dois anos escancara a desvalorização e desrespeito com os profissionais da saúde, especialmente quando o assunto é a enfermagem. O mundo piorou, em alguns lugares, até mesmo a comida ficou escassa, bancos, bares, restaurantes, escolas, todos ficaram com suas portas fechadas, as pessoas permaneceram em suas casas respeitando a quarentena, somente os profissionais da saúde, continuaram trabalhando muito, como sempre, salvando vidas, colocando suas vidas e as de seus familiares e amigos em risco a todo instante quando voltam para casa ou mesmo se isolando de seus entes queridos para a proteção deles.

Conforme fala Tomasi et al (2008 apud TAMBASCO; SILVA; PINHEIRO; GUTIERREZ, 2017) os profissionais da atenção primária a saúde são a base do sistema de saúde, sendo responsáveis pelo desenvolvimento e melhoria do sistema de saúde, dessa forma se percebe a relevância de abordar o tema de satisfação no trabalho, porque está evidente que o nível de satisfação interfere no dia a dia dos profissionais. Rebouças, Legay e Abelha (2007 apud ... pág.141) falam que:

(...) historicamente, a área da saúde no Brasil sofre por carência de recursos, principalmente humanos, visto que, nas instituições governamentais ou privadas, a prestação de serviços de saúde tem a necessidade de gerar lucros e explorar a força de trabalho.

O trabalho em uma equipe de saúde é como uma peça de teatro, por trás das cortinas existem pessoas muito especiais e competentes que garantem, na maioria das vezes, um final feliz a cada história (SOARES; SILVA; SILVA, 2011). A satisfação deste profissional em seu

trabalho tem importância tanto para o próprio profissional como para o usuário, pois afeta diretamente a qualidade do serviço prestado pelo mesmo podendo levar a queda da qualidade dos relacionamentos com os pacientes e afetar o tratamento disponibilizado à população. Sendo assim, a satisfação do profissional atuante na área de saúde é de importância considerável para a continuidade e melhoria dos serviços oferecidos pelo estabelecimento de saúde (MANUAL... 2019).

Para Santos e Cardoso (2010 et al ATANTES, 2016), a diminuição da satisfação profissional na área da saúde está ligada a sentimentos de sobrecarga e esgotamento por meio de uma forte exaustão emocional e estresse.

Conforme explica Alves (2007), o trabalho em serviços de saúde é caracterizado pelo trabalho de uma equipe multiprofissional. Sendo dividido em diversas atividades conta com a equipe que lida diretamente com saúde como profissionais de enfermagem, médicos, fisioterapeutas, entre outros. Além desses, profissionais que atuam em atividades de apoio como limpeza, lavanderia e copa, profissionais do setor administrativo que representam o planejamento, secretariado e gestão são tão importantes quanto para a organização e merecem tanta atenção quanto os que lidam diretamente com os pacientes.

A satisfação profissional pode ser beneficiada através de melhorias em aspectos específicos do trabalho, como treinamentos pela educação continuada, melhor remuneração, que é a principal queixa desta categoria, e melhora na carga laboral. Aspectos relacionados a gestão também influenciam a satisfação do profissional de saúde, como o aumento da autonomia do profissional no exercício de sua profissão, melhora no reconhecimento do trabalho e oferta de oportunidades de desenvolvimento. A qualidade das relações interpessoais dentro do ambiente de trabalho completa a lista de fatores com a capacidade de aumentar a satisfação no trabalho em saúde segundo Oliveira e Pedraza (2019).

O reconhecimento ao trabalho realizado tem grande peso na satisfação profissional, porém não substitui uma boa remuneração e boas condições de trabalho. Como exemplo desse reconhecimento vemos as manifestações de agradecimento ao pessoal da enfermagem frente a pandemia, peneiras e salva de palmas nas janelas como forma de agradecimento ao cuidado realizado por esses profissionais emocionaram o mundo, ajudando, assim, na motivação em dar seguimento ao trabalho árduo exigido em um momento difícil onde muitos profissionais de saúde acabaram por abandonar suas profissões devido a insegurança com o futuro (KLEIN; PEREIRA; LEMOS, 2019).

No âmbito hospitalar, a partir do diagnóstico situacional quanto a organização do trabalho na emergência do Hospital Geral de Arraial do Cabo (HGAC) identificou-se, entre outros, como um indicador de necessidade de melhoria o índice de satisfação profissional. Através do diagnóstico feito analisando as problemáticas levantadas no estudo, observou-se nos participantes o sentimento de desvalorização profissional, a precarização das condições de trabalho e a inexistência de ações educativas sendo implementadas no setor de emergência. Problemas com as condições de trabalho também foram identificados como fragilidades na alimentação, na gestão hospitalar, sobrecarga de trabalho, falta de um plano de carreira estabelecido e salários não condizentes com a jornada de trabalho (BARBOSA E CORTEZ, 2021).

Ainda no âmbito hospitalar estudo realizado por Lee (2005 apud GONÇALO et al. 2012) revela que baixos e médios níveis de satisfação com o trabalho, por parte de enfermeiros, ocasionado pelo excesso de demanda física, está diretamente ligado a prejuízos no tratamento aos pacientes.

Uma pesquisa realizada por Vieira et al (2020) em um hospital público de nível terciário na cidade do Rio de Janeiro observou-se que a satisfação dos profissionais de enfermagem no que se refere ao exercício profissional e a relação médico-enfermeiro assume valores mais baixos, estando cerca de 75% dos participantes insatisfeitos. Já a relação enfermeiro-enfermeiro chega próximo ao valor máximo de avaliação. Concluiu-se com esse estudo que os enfermeiros estão insatisfeitos com a situação laboral, ainda ficou estabelecida uma relação positiva entre a qualidade de vida e a satisfação no trabalho, ainda que de baixa magnitude.

2.4. SATISFAÇÃO PROFISSIONAL EM SAÚDE PÚBLICA

No Brasil o setor de saúde mobiliza entre 7,5% e 8% do PIB, em torno de 40% desse esforço é oriundo do setor público em suas três esferas de governo, federal, estadual e municipal (GUIMARÃES, 2006).

Os cargos de gestores de saúde pública são, geralmente, direcionados a uma pessoa de confiança política e na maioria dos casos sem nenhum ou pouco conhecimento técnico em saúde. Dessa forma as dificuldades enfrentadas por profissionais de saúde e usuários do serviço são agravadas pela falta de competência e conhecimento da área por parte destes

gestores em entender as reais necessidades das unidades de atendimento aos pacientes (FERNANDES; MACHADO; ANSCHAU, 2009).

Com a implementação do Sistema Único de Saúde (SUS), os serviços de Atenção Básica em Saúde (ABS) acrescem-se aos tradicionais riscos do dia a dia no trabalho da equipe de saúde, os riscos químicos, físicos, ergonômicos e biológicos, as características do local de trabalho e como é inserido na comunidade. É o caso da falta de previsibilidade no trato com o usuário que, tem em seu problema sempre a prioridade frente ao outro, trazendo ainda mais intensidade ao trabalho do profissional. (MAISSIAT et al.,2015)

Em 1994 foi criado o Programa de Saúde de família (PSF) que hoje leva o nome de estratégia de saúde da família (ESF), visando priorizar as ações de prevenção, promoção e recuperação da saúde das pessoas, com ele intencionou-se a aproximar a saúde e as famílias (SANTOS, 2016).

Com a expansão da Estratégia Saúde da Família (ESF) crescem cada vez mais as insatisfações no trabalho e reivindicações das equipes de saúde. Dessa forma a satisfação no ambiente profissional permanece como um elemento preocupante no desempenho do trabalho em saúde. É exigida dos profissionais de saúde pública a efetivação de metas e produção, na vertente gestão, e, melhores condições nos cuidados de saúde prestados, por parte dos usuários do SUS. Também merece atenção especial o estresse laboral sofrido pelos profissionais da ESF diante de tantas demandas de trabalho, predispondo a sintomas físicos e psicológicos, como ansiedade, depressão e síndrome de *burnout*. (LIMA; GOMES; BARBOSA, 2020)

Trabalhar em unidades de saúde é tarefa para poucos, atender e atentar as necessidades de cada paciente diferenciando casos e direcionando as prioridades é uma tarefa árdua. Mesmo com muito esforço o profissional acaba esbarrando em uma população insatisfeita com as condutas adotadas pelos profissionais. Tais profissionais enfrentam por vezes até mesmo ameaças por ser correto em sua conduta. Além disso, o profissional de saúde pública ainda pode sofrer cobranças por questões pessoais de raça, condições sociais e financeiras em municípios pequenos, o que é a realidade do município de estudo, onde questões políticas interferem muito no relacionamento entre ambas partes. Como menciona Wright e Davis (2003, pág. 1) tais profissionais:

(...) normalmente têm que realizar suas tarefas em um ambiente de trabalho altamente político e até politizado que está sujeito a mecanismos de responsabilidade relativamente rígidos e intenso escrutínio público e da mídia.

Na concepção de Deslandes (1997, pág. 104) “no campo da Saúde Pública, a avaliação de serviços é área de extrema relevância, já que viabiliza escolhas de planejamento e possibilita um controle técnico e social dos serviços e programas prestados à sociedade”. Na avaliação econômica, tecnológica e de qualidade da atenção em saúde vem sendo utilizado indicadores como o acesso, utilização, cobertura, eficácia, satisfação do usuário, objetivos, estrutura, processos, resultados, entre outros. Tais indicadores têm recebido reconhecimento e sendo amplamente divulgados.

Impactos psicológicos negativos são observados em unidades de saúde no que diz respeito a longas jornadas de trabalho, inexistência ou escassez de pausas para repouso e o ritmo laboral acelerado, a frustração e a defasagem na remuneração também estão entre os motivos que levam a diminuição da satisfação. Tal insatisfação leva ao abandono da carreira e a rotatividade no trabalho de enfermagem gerando perdas no âmbito socioeconômico e perdas para o serviço de saúde.

O trabalho na saúde implica a exposição à dor e morte, conflitos interpessoais, falta de autonomia e autoridade na tomada de decisões e indefinição do papel profissional, gerando um estado de *stress* crônico. Tal situação tem reflexo no profissional de forma individual podendo se manifestar psicologicamente, com sintomas como ansiedade, irritação e depressão, ou psicossomática, com dores de cabeça, náuseas e problemas de sono, que podem ter impacto negativo na segurança do paciente e na qualidade dos cuidados prestados (LA CRUZ; ABELLÁN, 2015).

Segundo estudo realizado por Oliveira et al. (2019) em Centros de Atenção Psicossocial (CAPS) a satisfação profissional é inversamente proporcional a sobrecarga de trabalho que, juntamente com condições precárias de trabalho, ocasionam exaustão física e mental, influenciando, negativamente, na produtividade, desempenho, faltas injustificadas, rotatividade entre outros. A falta de planejamento e recursos a fim de suprir necessidades das pessoas mentalmente doentes, o baixo número de profissionais em relação ao de pacientes e o excesso de trabalho fazem parte do cotidiano do profissional de saúde mental e pode contribuir para esse sentimento de sobrecarga de trabalho.

O profissional de saúde se sente lisonjeado com o reconhecimento prestado nos aplausos durante a pandemia, mas, assim como todo profissional, necessita de equipamentos adequados, capacitação e reciclagem técnica e reconhecimento financeiro, pois a grandeza da responsabilidade que é carregada pelo profissional de saúde é imensurável (DEMANDAS...

2020).

A escassez real de recursos e tecnologia para possibilitar a resolução de problemas enfrentados pelos profissionais que atuam na Atenção Básica de Saúde fazem parte dos motivadores de sofrimento sentido por eles. Tal escassez justifica-se no exagero em promover a cura, recuperação e reabilitação de doenças e falta de incentivo a promoção da saúde e prevenção de doenças. Em contrapartida, “as estratégias adotadas para a consolidação do trabalho em equipe, assim como do planejamento compartilhado das atividades e percalços do processo laboral, podem ser consideradas aspectos que beneficiam os trabalhadores da Atenção Básica de Saúde com vista ao prazer no trabalho” (MAISSIAT et al. 2015).

3. METODOLOGIA

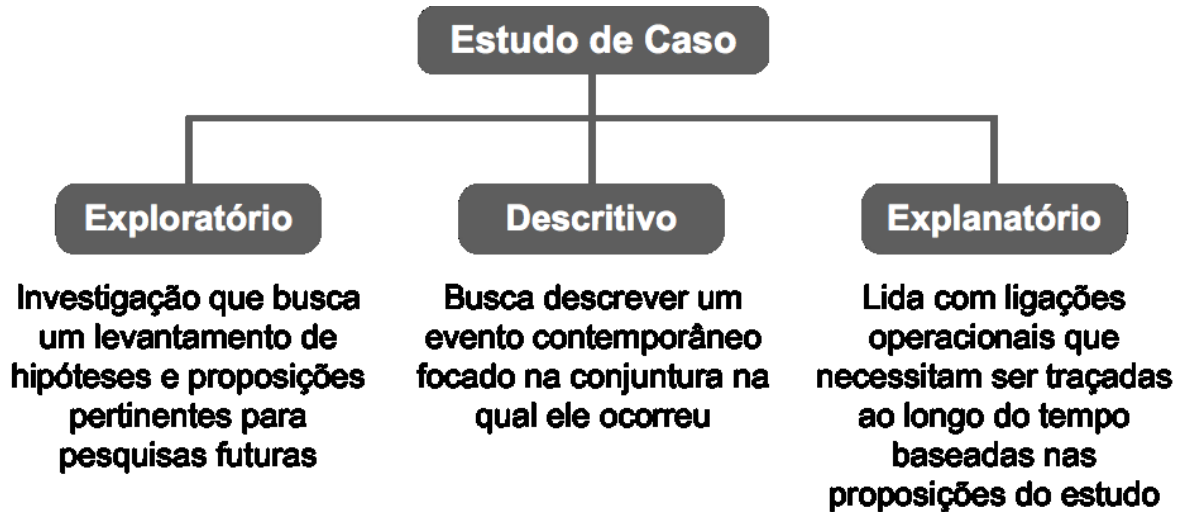
A pesquisa desenvolvida teve como objetivo investigar a satisfação no trabalho dos servidores da Secretaria de Saúde de Praia Grande, Santa Catarina. A importância de poder mensurar esse nível de satisfação se dá pela constante necessidade de evolução no atendimento em saúde pública, cada vez mais em evidência em decorrência do momento de pandemia em que vivemos. É importante salientar as várias fontes de evidências para se chegar ao nível de satisfação do servidor público, como por exemplo, questionários, observações participantes e entrevistas, que leva a uma mescla entre investigação qualitativa e quantitativa. Esse panorama de pesquisa direciona à metodologia de estudos de caso como uma boa alternativa para esta investigação (HEIDEMANN, 2015). Destacamos três autores que trabalham com essa metodologia: Robert Yin, Sharan Merriam, Robert Stake. Esses autores possuem visões de estudos de caso que convergem, divergem e se complementam em alguns aspectos.

Na ideia de Yin (2010) o estudo de caso é destinado a pesquisas que intencionam estudar os fenômenos sociais de forma mais aprofundada e geralmente propõe-se a responder questões do tipo “como?” e “por que?”. Então, o estudo de caso tem como meta expandir e generalizar, de forma analítica, as teorias existentes. O autor define estudo de caso como sendo uma investigação que enfrenta mais variáveis de interesse do que pontos de dados como resultado e conta com inúmeras fontes de evidência como: documentos, entrevistas, observação direta, observação participante. O autor ressalta que o estudo de caso pode ser mais bem conduzido ao se elaborar proposições teóricas de pesquisa que auxiliam as

discussões e análise de dados (2010, p. 40).

Conforme aponta Yin (2001), o estudo de caso pode ser dividido em três tipos: Exploratório, Descritivo e Explanatório, conforme descrição na Figura 1.

Figura 1 Tipos de Estudo de Caso

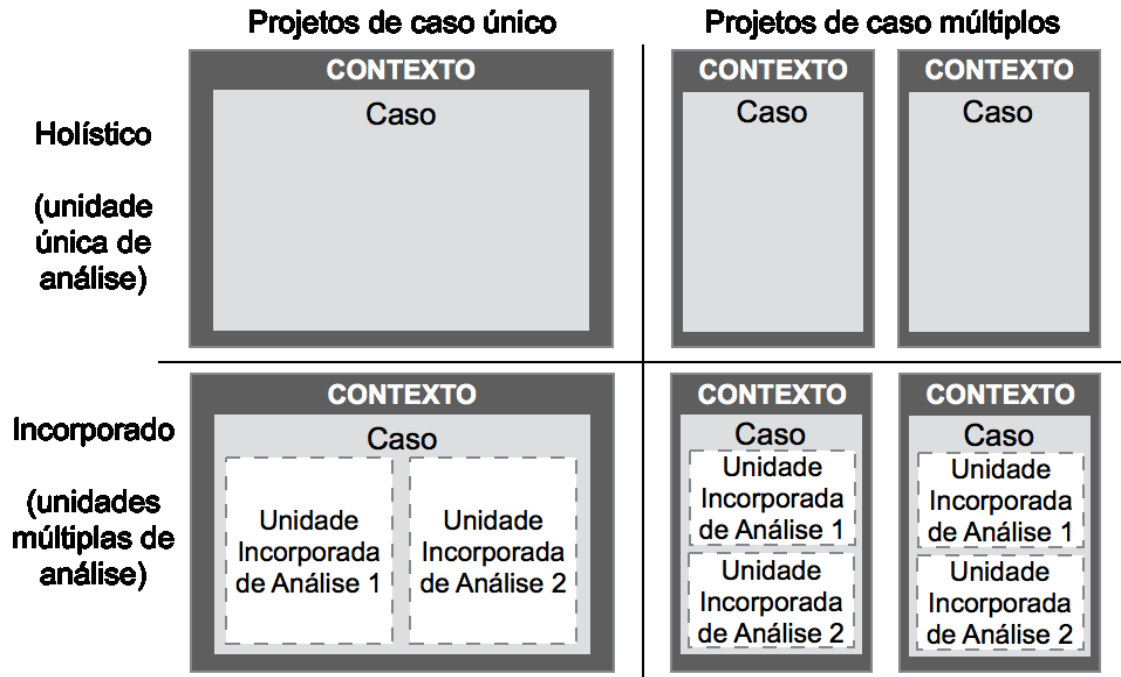


Fonte: Heidemann, 2015

O estudo de caso do tipo exploratório, que intenciona produzir novas perspectivas para futuras pesquisas, pode ser iniciado sem a prévia elaboração de proposições teóricas devido ao seu objetivo, como vemos na Figura 1.

Também é classificado por Yin (2001) como estudo de caso único e estudo de casos múltiplos. O estudo de caso único se justifica quando o caso em questão é de grande destaque ou apresente características altamente significativas para a pesquisa. O outro tipo é o de casos múltiplos que apresenta certa desvantagem por conter um número maior de dados a serem analisados em relação ao de caso único. Os estudos também podem ser caracterizados pelo número de unidades de análise: uma unidade de análise, que seria um estudo de caso holístico, ou mais de uma unidade de análise o que seria um estudo de caso incorporado. (OLIVEIRA, 2016). A Figura 2 representa as possíveis combinações dessas características.

Figura 2 Caracterização dos Estudos de Caso



Fonte: Yin (2001)

Nesse Trabalho de Conclusão de Curso, foi realizado um estudo de caso do tipo exploratório, único e incorporado com múltiplas unidades de análise. Este estudo de caso é realizado com base nos funcionários da Secretaria Municipal de Saúde, onde se almeja mensurar o nível de satisfação no trabalho.

3.1. CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

Tabela 1 Metodologia da pesquisa

CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA	CARACTERÍSTICAS ADOTADAS NO TRABALHO
OBJETIVO	De Campo
NATUREZA	Básica
PROBLEMA	Qualitativa
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Exploratória
PROCEDIMENTOS TÉCNICOS	Levantamento

Fonte: Silva, 2022

3.2. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta se trata de uma pesquisa com fins exploratórios, o qual busca conhecer a realidade estudada, suas características e seus problemas visto que se trata de uma área a qual não se tem muito conteúdo acumulado de pesquisa (VERGARA, 1998). Segundo estudo da Revista da Administração Pública, a RAP, de dezembro de 2017, em análise dos artigos publicados no período que compreende os anos entre 2003 e 2016, 10,2% dos artigos publicados eram de abordagem qualitativa, abordagem utilizada neste Trabalho de Conclusão. A abordagem qualitativa que foi a mais utilizada, estando presente em 76,4% dos artigos seguida da abordagem quali-quantitativa que foi utilizada em 13,4% dos artigos do período analisado (SMOLSKI; DALCIN; VISENTINI; BAMBERG; KERN, 2017).

Quanto a natureza, uma vez que não se possui autonomia necessária para colocar em prática as ideias a que se chega na conclusão desse estudo e, segundo Birochi (2015), tendo a pesquisa básica como intuito identificar e explicar as regularidades entre os fenômenos, expressas em teorias, leis e modelos. O presente trabalho trata de uma pesquisa básica onde se intenciona expor problemas existentes na realização das atividades dos servidores atuantes na área e a mensuração do nível de satisfação com o trabalho, bem como ter o conhecimento da realidade da secretaria analisada, pois não se espera a responsabilidade por colocá-las em prática. A população composta pelos servidores públicos municipal de Praia Grande, atuantes na Secretaria da Saúde, foi o público alvo dessa pesquisa.

As etapas utilizadas na apresentação desta pesquisa estão dispostas na Figura 3, são elas a Coleta de Dados, Fundamentação Teórica, Escolha da Metodologia, Aplicação do Questionário, Análise de Dados e Conclusão.

Figura 3 Fluxograma

Fonte: Silva (2022)

3.2.1. Coleta de dados

Este trabalho apresenta uma pesquisa de levantamento onde foi realizada a aplicação de questionários diretos distribuídos aos 51 servidores atuantes na Secretaria de Saúde de Praia Grande – SC, realizando uma pesquisa de campo com a abordagem qualitativa, pelo emprego de instrumentos estatísticos, tanto na coleta como no tratamento dos dados com a finalidade de medir relações entre as variáveis.

Para a elaboração da pesquisa proposta neste estudo foi realizada a aplicação de questionários diretos com a intenção de estudo sociodemográfico, ocupacional e de hábitos de vida, tendo como a população alvo os funcionários da Secretaria de Saúde do município de Praia Grande situado no extremo sul de Santa Catarina. Essa técnica possibilita o anonimato dos questionados e uma coleta uniforme, já que as perguntas serão feitas exatamente da mesma forma para todos os entrevistados. A rapidez, o baixo custo, a liberdade nas respostas

e respostas uniformes são vantagens trazidas pelo emprego do questionário na presente pesquisa, como é bem citado por Zanella (2013).

Os profissionais participantes foram informados dos objetivos da pesquisa e que os dados seriam somente utilizados para fins científicos com o sigilo, a confidencialidade e o anonimato dos participantes preservados.

Estão inclusas no questionário perguntas básicas como gênero, idade, tempo de trabalho na referida secretaria e nível de formação. A partir daí as perguntas foram compostas de respostas objetivas de alternativas iguais para todas as questões. A cada questionamento o entrevistado optou por uma das seguintes respostas: muito satisfeito, satisfeito, indiferente, insatisfeito e muito insatisfeito.

A aplicação dos questionários abrange todos os servidores atuantes na referida secretaria, de forma aleatória, em uma pesquisa de campo com a finalidade de levantamento e de abordagem qualitativa.

A coleta de dados deste trabalho foi realizada através de questionários distribuídos em mãos aos servidores atuantes na Secretaria Municipal de Saúde. Onde solicitou-se que os servidores respondessem e devolvessem o questionário o mais breve possível, ainda em mãos.

A escolha do método de coleta de dados baseou-se na rapidez e agilidade da obtenção de respostas. Também foi levado em consideração na escolha do questionário, o fato de manter as respostas em anonimato, dando liberdade ao respondente para ser o mais sincero possível. Isso possibilitou uma maior aproximação da real situação de satisfação dos servidores.

O questionário foi composto por questões no formato de perguntas estimativas ou de avaliação, onde as possíveis respostas obedecem a uma escala com vários graus de intensidade que permitem a emissão de um julgamento, seguindo os conceitos de Marconi e Lakatos (2002). No questionário constaram 4 (quatro) perguntas básicas e 19 (dezenove) questões com 5 (cinco) possíveis respostas fechadas, em uma escala por intervalo com os números qualificados e ordenados em unidades constantes de medição de 1 (um) a 5 (cinco), sendo: 1 (um) muito satisfeito, 2 (dois) satisfeito, 3 (três) indiferente, 4 (quatro) insatisfeito e 5 (cinco) muito insatisfeito. O número correspondente a satisfação do servidor respondente será posicionada na lacuna no final de cada questão.

3.2.2. Análise dos dados

É notório que existem inúmeras técnicas úteis e importantes a serem utilizadas para ordenar a disposição de evidências de um estudo antes de realizar uma análise. Manipulações preliminares de dados são utilizadas para que se evite a estagnação da investigação. É necessário muito cuidado nessa etapa para evitar resultados tendenciosos (YIN 2001).

Com o objetivo de organizar e resumir os dados, a análise dos dados deve ser realizada de tal forma que possibilite fornecer respostas ao problema proposto à investigação. Já a interpretação dos dados objetiva a procura de um sentido mais amplo das respostas, o que é feito mediante sua ligação a outros conhecimentos anteriormente obtidos (GIL, 1999, p. 168). Ao analisar os dados o pesquisador dá sentido ao que viu e leu durante o processo de coleta de dados, consolidando, limitando e interpretando as respostas dos entrevistados.

No conceito de Bardin (1979, p. 42) a análise de conteúdo pode ser definida como um conjunto de técnicas de análise de comunicação com o intuito de indicadores que permitam modificar conhecimentos relativos a determinado fenômeno estudado, por meio de procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo mensagens.

Com o método de análise de dados usa-se uma série de procedimentos afim de levantar interferências aceitáveis a partir de um texto. Nesta finalidade busca-se classificar palavras, frases ou mesmo parágrafos em categorias de conteúdo. Assim formando uma perspectiva de análise sob forma de uma versão teórica da realidade. Pode-se usar essa formulação teórica não apenas para explicar a realidade, como também fornece um esquema de referência para a ação (ROESCH, 1996).

Ainda que várias formas que possam assumir os processos de análise e interpretação, em uma boa parte, os seguintes passos podem ser observados em pesquisas sociais: o estabelecimento de categorias; a codificação; a tabulação; a análise estatística dos dados; a avaliação das generalizações obtidas com os dados; a interferência de relações causais; e a interpretação dos dados segundo Gil (1999).

Conforme a classificação apresentada por Gil (1999), a interpretação dos dados propriamente dita é o último passo do processo de análise e interpretação dos dados. A análise e a interpretação são processos que estão pontualmente ligados, dificultando que se precise onde termina a etapa da análise e começa a da interpretação. A interpretação dos dados na

pesquisa social faz referência à relação entre dados empíricos e teoria. Neste sentido Goode e Hatt (1969), citados por Gil (1999), enfatizam a importância da teoria para que se firmem generalizações empíricas e sistemas de relações entre proposições.

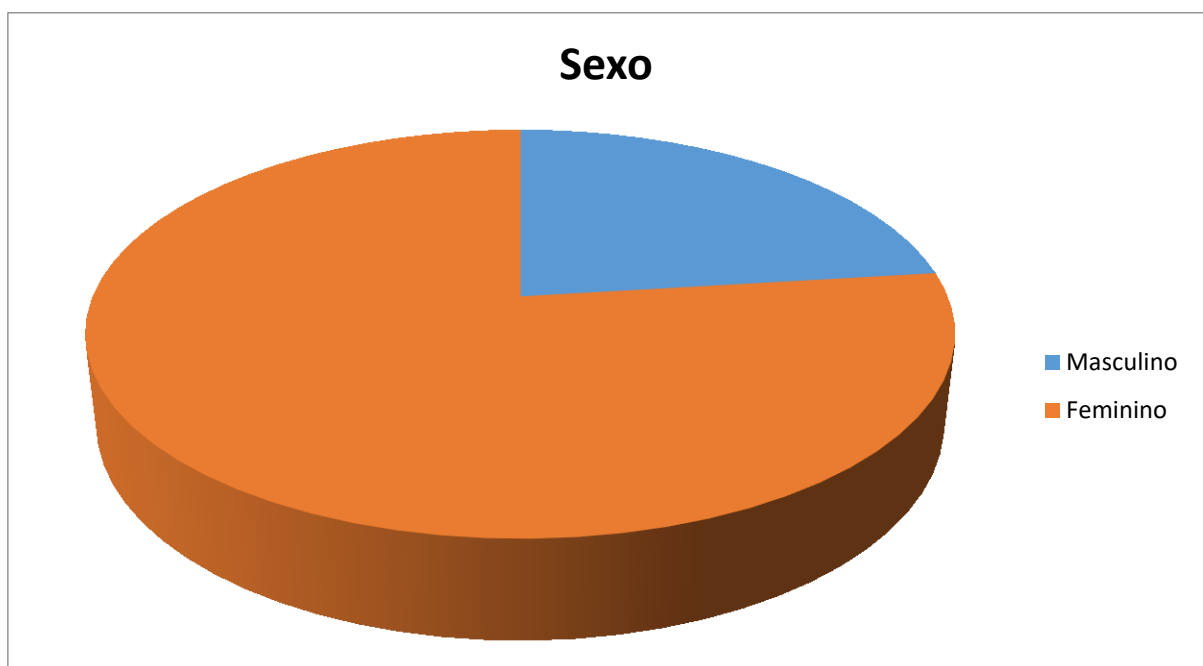
É comum pesquisadores adotarem abordagens qualitativas demonstrem preocupação com o rigor com que pretendem conduzir sua investigação. Desta forma eles procuram definir procedimentos que aumentam a confiabilidade (TEIXEIRA, 2003)

Sendo um processo contínuo, a coleta de dados pode se estender indefinidamente, então como saber se os dados coletados são suficientes? Dessa forma deve-se basear em alguns critérios para que essa decisão seja tomada. Deve-se atentar ao esgotamento de fontes, a saturação de categorias e ao aparecimento de regularidades e hiperextensão (TEIXEIRA, 2003).

Optando por questionário fechado, como é o caso desta pesquisa, obtém-se dados restritos, sem discursos para analisar. Dessa forma não se permite que o sujeito da pesquisa tenha de discorrer sobre um assunto (BARDIM, 2002).

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

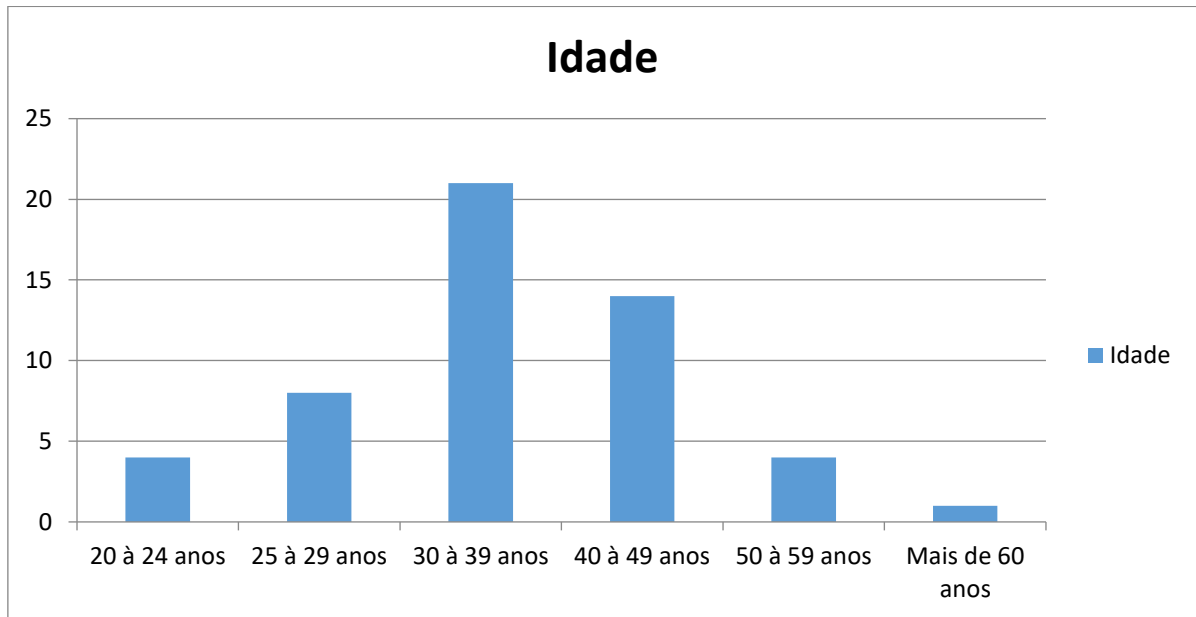
Figura 4 Gênero



Fonte: Silva, 2022

O gráfico acima mostra que 40 dos 52 entrevistados, servidores atuantes na secretaria de saúde do município de Praia Grande, são do sexo feminino, representando 77% do total, enquanto 12 ou 33% são do sexo masculino.

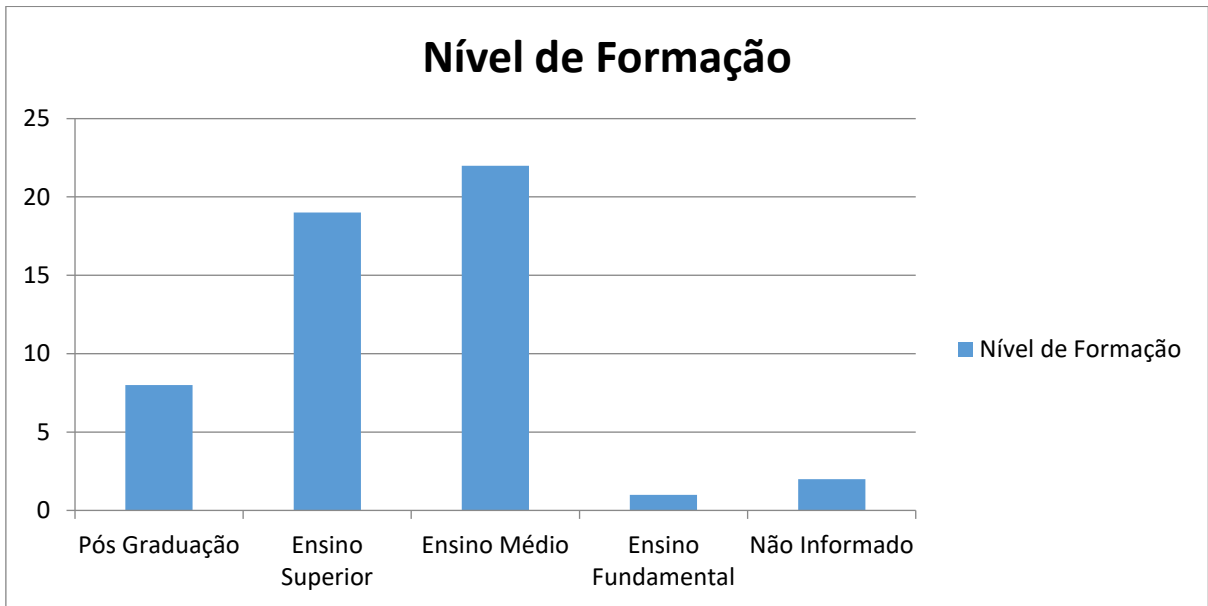
Figura 5 Faixa Etária



Fonte: Silva, 2022

Observa-se que 40,4% destes servidores estão dentro a faixa etária de 30 a 39 anos, seguidos de 26,9% servidores entre 40 e 49 anos, 15,4% entre 25 e 26 anos, 7,7% na faixa dos 20 a 24 anos, 7,7% entre 50 e 59 anos e 1,9% com mais de 60 anos.

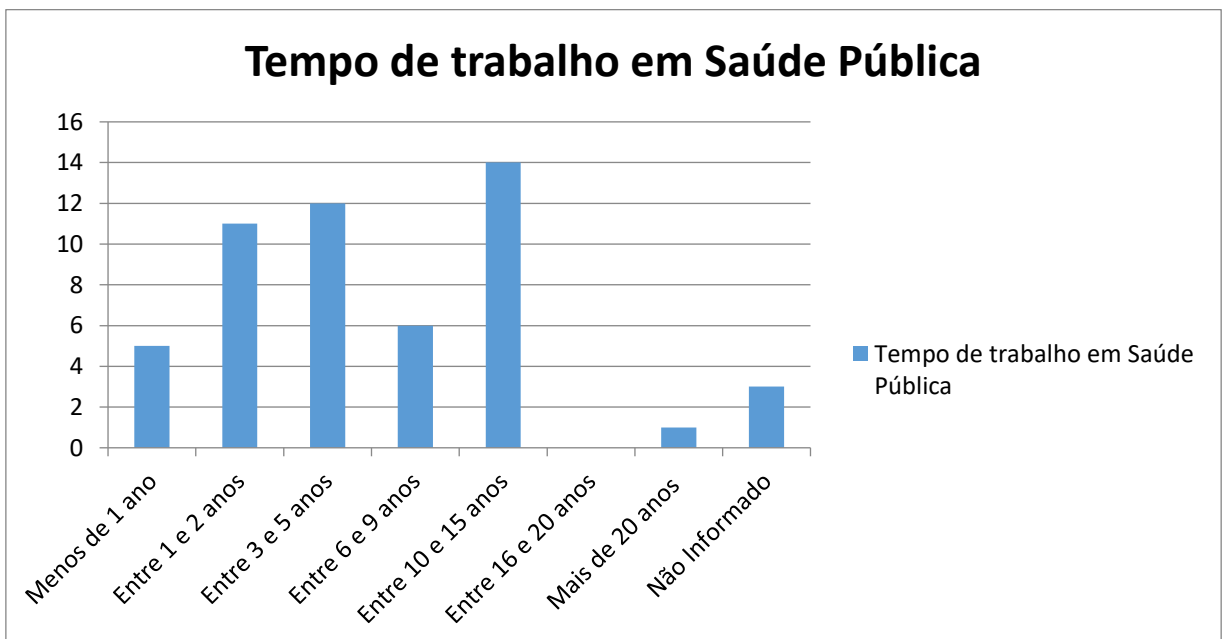
Figura 6 Nível de Formação



Fonte: Silva, 2022

A respeito da formação dos profissionais atuantes na secretaria de saúde conclui-se que 42,3% deles possuem formação de nível médio ou técnico, 36,5% concluíram o nível superior, 15,4% já finalizaram uma pós-graduação, 1,9% possuem nível fundamental e 3,8% não responderam a este questionamento.

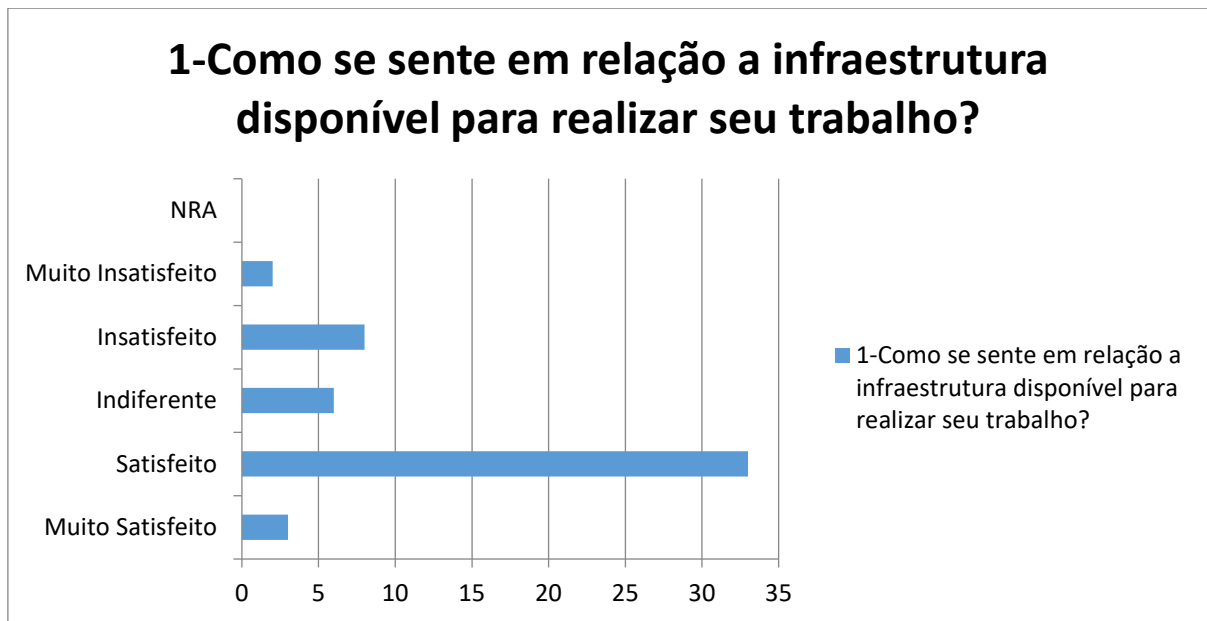
Figura 7 Tempo de Trabalho



Fonte: Silva, 2022

Dos servidores respondentes a esta pesquisa 9,6% trabalham na secretaria a menos de um ano, 21,1% o fazem a mais de um ano e menos de dois, 23,1% estão entre dois e cinco anos na secretaria, 11,5 entre cinco e nove anos, 26,9% são servidores de dez a quinze anos e 1,9% trabalham a mais de vinte anos. Nenhum funcionário se encontra trabalhando entre dezesseis e vinte anos na secretária e 5,8% não respondeu a esta questão.

Figura 8 Questão 1



Fonte: Silva, 2022

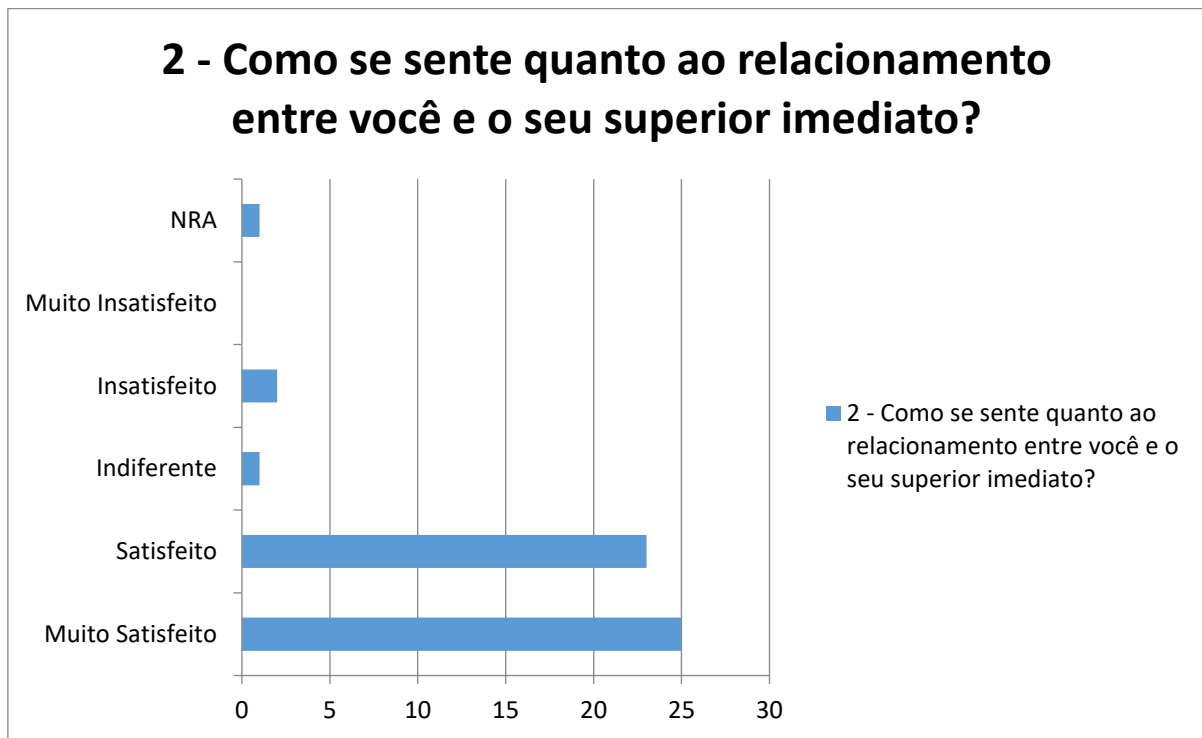
Dos servidores respondentes a esta pesquisa 5,8% encontra-se muito satisfeito com relação a infraestrutura disponível para realização do seu trabalho na saúde municipal, 63,5% estão satisfeitos, 11,5% são indiferentes quanto a este questionamento, 15,4% estão insatisfeitos e 3,8% estão muito insatisfeitos.

Sendo muito importante no desenvolvimento dos profissionais, o espaço físico da organização é um ponto fundamental. Um ambiente adequado para a realização das tarefas do dia a dia dos servidores ajuda a manter um bom ambiente de trabalho e impulsiona o crescimento. Com o bem-estar no ambiente do trabalho não só a vida profissional se torna agradável como pode ser uma fonte de motivação e inspiração para os trabalhadores (CARLOS, 2020).

Um ambiente organizado segundo as necessidades de quem nele trabalha é um princípio que contribui com o desempenho dos servidores e da organização, por consequência, eliminando perigos ou fontes de risco operacionais. Com a valorização de um

ambiente organizado se promove de forma direta uma cultura de segurança e saúde do trabalho que objetiva evitar acidentes (TEODORO, 2021).

Figura 9 Questão 2



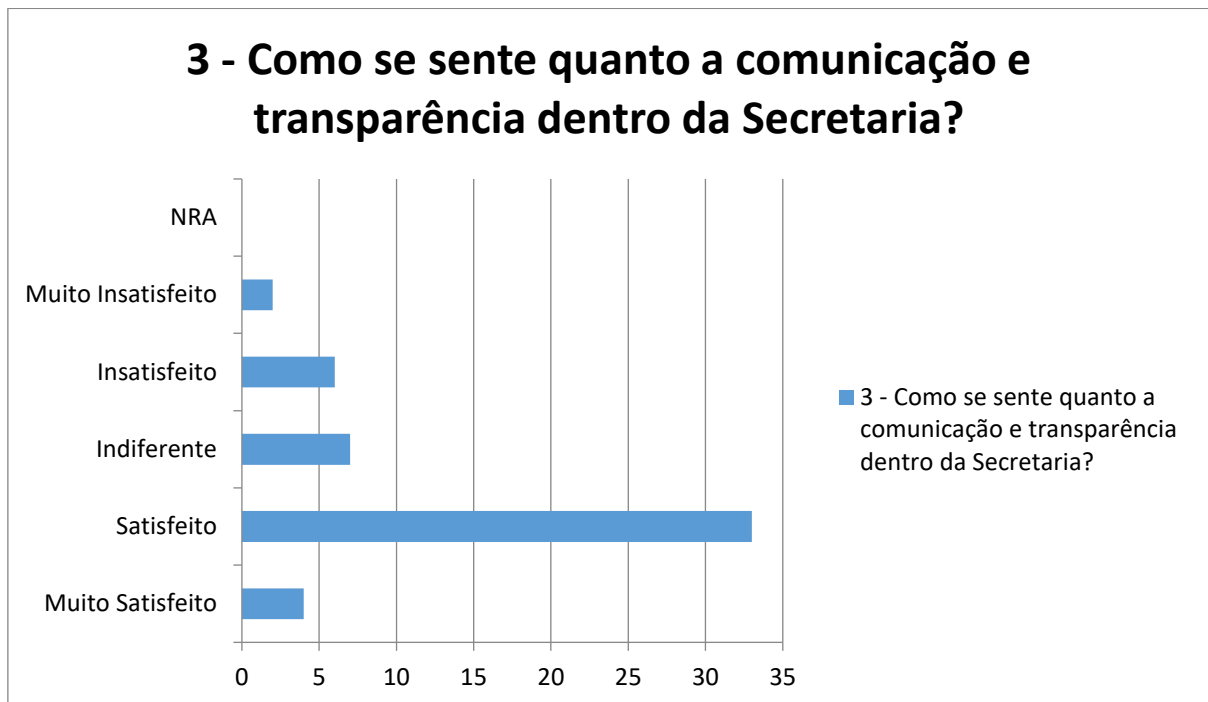
Fonte: Silva, 2022

Pode-se observar no gráfico acima que, em relação ao relacionamento com seu superior imediato, 48,1% dos servidores estão muito satisfeitos, 44,2% estão satisfeitos, 1,9% indiferentes, 3,8% insatisfeitos e nenhum funcionário se encontra muito insatisfeito.

O relacionamento interpessoal é um dos fatores mais importantes na manutenção de um bom ambiente de trabalho. É preciso manter a conciliação de interesses pessoais com os interesses e objetivos da instituição, neste ambiente força-se a convivência com colegas, superiores e clientes (GOMES, 2019).

O relacionamento interpessoal está relacionado ao autoconhecimento, empatia, autoestima, cordialidade, ética e, acima de tudo, a comunicação. Atualmente é exigido dos gestores um conhecimento e entendimento do comportamento humano assim como um bom relacionamento interpessoal (GOMES, 2019)

Figura 10 Questão 3



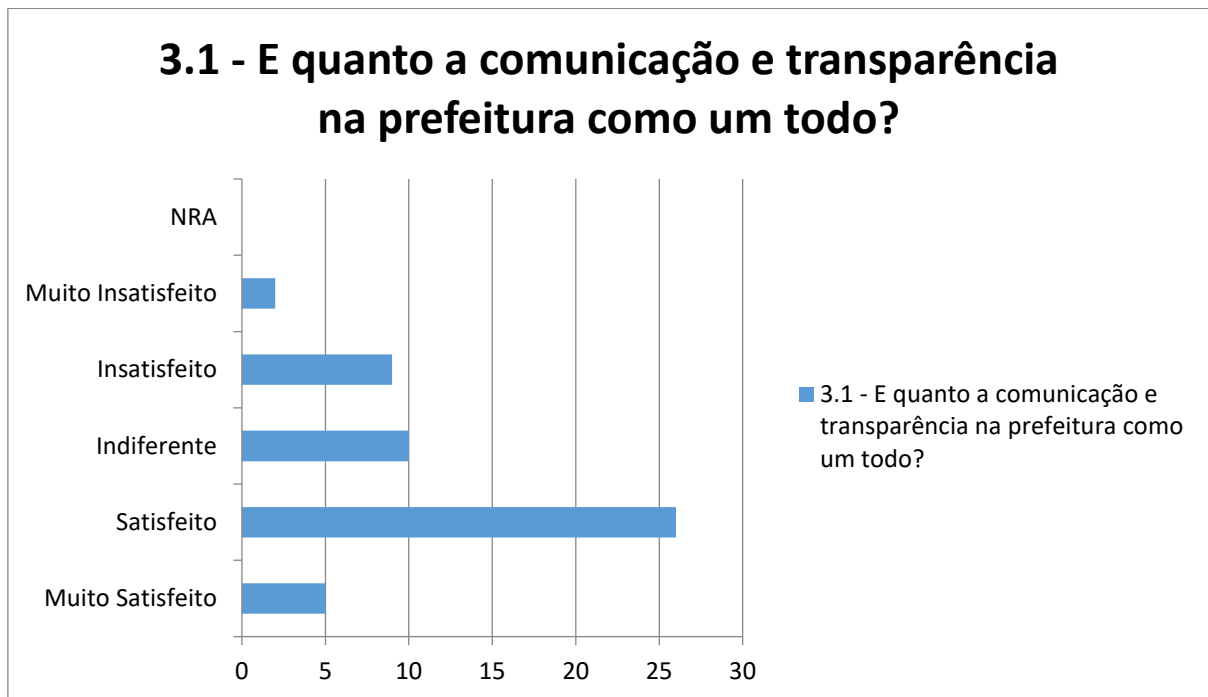
Fonte: Silva, 2022

Quanto à comunicação e a transparência na secretaria, a maioria, 63,5%, dos servidores respondentes, estão satisfeitos, seguidos de 13,5% que estão indiferentes, 11,5% estão insatisfeitos, 7,7% estão muito satisfeitos e 3,8% estão muito insatisfeitos.

Segundo Sangaletti (2017) onde há convivência entre seres humanos há algum tipo de comunicação, ela pode ser unilateral ou bilateral. A comunicação unilateral não requer reciprocidade, sendo utilizada somente para transmitir informação ao receptor. Ela se torna bilateral quando há troca recíproca de mensagem entre os envolvidos.

Kunsch (2016) relata que a comunicação é um dos fatores mais determinantes e influenciadores para o relacionamento interpessoal. Fatores essenciais para a manutenção de um bom ambiente de trabalho e o manejo de conflitos dentro de uma organização, a forma e o processo de comunicação são primordiais nesse sentido (GOMES, 2019). Sendo essencial em muitos níveis, a comunicação além de satisfazer necessidades práticas, sendo eficaz, pode melhorar a saúde física e o bem-estar emocional. O envolvimento com outras pessoas, o controle sobre o ambiente e a troca de afeição também são facilitadas por uma comunicação eficaz.

Figura 11 Questão 3.1



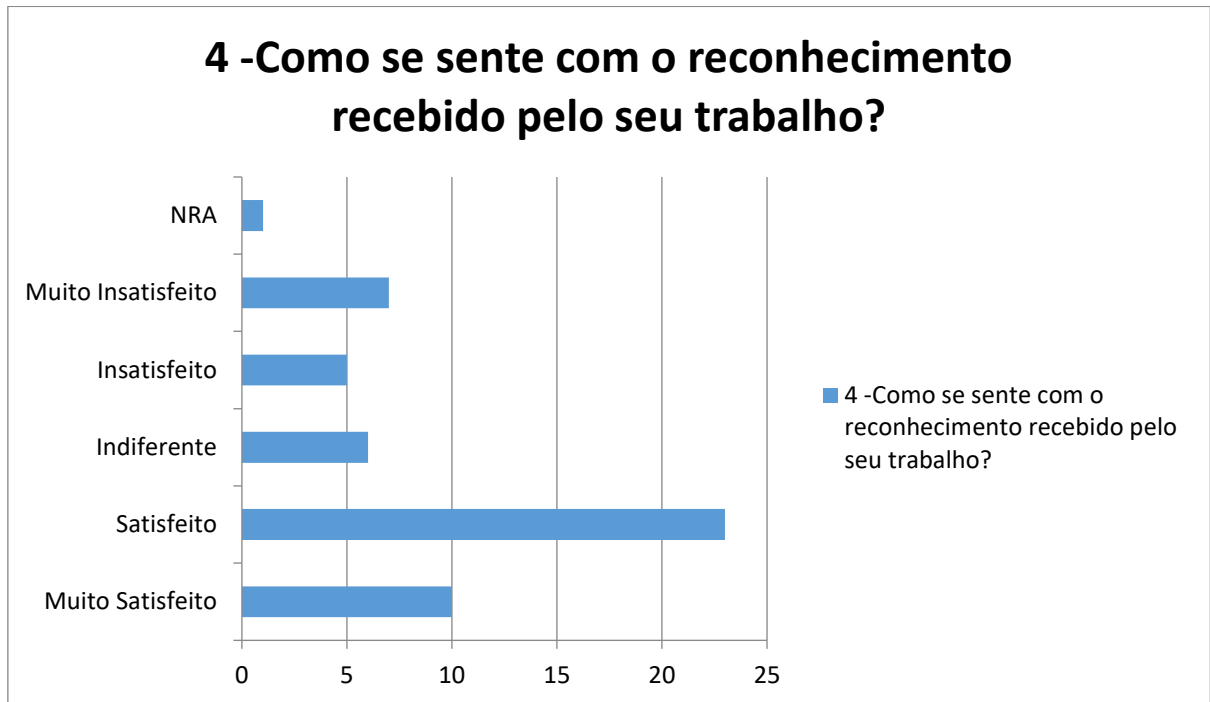
Fonte: Silva, 2022

Pensando mais amplamente, no âmbito da prefeitura como um todo, em relação a comunicação e transparência, 9,6% dos servidores sentem-se muito satisfeitos, 26,5% sentem-se satisfeitos, 19,2% são indiferentes, 17,3% sentem-se insatisfeitos e 3,8% muito insatisfeitos.

Ainda segundo Gomes (2009), palavras ditas e os atos consequentes delas não podem retornar tornando a comunicação algo irreversível. A comunicação também é irrepitível, pois é um processo contínuo, um evento não pode ser repetido da mesma forma que ocorreu, pois, variáveis incidem e modificam no decorrer do processo. Com isso a evolução dos relacionamentos humanos é construída através da evolução da comunicação.

Assim como qualquer espaço que acolhe pessoas o ambiente corporativo precisa ser traçado pela boa comunicação de forma formal clara, eficaz e contínua, sendo essencial para um dia a dia harmonioso e os funcionários conectados a empresa (SANGALETTI, 2017).

Figura 12 Questão 4

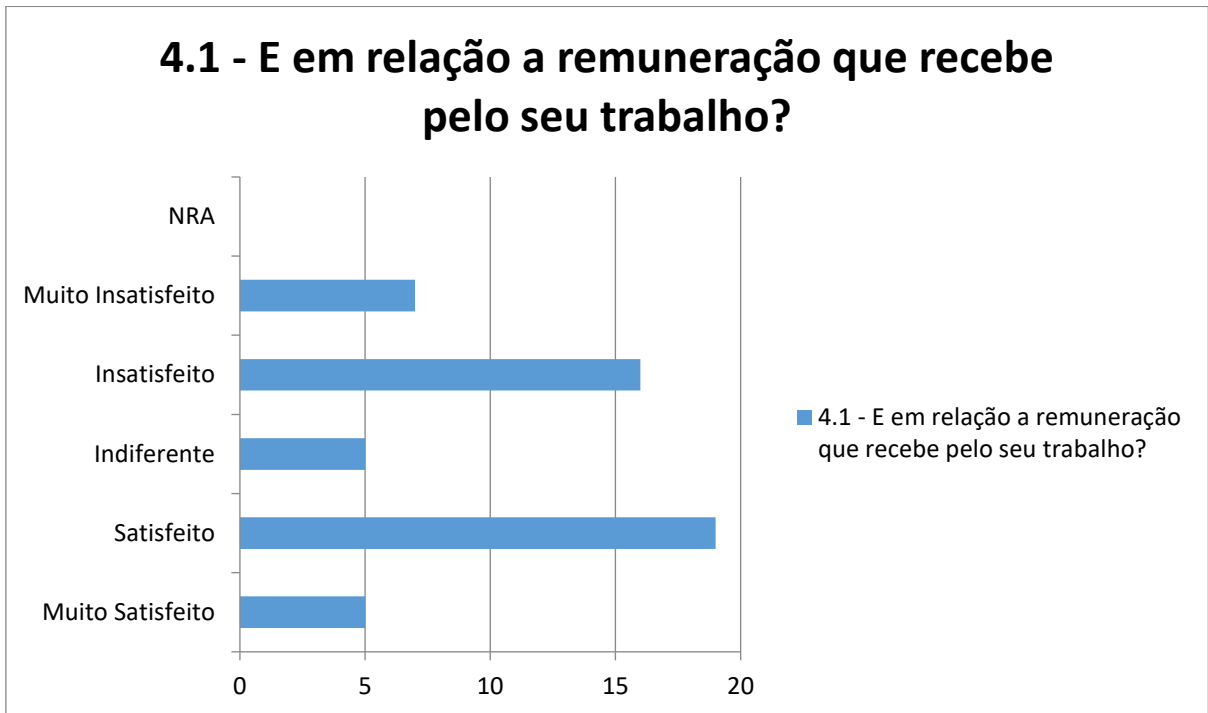


Quando questionados quanto ao reconhecimento do seu trabalho, 19,2% estão muito satisfeitos, 44,2% estão satisfeitos, 11,5% indiferentes, 9,6% estão insatisfeitos e 13,5% estão muito insatisfeitos.

Na gestão de pessoas o reconhecimento do trabalho é tratado como um elemento chave da relação do sujeito com o trabalho e a organização, o reconhecimento tem influência direta na motivação do servidor e na percepção da valorização e de justiça para com o seu trabalho (BENDASSOLI, 2012).

Segundo Bendassolli (2012) o reconhecimento consiste em uma “reação construtiva e autêntica, personalizada e ética, podendo manifestar-se de modo formal ou informal, público ou privado, financeira ou simbolicamente, cotidiana ou ritualisticamente”. Ainda segundo o autor o reconhecimento não deixa de ser um julgamento quanto à contribuição, com resultados e investimento pessoal, do trabalhador para com a empresa onde atua.

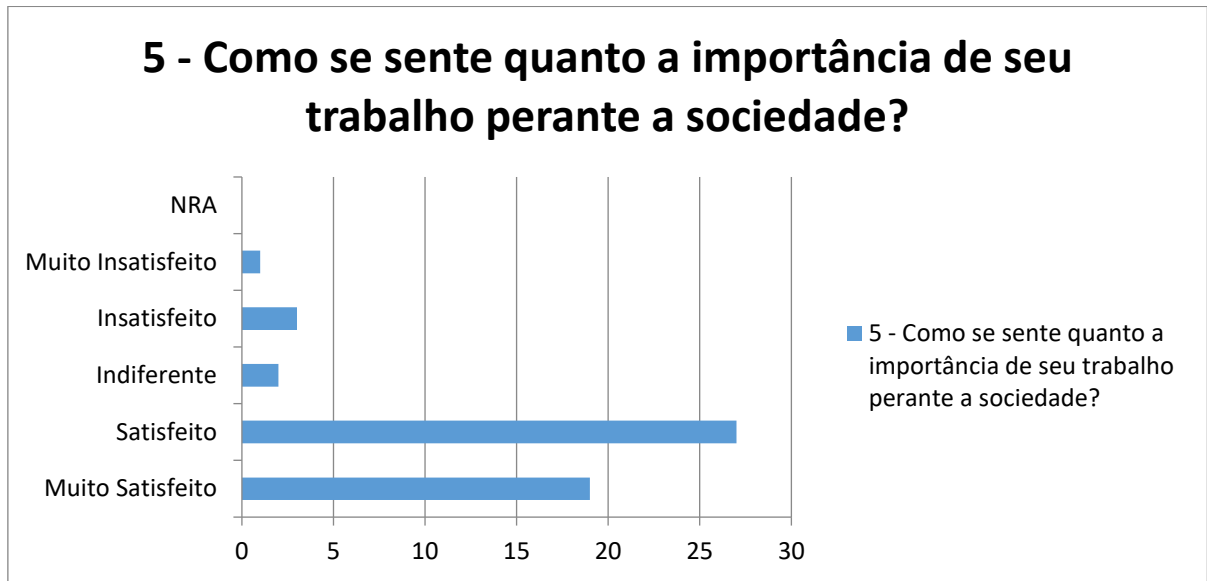
Figura 13 Questão 4.1



Em relação à remuneração recebida pelos servidores 9,6% deles estão muito satisfeitos, 36,5% estão satisfeitos, 9,6% são indiferentes, 30,8% estão insatisfeitos e 13,5% estão muito insatisfeitos.

Remuneração mal estipulada ocasiona insatisfação resultando em falta de motivação no trabalho por parte do servidor, colocando em risco a eficácia e eficiência do serviço ofertado (SILVA, 2010). A produtividade de uma empresa é diretamente influenciada pela satisfação, felicidade e comprometimento com o desenvolvimento pessoal e profissional dos seus trabalhadores. É necessário atribuir um valor para que algo se torne valioso, desta forma a importância da boa remuneração do trabalho do servidor, pois eles dão existência a uma empresa (SOUZA, 2016).

Figura 14 Questão 5

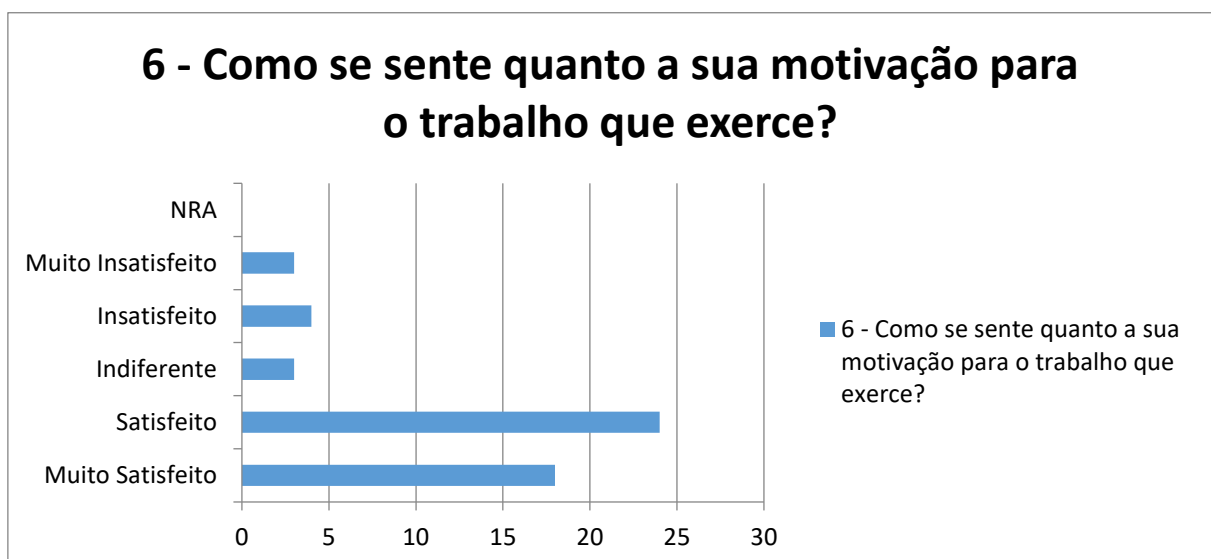


Fonte: Silva, 2022

Como pode ser observado no gráfico 51,9% dos servidores se sentem satisfeitos com a importância de seu trabalho perante a sociedade, enquanto 36,5% se sente muito satisfeito, 5,8% são insatisfeitos, 3,8% são indiferentes e 1,9% são muito insatisfeitos.

É notório que em se tratando de serviços em saúde o público alvo está, em sua maioria, em momentos delicados que são os que se relacionam com doença. Este é um profissional que muitas vezes abdica de sua segurança em prol do outro algo de suma importância perante a sociedade. (A IMPORTÂNCIA... 2020)

Figura 15 Questão 6



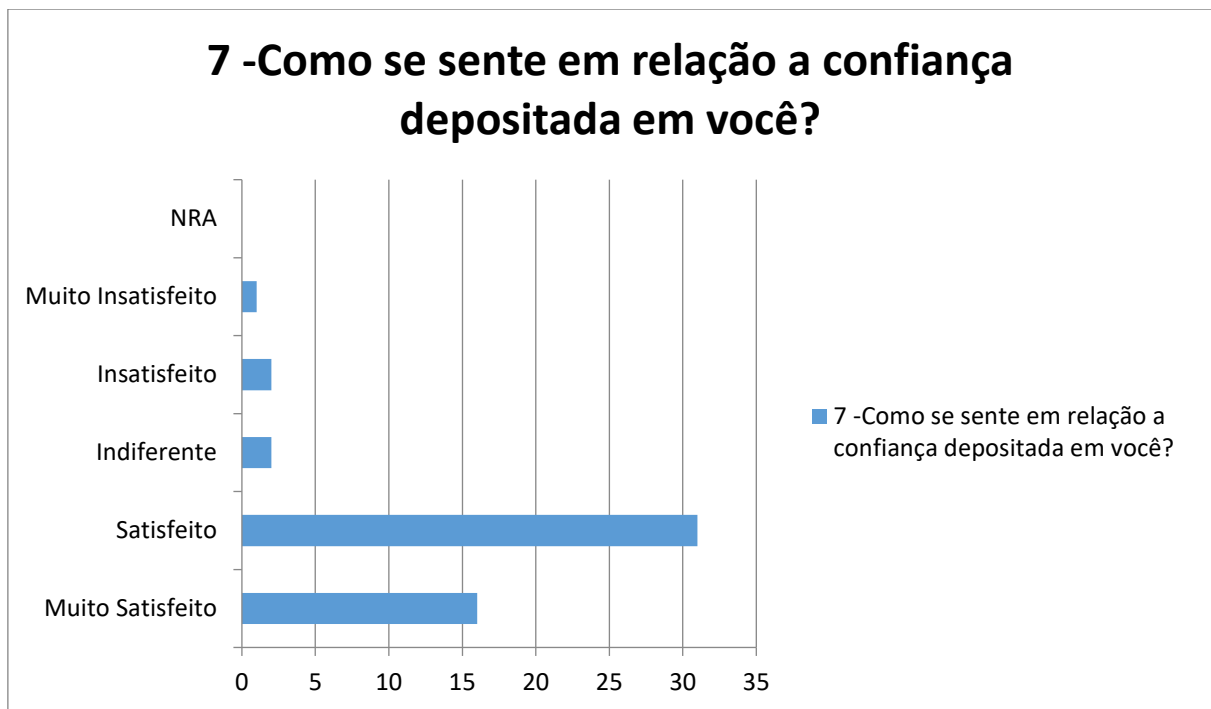
Fonte: Silva, 2022

Quanto à motivação para exercer seu trabalho 46,1% dos servidores sentem-se satisfeitos, seguido de 34,6% muito satisfeitos, 7,7% insatisfeitos, 5,8% sentem-se indiferentes e também 5,8% muito insatisfeitos.

O ambiente de trabalho influencia positiva ou negativamente na equipe de maneira a afetar o desempenho profissional e a motivação dos colaboradores no exercício de suas funções. Segundo Rocha (2011), estes aspectos representam influencias situacionais físicas.

O fato é que o ambiente que o funcionário trabalha é um fator extrínseco ao indivíduo, mas existem padrões mínimos para que um ambiente possa ser perceptível igualmente por todos. E essa percepção mútua de características positivas em um ambiente de trabalho é, comprovadamente, motivacional não só aos funcionários, como também aos clientes da empresa. (ROCHA, pág. 25, 2011)

Figura 16 Questão 7



Fonte: Silva, 2022

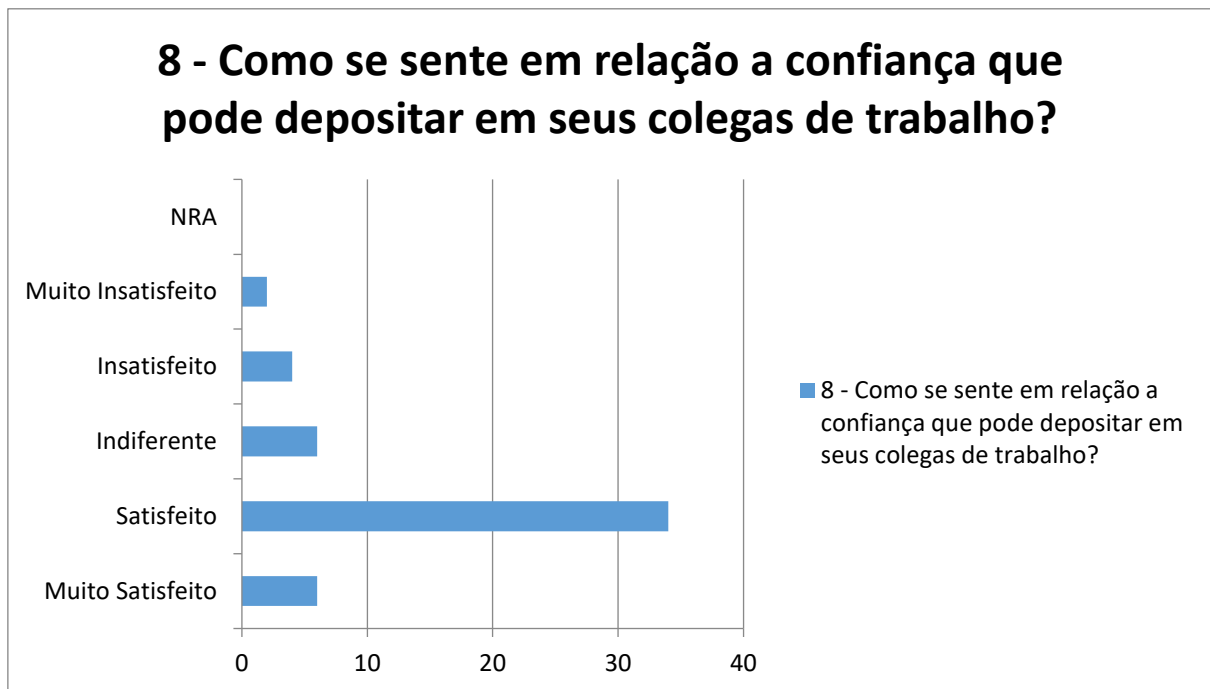
Quanto à confiança que é depositada em si, 59,6% dos servidores está satisfeito, 30,7% muito satisfeito, 3,8% é indiferente, 3,8% está insatisfeito e 1,9% está muito insatisfeito.

Segundo a Revista Exame (2021) a confiança é um princípio fundamental para a construção de um relacionamento. Ela, entretanto, exige o que as pessoas têm de melhor para que, com o tempo, possa ser desenvolvida. Para que relacionamentos saudáveis sejam construídos é necessário que a base seja feita de confiança, também no ambiente de trabalho

criando um espaço para cooperação, comprometimento, circulação de ideias inovadoras, superação das diferenças, aumentando, assim, a satisfação no trabalho e a qualidade da comunicação.

Em um ambiente profissional a confiança une as pessoas, criando um elo entre os trabalhadores que entendem que estão indo na mesma direção em busca do melhor em seu trabalho, dessa forma se abrem precedentes para a solicitação de ajuda quando necessário. Assim a confiança no ambiente de trabalho é certamente um propulsor ao sucesso e crescimento organizacional (VICENTINI, 2019).

Figura 17 Questão 8



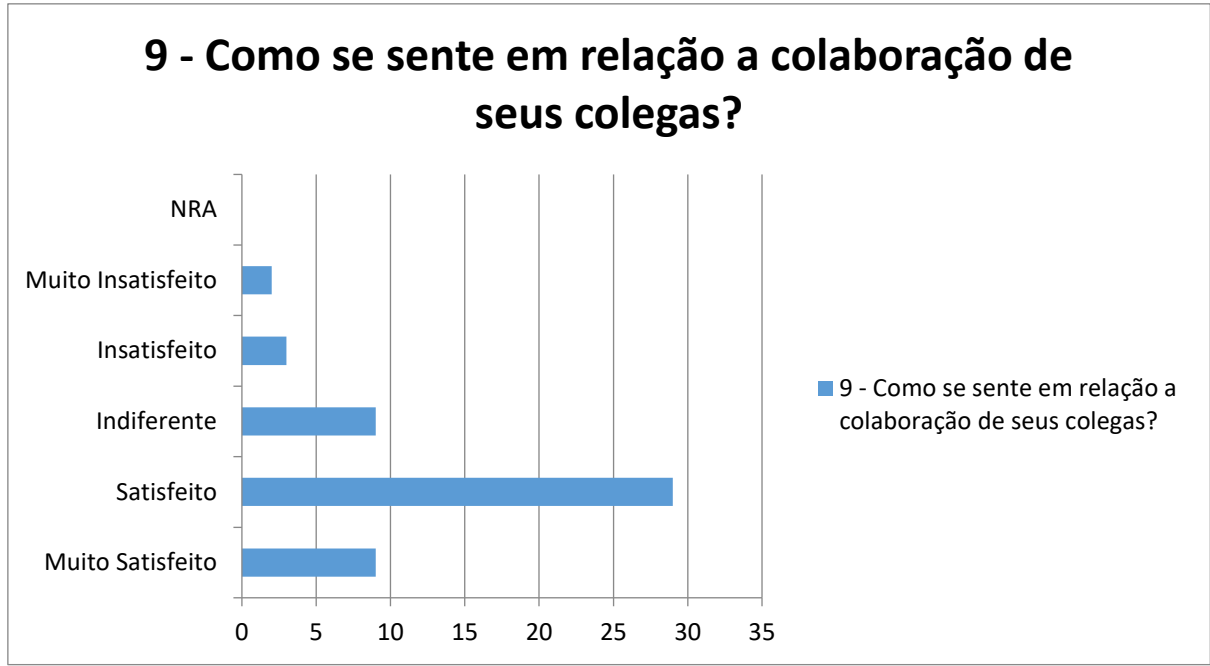
Fonte: Silva, 2022

Como observasse no gráfico 65,4% dos entrevistados estão satisfeitos com a confiança que pode depositar em seus colegas de trabalho, 11,5% são muito satisfeitos, também 11,5% são indiferentes, 7,7% são insatisfeitos e 3,8% são muito insatisfeitos nesse sentido.

A confiança é um sentimento que tem construção diária, intensa e desafiadora com frutos colhidos a longo prazo pela instituição. É necessário que se demonstre competência técnica para que se tenha confiança no âmbito profissional tanto entre os colaboradores entre

si, como entre os colaboradores e a liderança. Além da competência é importante a empatia em um ambiente de trabalho, é o que fala a Revista Exame (2021).

Figura 18 Questão 9

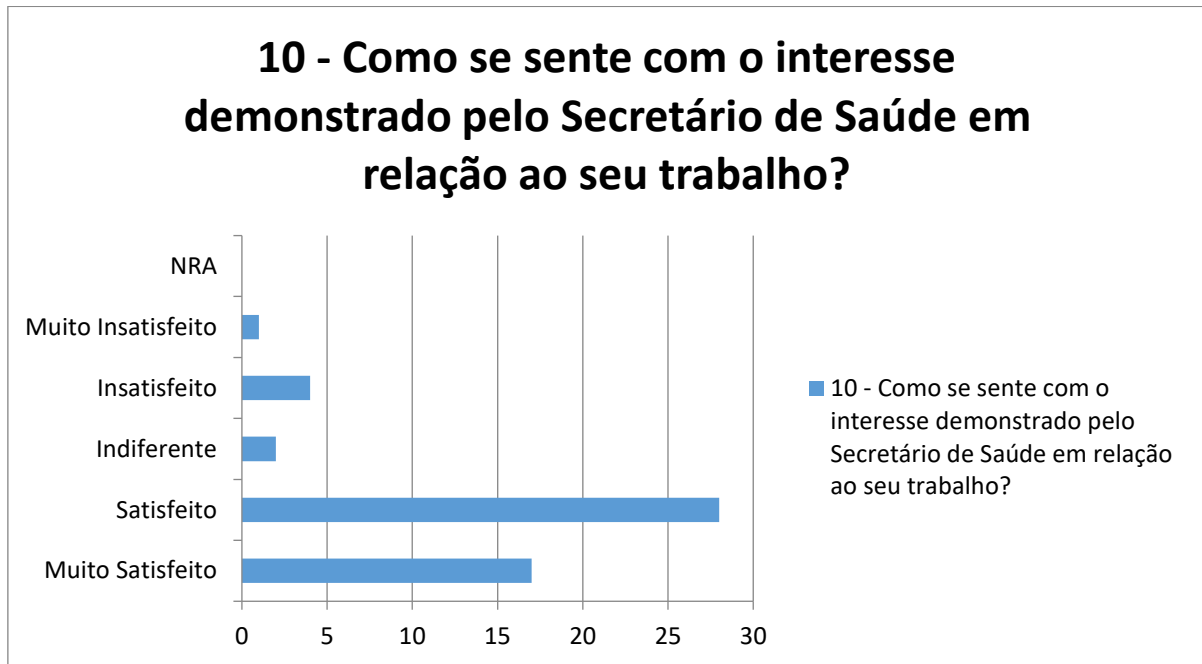


Fonte: Silva, 2022

Relativo à colaboração de seus colegas de trabalho 17,3% dos servidores se sente muito satisfeito, 55,8% satisfeito, 17,3% indiferente, 5,8% se sentem muito insatisfeito e 3,8% se sente muito insatisfeito.

Em um ambiente corporativo a colaboração dos funcionários pode estimular a inovação, aumentar a produtividade e elevar o nível de satisfação da equipe como um todo. O nível do trabalho em equipe se eleva em um ambiente colaborativo e este possibilita que os trabalhadores compartilhem habilidades, talentos e ideias, facilitando atingir um objetivo comum, aumentando a eficiência da organização e melhorando a relação da equipe (COLABORAÇÃO... 2021).

Figura 19 Questão 10



Fonte: Silva, 2022

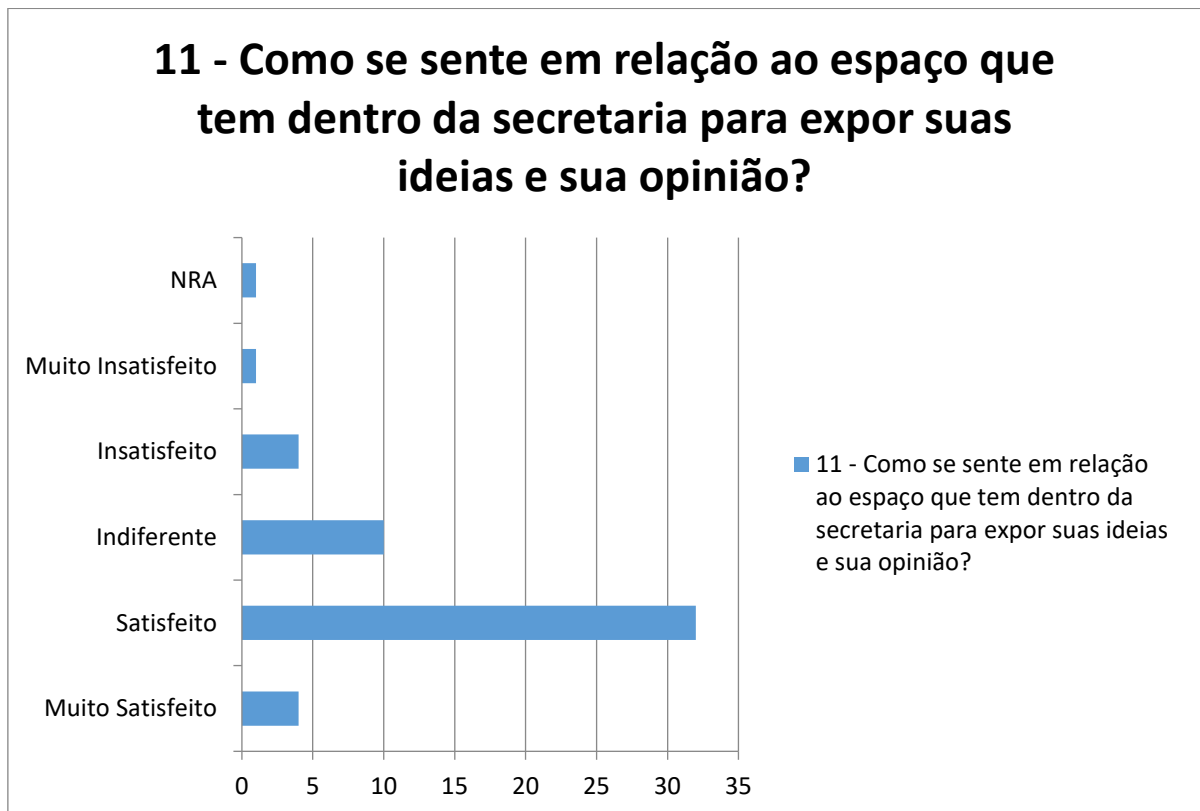
Observa-se no gráfico acima que 53,8% dos servidores estão satisfeitos e 32,7% muito satisfeitos e relação ao interesse demonstrado pelo secretário de saúde em relação ao trabalho do servidor, em contrapartida, 7,7% está insatisfeito e 1,9% muito insatisfeito nesse sentido. 3,8% dos servidores são indiferentes quanto a esse assunto.

A falta de reconhecimento é o que mais dificulta a efetiva liderança. Dependendo da forma como são tratados, os colaboradores podem se sentir subvalorizados e alienados pela sua liderança. Chefia sem tempo para diálogos individuais, não ter o conhecimento da identidade do colaborador entre outras coisas são motivos de insatisfação no trabalho (CORCIONE, 2022).

Segundo Corcione (2022) um esforço feito por parte da liderança para a comunicação eficiente com seus colaboradores reforça relações interpessoais, aumenta a moral da equipe de trabalho, aumenta a produtividade e ajuda nos resultados finais.

Delegar mais responsabilidade e solicitar a contribuição dos funcionários são sinais de interesse do gestor em manter o colaborador na organização, enquanto não dar o retorno do trabalho, roubar ideias ou tirar projetos demonstram exatamente o oposto (CAVALLINI, 2019).

Figura 20 Questão 11

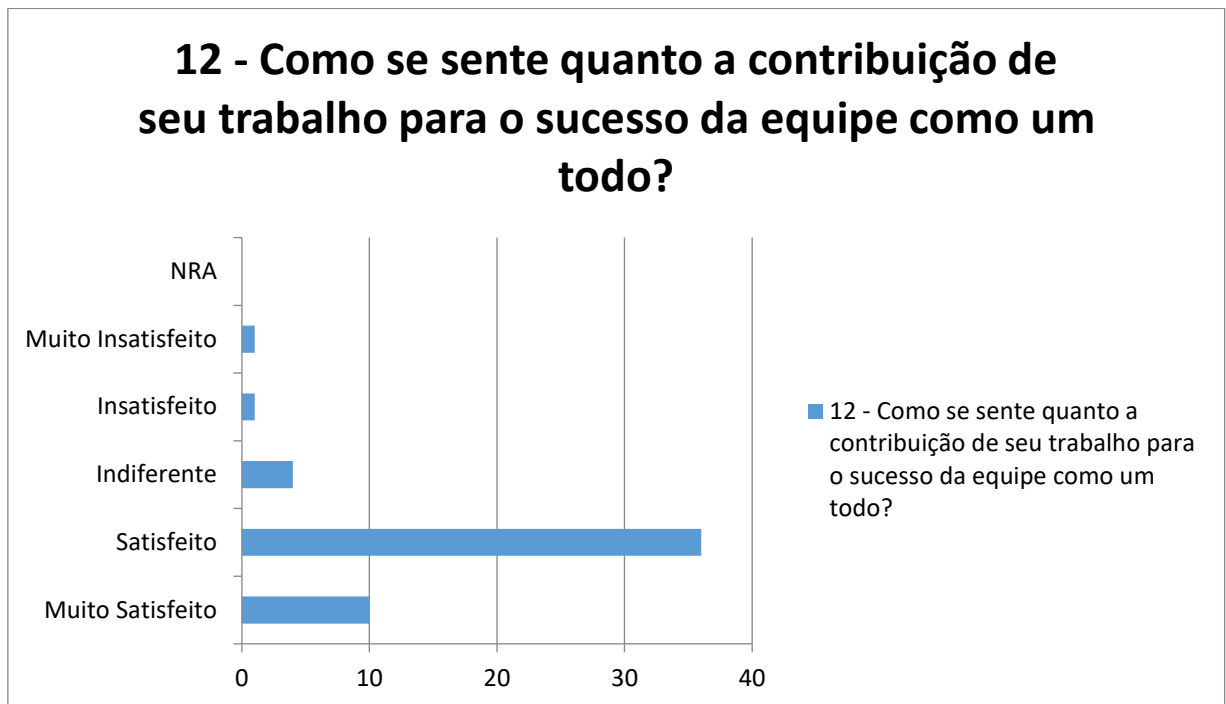


Fonte: Silva, 2022

Encontram-se satisfeitos com o espaço que tem para expor suas ideias na secretaria de saúde 61,5% dos entrevistados, 7,7% são muito satisfeitos, 19,2% estão indiferentes, 7,7% estão insatisfeitos e 1,9 muito insatisfeitos.

Inovações de processos, principalmente, advêm de propostas de melhorias apontadas pelos próprios colaboradores que em seu cotidiano tem contato direto com os processos e tem uma percepção deles diferente de seus idealizadores e líderes. O incentivo a geração de ideias e a clareza de que estas ideias serão analisadas e onde serão utilizadas constitui um diferencial e um ponto positivo a organização (DAVID; CARVALHO; PENTEADO, 2011).

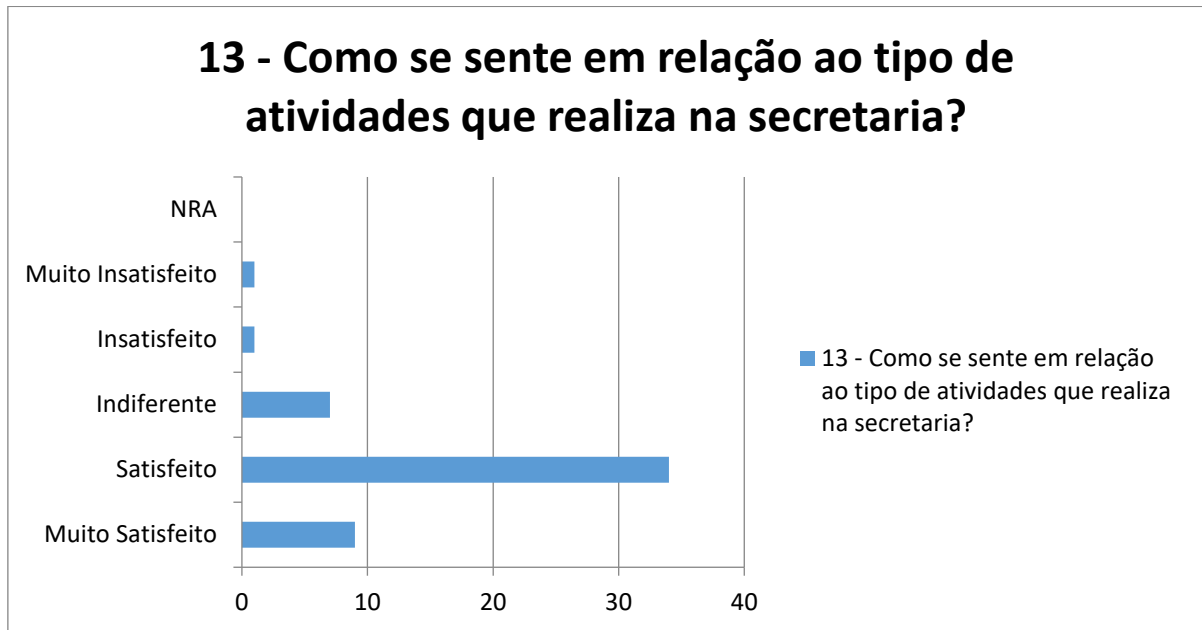
Figura 21 Questão 12



Quanto à contribuição de seu trabalho para o sucesso da equipe, 69,2% dos funcionários estão satisfeitos, 19,2% muito satisfeitos, 7,7% são indiferentes, 1,9% estão insatisfeitos e 1,9% estão muito insatisfeitos.

Para que uma equipe de trabalho tenha sucesso é necessário alinhar os objetivos e os esforços de cada colaborador, deixando claras as responsabilidades e funções de cada um. Como já foi mencionada neste estudo a confiança entre membros e líderes vêm a ser um dos alicerces em busca deste sucesso (ENTENDA, 2014).

Figura 22 Questão 13

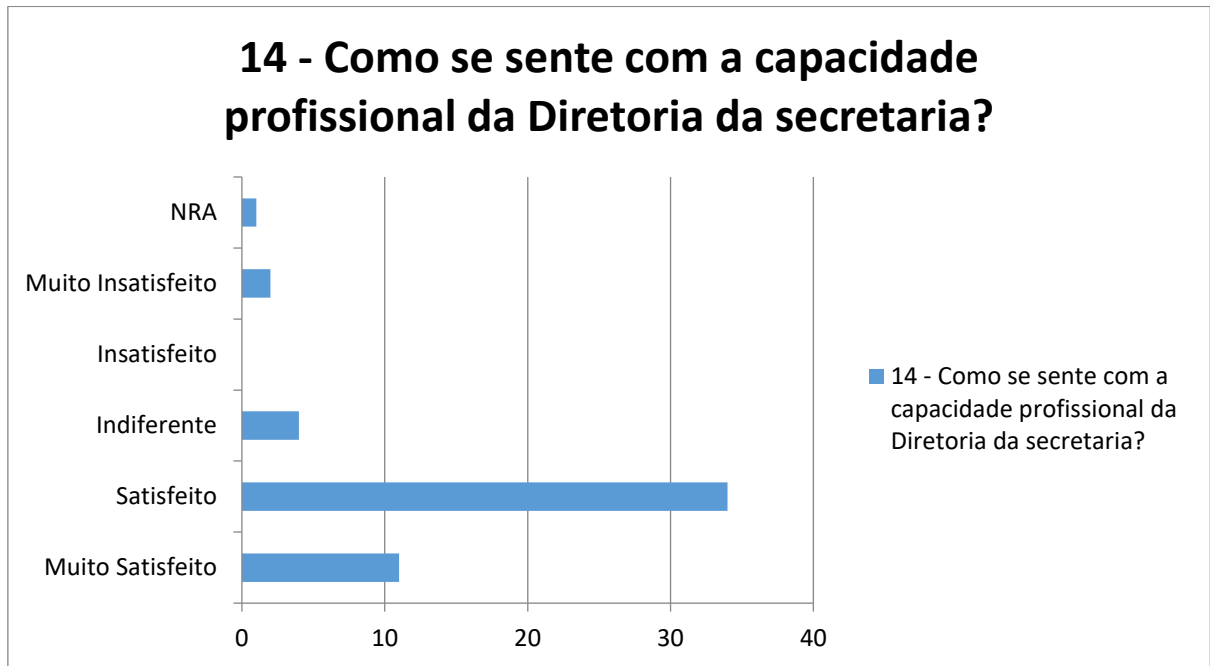


Fonte: Silva, 2022

Quanto às atividades realizadas na secretaria de saúde 17,3% dos servidores entrevistados estão muito satisfeitos com ela, 65,4% estão satisfeitos, 13,5% são indiferentes, 1,9% estão insatisfeitos e 1,9% muito insatisfeitos.

Segundo o psiquiatra Arão Zvy Pliacekos, do hospital de Saúde Mental Professor Frota Pinto, a escolha da profissão é onde começa a acontecer o bem-estar no trabalho, por isso a necessidade de estar satisfeito quanto à atividade exercida. Conforme a entrevista concedida pelo psiquiatra é muito importante respeitar a vocação para que se trabalhe no que gosta, pois, essa insatisfação pode causar problemas psíquicos (FERNANDES, 2020).

Figura 23 Questão 14

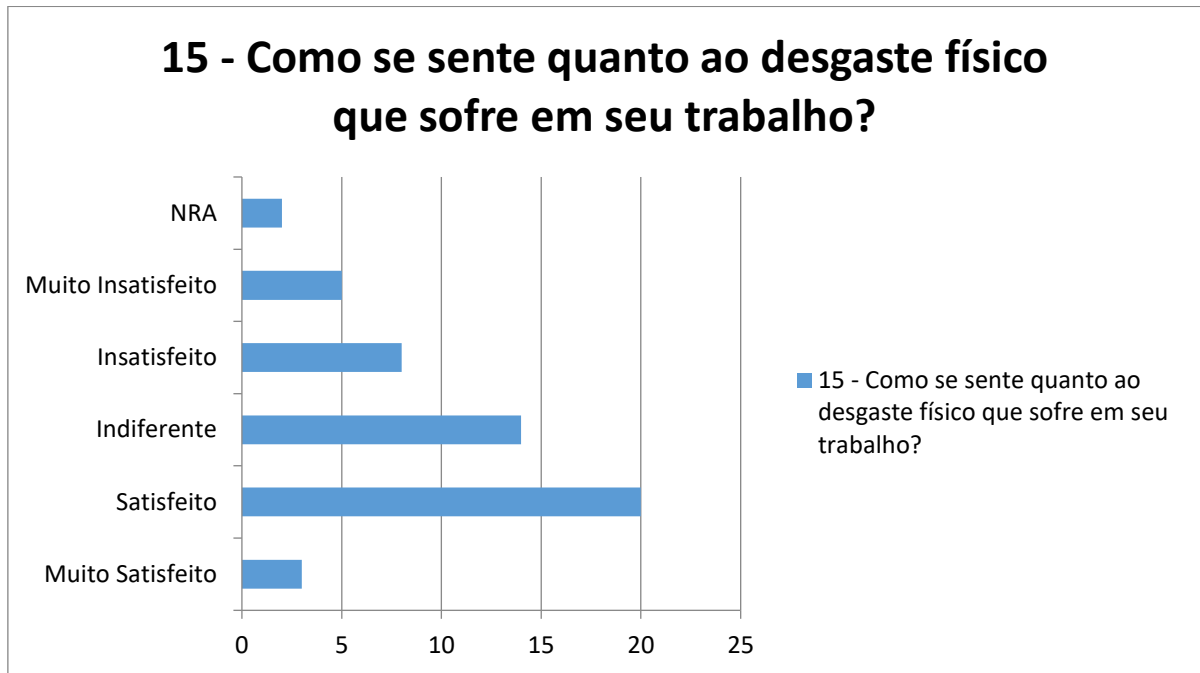


Segundo o questionamento a respeito da capacidade profissional da diretoria da secretaria 21,1% dos entrevistados se sentem muito satisfeitos e 65,4% satisfeitos com a capacidade profissional do diretor da secretaria de saúde, 7,7% são indiferentes e 3,8% muito insatisfeitos. Nota-se grande satisfação do servidor quanto a capacidade profissional da diretoria da secretaria.

Assim como a administração, a gestão em saúde se baseia em princípios de planejamento, organização, direção e controle. Entretanto em uma organização responsável pelo serviço de saúde há a necessidade de um pouco mais de conhecimento do que somente a administração (KRUGER, 2018).

Na gestão em saúde devem-se administrar recursos humanos, financeiros, sanitários e logísticos além de gerenciar processos e analisar necessidades e demandas no intuito de prestar um serviço de qualidade para os pacientes e garantir a segurança e saúde de todos os usuários do serviço. A área de saúde requer tomada de decisões rápidas em uma gama grande de especificidades com a constância de problemas (KRUGER, 2018).

Figura 24 Questão 15



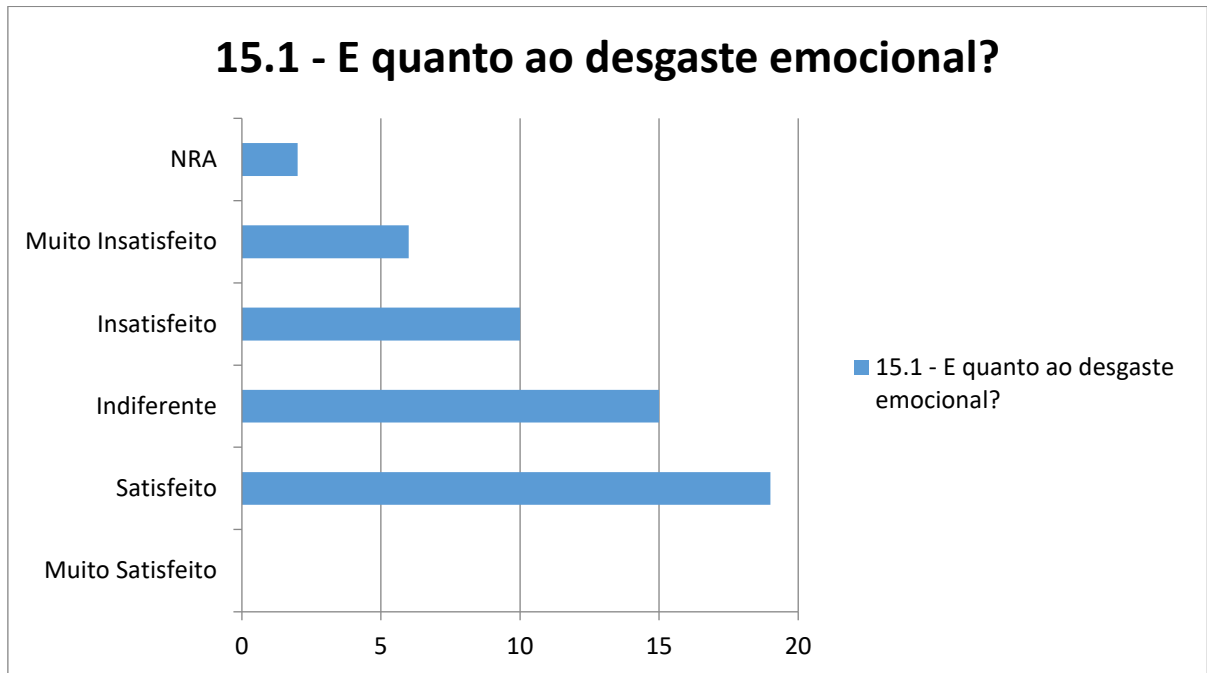
Fonte: Silva, 2022

Em relação ao desgaste físico sofrido pelo servidor em seu trabalho 38,5% estão satisfeitos, 5,8% muito satisfeitos, 26,9% são indiferentes, 15,4% estão insatisfeitos e 9,6% estão muito insatisfeitos.

Apesar de 44,3% dos servidores estarem satisfeitos ou muito satisfeitos, a quantidade de servidores insatisfeitos ou indiferentes é bastante significativa, o que pode acarretar diversos prejuízos a organização. Por esse fato é importante que se pense nas consequências do desgaste físico para os trabalhadores.

Com o excesso de demanda no serviço de saúde um problema que tem se tornado comum em profissionais da área é a Síndrome de Burnout. Ela consiste em um distúrbio psíquico que se caracteriza pelo estado de tensão emocional e estresse que são causados por condições repetitivas de trabalho desgastante físico e emocional. Esta síndrome se manifesta, principalmente, em profissionais que exigem o envolvimento interpessoal de forma mais direta e intensa assim como na área de educação e segurança também (BRUNA, 2022).

Figura 25 Questão 15.1



Fonte: Silva, 2022

Quanto ao desgaste emocional sofrido no exercício de seu trabalho 36,5% dos entrevistados estão satisfeitos, 28,8% são indiferentes, 19,2% estão insatisfeitos e 11,5% muito insatisfeitos.

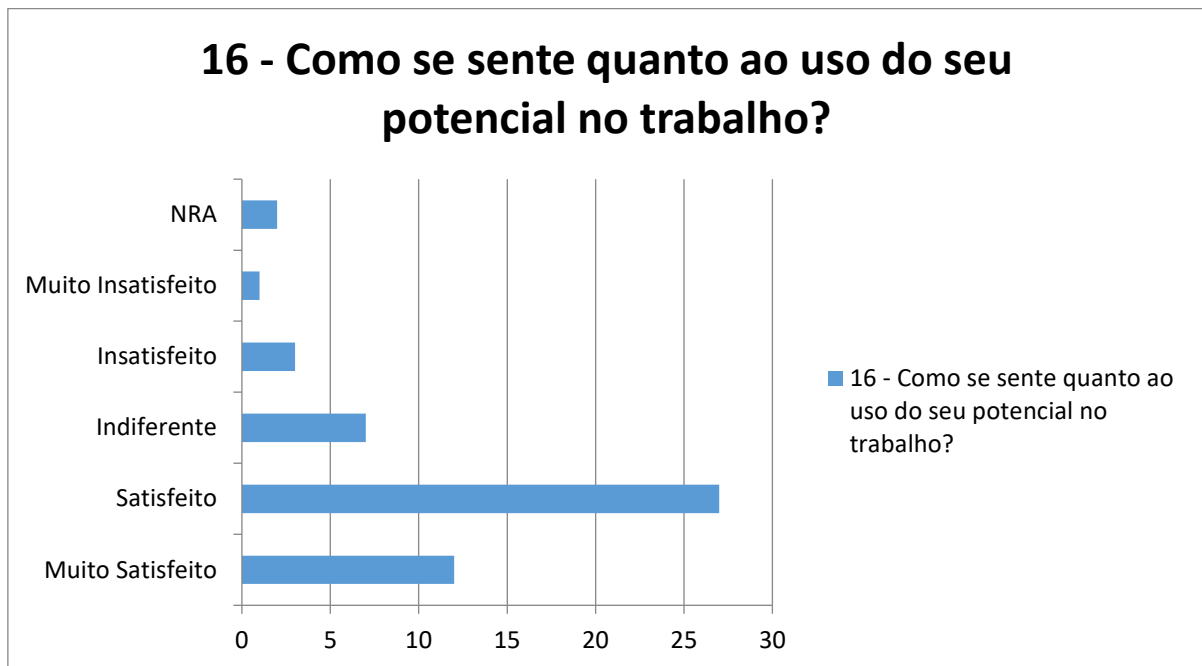
Mesmo com 36,5% dos servidores estando satisfeitos com o desgaste emocional sofrido, poucas pessoas podem dizer que nunca se sentiram sobrecarregadas. Cobranças excessivas, envolvimento emocional e desgaste físico podem ser as causas de diversos problemas psicológicos como ansiedade, depressão e estresse, problemas esses que ficam difíceis de ser tratados quando se trabalha em período integral. Conforme a Organização Mundial da Saúde está entre as principais causas de faltas ao trabalho no mundo transtornos mentais e comportamentais (FERNANDES, 2020).

Problemas enfrentados devido ao desgaste, cansaço, irritação, desânimo, exaustão, fadiga, alterações de humor, insônia, tensão muscular e falta de energia são alguns dos sintomas da síndrome de Burnout, está é uma doença relacionada ao esgotamento físico e mental em decorrência do trabalho. Embora não seja tão conhecida pela maioria das pessoas, ela atinge 30% dos trabalhadores (CONHEÇA, 2017).

Os problemas com desgaste físico e emocional podem ser prevenidos com uma alimentação equilibrada, qualidade no sono, pratica de exercícios físicos, atividades de lazer e

respeito com os próprios limites por parte dos servidores. Contudo não pode ser esquecida a necessidade da empresa em fazer a sua parte e reconhecer que o problema da sobrecarga do profissional existe e deve ser encarada como algo a ser melhorado pela organização. A empresa deve respeitar os limites dos funcionários, oferecendo um ambiente salubre para o exercício das funções, não apenas com cadeira e mesa adequadas, mas com boa iluminação e ambiente arejado, pessoal adequado e suficiente para que a sobrecarga diminua (CONHEÇA, 2017).

Figura 26 Questão 16



Fonte: Silva, 2022

Quanto ao uso do seu potencial no trabalho 23,1% dos funcionários estão muito satisfeitos, 51,9% estão satisfeitos, 13,5% são indiferentes 5,8% estão insatisfeitos e 1,9% muito insatisfeitos.

É notória a necessidade da busca por estratégias que mantenham os colaboradores e que valorizem cada potencial. Observa-se a grande maioria dos servidores em questão satisfeitos e muito satisfeitos com a utilização de seu potencial. Resultados produtivos, positivos e eficazes, são alcançados através de capital intelectual. O ato de confiar no servidor gera relacionamentos baseados no respeito e na integridade em um ambiente propício para a descoberta de potenciais da equipe (SOUZA, 2016).

5. CONCLUSÃO

Este trabalho teve como tema a satisfação do servidor público municipal atuante na secretaria municipal de Praia Grande, Santa Catarina. Tendo como público alvo os trabalhadores atuantes na referida repartição, foram entrevistados 52 (cinquenta e dois) servidores locados nas unidades de saúde do município, como Médicos, Enfermeiros, Técnicos de Enfermagem, Cirurgião Dentista, Recepcionistas e Faxineiras. Dos funcionários atuantes da secretaria de saúde foram ouvidos motoristas, agentes comunitárias de saúde e Funcionários da administração da secretaria.

Foi aplicado um questionário com 16 (dezesesseis) questões a respeito da satisfação com o trabalho, os colegas e a administração a todos os participantes. Cada questão contava com 5 (cinco) possíveis resultados, sendo eles: muito satisfeito, satisfeito, indiferente, insatisfeito e muito insatisfeito.

Dos 52 servidores que responderam, a maioria é do sexo feminino, 40 pessoas; estão na faixa etária entre 30 e 39 anos, 21 servidores; 22 deles concluíram o ensino médio ou técnico; e 14 dos servidores respondentes atuam na secretaria de saúde entre 10 e 15 anos.

Segundo o estudo 63,5% dos servidores se sentem satisfeitos com a infraestrutura disponível para a realização do seu trabalho. Falando sobre o relacionamento interpessoal no trabalho, os servidores, em sua grande maioria, têm um bom relacionamento com o seu superior imediato, 48,1% estão muito satisfeitos e 44,2% estão satisfeitos. Quanto à capacidade profissional da diretoria da secretaria, 64,5% estão satisfeitos.

Nos questionamentos sobre comunicação e transparência 63,5% dos servidores estão satisfeitos com a comunicação e transparência dentro da secretaria de saúde e 25,6% na prefeitura como um todo.

Quanto ao espaço para expor suas ideias e opiniões, 61,5% dos servidores estão satisfeitos. A maioria dos servidores está satisfeita com o reconhecimento recebido pelo seu trabalho, 44,2% do total. 51,9% estão satisfeitos com o uso de seu potencial no trabalho. A remuneração pelo trabalho prestado satisfaz 36,5% dos funcionários ouvidos enquanto 30,8% se sentem insatisfeitos com essa remuneração, pergunta que mais dividiu os servidores.

Quanto à importância do trabalho desenvolvido, 51,9% estão satisfeitos. 69,2% estão satisfeitos com a contribuição do seu trabalho para o sucesso da equipe como um todo. 46,1% se sentem satisfeitos quanto a motivação no trabalho. 53,8% estão satisfeitos com o interesse demonstrado pelo secretário de saúde em relação ao seu trabalho.

59,6% dos trabalhadores estão satisfeitos com a confiança depositada em si e 65,4% com a confiança que pode depositar em seu colega de trabalho. A colaboração dos colegas de trabalho satisfaz 55,8% dos trabalhadores da secretaria de saúde.

Dos 52 servidores ouvidos 65,4% estão satisfeitos com o tipo de atividade que realiza na secretaria. 38,5% estão satisfeitos com o desgaste físico sofrido. 36,5% estão satisfeitos com o desgaste emocional.

Conclui-se, portanto, que o ambiente da secretaria de saúde do município de Praia Grande, Santa Catarina, é um ambiente propício à satisfação, pois, segundo observado na pesquisa, a maior parte dos funcionários está satisfeita com o ambiente de trabalho, as relações interpessoais com os colegas e com a administração.

Apesar da maioria dos servidores estarem satisfeitos ou muito satisfeitos em relação aos questionamentos feitos por esta pesquisa, existem quem não o está, o que possibilita o questionamento acerca de melhorias possíveis a serem feitas afim de melhorar a satisfação e o bem-estar dos servidores.

A resposta para isso caberia em um estudo futuro na busca por melhorar ainda mais a satisfação dos funcionários que trabalham na secretaria de saúde de Praia Grande e, com isso, aprimorar a qualidade dos serviços prestados pela mesma a população praiagrandense. Com esta pesquisa não se esgotam as possibilidades de estudos na satisfação do servidor público.

REFERÊNCIAS

A IMPORTÂNCIA dos profissionais da Saúde. Seminário da Zona Norte. São Paulo. jul. 2020.

ALVES, Anna Claudia Rodrigues. Reflexões sobre o processo de trabalho em saúde e suas implicações no cotidiano profissional do serviço social, na realidade do Hospital Universitário de Juiz de Fora. *Libertas*, Juiz de Fora, v.4 e 5, p. 264-286, 2004.

ANGELUCI, F. L. et al. A qualidade de vida no ambiente de trabalho e a aplicação dos

princípios relativos ao programa de controle médico de saúde ocupacional. 2005. 58 f. Monografia (Especialização em Engenharia de Segurança no Trabalho) Universidade Estadual de Ponta Grossa, Guarapuava, 2005.

ARANTES, Israel da Silva. Avaliação da satisfação profissional dos servidores em saúde mental. 2016. 76 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Ciências Ambientais e Saúde, Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Goiânia, 2016.

BARBOSA, Gabryella Vencioneck; CORTEZ, Elaine Antunes. Plano operativo para implantação do Núcleo DE Educação Permanente em Saúde (NEPS). Arraial do Cabo: Hgac, 2021.

BECK, R. J.; HARTEK, J. Why great managers are so rare. Gallup Business Journal, 26 mar. 2014. Disponível em: <https://www.gallup.com/workplace/231593/why-great-managers-rare.aspx>. Acesso em: 03 out. 2021.

BENDASSOLLI, Pedro F. Reconhecimento no trabalho: perspectivas e questões contemporâneas. Psicologia em Estudo, Maringá, v. 1, n. 17, p. 37-46, jan. 2012. Trimestral.

BIROCHI, Renê. Metodologia de Estudo e de Pesquisa em Administração. Florianópolis: Pnap, 2015. 138 p.

BIROCHI, Renê. Curso de graduação em Administração: metodologia de estudo e de pesquisa em administração. Florianópolis: Cad Ufsc, 2017. 120 p.

BORGES, Renata. Os funcionários públicos estão realmente menos satisfeitos do que o setor privado trabalhadores? Um estudo comparativo no Brasil. Rev. Adm. Pública, Rio de Janeiro, v. 6, n. 47, p. 1478-1496, nov. 2013.

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Brasília.

BRASIL. Constituição (1990). Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990. Brasília.

BRASIL. Decreto-Lei 5.452 de 1º de maio de 1943. Consolidação das Leis do trabalho, Brasília, DF, Out. 2017.

BRUNA, Maria Helena Varella. Síndrome de Burnout (Esgotamento profissional). 2022. Disponível em: <https://drauziovarella.uol.com.br/doencas-e-sintomas/sindrome-de-burnout-esgotamento-profissional/>. Acesso em: 14 maio 2022.

CAMPOS, V. F. TQC - Controle da qualidade total. 2. ed. São Paulo: Bloch, 1992.

CARLOS. 7 pontos para ficar atento no espaço físico de uma empresa. 2020. Disponível em: <https://blog.vb.com.br/espaco-fisico-de-uma-empresa>. Acesso em: 13 maio 2022.

CAVALHIERI, Klaus Eickhoff; KRAWULSKI, Edite. Processo de adaptação de uma escala de satisfação no trabalho ao contexto das empresas juniores: resultados preliminares. Barbarói, Santa Cruz do Sul, v. 1, n. 39, p. 164-191, jul. 2013. Semestral.

COLABORAÇÃO no ambiente de trabalho: 11 formas de melhorar o desempenho da sua equipe. 2021. Disponível em: <https://asana.com/pt/resources/collaboration-in-the-workplace>. Acesso em: 14 maio 2022.

CONHEÇA a síndrome do esgotamento físico e mental do trabalho. 2017. Disponível em: <https://www.anamt.org.br/porta1/2017/10/10/conheca-a-sindrome-do-esgotamento-fisico-e-mental-do-trabalho>. Acessado em: 14 maio 2022

COSENZA, Bruna. Confiança: 10 maneiras de construí-la dentro das empresas. *Vitade Corporate*, 24 maio 2021.

CORCIONE, Adrian. Feedback sem medo: 6 passos para uma crítica construtiva bem-sucedida. 2022. Disponível em: <https://www.businessnewsdaily.com/10342-give-effective-constructive-criticism.html>. Acesso em: 14 maio 2022.

DAVID, Denise Elizabeth Hey; CARVALHO, Hélio Gomes de; PENTEADO, Rosângela Stankowitz. *Gestão de Ideias*. UTFInova, Paraná, 2011. 114 páginas.

DELOY, D. M., WILSON, M. G., VANDENBERG, R. J., HIGGINS, A. L. MC-G., & BLAKE, C. S. G. (2010). *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83, 139–165.

DESLANDES, Suely Ferreira. Concepções em pesquisa social: articulações com o campo da avaliação em serviços de saúde. *Cadernos de Saúde Pública*, [S.L.], v. 13, n. 1, p. 103-107, jan. 1997. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/s0102-311x1997000100020>.

DIER, Fabiana. Trabalho x Qualidade de Vida. *Diário Tocantinense, Colinas do Tocantins*, v. 1, n. 1, p. 1-1, 30 abr. 2019. Disponível em: <https://diariotocantinense.com.br/noticia/trabalho-x-qualidade-de-vida/2622>. Acesso em: 25 set. 2021.

DI LASCIO, Raphael Henrique Castanho. Model for Analysis of the life quality in the professionals' of the nursery services work in pediatric hospital, 2003, 129t. Dissertation (Master's degree in Engineering of Production) - Program of Masters degree. UFSC, Florianópolis.

EXAME. Brasil: Abril, 2021. Mensal.

ENTENDA o real conceito de satisfação no trabalho. 2014. Disponível em: <http://mundocarreira.com.br/motivacao/entenda-o-real-conceito-de-satisfacao-trabalho/>. Acesso em: 14 maio 2022.

FERNANDES, Léia Cristiane Løeblein; MACHADO, Rebel Zambrano; ANSCHAU, Geovana Oliveira. Gerência de serviços de saúde: competências desenvolvidas e dificuldades encontradas na atenção básica. *Ciência & Saúde Coletiva*, [S.L.], v. 14, n. 1, p. 1541-1552, out. 2009. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/s1413-81232009000800028>.

FERNANDES, Milena. Saúde mental e trabalho: saiba como evitar esgotamento profissional no dia a dia. 2020. Disponível em: <https://www.saude.ce.gov.br/2020/02/27/saude-mental-e-trabalho-saiba-como-evitar-esgotamento-profissional-no-dia-a-dia/>. Acesso em: 17 maio 2022.

FLECK, Marcelo Pio de Almeida. O instrumento de avaliação de qualidade de vida da Organização Mundial da Saúde (WHOQOL-100): características e perspectivas. *Ciência & Saúde Coletiva*, [s.l.], v. 5, n. 1, p.33-38, 2000. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/s1413-81232000000100004>.

FRANK, S.A., and LEWIS, G.B. (2004) Government Employees—Working Hard or Hardly Working? *American Review of Public Administration*, 34 pp36–51.

FREIRE, Paulo. *Extensão ou Comunicação?* Rio de Janeiro, Editora Paz e Terra, 1969

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. *Métodos de pesquisa*. Porto Alegre:

Ufrgs, 2009.

GOMES, Maria Alice Vaz; PINTO, Vinicius de Oliveira; CASSUCE, Francisco Carlos da Cunha. Determinantes da satisfação no atendimento das Unidades Básicas de Saúde (UBS). *Ciência & Saúde Coletiva*, [S.L.], v. 26, n. 4, p. 1311-1322, abr. 2021. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/1413-81232021264.18022019>. MALASCH, C.; LEITER, M. P. Trabalho: fonte de prazer ou desgaste? Guia para vencer o estresse na empresa. Campinas: Papirus, 1999.

GONÇALO, Claudio Reis; VIGNOCHI, Luciano; TREZ, Guilherme; FONSECA, Marcelo Jacques da; LEZANA, Álvaro Guillermo Rojas. Resolutividade em Operações de Serviços Hospitalares: uma estrutura de análise para organização de atividades rotineiras e inesperadas. Rio de Janeiro: A, 2012

GOVERNO BRASILEIRO. O que tem na UBS. Disponível em: <http://maismedicos.gov.br/o-que-tem-na-ubs>. Acesso em: 03 out. 2021.

GUIMARÃES, Reinaldo. Pesquisa em saúde no Brasil: contexto e desafios. *Rev Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v. 1, n. 40, p. 3-10, abr. 2006.

HARTER, J.; ADKINS, A. Employees want a lot more from their managers. *Gallup Business Journal*, 8 abr. 2015. Disponível em: http://www.gallup.com/businessjournal/182321/employees-lot-managers.aspx?g_source=Employees%20Want%20a%20Lot%20More%20From%20Their%20Managers&g_medium=search&g_campaign=tiles. Acesso em: 03. out. 2021

HEIDEMANN, L. A. Ressignificação das atividades experimentais no ensino de física por meio do enfoque no processo de modelagem científica. [s.l.] Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2015.

http://www.cofen.gov.br/demandas-de-decadas-da-enfermagem-se-sobressaem-no-combate-a-pandemia_78927.html. Acesso em: 16 mar. 2022.

KLEIN, Leander L.; PEREIRA, Breno A. D.; LEMOS, Ricardo B. Quality of Working Life: parameters and evaluation in the public service. *Ram. Revista de Administração Mackenzie*, São Paulo, v. 20, n. 3, p. 1-35, out. 2019. Mensal. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/1678-6971/eramg190134>.

KRUGER, Hernani Vaz. 9 Dicas para ser um bom gestor de saúde. 2018. Disponível em: <https://blog.ipog.edu.br/saude/gestor-de-saude/>. Acesso em: 14 maio 2022.

LACRUZ, Silvia Portero de; ABELLÁN, Manuel Vaquero. Professional burnout, stress and job satisfaction of nursing staff at a university hospital. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, [S.L.], v. 23, n. 3, p. 543-552, 3 jul. 2015. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/0104-1169.0284.2586>.

LADEIRA, Wagner Junior; SONZA, Igor Bernardi; BERTE, Roberto Sarquis. Antecedentes da satisfação no setor público: um estudo de caso na prefeitura de Santa Maria (RS). *Rap*, Rio de Janeiro, v. 1, n. 46, p. 71-91, jan. 2012.

LIMA, Higor. Clima Organizacional – O que é, Como Melhorar. 2021. Disponível em: <https://endomarketing.tv/clima-organizacional/>. Acesso em: 11 maio 2021.

LIMA, Geovane Krüger Moreira de; GOMES, Ludmila Mourão Xavier; BARBOSA, Thiago Luis de Andrade. Qualidade de Vida no Trabalho e nível de estresse dos profissionais da atenção primária. *Saúde em Debate*, [S.L.], v. 44, n. 126, p. 774-789, set. 2020. FapUNIFESP

(SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/0103-1104202012614>.

LOCKE, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology (1297-1349)*. Chicago: Rand McNally.

MAISSIAT, Greisse da Silveira; LAUTERT, Liana; PAI, Daiane dal; TAVARES, Juliana Petri. Work context, job satisfaction and suffering in primary health care. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, [S.L.], v. 36, n. 2, p. 42-49, jun. 2015. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/1983-1447.2015.02.51128>.

MANUAL DO (A) GESTOR (A) MUNICIPAL DO SUS: “DIÁLOGOS NO COTIDIANO”. 2. ed. Rio de Janeiro: Cepesc, 2019. 425 p.

MARQUES, Antônio Luiz; BORGES, Renata; REIS, Isabella do Couto. Mudança organizacional e satisfação no trabalho: um estudo com servidores públicos do estado de minas gerais. *Revista de Administração Pública*, [s.l.], v. 50, n. 1, p. 41-58, fev. 2016. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7612131034>.

MATIAS, Érika Pena Bedin; MOURA, Milena Cristina Correia de. Qualidade de Vida no Trabalho: Um Estudo de Caso sobre Instituições Públicas Federais de Ensino Superior. *Exacta*, [s.l.], v. 17, n. 1, p.147-155, 26 mar. 2019. University Nove de Julho. <http://dx.doi.org/10.5585/exactaep.v17n1.8280>.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. *Técnicas de pesquisa*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002. 281 p.

MARQUEZE, Elaine Cristina; MORENO, Claudia Roberta de Castro. Satisfação no trabalho – uma breve revisão. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, São Paulo, p. 69-79, nov. 2005.

OLIVEIRA, Jacqueline Flores de; SANTOS, Alessandro Marques dos; PRIMO, Luciene Smiths; SILVA, Mara Regina Santos da; DOMINGUES, Eliana Soares; MOREIRA, Fernanda Pedrotti; WIENER, Carolina; OSES, Jean Pierre. Satisfação profissional e sobrecarga de trabalho de enfermeiros da área de saúde mental. *Ciência & Saúde Coletiva*, [S.L.], v. 24, n. 7, p. 2593-2599, jul. 2019. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/1413-81232018247.20252017>.

OLIVEIRA, José Arimatés de; MEDEIROS, Maria da Penha Machado de. *Gestão de Pessoas no Setor Público*. Florianópolis: Pnap, 2011.

OLIVEIRA, Maria Mônica de; PEDRAZA, Dixis Figueroa. Contexto de trabalho e satisfação profissional de enfermeiros que atuam na Estratégia Saúde da Família. *Saúde em Debate*, [S.L.], v. 43, n. 122, p. 765-779, set. 2019. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/0103-1104201912209>.

ORGANIZACIONAIS, Satisfação no Trabalho Envolve Inúmeros Fenômenos. Satisfação no trabalho envolve inúmeros fenômenos organizacionais. 2012. 175 f. Tese (Doutorado) - Curso de Engenharia, Satisfação no Trabalho Envolve Inúmeros Fenômenos Organizacionais, Niterói, 2012.

OSTROM, A. L., BITNER, M. J., BROWN, S. W. BURKHARD, K. A., GOUL, M., DEMIRKAN, H., & RABINOVICH, E. (Jan-2010). Moving Forward and Making a Difference: Research Priorities for the Science of Service. *Journal of Service Research*, 13(4).

PATI, Camila. Os pilares da confiança no trabalho e como construí-los. *Exame*, Brasil, 28 abr. 2014.

- ROBBINS, Stephen P.; DECENZO, David A.; WOLTER, Robert M. A nova administração. 2. ed. São Paulo, SP: Saraiva, 2020.
- ROCHA, Luis Fernando da. Ambiente físico: influência na motivação do colaborador. 2011. 52 f. Tese (Doutorado) - Curso de Administração de Empresas, Fundação Educacional do Município de Assis – Fema, Assis, 2011.
- RODRIGUEZ, Ingo Raul Michels. Análise do grau de motivação e satisfação dos representantes da empresa Boehringer Ingelheim na região sul em relação ao ambiente de trabalho. Florianópolis: Ufsc, 2000.
- SANCHEZ-SELLERO, M. C., SÁNCHEZ-SELLERO, P., CRUZ-GONZÁLEZ, M. M., & SÁNCHEZ-SELLERO, F. J. R. (2014). Características organizacionales de la satisfacción laboral en España. *Revista de Administração de Empresas*, 54(5), 537-547.
- SANGALETTI, Leticia. A importância da transparência na comunicação interna, principalmente em tempos de crise econômica e cortes de funcionários. In: COMUNICAÇÃO com Líderes e Empregados. 2. ed. São Paulo: Casper Líbero, 2017. p. 114-118.
- SANTOS, Tiago Abrão Querino dos. Implantação de Estratégia de Saúde de Família. 2016. 15 f. Monografia (Especialização) - Curso de Especialista em Saúde da Família, Universidade Aberta do Sus, Nova Friburgo, 2016.
- SCHOENFISCH, A. L., & LIPSCOMB, H. J. (2009). Características do trabalho e fatores de organização do trabalho associados à lesão por manipulação do paciente entre enfermeiros. *IOS Press*, 33, 117– 128.
- SEBASTIÁN-HEREDERO, Eladio. Diretrizes para o Desenho Universal para a Aprendizagem (DUA). *Revista Brasileira de Educação Especial*, [S.L.], v. 26, n. 4, p. 733-768, out. 2020. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/1980-54702020v26e0155>.
- SERAPIONI M., SILVA M. G. C. (2011). Avaliação da qualidade do programa Saúde da Família em municípios do Ceará: uma abordagem multidimensional. *Ciênc Saúde Coletiva*, 16(11), 207- 227
- SILVA, Elizangela Guimarães da. Remuneração e reconhecimento nas relações de trabalho. Niterói: Universidade Candido Mendes, 2010. 46 p.
- SILVA, Lindomar Pinto; CASTRO, Miguel Angel Rivera; DOS-SANTOS, Marcos Gilberto; LIMA NETO, Pedro José. Commitment to Work and its Relationship with Organizational Culture Mediated by Satisfaction. *Review Of Business Management*, [S.L.], v. 20, n. 3, p. 461-487, jul. 2018. FECAP Fundacao Escola de Comercio Alvares. <http://dx.doi.org/10.7819/rbgn.v20i3.3947>.
- SOARES, Sônia Maria; SILVA, Líliam Barbosa; SILVA, Patrícia Aparecida Barbosa. O teatro em foco: estratégia lúdica para o trabalho educativo na saúde da família. *Escola Anna Nery*, [S.L.], v. 15, n. 4, p. 818-824, dez. 2011. GN1 Sistemas e Publicacoes Ltd. <http://dx.doi.org/10.1590/s1414-81452011000400022>.
- SOUSA A. A., COLETA M. F. D. (2012). O bem-estar no trabalho de psicólogos em serviços de saúde pública. *Psicol Cienc Prof*, 32(2), 404-421.
- SOUZA, Ana Cláudia de; MILANI, Daniela; ALEXANDRE, Neusa Maria Costa. Adaptação cultural de um instrumento para avaliar a satisfação no trabalho. *Revista Brasileira de Saúde*

Ocupacional, [S.L.], v. 40, n. 132, p. 219-227, dez. 2015. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/0303-7657000113715>.

SOUZA, Hellen Priscila Rocha Teixeira. A IMPORTÂNCIA DE VALORIZAR OS COLABORADORES NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL. XII Congresso Nacional de Excelência em Gestão: 29 e 30 de Setembro de, 2016. 14 p.

SPECTOR, P. E. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the job satisfaction survey. *American Journal of Community Psychology*, 13(6), 693-713.

SMOLSKI, Felipe Micail da Silva; DALCIN, Dionéia; VISENTINI, Monize Sâmara; BAMBERG, Joice; KERN, Juliana Strieder. Análise do perfil da produção científica da Revista de Administração Pública (RAP) no período 2003-16. *Revista de Administração Pública*, [S.L.], v. 51, n. 6, p. 1139-1163, dez. 2017. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/0034-761220170046>.

SILVA, Lúcia Maria Ribeiro Moreira Martins da. RISCOS OCUPACIONAIS E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM. 2008. 168 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Comunicação em Saúde, Universidade Aberta, Lisboa, 2008.

VICENTINI, Shirley. CONFIANÇA: 10 MANEIRAS DE CONSTRUI-LA DENTRO DAS EMPRESAS. 2019. Disponível em: <https://benefhealth.com.br/confianca-10-maneiras-construir-empresas/>. Acesso em: 14 maio 2022.

TAMBASCO, Letícia de Paula; SILVA, Henrique Salmazo da; PINHEIRO, Karina Moraes Kiso; GUTIERREZ, Beatriz Aparecida Ozello. A satisfação no trabalho da equipe multiprofissional que atua na Atenção Primária à Saúde. *Saúde em Debate*, [S.L.], v. 41, n. 2, p. 140-151, jun. 2017. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/0103-11042017s212>.

TEODORO. A Organização No Ambiente De Trabalho E Sua Importância. 2021. Disponível em: <https://onsafety.com.br/a-organizacao-no-ambiente-de-trabalho-e-sua-importancia/>. Acesso em: 13 maio 2022.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. Introdução à pesquisa em Ciências Sociais: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987. 175 p.

VERGARA, Sylvia Constant. Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1998. 87 p.

VIEIRA, Giovana Cópico; GRANADEIRO, Daniel da Silva; RAIMUNDO, Durval Diniz; SILVA, Juliane Ferreira da; HANZELMANN, Renata da Silva; PASSOS, Joanir Pereira. Satisfação profissional e qualidade de vida de enfermeiros de um hospital brasileiro. *Av Enferm*, Bogotá, Colômbia, v. 52, n. 62, p. 53-62, out. 2020.

VOLPATO, Luciana Fernandes; MARTINS, Luiz Cândido. Qualidade nos serviços de saúde: percepção dos usuários e profissionais. *Revista Espacios*, Caracas, v. 38, n. 42, p. 1-2, 12 maio 2017.

WRIGHT, Bradley E.; DAVIS, Brian S. Satisfação no Trabalho no Setor Público. *The American Review Of Public Administration*, [S.L.], v. 33, n. 1, p. 70-90, mar. 2003. SAGE Publications. <http://dx.doi.org/10.1177/0275074002250254>.

YIN, Robert K. Estudo de caso: planejamento e métodos. 2. ed. Porto Alegre: Bookman,

2001.

ZANELLA, Liane Carly Hermes. Metodologia de Pesquisa. 2. ed. Florianópolis: Pnap, 2013.
134 p.

Apêndice A – Questionário

Sexo: Feminino () Masculino ()

Idade: _____

Há quanto tempo é um servidor público da Secretaria de Saúde de Praia Grande? _____

Nível de formação: _____

Responda para cada questão o seu grau de satisfação para cada pergunta usando a escala de 1 a 5, onde 1 significa que você está muito satisfeito e 5 significa que você está muito insatisfeito. As questões falam a respeito de aspectos de seu trabalho atual na Secretaria de Saúde de Praia Grande. Em sua resposta considere que 1 quer dizer que se sente muito satisfeito, 2 satisfeito, 3 indiferente, 4 insatisfeito e 5 muito insatisfeito. Responda:

1-Como se sente em relação a infraestrutura disponível para realizar seu trabalho? ()

2 - Como se sente quanto ao relacionamento entre você e o seu superior imediato? ()

3 - Como se sente quanto a comunicação e transparência dentro da Secretaria? ()

3.1 - E quanto a comunicação e transparência na prefeitura como um todo? ()

4 -Como se sente com o reconhecimento recebido pelo seu trabalho? ()

4.1 - E em relação a remuneração que recebe pelo seu trabalho? ()

5 - Como se sente quanto a importância de seu trabalho perante a sociedade? ()

6 - Como se sente quanto a sua motivação para o trabalho que exerce? ()

7 -Como se sente em relação a confiança depositada em você? ()

8 - Como se sente em relação a confiança que pode depositar em seus colegas de trabalho?
()

9 - Como se sente em relação a colaboração de seus colegas? ()

10 - Como se sente com o interesse demonstrado pelo Secretário de Saúde em relação ao seu trabalho? ()

11 - Como se sente em relação ao espaço que tem dentro da secretaria para expor suas ideias e sua opinião? ()

12 - Como se sente quanto a contribuição de seu trabalho para o sucesso da equipe como um todo? ()

13 - Como se sente em relação ao tipo de atividades que realiza na secretaria? ()

14 - Como se sente com a capacidade profissional da Diretoria da secretaria? ()

15 - Como se sente quanto ao desgaste físico que sofre em seu trabalho? ()

15.1 - E quanto ao desgaste emocional? ()

16 - Como se sente quanto ao uso do seu potencial no trabalho? ()