

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

ESCOLA DE ENFERMAGEM

ANDRÉA JANDIRA DOS SANTOS FONSECA

Satisfação de técnicos e auxiliares de enfermagem em relação ao novo modelo de escala de folgas: avaliação após cinco anos

PORTO ALEGRE

2013

ANDRÉA JANDIRA DOS SANTOS FONSECA

**Opinião de técnicos e auxiliares de enfermagem em relação a uma de escala
fixa de folgas: avaliação após cinco anos**

Trabalho de conclusão de Curso do Curso de
Graduação da Escola de Enfermagem da
Universidade Federal do Rio Grande do Sul
como requisito parcial à obtenção do Título de
Enfermeiro.

Orientadora: Prof^ª Dr^ª Isabel Cristina Echer

PORTO ALEGRE

2013

AGRADECIMENTOS

Muitas foram as pessoas que contribuíram na elaboração dessa pesquisa. A elas, registro aqui meus agradecimentos...

A Prof^a Dr^a Isabel Cristina Echer, por ter aceitado ser minha orientadora e por oferecer um tema a ser pesquisado. Pela orientação, atenção, incentivo que proporcionou e por acreditar nesse projeto e na minha capacidade de realizá-lo.

A Enfermeira Kátia Bica Keretzky, pela parceria, força e incentivo na realização desta pesquisa.

Aos colaboradores da unidade 3^o sul, que aceitaram participar da pesquisa possibilitando, assim, a construção deste estudo.

Aos meus filhos, pelo amor, paciência, compreensão e resolução de problemas com o computador.

RESUMO

Introdução: as pessoas são elementos essenciais em uma instituição e por isso necessitam de uma atenção especial por parte de seus gestores. Proporcionar um ambiente no qual o trabalhador tenha prazer em desempenhar suas funções, melhora a qualidade de vida, e conseqüentemente, a qualidade na assistência hospitalar. Neste contexto foi implantada em 2008 uma nova modalidade de escala fixa de folgas em uma unidade de internação de convênios de pacientes clínicos e cirúrgicos de um Hospital Universitário do Sul do Brasil com a finalidade de contemplar as necessidades e os anseios exteriorizados pelos colaboradores. Optou-se pela realização desta pesquisa, pela relevância desta problemática e pela inexistência de estudo na literatura e nesta realidade que contemplasse a avaliação da equipe de enfermagem em relação à implantação deste modelo de escala de folgas. **Objetivo:** analisar a satisfação da equipe de técnicos e auxiliares de enfermagem em relação à utilização de uma escala fixa de folgas. **Método:** trata-se de um estudo descritivo com abordagem qualitativa. As informações foram coletadas pela pesquisadora, por meio de entrevistas individuais as quais foram analisadas por meio da Análise de Conteúdo Bardin (2004), seguindo as seguintes etapas: pré-análise, a exploração do material e o tratamento dos resultados. O tema da entrevista semi-estruturada foi a satisfação com o novo modelo de escala. **Resultados:** participaram da pesquisa 11 auxiliares e técnicos de enfermagem do diurno que trabalham na referida unidade. Da análise emergiram quatro categorias: satisfação em trabalhar com esta escala; benefícios/dificuldades observados no ambiente de trabalho após a implantação da escala de folgas; a disposição e desempenho dos auxiliares e técnicos de enfermagem no trabalho após a implantação da escala; benefícios/dificuldades para vida pessoal. Os resultados demonstraram que o novo modelo de escala, trouxe aos colaboradores satisfação pessoal e profissional e integração na equipe. **Considerações finais:** a realização desta pesquisa possibilitou avaliar a satisfação dos colaboradores em relação ao novo modelo de escala, bem como refletir sobre como o ambiente de trabalho pode interferir na qualidade de assistência prestada. Espera-se, que esses resultados possam contribuir para que outras unidades melhorem a qualidade no trabalho dos profissionais da saúde.

Palavras-chave: Administração de recursos humanos em hospitais. Recursos humanos de enfermagem no hospital. Satisfação no emprego. Trabalho em turnos.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	5
2 OBJETIVO.....	7
3 REVISÃO DE LITERATURA.....	8
4 MÉTODO.....	10
4.1 Tipo de estudo	10
4.2 Campo de estudo.....	10
4.3 Participantes	11
4.4 Coleta de informações.....	11
4.5 Análise das informações	12
4.6 Aspectos éticos	12
5 RESULTADOS E DISCUSSÃO	14
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	22
REFERÊNCIAS	24
APÊNDICE A- Instrumento de coleta de informações	27
APÊNDICE B- Termo de Consentimento Livre e Esclarecido	28
ANEXO A – Carta de aprovação da Comissão de pesquisa da Escola de Enfermagem.....	29
ANEXO B - Carta de aprovação do em Comitê de ética da Instituição	30

1 INTRODUÇÃO

Os recursos humanos são elementos essenciais em uma instituição e por isso necessitam de uma atenção especial por parte de seus gestores. Proporcionar um ambiente no qual o trabalhador tenha prazer em desempenhar suas funções, melhora a qualidade de vida do mesmo, e conseqüentemente a qualidade na assistência. Estudo apontou que um ambiente saudável, um profissional valorizado e reconhecido, com sua saúde emocional garantida gera prazer e satisfação no seu local de trabalho, melhora as relações interpessoais e o cuidado dispensado aos pacientes (GARCIA; DELLAROZA; HADDAD; PACHEMSHY, 2012).

Conhecer e compreender as (in) satisfações da equipe de enfermagem no trabalho é fundamental para os dirigentes institucionais, pois a integridade da saúde dos profissionais está intimamente ligada com o desenvolvimento do cuidado em enfermagem. As relações no trabalho (saudáveis ou conflituosas) afetam diretamente a qualidade da assistência (REGIS; PORTO, 2011).

Neste contexto, e com a proposta de mudar uma escala de folgas que gerava conflitos e descontentamentos no ambiente de trabalho em relação às folgas dos técnicos e auxiliares de enfermagem em uma unidade de internação de pacientes clínicos e cirúrgicos, é que em 2008 foi implantada uma escala fixa de folgas. Este método teve como objetivo satisfazer os anseios exteriorizados pelos trabalhadores (sobrecarga de trabalho e dificuldades de conseguirem marcar folgas nos fins de semana e feriados), trazendo-lhes benefícios e, por conseguinte beneficiando também a instituição e os pacientes (KERETZKY; VARGAS; NASCIMENTO; ECHER; KRUSE, 2009).

As escalas de trabalho de uma unidade clínico-cirúrgica são apresentadas com o intuito de explanar os conflitos vivenciados por quase a totalidade de técnicos e auxiliares de enfermagem que trabalham em turnos durante a organização das escalas de trabalho.

Anteriormente os colaboradores do diurno eram distribuídos em seis pela manhã e seis à tarde com carga horária de 6 horas e 15 minutos diárias, uma folga semanal distribuída ao longo da semana, e no mínimo um domingo de folga por mês. Durante o período de férias de um dos trabalhadores e com outro de folga, a

escala que deveria ter seis pessoas acabava ficando com quatro profissionais para assumir as atividades gerando sobrecarga de trabalho aos que permaneciam de plantão, em especial, durante a semana quando a carga de trabalho era maior. Diante desta conjuntura surgiu à proposta de mudança no método de trabalho, na qual, os 12 profissionais do diurno foram agrupados em três equipes (A, B, C) compostas por quatro integrantes cada. Essas equipes passaram a gozar suas folgas nos finais de semana ao invés de durante a semana e fazer em esquema de plantão de 12 horas e 15 minutos nos fins de semana e feriados, intercalando-se, e conseqüentemente tendo no mínimo um sábado e um domingo agrupado de folga. Essa proposta visou à melhoria na organização das escalas, no ambiente de trabalho, na qualidade de vida do trabalhador e integração da equipe (KERETZKY; VARGAS; NASCIMENTO; ECHER; KRUSE, 2009).

Embora esta escala esteja em uso desde sua implantação em 2008 e existam relatos informais dados pelos profissionais de saúde sobre sua boa aceitação, ainda não foi realizada uma pesquisa sobre sua utilização. Optou-se pela realização desta pesquisa motivada pela relevância desta problemática e pela inexistência de estudo na literatura e nesta realidade que contemplasse a avaliação da equipe de enfermagem em relação à implantação deste modelo de escala de folgas. Para isto o estudo se propõe a responder a pergunta norteadora: Qual a satisfação dos técnicos e auxiliares de enfermagem sobre o uso do modelo de escala de folgas implementado em 2008?

2 OBJETIVO

Avaliar a opinião da equipe de técnicos e auxiliares de enfermagem em relação ao modelo de escala fixa de folgas.

3 REVISÃO DA LITERATURA

Atualmente, as pessoas estão sendo muito valorizados pelas empresas bem sucedidas, pois, constituem seu principal patrimônio. Neste intuito pensam em investir em capacitação, no bem estar e satisfação no trabalho dos profissionais visando manter seus trabalhadores saudáveis, motivados e qualificados, com a finalidade de se inserir de forma vantajosa em um mundo globalizado (SIQUEIRA; KURCGANT, 2012).

Para enfermeiros de um hospital de urgência de Aracaju-SE, um ambiente de trabalho organizado, carga horária de trabalho reduzida e cursos de capacitação constitui fatores que quando implementados geram motivação no trabalho (BEZERRA; ANDRADE; ANDRADE; VIEIRA; PIMENTEL, 2010).

Para corroborar com a ideia dos autores mencionados até então, em estudo realizado com profissionais da saúde em um Hospital da Universidade de São Paulo (HU-USP) observou-se um número elevado de absenteísmo entre auxiliares e técnicos de enfermagem relacionados com licenças médicas (8,7%). Constatou-se que a natureza do trabalho exercida por estes profissionais pode gerar desgastes físicos e mentais e conseqüentemente os afastando do trabalho. Ficou em evidência a necessidade de investimentos na qualidade de vida e assistência à saúde destes profissionais de enfermagem (SANCINET; SOARES; LIMA; SANTO; MELLEIRO; FUGULIN; GAIDZINSKI, 2011).

Ainda nesta linha de pensamento foi verificado que a qualidade da assistência aos pacientes está intimamente relacionada com o ambiente e o número de profissionais destinados a prestar os cuidados. Ficou comprovado um aumento de incidência de quedas do leito, incidência de infecções associadas a cateter venoso central, absenteísmo e rotatividade de profissionais quando houve um aumento do número de pacientes atribuídos à equipe de enfermagem por dia. Além disso, a taxa de satisfação dos pacientes relacionados aos auxiliares e técnicos de enfermagem também diminuiu à medida que estes profissionais tiveram mais pacientes para cuidar em suas escalas (MAGALHÃES; DALL'AGNOL; MARCK, 2013).

Em estudo para investigar os níveis de satisfação de uma equipe de enfermagem de uma UTI-adulto foram adotadas medidas de melhoria para os componentes com os quais ela se encontrava menos satisfeita. Foi observado que

as necessidades das enfermeiras eram mais voltadas à organização e gestão do serviço. Já os auxiliares de enfermagem, careciam de mais reconhecimento e abertura no trabalho enunciado pelos componentes Autonomia, Requisitos do Trabalho e Status Profissional. Foi constatado que ao serem abordados os trabalhadores demonstraram interesse em promover mudanças, passaram a se sentir desejosos e até motivados. Ficou evidenciado que as deficiências estruturais e de organização num ambiente de trabalho dificultam as ações dos profissionais e resultam em insatisfações dos mesmos (MATSUDA; ÉVORA, 2003).

4 MÉTODO

4. 1 Tipo de estudo

Estudo descritivo com abordagem qualitativa. A pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares. Ela se preocupa, nas ciências sociais, com um nível de realidade que não pode ser quantificado. Ou seja, ela trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser traduzidos à operacionalização de variáveis (MINAYO, 1997).

4. 2 Campo de estudo

O estudo foi realizado no Hospital de Clínicas de Porto Alegre em uma unidade de internação caracterizada pelo atendimento a pacientes de convênios e particulares. O 3º sul é composto por 22 leitos, sendo 18 apartamentos e quatro suítes, os quais são destinados a pacientes clínicos e cirúrgicos. O quadro de pessoal é composto por oito enfermeiros, cinco técnicos de enfermagem e 19 auxiliares de enfermagem, totalizando 32 colaboradores. Os auxiliares e técnicos de enfermagem do diurno, no total de 12, trabalham com regime de plantões e folgas pré-programadas e desenvolvem as mesmas funções.

Os enfermeiros do diurno trabalham com regime de folgas conforme o número de domingos e feriados por escala e compensam sua carga horária em ações diferenciadas e ou jornada compensatória. Um dos enfermeiros trabalha no 6º turno, isso é apenas nos sábados, domingos e feriados.

4.3 Participantes

Da totalidade dos 12 auxiliares e técnicos de enfermagem do diurno, 11 participaram do estudo sobre a avaliação da nova escala. É importante destacar que todos eles já tiveram oportunidade de trabalhar com os dois modelos de escalas, mesmo os admitidos na unidade depois do ano de 2008. A amostra foi composta pelos colaboradores que aceitaram participar do estudo.

Os critérios de inclusão foram já ter trabalhado com essa nova modalidade de escala há pelo menos um ano e já ter vivenciado o formato anterior de escala, mesmo que em outra unidade.

4.4 Coleta de informações

As informações foram obtidas por meio de entrevista semi-estruturada elaborada pelas pesquisadoras (Apêndice A) e realizadas no Centro de Pesquisa Clínica nos meses de outubro e setembro de 2013 e tiveram em média 40 minutos de duração, em horário do turno inverso dos profissionais colaborando assim para a não interferência na jornada de trabalho.

A entrevista versou sobre benefícios, melhorias e empecilhos desta modalidade de escala de folgas. Em um primeiro momento a pesquisadora esclareceu o objetivo do estudo e se colocou disponível para responder dúvidas que surgiram referentes ao estudo proposto. Num segundo momento, foram realizadas as entrevistas aos participantes de forma individual em lugar preservado. As entrevistas foram gravadas em áudio, com posterior transcrição, teve permissão dos participantes com duração média de 30 a 40 minutos.

4.5 Análise das informações

O referencial metodológico utilizado para a análise das entrevistas foi a da Técnica de Análise de Conteúdo que “é um conjunto de técnicas de análise das comunicações. Visa o conhecimento de variáveis de ordem psicológica, sociológica, histórica, etc., por meio de um mecanismo de dedução com base em indicadores reconstruídos a partir de uma amostra de mensagens particulares” (BARDIN, 2004, p.3)

A análise de conteúdo foi realizada seguindo três momentos distintos: a pré-análise, a exploração do material e o tratamento dos resultados. A pré-análise é a fase de organização propriamente dita, a exploração do material consiste essencialmente de operações de codificação, desconto ou enumeração, em função de regras previamente formuladas. O tratamento dos resultados, tendo o pesquisador à sua disposição resultados significativos e fiéis, propõe inferências e adianta interpretações a propósito dos objetivos previstos (BARDIN, 2004). Após a análise do material as informações foram agregadas, por semelhança, em quatro categorias, com uma eventual reescrita para que as falas fossem mais bem compreendidas no seu contexto: satisfação em trabalhar com esta escala; benefícios/dificuldades observados no ambiente de trabalho após a implantação da escala de folga; a disposição e desempenho dos auxiliares e técnicos de enfermagem no trabalho após a utilização da escala; benefícios/dificuldades para vida pessoal.

4.6 Aspectos Éticos

Os aspectos éticos foram respeitados de acordo com as Diretrizes e Normas de Pesquisa Envolvendo Seres Humanos, previstas pela resolução 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde (BRASIL, 2013). O projeto foi aprovado pela Comissão de Pesquisa da Escola de Enfermagem da UFRGS (ANEXO A) e pelo Comitê de Ética em Pesquisa do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (ANEXO B). Todos os participantes da pesquisa assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

em duas vias formalizando assim a sua disposição em participar do estudo (APÊNDICE B). A todos participantes foi garantido o anonimato e a confidencialidade das informações. Os profissionais tiveram liberdade de recusarem-se a participar da pesquisa, após a leitura do Consentimento Livre e Esclarecido, podendo também sair da mesma se assim o desejassem, no entanto, todos concluíram a sua participação. Para garantir o anonimato dos entrevistados, eles foram codificados pela letra P, seguido por número indicativo da ordem com que ocorreram as entrevistas.

5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Participaram do estudo 11 membros da equipe de enfermagem do diurno o que corresponde a 91,6% dos trabalhadores da unidade, que adotam essa escala, sendo sete auxiliares de enfermagem e quatro técnicos de enfermagem. A predominância foi do sexo feminino com 10 participantes (90,9%) e um (9,09%) do sexo masculino. A idade ficou entre 28 e 66 anos, tempo de atuação na área de saúde de seis a 35 anos, tempo de atuação na unidade do 3º sul entre um e 23 anos. Esses achados demonstram que a maioria são pessoas experientes na profissão e na unidade.

As entrevistas foram analisadas individualmente segundo Bardim e as informações posteriormente agrupadas em quatro categorias emergentes da análise. A seguir são apresentados os resultados concomitantes à discussão.

1ª categoria: *Satisfação em trabalhar com esta modalidade de escala fixa.*

A maioria dos entrevistados expressa a oportunidade de ter mais folgas no final de semana, de passar mais tempo com seus filhos, maridos e esposas, e a possibilidade de participar de eventos sociais e familiares, como demonstrado nas falas:

“A escala é muita boa, a gente está tendo qualidade de vida, a gente está conseguindo planejar a nossa vida, conviver mais com a nossa família, está tendo condição de ser gente hoje em dia” (P 1).

“... mudou bastante para nós, melhorou muito, porque tu podes te programar, para sair, fazer um programa no final de semana, eu acho ótimo...”(P 2).

“Achei ela (a escala) ótima, porque tenho os finais de semana livres, consigo me programar, fazer um passeio com a família, eu gosto, bastante. Antes teria que trabalhar todos os finais de semana com direito a apenas um domingo no mês...” (P 3).

“eu gosto, eu posso folgar no sábado e no domingo, e como posso fazer trocas, posso sair para passear, para viajar, isso é bom” (P 5).

“Olha, a satisfação é dez...” (P 7).

“Tenho plena satisfação, porque esta escala me dá mais direito de ter folga, de ficar com a família, e mais descanso também” (P 8).

“... a gente folga mais, na verdade, antes a gente folgava apenas um sábado e um domingo por mês, agora tu folgas mais nos fins de semana. Trabalha um sábado, um domingo, e depois folga, folga, a gente tem mais tempo para ficar com a nossa família, com o companheiro. É bem legal, estou gostando muito, antes a gente só trabalhava à tarde, não tinha doze horas no fim de semana, daí a gente tinha que vir todo sábado de tarde, todo domingo de tarde, com uma folga por semana” (P 11).

A satisfação no trabalho é resultado de um ambiente no qual o indivíduo consiga executar suas atividades com apreciação que vão ao encontro com suas necessidades físicas, psicológicas e emocionais, lhe proporcionando um estado emocional prazeroso. Em estudo realizado em uma unidade feminina de um Hospital Universitário, localizado na cidade de Londrina, no Norte do estado do Paraná, evidenciou-se que cada pessoa percebe o trabalho de maneira muito individual dependendo de suas vivências, compreensão de mundo, suas aspirações, alegrias e tristezas, tendo a satisfação no trabalho como uma de suas diversas dimensões. Foi evidenciado que o ambiente de trabalho influi na vida pessoal e familiar dos indivíduos, como também na assistência prestada aos pacientes (MARTINS; ROBAZZI; PLATH G, 2007).

Em estudo de reflexão na visão da psicodinâmica do trabalho Dejouriana a relação entre o sujeito e o trabalho são determinadas pelas vivências do cotidiano dos trabalhadores, e a forma como são conduzidas essas relações influenciam tanto na vida como na realização das tarefas destas pessoas. Esta relação deve ser flexível, onde o trabalhador possa participar da organização do trabalho, promovendo assim transformações e estabilidade. Uma relação favorável com o processo organizacional das atividades gera prazer e conseqüentemente melhor

desempenho dos profissionais em suas atividades (MARTINS; ROBAZZI; BOBROFF, 2010).

2ª categoria: *Benefícios /dificuldades observados no ambiente de trabalho após a implantação da escala de folgas.*

Nesta categoria os entrevistados ressaltaram que esta modalidade de escala contribui para o trabalho em equipe, para a integração dos colaboradores, e de que ela foi essencial para a realização das tarefas. Isso ocorre porque com esta escala nos plantões de final de semana o turno da manhã e da tarde têm a oportunidade de trabalharem juntos por 12 horas, o que antes não acontecia, como pode ser evidenciado nas falas.

“O ambiente se modificou porque as pessoas começaram a se conhecer umas as outras e tem agora uma integração muito grande da equipe” (P 1).

“... acho que não tem dificuldade nenhuma, não tem o que falar de ruim, só dos benefícios que a escala trouxe para nós no ambiente. É bom porque tu estás de manhã e já conhece os pacientes e de tarde tu já sabes o que fazer, tu se programa para fazer o serviço da tarde, já deixa tudo programado...” (P 2).

“... só tem benefícios, com colegas tem uma integração melhor, tu consegues que a equipe seja mais unida, porque daí no final de semana tu acaba trabalhando com menos pessoas então um sempre fica ajudando o outro. Fica um pouquinho mais pesado trabalhar só entre quatro, porque é uma unidade em que os pacientes são bem solicitantes, mas daí vem o bônus depois, de ficar descansando no outro dia, e realmente a equipe fica bem mais unida, porque daí todo mundo sabe que um precisa do outro, para o trabalho render” (P 3).

“a gente consegue trabalhar melhor, cuidar melhor dos pacientes, ter mais satisfação, com os pacientes e com os colegas, melhorou com certeza” (P 8).

Pesquisa realizada com profissionais da Estratégia da Saúde da Família concluiu que uma equipe constitui-se com o vivenciar dos seus integrantes, nas relações estabelecidas entre eles, com seus sentimentos, na forma de se expressar e comunicar. Destacam que trabalhar em equipe significa trabalhar coletivamente,

estabelecendo relações de ajuda mútua, associando esse convívio ao trabalho familiar e idealizado e também hierarquizado. Ainda acreditam que nesse íterim cada membro tem seu papel específico, e tem o reconhecimento da equipe ao desempenhá-lo (NAVARRO; GUIMARÃES; GARANHANI, 2013).

Para Cardoso e Dall’Agnol as particularidades inerentes a cada pessoa é que definem as relações cotidianas de um grupo de trabalho, de acordo com suas percepções. Caracterizam o trabalho em equipe como um objetivo comum a ser alcançado, articulando ações e cooperatividade. Acreditam que quando há dificuldade de interação grupal, competição entre os integrantes e falta de articulação dos mesmos, conseqüentemente fragmenta-se as ações e o fracasso é iminente. Por outro lado defendem que à medida que há uma integralidade grupal, interação nas relações, cooperação entre as pessoas é possível alcançar a tarefa proposta.

3ª categoria: A disposição e desempenho dos auxiliares e técnicos de enfermagem no trabalho após a implantação da escala.

Nota-se, pelas falas dos participantes, uma aceitação deste novo modelo de escala. O fato de estarem satisfeitos com a forma de como são conduzidas as folgas e a perspectiva de lazer no final de semana, faz com que eles trabalhem mais felizes, realizem suas tarefas com melhor desempenho e eficácia.

A satisfação no trabalho influi diretamente na assistência aos clientes. A equipe de enfermagem que trabalha feliz, satisfeita e com prazer, dificilmente desempenha suas funções com desleixo, adoece, falta ao trabalho, ou não possui a vontade de crescer dentro da profissão (LEMOS; PASSOS, 2010).

“Muito bom, a gente vem bem contente para o trabalho, a gente sabe que vai ter o fim de semana livre para poder viver com a família, com os pais, filhos, e viemos sempre muito felizes, imbuídos de muita felicidade e com muito bom humor e muita boa vontade” (P 1).

“Eu acho que melhorou bastante” (P 2).

“O ambiente de trabalho não sobrecarregou... até muitas vezes facilita porque tu tens que estar correndo para terminar a checagem, por exemplo, no período de seis horas e aí tu tens doze horas que tu fica aqui. Se naquele momento não foi possível realizar a checagem dos prontuários, de repente no momento da tarde dá um tempinho, tu faz com mais calma, ou deixa um banho para fazer de tarde, ou um curativo, tu consegue agilizar melhor o trabalho, organizar tudo em um período de doze horas” (P 7).

“Eu acho que é bom, meu desempenho é bom, eu consigo trabalhar melhor, e consigo atender em casa melhor também” (P 9).

“Eu acho que meu desempenho é muito bom, acho bom, trabalho melhor com essa escala” (P 10).

“Eu avalio assim, muito bom, ficou melhor, a gente conhece bem mais os pacientes, os familiares, é bem legal” (P 11).

“Eu acho que é mais satisfatório, sabe que vai trabalhar no final de semana, mas vai folgar no outro” (P 12).

O autoconceito contribui para que o indivíduo tenha uma melhor satisfação no trabalho em equipe. As percepções que a pessoa tem de si, melhoram seu desempenho no seu contexto de trabalho, auxiliando-o positivamente, fazendo com que ele exerça suas funções com mais confiança e qualidade (SOUZA; PUENTE-PALACIOS, 2011).

A satisfação do trabalhador com o trabalho que exerce e seu melhor desempenho é conseqüência do reconhecimento que ele recebe pelas suas atividades exercidas, possibilidade de participação nas decisões e processo de trabalho no qual está inserido. Condições inadequadas de trabalho, dificuldades nas relações interpessoais e modelos de gestão pouco participativos geram desgastes nos profissionais de enfermagem. Por outro lado uma boa integração entre os profissionais no ambiente de trabalho resulta na produção de saúde e satisfação destes trabalhadores (AZAMBUJA; PIRES; VAZ; MARZIALE, 2010).

A enfermagem exerce uma função fundamental nos sistemas de saúde e no

processo de atendimento ao paciente, mesmo enfrentando resistências, já que o modelo de hegemonia médica ainda é muito presente. Por isso é de vital importância que as lideranças de enfermagem assegurem um processo de atendimento de enfermagem nas melhores práticas, procurando soluções e novos modelos de gestão garantindo qualidade na assistência e segurança aos pacientes (MAGALHÃES; RIBOLDI; DALL'AGNOL, 2009).

4ª categoria: *Benefícios/dificuldades para vida pessoal.*

Nesta questão o que prevaleceu nas falas dos participantes foi a oportunidade de planejamento de suas vidas, de convívio familiar e de lazer, que antes era tolhido devido ao modo de organização da escala, o qual permitia apenas um final de semana de folga por mês, as demais folgas ocorriam durante a semana.

“... posso planejar a minha vida, as festas com a minha família” (P 1).

“... melhorou, porque se eu quiser sair, sábado eu vou limpar a minha casa, domingo eu estou livre para descansar, acho que melhorou bastante, para vida pessoal, para família, para quem tem família, e quer ficar com a família melhorou bastante...” (P 2).

“... a escala oportunizou ficar mais com minha família, porque a enfermagem é isso, infelizmente saúde não tem sábado, não tem domingo, não tem feriado. Com essa escala a gente consegue ter uma rotina, consigo ter uma rotina de final de semana com meu marido, com os meus filhos” (P 3).

“... posso me programar, para viajar, para passear, principalmente no verão...” (P 5).

“... fico mais tempo em casa, tenho uma folga a mais no final de semana... eu acho que está bom...” (P 6).

“... mais lazer, mais tranquilidade, mais planejamento...” (P 7).

“... final de semana com a família, a gente pode se programar, se estou de folga no final de semana, posso fazer uma troca, ou posso botar uma folga na segunda, na sexta-feira, alongar mais o final de semana, isso é muito bom, posso sair mais” (P 10).

“... a gente fica mais tempo com nossos familiares, e no mais está tudo ótimo” (P 11).

“... folga no final de semana, sempre todo final de semana tem folga...” (P 12).

A satisfação no processo laboral da enfermagem está associada às condições favoráveis de trabalho (recursos materiais, equipamentos e ambiente), reconhecimento e valorização profissional, remuneração digna e integração entre os profissionais. A motivação e o grau de satisfação de uma pessoa no ambiente onde exerce suas funções laborais, afeta diretamente a harmonia e a estabilidade psicológica dentro do local de trabalho, e, por conseguinte, a produtividade do processo de enfermagem. Tendo em vista que este é um componente muito importante dentro de uma instituição, merece uma atenção especial, na busca da conciliação dos interesses dos indivíduos e da instituição, com o intuito de asseverar a satisfação no trabalho em consonância com a produtividade da organização (LEMONS; RENNO; PASSOS, 2012).

Estudo evidenciou que um profissional valorizado no trabalho, tendo reconhecimento do que produz, possibilita a ele, criatividade nas suas tarefas cotidianas, individuais e coletivas, gerando sentimentos de prazer e satisfação. O prazer/sofrimento no ambiente de trabalho pode acontecer singularmente ou coletivamente, sendo determinado pelo modo como são organizadas as atividades e relações entre os profissionais. A saúde mental do trabalhador e as implicações que estas geram no trabalho, devem ser acompanhadas a cada dia, nos seus fazeres e acontecimentos diários (GLANZNER; OLSCHOWSKY; KANTORSKI, 2011).

Para corroborar com o que foi apresentado, estudo realizado em uma Unidade de Terapia Intensiva (UTI) constatou que o melhor desempenho dos trabalhadores estava associado à satisfação no processo de trabalho. Melhores resultados são obtidos coletivamente, quando há um ambiente coesivo, que influencia os trabalhadores na organização do contexto de trabalho e busca os mesmos objetivos, o respeito mútuo, onde são cultivados laços de amizade e confiança, e desta forma beneficia o trabalho em equipe. A satisfação no trabalho será alcançada, quando cada trabalhador se sentir membro da equipe na qual está inserido, compreendendo a importância do seu fazer, conhecendo o que lhe satisfaz

ou produz insatisfação no contexto de trabalho (SILVEIRA; FUNCK; LUNARDI; AVILA; FILHO; VIDAL, 2012).

Desenvolver métodos e condições para favorecer a satisfação dos profissionais da saúde no ambiente de trabalho, e, por conseguinte, a qualidade na assistência dos pacientes é essencial na prática da enfermagem. Aos gestores da instituição cabe oferecer subsídios para que os enfermeiros juntamente com a equipe de enfermagem tenham a oportunidade de elaborar propostas no sentido de implementar ações de melhoria. O que certamente vai reverter em qualidade assistencial aos pacientes.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa buscou lançar um olhar sobre a vivência de técnicos e auxiliares de enfermagem após a implantação de um novo modelo de escalas de folgas, com o intuito de avaliar a sua satisfação em relação à mesma. A partir da análise das entrevistas foi possível identificar que fatores contribuem para a satisfação dos trabalhadores com a escala, os quais foram agrupados em quatro categorias: satisfação em estar trabalhando com esta nova modalidade de escala; benefícios/dificuldades observados no ambiente de trabalho após a implantação da nova escala de folga; a disposição e desempenho no trabalho após a utilização do novo modelo de escala; benefícios/dificuldades para vida pessoal.

Em relação à satisfação em estar trabalhando com esta nova modalidade de escala a maioria dos entrevistados expressou a oportunidade de ter mais folgas no final de semana, de passar mais tempo com suas famílias, de participar de eventos sociais e familiares, expressando satisfação em estar desempenhando suas atividades nesse novo regime de trabalho.

Quanto aos benefícios no ambiente de trabalho após a implantação da escala ficou claro o fortalecimento nas relações e integração da equipe, e o desempenho na realização das tarefas teve uma melhora significativa. Destacam-se os benefícios obtidos para vida pessoal, como planejamento de suas vidas, lazer e convívio familiar, agora oportunizado.

Toda equipe mostrou-se satisfeita com a implantação da nova escala, ratificando que o profissional de saúde precisa estar em consonância com seu trabalho e sua vida pessoal, para desenvolver um trabalho de qualidade. Os gestores da instituição, enquanto hospital escola necessita oferecer subsídios à prática que favoreça a motivação e a produtividade profissional, estimulando a dedicação ao trabalho.

Pelas percepções dos colaboradores podemos constatar que condições favoráveis de trabalho são capazes de gerar satisfação e motivação, pois um profissional motivado, menos desgastado possivelmente aumentará sua produtividade para organização. Entende-se que um bom planejamento possibilita uma melhor execução das tarefas e amplia a chance de se obter sucesso nas atividades propostas, assim como nas relações saúde e trabalho.

A realização desta pesquisa possibilitou avaliar a satisfação dos colaboradores em relação ao novo modelo de escala, bem como refletir sobre como o ambiente de trabalho pode interferir na qualidade de assistência prestada. Espera-se, que esses resultados possam contribuir para que outras unidades melhorem a qualidade no trabalho dos profissionais da saúde, com iniciativas simples como essa apresentada.

REFERÊNCIAS

AZAMBUJA, E. P.; PIRES, D. E. P.; VAZ, M. R. C.; MARZIALE, M. H. É possível produzir saúde no trabalho da enfermagem? **Texto Contexto Enfermagem**, Florianópolis, v. 19, n. 4, p. 658-666, 2010.

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. 3. ed. Lisboa/Portugal, 2004.

BEZERRA, F. D. ; ANDRADE M. F. C.; ANDRADE, J. S.; VIEIRA, M. J. ; PIMENTEL, D. Motivação da equipe e estratégias motivacionais adotadas pelo enfermeiro. **Rev. Brasileira de Enfermagem**, Brasília, v. 63, n. 1, p. 33-37, 2010.

BRASIL. Resolução n. 466, de 12 de outubro de 2012. Conselho Nacional de Saúde. Considerando o disposto na **Resolução** nº 196/96, do Conselho Nacional de Saúde. A presente **Resolução** incorpora, sob a ótica do indivíduo e dispõe sobre diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos. Brasília, DF, 2013. Disponível em: < <http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2012/Reso466.pdf> >. Acesso em 01 de junho de 2013.

CARDOSO, A. S. F.; DALL'AGNOL, C. M. Processo grupal: reflexões de uma equipe de enfermagem. **Rev. Esc. Enfermagem USP**, São Paulo, v. 45, n. 6, p. 1412-1418, 2011.

GARCIA, A. B.; DELLAROZA, M. S. G.; HADDAD, M. C. L.; PACHEMSHY, L. R. Prazer no trabalho de técnicos de enfermagem do pronto-socorro de um hospital universitário público. **Rev. Gaúcha Enfermagem**, Porto Alegre, v. 33, n. 2, p. 153-159, 2012.

GLANZNER, C. H.; OLSCHOWSKY, A.; KANTORSKI, L. P. O trabalho como fonte de prazer: avaliação da equipe de um Centro de Atenção Psicossocial. **Rev. Esc. Enfermagem USP**, São Paulo, v. 45, n. 3, p. 716-721, 2011.

LEMOS, M. C.; PASSOS, J.; P. Satisfação no processo produtivo da equipe de enfermagem. **Revista de pesquisa: cuidado é fundamental online**, Rio de Janeiro, v.2 (Ed. Supl.), p. 243-247, 2010.

LEMOS, M. C.; RENNÓ, C. O.; PASSOS, J. P. Satisfação no trabalho da enfermagem em UTI. **Revista de pesquisa: cuidado é fundamental online**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 4, p. 2890-2900, 2012.

MAGALHÃES, A. M. M.; DALL'AGNOL, C. M.; MARCK, P. B. Carga de trabalho da equipe de enfermagem e segurança do paciente: estudo com método misto na abordagem ecológica restaurativa. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, São Paulo, v. 21, n. spe, p. 146-154, 2013.

MAGALHÃES, A. M. M.; RIBOLDI, C. D.; DALL'AGNOL, C. M. Planejamento de recursos humanos de enfermagem: desafio para as lideranças. **Rev. Bras. Enfermagem**, Brasília, v. 62, n. 4, p. 608-612, 2009.

MARTINS, J. T.; ROBAZZI, M. L. C.; PLATH G. A. Satisfação e insatisfação entre auxiliares e técnicos de enfermagem de uma unidade de internação feminina de um hospital escola. **Ciencia y Enfermerya**, Concepción, v.13, n.1, p. 25-33, 2007.

MARTINS, J. T.; ROBAZZI, M. L. C.; BOBROFF, M. C. C. Prazer e sofrimento no trabalho da equipe de enfermagem: reflexão à luz da psicodinâmica Dejouriana. **Rev. Esc. Enfermagem USP**, São Paulo, v. 44, n.4, p. 1107-1111, 2010.

MATSUDA, L. M.; ÉVORA, Y. D. M. Gestão da equipe de enfermagem de uma UTI: a satisfação profissional em foco. **Ciência, Cuidado e Saúde**, Maringá, v. 2, n. 1, p. 11-18, 2003.

MINAYO, Cecília S. *et al.* **Pesquisa Social: Teoria, Método e Criatividade**. 7. ed. Petrópolis: Vozes; 1997.

NAVARRO, A. S. S.; GUIMARÃES, R. L. S.; GARANHANI, M. L. Trabalho em equipe: o trabalho atribuído por profissionais da estratégia de saúde da família. **Rev. Min. Enfermagem**, Belo Horizonte, v. 17, n. 1, p. 61-68, 2013.

KERETZKY, K. B.; VARGAS, A. S.; NASCIMENTO, M. E. C.; ECHER, I. C.; KRUSE, M. H. L. Mudanças no processo que envolve escalas de folgas de auxiliares de

enfermagem. **Rev. Gaúcha de Enfermagem**, Porto Alegre, v. 30, n. 4, p. 762-766, 2009.

REGIS, L. F. L. V.; PORTO, I. S. Necessidades humanas básicas dos profissionais de enfermagem: situações de (in) satisfação no trabalho. **Rev. Esc. Enfermagem USP**, São Paulo, v. 45, n. 2, p. 334-341, 2011.

SANCINETTI, T. R.; SOARES, A. V. N.; LIMA, A. F. C.; SANTOS, N. C. MELLEIROS, M. M.; FUGULIN, F. M. T.; GAIDZINSKI, R. R. Taxa de absenteísmo da equipe de enfermagem como indicador de gestão de pessoas. **Rev. Esc. Enfermagem USP**, São Paulo, v. 45, n.4, p. 1007-1012, 2011.

SIQUEIRA, V. T. A.; KURCGANT, P. Satisfação no Trabalho: indicador de qualidade no gerenciamento de recursos humanos em enfermagem. **Rev. Esc. Enfermagem USP**, São Paulo, v. 46, n. 1, p. 151-157, 2012.

SILVEIRA, R. S.; FUNCK, C. R.; LUNARDI, V. L.; AVILA, L. I.; FILHO, W. D. L.; VIDAL, D. A. S. Percepção dos trabalhadores de enfermagem acerca da satisfação no contexto do trabalho na UTI. **Enfermagem em Foco**, Brasília, v.3, n. 2, p. 93-96, 2012. Disponível em:
<http://revista.portalcofen.gov.br/index.php/enfermagem/article/view/262>> acesso em 10 de novembro de 2013.

SOUZA, M. G. S.; PUENTE- PALACIOS, K.; E. A influência do autoconceito profissional na satisfação com a equipe de trabalho. **Estudos de Psicologia**, Campinas, v. 28, n. 3, p. 315-325, 2011.

APÊNDICE A- Instrumento de coleta de informações

A- Caracterização dos participantes:

-Idade:

- Estado civil:

-Profissão:

- Tempo que atua na área da saúde:

- Tempo que está atuando nesta unidade:

B- Entrevista:

1. Qual a sua opinião em estar trabalhando com esta nova modalidade de escala?

1.1. Quais os benefícios/dificuldades observados no ambiente de trabalho após a implantação da nova escala de folgas?

2. Como você avalia seu desempenho no trabalho após a utilização dessa escala?

2.1. A escala trouxe benefícios/dificuldades para sua vida pessoal?

APÊNDICE B- Termo de Consentimento Livre e Esclarecido**Projeto: Satisfação de técnicos e auxiliares de enfermagem em relação ao novo modelo de escala de folgas: avaliação após cinco anos**

Você está sendo convidado (a) a participar de um estudo que tem como objetivo analisar a satisfação da equipe de técnicos e auxiliares de enfermagem no ambiente de trabalho em relação à utilização de uma nova modalidade de escala de folgas em uma unidade clínica/cirúrgica do HCPA. O projeto será desenvolvido no contexto do Curso de Bacharel em Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS).

Os resultados dessa pesquisa permitirão conhecer a satisfação da equipe de enfermagem em relação à utilização de uma nova modalidade de escala de folgas que foi implantada no ano de 2008 e sua expansão ou não para as demais unidades do HCPA. A pesquisa não prevê riscos, existe apenas o desconforto de responder a uma entrevista.

Estima-se um tempo de 30 a 40 minutos em média para as entrevistas. Se você se sentir constrangido com alguma questão, tem liberdade de não respondê-la. Os custos do projeto ficarão a cargo da pesquisadora e o projeto não prevê pagamento e nem custos ao participante do estudo.

A participação tem caráter voluntário, há possibilidade de desistência a qualquer momento, sem prejuízo algum nas suas atividades institucionais. As informações coletadas serão utilizadas somente para fins acadêmicos e a identidade dos participantes será preservada.

As entrevistas serão realizadas fora do horário de trabalho dos participantes no Centro de Pesquisa Clínica. Em qualquer etapa da entrevista é possível solicitar esclarecimentos à pesquisadora Andréa Jandira dos Santos Fonseca, aluna de graduação da Escola de Enfermagem da UFRGS, pelo telefone (51) 32897827 ou à Isabel Cristina Echer, pesquisadora responsável por este projeto, professora da Escola de Enfermagem da UFRGS, pelo telefone (51) 33598597. Este projeto foi aprovado pela Comissão de Pesquisa da Escola de Enfermagem/UFRGS e pelo Comitê de Ética em Pesquisa do Hospital de Clínicas de Porto Alegre, telefone (51) 33597640, o qual poderá ser contatado, se houver dúvidas, a qualquer momento das 8 horas às 17 horas. Convidamos você a participar do estudo, respondendo a uma entrevista.

Este documento será elaborado em duas vias, sendo uma delas entregue ao participante e outra mantida pelo grupo de pesquisadores

Nome _____

Assinatura _____ Local _____ Data _____

Participante

Nome _____

Assinatura _____ Local _____ Data _____

Pesquisador

ANEXO A

Projetos

Page 1 of 1

Sistema Pesquisa - Pesquisador: Isabel Cristina Echer**Projeto Nº:** 25590**Título:** OPINIAO DE UMA EQUIPE DE ENFERMAGEM QUANTO MODELO DE ESCALA DE TRABALHO IMPLEMENTADO EM 2008

COMISSAO DE PESQUISA DE ENFERMAGEM: Parecer

Temática é relevante e pode contribuir para a prática gerencial de instituições de saúde no que diz respeito à organização do processo de trabalho da equipe de enfermagem. A revisão bibliográfica é atual e fundamenta o estudo.

Foram realizadas todas as alterações sugeridas, no entanto, ainda há uma pequena alteração no título, que o tornará mais claro: "Opinião de técnicos e auxiliares de enfermagem quanto ao modelo de escala de trabalho implementada em 2008 em uma unidade de internação". Sugere-se igualmente no objetivo substituir "no ambiente de trabalho" por "Opinião ...que trabalham em uma unidade de internação em relação..." Os demais aspectos do projeto, Introdução, Método, Revisão da Literatura e Referências estão adequados. Projeto aprovado com sugestões.

ANEXO B

**HCPA - HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE
GRUPO DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO****COMISSÃO CIENTÍFICA**

A Comissão Científica do Hospital de Clínicas de Porto Alegre analisou o projeto:

Projeto: 130365

Data da Versão do Projeto:

Pesquisadores:

ISABEL CRISTINA ECHER

ANDREA JANDIRA FONSECA SOARES

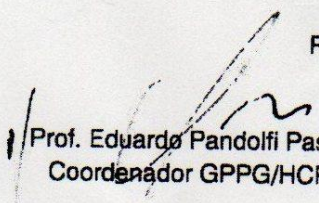
Título:

Opinião de técnicos e auxiliares de enfermagem quanto ao modelo de escala de trabalho implementada em 2008 em uma unidade de internação

Este projeto foi APROVADO em seus aspectos éticos, metodológicos, logísticos e financeiros para ser realizado no Hospital de Clínicas de Porto Alegre.
Esta aprovação está baseada nos pareceres dos respectivos Comitês de Ética e do Serviço de Gestão em Pesquisa.

- Os pesquisadores vinculados ao projeto não participaram de qualquer etapa do processo de avaliação de seus projetos.
- O pesquisador deverá apresentar relatórios semestrais de acompanhamento e relatório final ao Grupo de Pesquisa e Pós-Graduação (GPPG)

Porto Alegre, 28 de outubro de 2013.


Prof. Eduardo Pandolfi Passos
Coordenador GPPG/HCPA