

## **A SATISFAÇÃO DO TRABALHADOR DA ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA, ATUANTES EM QUATRO DIFERENTES CENTROS DE SAÚDE FAMÍLIA, NO MUNICÍPIO DE CHAPECÓ/SC**

O PET-SAÚDE da Universidade Comunitária da Região de Chapecó – UNOCHAPECO e Secretaria Municipal de Saúde - SMS de Chapecó/SC, constitui-se em um dispositivo para viabilizar e potencializar a relação ensino-serviço entre estudantes e professores de cursos da área da saúde, trabalhadores da rede de serviços e comunidade local. Estas relações vêm se intensificando com os Projetos do Pró-Saúde 2005 e 2008, e oportunizando um processo de aprendizagem por meio de vivências que reorientam o processo de trabalho local. Neste relato será apresentado estudo de um dos grupos tutoriais do PET, com o objetivo de conhecer o índice de satisfação dos trabalhadores da Estratégia Saúde da Família - ESF, atuantes em quatro Centros de Saúde da Família - CSF de Chapecó, levando em conta que uma equipe da ESF é composta, minimamente, por um médico, um enfermeiro, um auxiliar de enfermagem, agentes comunitários de saúde - ACS. Quando ampliada, conta com um odontólogo, um auxiliar de saúde bucal - ASB e um técnico em higiene dental - TSB. A relevância desse estudo está em conhecer o grau de satisfação das equipes de saúde do município de Chapecó-SC, e as variáveis que determinam estes resultados e dessa forma contribuir, em parte para uma reflexão sobre a situação atual, identificação de oportunidades de melhorias e a consolidação de práticas motivadoras, com benefícios para a instituição, para a vida pessoal e profissional dos envolvidos e para a qualidade do serviço prestado à população. O presente estudo quantitativo, descritivo-transversal, foi realizado em Chapecó-SC, em novembro de 2009, com trabalhadores de quatro CSF. A seleção destes levou em consideração a localização e o número de usuários cadastrados: uma equipe atuante na zona rural, outra com população adscrita acima de 10.000 habitantes, uma entre 5.000 e 10.000, e uma que atende até 5.000 habitantes. Os trabalhadores entrevistados foram: enfermeiro, médico, auxiliar de enfermagem, técnico de enfermagem, ACS, funcionários administrativos e serviços gerais. O vínculo é por contratação ou concurso público. Os dados foram coletados nos CSF, sendo utilizado um instrumento padronizado (Escala Brasileira de Avaliação da Satisfação SATIS-BR- abreviada). Essa escala é auto-administrada, contém 32 itens com respostas dispostas em escala Likert. Os itens são agrupados em quatro fatores: qualidade dos serviços oferecidos; participação da equipe no serviço; condições de trabalho; relacionamento no serviço. O questionário é auto-aplicável e foi entregue e recolhido pelos pesquisadores nos dias de reunião da equipe de cada CSF. A análise estatística foi avaliada pelo método SPSS (versão 10.0). O projeto foi encaminhado e aprovado pelo Comitê de Ética da UNOCHAPECO e SMS. Os trabalhadores pesquisados tinham idade entre 20 e 55 anos, 53,4% eram amasiados/casados, 59,1% do sexo feminino, 61,4% cursaram o ensino médio e 40,9% atuam no serviço público como ACS. 75% relataram estar satisfeitos com os serviços, destes, 52,2% afirmaram estar satisfeitos em relação à expectativa em ser promovido, 78,4% satisfeitos com o grau de responsabilidade no serviço, 84,1% satisfeitos no relacionamento com os outros colegas, 71,6% satisfeitos com o grau de controle dos seus supervisores sobre o trabalho, 73,9% satisfeitos com o grau de autonomia no serviço, 65,9% satisfeitos com a frequência de discussões relacionadas a

temas trabalhados, 58% satisfeitos com o grau de participação nas tomadas de decisões, 62,5% satisfeitos com a participação em atividades novas, porém, 62,5% se sentem insatisfeitos em relação à participação na avaliação das atividades. 59% satisfeitos com a atenção dada as suas opiniões, 54,5% satisfeitos com o clima no ambiente de trabalho, porém 64,8% não percebem um bom clima nesse ambiente, sendo que 53,3% classificam o clima de amizade no ambiente de trabalho como mais ou menos para não amigável. Esse fato pode estar ligado a alguma desavença ou divergência de opiniões entre os trabalhadores. A equipe é numerosa e o estado emocional pode ser resultante da interação de trabalhadores, suas características pessoais, valores e expectativas com o ambiente e organização do trabalho. A insatisfação foi vista também no quesito salário 68,2% e nos benefícios recebidos 45,5%. Em relação aos cuidados dados aos pacientes, 70,5% estão satisfeitos, 56,9% acham que os trabalhadores compreendem bem os problemas dos pacientes e 54,6% acham que os trabalhadores compreendem o tipo de ajuda que o paciente necessita. 52,3% consideram o serviço apropriado para receber os pacientes, 77,3% estão satisfeitos em relação à qualidade de informação dada ao paciente e 76,1% satisfeitos em relação à quantidade de informação oferecida. 76,1% relatam estar satisfeitos com a forma como os pacientes são tratados. Levando em conta a quantidade de ajuda dada aos pacientes, 83,6% demonstraram satisfação. Na frequência de contato entre a equipe e os pacientes, 67% relatam satisfação. Com relação a competência profissional 73,9% demonstrou satisfação. As medidas de segurança no serviço também apresentaram satisfação de 57,9%, enquanto que a insatisfação foi demonstrada em relação às instalações 64,7%, conforto e aparência do serviço 46,6%. Porém, mesmo com algumas insatisfações presentes e que dizem respeito apenas a gerência do serviço, 83% recomendariam a um amigo ou familiar o serviço. A equipe, quando trabalha com satisfação, desempenha um serviço melhor, favorecendo a integração e o trabalho multiprofissional. Quando se conhece os pontos negativos que afetam o trabalho, é facilitada a intervenção, utilizando medidas e estratégias preventivas, de modo a manter a qualidade de vida e um ambiente de trabalho mais agradável, produtivo e humano. A atuação da equipe quando satisfeita com seu trabalho, representa um fator determinante para o enfrentamento aos desafios propostos e eficácia nas ações desenvolvidas. A maioria dos funcionários demonstrou estar satisfeita com o serviço. As questões que provocam insatisfação são salário, benefícios no serviço, instalações da unidade e a percepção do clima no ambiente de trabalho. Com isso, pode-se averiguar que os problemas levantados pelos trabalhadores dizem respeito à gestão e principalmente a relação interpessoal da equipe. A comunicação e a troca de experiências e conhecimentos entre os integrantes da equipe podem contribuir para um processo de trabalho consistente. Um ponto crítico analisado na ESF é que as equipes apresentam dificuldades em desempenhar suas atividades devido à grande demanda e necessidade de elevado número de trabalhadores. O trabalho das equipes se estrutura a partir do território, com mapeamento das áreas e microáreas, cadastro das famílias e utilização do SIAB - Sistema de Informação de Atenção Básica. Cada membro desempenha seu papel, e todos interagem nos afazeres em comum da equipe que reúne um grupo multidisciplinar, formado por trabalhadores com uma diversidade de características e entendimentos do seu papel profissional, baseado em

conceitos relacionados a seus objetivos pessoais e expectativas. A motivação, satisfação e insatisfação no trabalho têm sido alvo de estudos e pesquisas diversas para se descobrir o procedimento a ser adotado em relação ao trabalhador, para que melhore seu desempenho profissional e organizacional. Um dos grandes desafios é propor um ambiente de trabalho motivador. Medir a satisfação é uma forma de identificar possíveis problemas e tratá-los em tempo hábil. A satisfação no trabalho vem se tornando uma exigência e esta pode ser de difícil diagnóstico, devido ao fato de que o comportamento humano é resultado de necessidades que podem ser desconhecidas do próprio indivíduo. É importante reconhecer que a satisfação no trabalho representa uma parte da satisfação total do indivíduo e que fatores externos podem influenciar seu desempenho no trabalho e situações do trabalho podem interferir na vida pessoal. Satisfação no trabalho é um estado emocional resultante da interação de trabalhadores, suas características pessoais, valores e expectativas com o ambiente e a organização do trabalho. A interação de uma equipe numerosa e distinta em vários aspectos é complexa e soma-se a estas dificuldades. Conhecer e intervir nessas realidades são fatores fundamentais para a obtenção do sinergismo nos trabalhos desenvolvidos. O impacto do trabalho repercute sobre a saúde e o sentimento de bem-estar da equipe. O estresse humano é responsável por diversas reações físicas, psicológicas e sociais de adaptação do indivíduo diante de uma situação, tanto positiva quanto negativa. O desafio é estabelecer uma relação harmoniosa e de cooperação para que resultados positivos, e a razão da existência desta equipe e seus compromissos com a saúde, possam ser alcançados. Os resultados do estudo demonstram que o processo de trabalho precisa ser estudado a fim de melhorá-lo e possibilitar que o mesmo seja motivador e prazeroso para a maior parte dos trabalhadores.

**PALAVRAS CHAVE:** Satisfação, Estratégia Saúde da Família, Trabalho Multiprofissional