

**A (in)satisfação e (des)motivação dos profissionais de saúde que atuam na Unidade
Municipal da Ilha de Cotijuba-PA**

**The satisfaction of the health professionals who work in the Municipal Unit of the Island
of Cotijuba-PA**

**La (in)satisfacción y (dis)motivación de los profesionales de la salud que trabajan en la
Unidad Municipal de la Isla de Cotijuba-PA**

Recebido: 20/08/2020 | Revisado: 01/09/2020 | Aceito: 05/09/2020 | Publicado: 06/09/2020

Jaqueline Ferreira Dias

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2224-3332>

Faculdade Pan Amazônica, Brasil

E-mail: JaquelineDias23@hotmail.com

Jessyca Elaine Gonçalves da Silva

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9404-1839>

Faculdade Pan Amazônica, Brasil

E-mail: jessycasilvag@yahoo.com.br

Letícia Gomes de Oliveira

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8830-728X>

Centro Universitário do Estado do Pará, Brasil

E-mail: gomes_15_letici@hotmail.com

Camila Miranda Pereira

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8887-6570>

Universidade Paulista, Brasil

E-mail: milapereira4@gmail.com

Heide da Silva Cardoso

ORCID: <http://orcid.org/0000-0003-4065-9793>

Estácio Fcat Faculdade de Castanhal, Brasil

E-mail: heide.cardoso@hotmail.com

Bruna Letícia Oeiras Cordeiro

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5033-0062>

Universidade Federal do Pará, Brasil

E-mail: bruna.oeiras18@gmail.com

Iara Samily Balestero Mendes

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6487-3818>

Universidade do Estado do Pará, Brasil

E-mail: iarasamimendes@gmail.com

Roberta Hellen Trindade de Carvalho

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4747-7370>

Universidade Federal do Pará, Brasil

E-mail: roberta_hellen23@hotmail.com

Pâmela Correia Castro

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9027-7932>

Universidade Federal do Pará, Brasil

E-mail: pamelacorreiac@gmail.com

Caroline Marinho Pereira

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5860-3988>

Faculdade Integrada da Amazônia, Brasil

E-mail: carolmarinho.enf@gmail.com

Camilo Eduardo Almeida Pereira

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7673-4495>

Universidade Federal do Pará, Brasil

E-mail: camiloeduardo17@hotmail.com

Resumo

O objetivo deste artigo é analisar a satisfação dos profissionais de saúde da Unidade Municipal de Saúde da Ilha de Cotijuba - PA. Trata-se de um estudo descritivo de abordagem qualitativa. Participaram deste estudo 13 profissionais de saúde da Ilha de Cotijuba em 2018, cujos dados foram analisados pela técnica de análise de conteúdo de Bardin. Com os resultados obtidos, os eixos de análise adotadas, no qual apontamos influência de diversos fatores que interferem na satisfação dos profissionais de saúde desde salário, condições de trabalho, motivação, trabalho em equipe, gestão na ótica dos participantes. Ressalta-se com este estudo a importância de trabalhar a satisfação dos profissionais de saúde na área da Atenção Básica, pois é essencial para o desenvolvimento e sucesso de qualquer instituição.

Palavras-chave: Satisfação; Motivação; Profissionais de saúde.

Abstract

The aim of this article is to analyze the satisfaction of health professionals of the Municipal Health Unit of Cotijuba Island - PA. This is a descriptive study with a qualitative approach. The study included 13 health professionals from Cotijuba Island in 2018, whose data were analyzed by Bardin's content analysis technique. With the results obtained, the axes of analysis adopted, in which they point out the influence of several factors that interfere in the satisfaction of health professionals from classroom, working conditions, motivation, teamwork, management from the perspective of the participants. This study emphasizes the importance of working on the satisfaction of health professionals in the area of Primary Care, as it is essential for the development and success of any institution.

Keywords: Satisfaction; Motivation; Health professionals.

Resumen

El objetivo de este artículo es analizar la satisfacción de los profesionales de la salud de la Unidad De Salud Municipal de la Isla Cotijuba - PA. Este es un estudio descriptivo con un enfoque cualitativo. El estudio incluyó a 13 profesionales de la salud de la isla de Cotijuba en 2018, cuyos datos fueron analizados por la técnica de análisis de contenido de Bardin. Con los resultados obtenidos, se adoptan los ejes de análisis, en los que destacan la influencia de varios factores que interfieren en la satisfacción de los profesionales sanitarios desde el aula, las condiciones de trabajo, la motivación, el trabajo en equipo, la gestión desde la perspectiva de los participantes. Este estudio destaca la importancia de trabajar en la satisfacción de los profesionales de la salud en el área de Atención Primaria, ya que es esencial para el desarrollo y éxito de cualquier institución.

Palabras clave: Satisfacción; Motivación; Profesionales de la salud.

1. Introdução

A motivação e a satisfação assumem importante interesse para as organizações, uma vez que potencializam o desempenho dos seus colaboradores. Motivação é um impulso, um sentimento que nos faz agir de modo a atingir determinado objetivo, já a satisfação representa uma atitude positiva vinculada a um fator emocional (Bicho, 2015).

Estudo sobre o ambiente laboral dos trabalhadores da saúde na estratégia saúde da família faz um alerta para fato de não se tratar com devida atenção a valorização do profissional nas instituições, o que tem corroborado com a elevação de problemas

relacionados à falta de motivação e insatisfação dos trabalhadores, acarretando no adoecimento dos mesmo (Trindade, 2013).

No ambiente de trabalho são muitos os condicionantes que fazem parte das atividades laborais que podem influenciar no processo saúde- doença do trabalhador. Essas condições estão atreladas a estrutura físicas das unidades de saúde, salário insatisfatório, falta de reconhecimento, instabilidade no emprego, falta de interação, estresse, número reduzido de recursos humanos, demanda de atendimento, autonomia para resolutividade de problemas (Mauro, 2010; Cardoso, 2009).

Nessa perspectiva, um dos campos de atuação do Sistema Único de Saúde (SUS) é saúde do Trabalhador, o qual, por meio da Política Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora pressupõe que seja promovida a saúde por meio de ambientes e processos de trabalho saudáveis, estando à ligada a Atenção Primária à Saúde (APS), pois essa se mostra como um conjunto de ações pautadas para prevenção e promoção a saúde, principalmente por ser porta aberta do sistema, e atua na perspectiva de território vivo, levando em consideração os determinantes sociais em saúde e os aspectos epidemiológico (Oliveira Junior et al, 2015; Viana, 2016).

Nesse sentido, os profissionais da saúde ocupam uma posição crucial para a população, pois auxiliam os indivíduos, famílias e comunidades para a manutenção da saúde. Todavia, os mesmos compõem um grupo vulnerável, em decorrência da alta complexidade que envolve as demandas de atendimento, somado as questões estruturais do SUS, como o subfinanciamento dos recursos para APS, que pode gerar conflitos organizacionais, interferindo na satisfação e adoecimento dos trabalhadores da saúde.

Tratando-se sobre as condições organizacionais dos trabalhadores da saúde, dentre os elementos chave e decisivos enfrentados pelos profissionais da saúde, em todos os níveis técnico e superior, envolvem: a jornada de trabalho diferenciada e desigual; heteronomia salarial e a ausência de Plano de Cargos, Carreira e Salários (PCCS); os critérios arbitrários para ascensão funcional, sobrecarga de trabalho, devido às dificuldades gerenciais e à precariedade das condições de trabalho e exposição aos riscos ocupacionais (Régis e Porto, 2011).

Outro aspecto que precisa ser levado em consideração para insatisfação dos profissionais de saúde da APS é a diferença que existente entre o ambiente rural e urbano, em termos de investimentos, desenvolvimento social e econômico, observa-se que o trabalho realizado pelo profissional de saúde na região das ilhas são diferenciados da área metropolitana, e isso ocorre por uma série de fatores que vão desde questões relacionadas

às estruturas físicas dos locais de trabalho, localização dos postos de trabalho, investimentos de modo geral e o perfil da demanda da população atendida (Elias e Navarro, 2006).

Em geral, as populações rurais apresentam determinantes sociais e índices de saúde piores que os urbanos, além de problemas de saúde mais frequentes. Outro aspecto é a taxa de cobertura da APS, levando em conta o perfil demográfico dessa população (Capilheira e Santos, 2006). Logo, é preciso ter uma política de atenção diferenciada, a fim de criar estratégias condizente com peculiaridades das comunidades rurais, permitindo que o trabalhador de saúde tem uma atuação qualificada para lidar com população das ilhas. Diante desse panorama, esse estudo tem como objetivo analisar a satisfação e a motivação dos profissionais de saúde da Unidade Municipal de Saúde da Ilha de Cotijuba – PA.

2. Metodologia

Trata-se de um estudo descritivo de abordagem qualitativa. O estudo foi desenvolvido na unidade municipal de saúde da Ilha de Cotijuba-PA. Pode-se considerar a Ilha de Cotijuba como ribeirinha, pois a mesma apresenta a maior parte de seus moradores vivendo do extrativismo, principalmente do turismo, frutos do açaizeiro, da pesca e da agricultura.

Participaram do estudo 13 profissionais de saúde, sendo Médicos, Enfermeiros e técnicos de enfermagem, utilizou-se como critério de inclusão trabalhadores que tinha um vínculo empregatício de no mínimo 6 meses com a unidade de saúde, foram excluídos os que estavam de férias ou afastado do trabalho por algum motivo. Amostra do estudo ocorreu por saturação, ou seja, ocorrência de redundância ou repetição de informações por parte dos entrevistados, de forma a não acrescentar informação nova para temática estudada.

A coleta de dados ocorreu por entrevista semiestruturada no qual tivemos a preocupação de realizá-la em local fechado com a presença apenas do pesquisador e do participante. Visando manter o anonimato, as entrevistas e os discursos foram identificados utilizando-se códigos alfanuméricos, os quais foram compostos da letra E de “Entrevista” e o número sequencial. Adotamos roteiro prévio sobre a temática, sendo que mesmo era dividido em dois eixos, o primeiro o perfil do participante e o segundo apresentava a seguintes perguntas: Para você como é trabalhar em unidade de saúde situada na ilha? O que você entende sobre o contexto de satisfação profissional? Você está satisfeito com seu ambiente de trabalho? Em

sua opinião o que é preciso modificar para ter mais satisfação no ambiente de trabalho? Para você um profissional insatisfeito pode interferir na assistência presta ao usuário?

Ressalta-se que as entrevistas foram gravadas e posteriormente realizadas transcrições literais dos dados coletados. No qual, foram realizados recortes dos discursos dos participantes, a fim de alcançar o núcleo de compreensão, que foram organizados e agregados em eixos temáticos, conforme análise de Bardin (2011). O estudo foi previamente autorizado pelo parecer do Comitê de Ética da Universidade Paulista (UNIP) sob o parecer 2.963.560. Esse estudo respeitou os princípios éticos de acordo com resolução 466/12 (CNS/MS).

3. Resultados e Discussão

Participantes tinham uma predominância de faixa etária de 30-45 anos. Quanto ao sexo, o feminino (61,53%) e masculino (38,47%), conforme o quadro 1. As profissões variaram entre técnicos de enfermagem (69,24%), enfermeiros (15,38%) e médicos (15,38%). Em relação ao tempo de serviço há um predomínio de 6 meses a 5 anos (61,53%). Os quais possuíam mais de um emprego Sim (46,16%), Não (53,84%). Estuda e trabalha responderam, Sim (38,47%), Não (61,53%), de acordo com Quadro 1.

Quadro 1. Caracterização dos participantes da pesquisa – A Satisfação dos Profissionais de Saúde da Unidade Básica da Ilha de Cotijuba -PA, 2018.

Caracterização dos participantes		
Sexo	Quantidade	%
Feminino	8	61,53%
Masculino	5	38,47%
Total	13	100%
Faixa etária	Quantidade	%
30- 45	8	61,53
46- 61	5	38,47
Total	13	100%
Profissão	Quantidade	%
Técnico de Enfermagem	9	69,24
Enfermeiros	2	15,38
Médicos	2	15,38
Total	13	100%
Tempo de Serviço	Quantidade	%
6 meses -5 Anos	8	61,53
6 anos- 11anos	3	23,07
12 Anos-17Anos	2	15,38
Total	13	100%
Possui mais de um Emprego	Quantidade	%
Sim	6	46,16
Não	7	53,84
Total	13	100%
Estuda e Trabalha	Quantidade	%
Sim	5	38,47
Não	8	61,53
Total	13	100%

Fonte: Elaborado pelos autores (2018).

Em relação a satisfação dos profissionais de saúde da Ilha de Cotijuba emergiram os seguintes quatro eixos temáticos: A Satisfação dos Profissionais de Saúde da Ilha de Cotijuba, O sentimento dos participantes em relação aos benefícios do trabalho, Fatores que interferem na satisfação segundo os profissionais de saúde da Ilha de Cotijuba, A influência da satisfação dos profissionais de saúde na assistência prestada ao usuário, na ótica dos participantes.

Eixo 1. A Satisfação dos Profissionais de Saúde da Ilha de Cotijuba-PA.

Neste primeiro eixo destaca-se o conhecimento dos profissionais de saúde sobre o contexto de satisfação, a satisfação com o ambiente de trabalho e a satisfação com a equipe de trabalho. O entendimento de satisfação no Quadro 2 demonstra que os participantes consideram como um conjunto que engloba diversos fatores: condições de trabalho, piso salarial, equipe bem treinada, estar satisfeito com que faz, isso é de suma importância para que o profissional possa desenvolver suas atividades com qualidade para a população.

Quadro 2. O conhecimento dos profissionais de saúde sobre satisfação profissional.

Foco Do Eixo Temático	Participante	Depoimento
O entendimento dos participantes sobre satisfação	E1	<i>“O contexto é quando o profissional consegue atingir o seu patamar e reproduzir coisas boas para o paciente, trazer para dentro da unidade um trabalho humanizado. Para que isso aconteça, você tem que ter condições de trabalho.”</i>
	E7	<i>“É trabalhar com condições técnicas, estruturais e um processo de trabalho organizado, para que possamos conseguir resultados com metas de controles para resolutividades rápidas. Porém, hoje a nossa característica é totalmente desorganizada.”</i>
	E12	<i>“Na prática a satisfação é um conjunto que começa a partir de ter condição de trabalho, uma equipe bem treinada.”</i>
Satisfação com o ambiente de trabalho	E1	<i>“No momento não, porque as coisas não estão funcionando como deveria, pois, ainda falta muita coisa, por conta da politicagem tem muitos desfalques e no final das contas quem paga é o usuário.”</i>
	E12	<i>“Estou satisfeito, falta alguns ajustes, mas eu sei porque quando a gente fala de serviço público, sempre vem aquela situação de trabalhar de qualquer jeito, de trabalhar com o que tem, mas o ambiente aqui na unidade de saúde, ele não é tão ruim.”</i>
Satisfação com a equipe de trabalho	E11	<i>“Sim, só que é difícil lidar com conflitos, sempre vão ter conflitos devido as pessoas serem difícil.”</i>
	E12	<i>“Me sinto incluso, até porque tudo que eu faço tenho certeza ,você pode ver que meu nome tá aqui, pouca gente usa o nome identificado.”</i>
	E13	<i>“Olha eu gosto muito, é como se fosse uma segunda família.”</i>

Fonte: Elaborado pelos autores (2018).

Sabe-se que a satisfação no trabalho está relacionada as conquistas das organizações, ao desempenho no trabalho, a saúde mental e física, além da longevidade. Para alcançar essa satisfação no ambiente de trabalho é necessário prover condição laborais, que está associado à oferta de recursos humanos, materiais e ambientais, e os participantes evidenciam esses fatores como condicionantes para obtenção da satisfação (Fonseca, 2011).

Não podemos desconsiderar que a satisfação no ambiente laboral sofre influência da subjetividade dos profissionais que estão envolvidos, no processo de trabalho, desta maneira é preciso fazer uma análise dos determinantes pessoais, da gestão e da equipe para que se possa chegar em um diagnóstico preciso da satisfação dos trabalhadores.

E um dos conflitos que gera a insatisfação do profissional da Unidade de Saúde da Ilha de Cotijuba é justamente a interação com a gestão, pois a mesma interfere de forma inapropriada no processo de trabalho, bem como há uma ingerência nos recursos materiais e uma desvalorização do trabalhador. Essa interação inadequada ocorre pela alta rotatividade de gestores, por influência político-partidária, sendo que muitos desses não são preparados para o cargo, propiciando uma discrepância quanto à liderança necessária para conduzir processos de mudança e executar políticas de saúde (Fernandes e Cordeiro, 2018).

Diante da colocação supracitada, para mater a qualidade de vida no ambiente de trabalho, o colaborador necessita ter uma infraestrutura adequada para o bem-estar no seu 'habitat' laboral; cabendo à administração fazer o planejamento, relacionando o que se pretende realizar em um determinado espaço e o que é realmente necessário para que o funcionário seja alocado com dignidade nesse ambiente (Leite et al, 2016).

É importante destacar, que os conflitos podem levar os profissionais de uma equipe, a trabalhar de forma desmotivada e reduzir a qualidade dos atendimentos prestados à população. Ressalta-se a importância de trabalhar com a gestão de conflitos na área da APS, uma vez que a equipe necessita de um apoio matricial para saber lidar com as demandas do usuário, família, comunidade e equipe. Assim, a educação permanente é ferramenta potente para compreensão fenomenológica dos conflitos existentes, facilitando a resolutividade, uma vez que a solução emerge do trabalho em equipe, gerando uma autoestima (Furtado, 2016).

A imagem que o indivíduo tem de si mesmo como profissional é global, abraça diversos campos e pode influenciar suas atitudes e comportamentos no ambiente laboral. Um dos aspectos afetados pelo autoconceito é a satisfação dos trabalhadores em relação a equipe; assim sendo, pode-se afirmar que essa percepção de alguma forma influenciará a efetividade das unidades de desempenho, uma vez que se parte do princípio de que a imagem que as pessoas possuem de si mesmas, irá afetar suas percepções sobre o mundo que as cerca (Duarte et al, 2015).

Eixo2: O trabalho na concepção multidimensional dos Profissionais de Saúde da Ilha de Cotijuba-PA.

A própria rotina de trabalho pode se caracterizar como um simples meio de sobrevivência. Nessa interpretação sobre o trabalho, é desprezado e desconsiderado as expectativas, os sentimentos, a motivação e a qualidade de vida dos profissionais de saúde nas organizações, refletindo negativamente em sua autoestima e no seu desempenho na instituição (Miranda, 2009).

Assim, eixo 2 tem como objetivo desvelar a concepção do trabalho que não é apenas a sobrevivência, mas sim uma interação de sentimentos, motivação e interação interpessoal da equipe de saúde, podendo ser demonstrado no Quadro 3 que trabalha com o foco do sentimento da atividade exercida; o sentimento da motivação para o trabalho e o sentimento do trabalho em equipe.

Quadro 3. A opinião dos participantes sobre os seus sentimentos e benefícios no trabalho.

Foco do eixo temático	Participante	Depoimento
O sentimento da atividade exercida	E1	<i>“Ser humano para com o outro.”</i>
	E2	<i>“Ajudar o próximo, pois ele não é o amor da sua vida, mas é o amor de alguém, eu fico maravilhada em ajudar.”</i>
	E5	<i>“Eu gosto de ver o progresso do paciente com aquele tratamento que passei, e ver que deu certo, praticar aquilo que aprendi.”</i>
	E7	<i>“É muito gratificante ,pois é uma área muito carente e atende a população ribeirinha, é gostoso é prazeroso a equipe composta da unidade é muito competente integra é um conjunto todo harmônico</i>
	E9	<i>Minha maior motivação no trabalho é saber que todo dia tem uma história diferente pra contar, as novidades assim o atendimento uma pessoa com uma história diferente que a gente tenta solucionar e isso é gratificante para mim.”</i>
O sentimento da motivação para o trabalho	E5	<i>“Sim, aqui ainda é bom mais tem outros lugares que não e isso interfere na minha qualidade de vida porque não tem como separar as coisas. E a muitos médicos enfermeiros se suicidando por conta da carga emocional.”</i>
	E12	<i>“É bom pois estamos fora do transito fora da correria do dia a dia ,temocorrências ,mas é muito menor em comparação a cidade. Eu adoro as ilhas</i>
	E10	<i>Bom eu acho mais calmo em relação a cidade de</i>

		<i>Belém, é bem mais calmo</i>
	E2	<i>É um ambiente diferente que não estava acostumada, não tem um quantitativo igual de Belém é somente o povo da ilha são pessoas que criam vínculos com você eu gosto disso ,me reconhecem no barco nas ruas</i>
	E8	<i>“Trabalhar em uma zona rural do interior é a melhor escolha para qualquer profissional,pois muitas vezes os profissionais não querem ir para áreas distante”</i>
	E12	<i>“Minha maior motivação no trabalho é saber que todo dia tem uma história diferente pra contar, as novidades assim o atendimento uma pessoa com uma história diferente que a gente tenta solucionar e isso é gratificante para mim.”</i>
O sentimento do trabalho em equipe	E11	<i>“Como falei no início, eu estou super feliz trabalhando com minha equipe, a gente não tem só uma equipe, a gente tem várias equipes, cada plantão agente tem uma equipe diferente, a gente trabalha em equipe.”</i>
	E13	<i>“Sim eu estou satisfeita com minha equipe, mas sempre tem algo a melhorar, eu acho que falta interação e melhorar a relação interpessoal.”</i>

Fonte: Elaborado pelos autores (2018).

O sentimento de benevolência dos participantes está ligado em ajudar o usuário, configurando como uma das principais motivação desses profissionais que atuam na Ilha. Isso nos mostra que os profissionais têm como princípio o cuidar, para que o paciente possa alcançar a saúde. A linha de cuidado prestada pelos os trabalhadores de saúde têm como base a humanização, quando se trabalha com esse tipo de linha de cuidado, os resultados sempre são mais satisfatórios para todos os atores sociais envolvidos, em decorrência do estabelecimento do vínculo usuário-profissional-família-comunidade.

A humanização é associada à qualidade do cuidado, que incluir a valorização dos trabalhadores e o reconhecimento dos direitos dos usuários. Desta maneira, foi criada Política Nacional de Humanização, que desde 2003 vem objetivando não apenas estabelecer normas e procedimentos, mas sim a construção sociais das boas práticas humanizadas, envolvendo um conjunto de fatores como: condições de trabalho, modelo de assistência, formação permanente dos profissionais, direitos dos usuários e avaliação do processo de trabalho, em prol do estabelecimento da cidadania na construção de uma nova cultura do modo de agir, provendo uma motivação motriz (Goulart e Chiar, 2010).

Já em relação ao sentimento da motivação para o trabalho, os participantes expuseram estarem motivados, principalmente pelos fatores relacionados à ilha, que vão desde a ausência do trânsito até a paisagem bucólica da mesma. Essa motivação pode ser explicada a luz da metodologia top-down, que afirma que para compreender o todo é preciso entender os subsistemas e os componentes, ou seja, o ambiente externo exerce influência nas emoções, humor e no afeto do trabalhador, proporcionando um clima agradável ou não.

Nesta perspectiva, é preciso compreender a representação social que os profissionais de saúde têm para a população ribeirinha, bem como a dinâmica do processo organizacional que precisa ser diferenciada do meio urbano, visto que os determinantes sociais em saúde dos ribeirinhos giram em torno das dinâmicas multidimensionais das águas do rio, exercendo influência na econômica, cultura, alimentação e transporte dessa população.

Essa representação social é uma das principais motivações dos profissionais de saúde que atuam na ilha, proporcionado pelo cuidado longitudinal, no qual há uma interação entre os saberes para o estabelecimento do plano terapêutico singular, contribuindo para o vínculo entre profissional-usuário-comunidade, fazendo com que haja um sentimento de reciprocidade por parte do usuário, expressando atitudes de respeito, gratidão e valorização para com os profissionais.

Para que a prática do cuidado longitudinal realizada pela equipe possam ser consolidada, é preciso estabelecer um equilíbrio dos saberes e a valorização dos profissionais, é importante haver uma horizontalização e respeito das práticas, onde cada membro possa contribuir harmoniosamente, sem que haja uma interposição de opinião, assim os profissionais necessitam estabelecer uma comunicação dialética e efetiva, visando sempre às práticas humanizadas.

Entretanto, no contexto da saúde alguns obstáculos podem interferir de maneira negativa na realização do trabalho integrado, tais como: profissionais não cooperativos, estruturas organizacionais rigidamente hierarquizadas, desigualdade social entre os membros da equipe; alta rotatividade dos profissionais nos serviços, recursos humanos insuficiente e mão de obra desqualificada (Broca e Ferreira, 2015).

Esses fatores supracitados influenciam diretamente na motivação dos trabalhadores, que pode ter consequência na assistência prestada para o usuário, família e comunidade. Observa-se que a motivação é essencial para que o trabalhador tenha melhor desempenho e comprometimento com suas atividades laborais. Assim, a organização que enfatiza a motivação de seus colaboradores apresenta, por conseguinte, maior produtividade e, além

disso, propicia também um ambiente de trabalho mais agradável e uma melhor qualidade de vida para seus funcionários (Andrade, 2012).

Desta forma, é imprescindível a harmonia do trabalho em equipe, pois a equipe não se restringe apenas a um conjunto de indivíduos, mas sim vem do coletivo, visando a transformação do processo organizacional do trabalho, facilitando a compreensão e a interação dos diferentes saberes, valorizando e motivando cada profissional da equipe.

EIXO 3: A influência da satisfação dos profissionais de saúde na assistência prestada ao usuário, na ótica dos participantes

Sobre o eixo temático a ser discutido, é importante salientar os fatores que potencializam a satisfação profissional e deste modo esclarecer a influência do profissional motivado, satisfeito e valorizado na prática da assistência em seu cotidiano de trabalho, bem como os benefícios que este diferencial proporciona em seu ambiente laboral e na comunidade. Conforme o Quadro 4.

Quadro 4. A influência da Satisfação dos profissionais de saúde da Ilha de Cotijuba-PA, na assistência prestada ao usuário.

Foco Do Eixo Temático	Participante	Depoimento
DESMOTIVAÇÃO	E1	<i>Já estive muito motivada, já lutei muito pela comunidade, há um nível de competitividade, discórdia muito grande entre os profissionais concursados versus contratados e ainda existe essa indiferença uns se prevalece mais do que os outros, você não pode ser questionador se for polêmico está fora.”</i>
	E9	<i>Já estive muito motivada, já lutei muito pela comunidade, há um nível de competitividade, discórdia muito grande entre os profissionais concursados versus contratados e ainda existe essa indiferença uns se prevalece mais do que os outros, você não pode ser questionador se for polêmico está fora.”</i>
	E11	<i>“Às vezes sim, às vezes não, pois tento conversar colocar que seguimos normas e rotinas e todo mundo tem seus direitos e deveres e tem a hierarquia que tem que ser seguida, [...] então tem pessoas que são difícil de lhe dar, temos que bater de frente.Com isso ficamos insatisfeitos porque tentamos colocar o certo e os profissionais não entendem e as vezes pensam</i>

		<i>que estão com marcação, não é dessa forma”.</i>
ATENDIMENTO	E4	<i>É muito gratificante, pois é uma área muito carente e atende a população ribeirinha, é gostoso, e prazeroso, a equipe composta da unidade é muito competente integra, é um conjunto todo harmônico”.</i>
	E7	<i>“A vantagem é que a gente não tem o volume de pacientes que tem na cidade e a gente pode organizar os serviços”.</i>
	E12	<i>“Bom é mais tranquilo do que no PSM, mas precisa de alguns ajustes como condições de trabalho uma equipe bem treinada para atender bem o usuário e também tem as dificuldades de acesso”.</i>
ACOLHIMENTO	E5	<i>“É um ambiente diferente que não estava acostumada, não tem um quantitativo igual de Belém. É somente o povo da ilha são pessoas que criam vínculos com você eu gosto disso me reconhecem no barco, nas ruas”.</i>
	E8	<i>“Estou gostando muito, pois muitas pessoas falam que estão satisfeitas com o nosso atendimento e isso é muito gratificante, mas precisa trabalhar em cima da estratégia pois está deixando a desejar”</i>

Fonte: elaborado pelos autores (2018).

A desmotivação no trabalho implica segundo os participantes, em um atendimento de baixa qualidade, sendo este relacionado por diversos fatores, entre eles conflitos existentes na equipe de saúde, conflitos relacionados à hierarquia no trabalho e de cunho pessoal ou administrativo segundo as falas dos entrevistados. Todavia, a insatisfação de certo modo é atrelada as condições de trabalho em alguns momentos por desvalorização do profissional evidenciada por baixos salários e falta de insumos necessários para o atendimento mencionados e discutidos anteriormente.

Na dinâmica dos estabelecimentos de saúde o trabalho em equipe é essencial para o bom desenvolvimento das atividades na assistência. Deste modo, elementos são essenciais para promover a colaboração e comunicação multiprofissional, como o diálogo e a escuta, desta forma vínculos são criados entre os profissionais tornando o ambiente de trabalho mais produtivo (Peruzzo et al, 2018).

A falta de ética, respeito e solidariedade entre os membros da equipe de saúde favorecem um clima de conflitos constantes e desmotivação entre os profissionais, visto que a valorização profissional executada por todos os membros da unidade básica de saúde e comunidade são essenciais para a assistência de qualidade (Daubermann e Tonete, 2012).

No que concerne o atendimento aos usuários do serviço, os profissionais se mostram satisfeitos com o quantitativo de pessoas atendidas na unidade básica de Cotijuba em relação a Belém. Ressaltam o ambiente diferenciado em que atuam, como a população ribeirinha e as mais carentes. Todavia, destacam a dificuldade de acesso como fatores a serem discutidos no desenvolvimento de estratégias para melhorar a qualidade na saúde. Em relação à dificuldade de acesso as UMS na região das ilhas, a localização geográfica é um dos fatores que contribuem para o agravamento à assistência prestada aos usuários.

O Estado ainda não cobre um serviço de saúde universal e igualitário como preconiza o SUS, observando-se assim em relação ao que é esperado pelo Sus e o que realmente a população vivencia no seu cotidiano, nota-se a negligência dos serviços de saúde acarretando prejuízos socioeconômicos a população das ilhas (Guerrero et al, 2013).

Diante das falas relacionadas ao foco acolhimento, podemos observar a satisfação dos profissionais da unidade de saúde relativa a este aspecto, a criação de vínculos com a comunidade torna na percepção do profissional um modo de valorização profissional. A comunicação torna-se efetiva na assistência pelo feedback entre profissional e usuário, esta relação favorece a melhoria no sistema devido a participação ativa da sociedade em relação as falhas e aos acertos.

O acolhimento expressa a relação entre profissionais da saúde e usuários, é de suma importância para ampliar e reorganizar os serviços no acesso à atenção básica, bem como uma relação humanizada para quem busca os serviços de saúde. O vínculo com o usuário favorece a qualificação da assistência prestada, de forma que haja positivamente na saúde do indivíduo e na coletividade (Guerrero et al, 2013).

A equipe de saúde tem que procurar adotar uma abordagem humanizada e acolhedora, no sentido de viabilizar as resoluções dos problemas, esclarecendo as dúvidas da população ribeirinha, mesmo que todos seus problemas não sejam resolvidos, porém o usuário vai sentir-se valorizado e amparado, fortalecendo cada vez mais o vínculo de confiança entre os profissionais e usuários (Protasio, 2017).

Porém, para que ocorra a consolidação do acolhimento é preciso que seja acompanhado das demais diretrizes do HumanizaSUS, no entanto pela análise dos depoimentos fica evidente que não tem uma infraestrutura para realização da ambiência, bem

como existem falhas que não permite uma gestão participativa e uma congestão, o que poderia possibilitar uma maior resolutividade dos problemas existentes na ilha, visto que o usuário e o trabalhador teria participação efetiva nas tomadas de decisões, proporcionando a valorização do trabalhador.

4. Considerações Finais

É necessário abordar a qualidade de vida dos trabalhadores nas unidades de saúde, associando os aspectos que influenciam na satisfação e na motivação, fazendo com que o maior patrimônio da instituição, o trabalhador, tenha condições para desempenhar com eficácia suas funções, de modo que todos saiam beneficiados, gestor, funcionário, e principalmente os usuários do SUS. Quanto maior for à mudança, melhor será o retorno na produtividade e qualidade da assistência prestada para a população.

Assim, os administradores da gestão pública precisam implementar a participação efetiva dos trabalhadores e usuário, permitindo uma tomada de decisão em conjunto, principalmente quanto trata-se da região das ilhas que apresentam determinantes sociais em saúde diferenciados, e os melhores atores sociais conhecedores dessa problemática são os que vivem e convivem com essa realidade.

Referências

Andrade, R. M. Qualidade de vida no trabalho dos colaboradores da empresa Farben S/A indústria química. Monografia, 52 f. (Pós-graduação em gestão empresarial) – Universidade do Extremo Sul Catarinense, Criciúma, 2012.

Bardin, L. L. Análise de conteúdo. São Paulo: PressesUniversitaires de France, 2011.

Bicho, P. S. P. F. A Motivação e a Satisfação dos Profissionais de Saúde numa Instituição Hospitalar de Especialidade Oncológica. 249 f. Dissertação [Mestrado em Gestão de Recursos Humanos] – Universidade Europeia, Carnide. 2015.

Broca, P. V., Ferreira, M. A. Processo de comunicação na equipe de enfermagem fundamentado no diálogo entre Berlo e King. Escola Anna Nery Rev. Enf, Rio de Janeiro.19(3), 467-474.,2015.

Capilheira, M. F., Santos, I. S. Fatores individuais associados à utilização de consultas médicas por adultos. *Rev. Saúde Pública*, São Paulo.40(3), 436-43., 2006.

Cardoso, R. A. D. S., Almeida, M. D. L. Motivação e satisfação no trabalho da enfermagem: percepção de profissionais de uma unidade de internação clínica de um hospital público de Foz do Iguaçu, Paraná, (2009). Recuperado de <http://www.foz.unioeste.br>.

Daubermann, D. C, & Tonete, V. L. P. Qualidade de vida no trabalho do enfermeiro da Atenção Básica à Saúde. *Acta Paul Enferm.* São Paulo. 25(2), 277- 283.,2012.

Duarte, S. C. M, Stippi, M. A. C, Silva, M. M, & Oliveira, F. T. Eventos Adversos E Segurança Na Assistência De Enfermagem. *Rev.BrasEnferm*, 68(1), 144-54., Rio De Janeiro.,2015.

Elias, A. M., & Navarro, L. V. A relação entre o trabalho, a saúde e as condições de vida: negatividade e positividade no trabalho das profissionais de enfermagem de um hospital escola. *Rev. Latino-am Enfermagem*.14(4), 517-25.

Fernandes, J. C., Cordeiro, B. C. O Gerenciamento De Unidades Básicas De Saúde No Olhar Dos Enfermeiros Gerentes. *Revenferm UFPE online.*, Recife, 12(1),194-202.

Fonseca, R. M. P. Satisfação Profissional nas USF da ARS Centro Fatores intrínsecos e extrínsecos do trabalho .152 f. Dissertação [Mestrado em Gestão e Economia da Saúde] - Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra, Coimbra. 2014.

Furtado, E. C. A. Gestão de conflitos em unidades básicas na região leste de saúde do DF .31 f. (Trabalho de conclusão de curso) - Faculdade de Ciências da Saúde da Universidade de Brasília, Brasília, 2016.

Goulart, B. N. G., Chiar, I B. M. Humanização das práticas do profissional de saúde – contribuições para reflexão. *Rev.Ciência. saúde coletiva*.15 (1), 255-268.

Guerrero, P., Mello, A. L. S. F, Andrade, S. R., Erdmann, A. L. O acolhimento como boa prática na atenção básica a saúde. *Rev. Texto Contexto enf.* 22 (1),132-140.

Leite C. E., Cortez B. R., Marinho C. J. M., & Matsumoto A. A influência do ambiente organizacional na satisfação dos colaboradores de uma concessionária de veículos seminovos no distrito federal. XII congresso nacional de excelência em gestão e III Inovarse responsabilidade social aplicada. Rio de Janeiro, 2016.

Mauro, M. Y. C, Paz A. F., Mauro, C. C. C., Pinheiro, M. A. S., Silva, V. G. Condições de trabalho da enfermagem nas enfermarias de um hospital universitário. Esc Anna Nery Rev. Enferm abrjun.14(1): 13-18.

Miranda, C. O desafio em manter funcionários motivados: os fatores motivacionais para o trabalho. 83 f. Monografia (MBA em gestão de recursos humanos) – Escola Superior Aberta do Brasil - ESAB, Vila Velha /ES. 2009.

Oliveira Junior, R. G., Santos, E. O., Ferraz, C. A. A. Labor, E M. Hospitalar: vivências coletivas dos trabalhadores na perspectiva da Psicodinâmica do Trabalho. Rev. bras. Saúde ocup, São Paulo.36(123), 40-55.

Peruzzo, H. E., Bega, A. G., Lopes, A. P. A. T., Haddad, M. C. F. L., Peres, A. M., & Marcon, S. S. Os desafios de se trabalhar em equipe na estratégia saúde da família. Esc. Anna Nery.22(4) Rio de Janeiro. 2018.

Protasio, A. P. L., Gomes, L. B., Machado, L. S., Valença, A. M. G. Satisfação do usuário da Atenção em Saúde por regiões do Brasil: 1º ciclo de avaliação externa do PMAQ-AB. Rev. Ciência e Saúde Coletiva.22(6):1829-1844, Rio de Janeiro. 2017.

Régis, L. F. L., Porto, I. S. Necessidades humanas básicas dos profissionais de enfermagem: situação de insatisfação no trabalho. Rev. esc. enferm. USP [online].45(2), 334-341. ISSN 0080-6234. 2011.

Trindade, L. L, Pires, D. E. P. Implicações dos modelos assistenciais na atenção básica nas cargas de trabalho dos profissionais de saúde. [Texto Contexto Enferm, Florianópolis], JanMar.22(1), 36-42., 2013.

Viana, S. P. M. A Estratégia Saúde da Família em área rural no Estado do Rio de Janeiro: Relato de uma experiência.24f. [Trabalho de Conclusão de Curso] -Universidade Aberta do SUS Nova Friburgo/RJ, 2016.

Porcentagem de contribuição de cada autor no manuscrito

Jaqueline Ferreira Dias – 12%
Jessyca Elaine Gonçalves da Silva – 12%
Letícia Gomes de Oliveira – 10%
Camila Miranda Pereira – 8%
Heide da Silva Cardoso – 8%
Bruna Letícia Oeiras Cordeiro – 8%
Iara Samily Balestero Mendes – 8%
Roberta Hellen Trindade de Carvalho – 8%
Pâmela Correia Castro – 8%
Caroline Marinho Pereira – 8%
Camilo Eduardo Almeida Pereira – 10%