



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS**  
**CAMPUS UNIVERSITÁRIO DE PALMAS**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO *STRICTU SENSO* MESTRADO EM GESTÃO**  
**DE POLÍTICAS PÚBLICAS**

**MILLENA PEREIRA XAVIER**

**SATISFAÇÃO DOS SERVIDORES: O CASO DO HOSPITAL REGIONAL DE**  
**GURUPI - TOCANTINS**

**PALMAS-TO**  
**2018**

MILLENA PEREIRA XAVIER

SATISFAÇÃO DOS SERVIDORES: O CASO DO HOSPITAL REGIONAL DE  
GURUPI-TOCANTINS

Dissertação de Mestrado apresentada ao programa de Pós-Graduação em Gestão de Políticas Públicas da Universidade Federal do Tocantins, como requisito para obtenção do título de Mestra em Gestão de Políticas Públicas.

Orientador: Dr. Marcelo de Souza Cleto  
Co-orientador: Dr. Jairo Azevedo Júnior

PALMAS-TO

2018

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)**  
**Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Tocantins**

---

X3s Xavier, Millena Pereira .

SATISFAÇÃO DOS SERVIDORES: : O CASO DO HOSPITAL REGIONAL DE GURUPI - TOCANTINS . / Millena Pereira Xavier. – Palmas, TO, 2018.

112 f.

Dissertação (Mestrado Profissional) - Universidade Federal do Tocantins – Câmpus Universitário de Palmas - Curso de Pós-Graduação (Mestrado) Profissional em Gestão de Políticas Públicas, 2018.

Orientador: Dr. Marcelo de Souza Cleto

Coorientador: Dr. Jairo Azevedo Júnior

1. Satisfação no trabalho. 2. Serviço Público. 3. Hospital de Gurupi. 4. Qualidade de vida. I. Título

**CDD 350**

---

TODOS OS DIREITOS RESERVADOS – A reprodução total ou parcial, de qualquer forma ou por qualquer meio deste documento é autorizado desde que citada a fonte. A violação dos direitos do autor (Lei nº 9.610/98) é crime estabelecido pelo artigo 184 do Código Penal.

**Elaborado pelo sistema de geração automática de ficha catalográfica da UFT com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).**

MILLENA PEREIRA XAVIER

SATISFAÇÃO DOS SERVIDORES: O CASO DO HOSPITAL REGIONAL DE  
GURUPI – TOCANTINS

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado  
Profissional em Gestão de Políticas Públicas da  
Universidade Federal do Tocantins para obtenção do  
título de mestre.

Orientador: Prof. Dr. Marcelo de Souza Cleto

Aprovada em 14/12/2018

BANCA EXAMINADORA:



---

Prof. Dr. Marcelo de Souza Cleto (Orientador)



---

Profa. Dra. Keile Aparecida Beraldo (membro interno)



---

Profa. Dra. Nelita Gonçalves Faria de Bessa (Membro externo)

**Dedico,** a Deus pelo dom da vida e oportunidade de crescimento.

## AGRADECIMENTOS

Esta dissertação representa o resultado de muito esforço, dedicação e de muitos sacrifícios. Apesar de ser um trabalho individual, muitas pessoas participaram desta conquista e merecem todo meu agradecimento.

**À Deus**, pelo dom da vida e pela oportunidade de desenvolvimento pessoal e profissional.

**À minha Família**, por ser meu pilar em meio a dúvidas e incertezas do caminho. Agradeço por toda compreensão nesta árdua caminhada.

**Ao meu orientador, Dr. Marcelo de Souza Cleto**, pela sua dedicação comigo, por me guiar nos momentos de dúvidas, compreendendo minha ansiedade. Por sua preocupação com meu crescimento profissional e por sempre realizar as orientações com tranquilidade e o coração aberto.

**Ao meu co-orientador, Dr. Jairo Azevedo Júnior**, pela disponibilidade na resolução dos questionamentos e por sempre me atender com carinho e paciência.

**A todos os mestres** que passaram até agora por minha vida acadêmica. Em vocês me espelho a seguir em busca de conhecimento.

**A Universidade de Gurupi-UnirG**, por me proporcionar tamanha oportunidade de crescimento profissional.

**A Universidade Federal do Tocantins-UFT**, por me acolher mais uma vez de braços abertos, expandindo meus horizontes rumo ao conhecimento.

**Ao escritor gurupiense, Sr. Zacarias Martins**, por toda sua atenção e disponibilidade em ceder parte de seu acervo que trata sobre o Hospital Regional de Gurupi.

**A Secretaria estadual de saúde – SESAUTO**, por todo auxílio e contribuição para que essa pesquisa fosse realizada.

**Aos sujeitos da pesquisa**, que aceitaram participar e contribuir com a realização deste estudo, tornando-se personagens essenciais.

**A todos**, que direta ou indiretamente contribuíram para a concretização de mais essa conquista.

*Muito obrigada!*

## RESUMO

O equilíbrio investigativo desta pesquisa compreende a macro temática da satisfação no trabalho de servidores que atuam diretamente na equipe assistencial da área da saúde. O lócus proposto é o Hospital Regional de Gurupi (HRG), localizado no sul do Estado do Tocantins, sendo que seu objetivo geral está na identificação e análise dos níveis de satisfação dos profissionais que compõem o quadro funcional da Unidade. Metodologicamente, configura-se num estudo de caso do tipo exploratório-descritivo, com abordagem qualitativa e quantitativa, em que a coleta de dados foi realizada no período de março a junho de 2018, com a amostra composta por servidores lotados na Unidade referenciada. Para a coleta de dados, utilizou-se como instrumento o questionário estruturado disponibilizado por meio da plataforma *web* do FormSus, sendo este composto por 15 questões objetivas e 02 questões abertas, divididas em 04 seções, a saber: Seção A - Levantamento de dados sociodemográficos; Seção B - Dados profissionais; Seção C – Escala de Satisfação com o Trabalho (EST) (SIQUEIRA, 2008); Seção D - Interferência da Satisfação nos serviços prestados. Na etapa analítica dos dados coletados, especificamente nas seções A e B do questionário, utilizou-se o método da estatística descritiva (média), a seção C foi analisada seguindo as orientações de Siqueira (2008) estabelecendo as médias dos escores em cada dimensão. Para análise da seção D utilizou-se a análise qualitativa das falas dos sujeitos e seu confronto com as teorias anteriormente abordadas. Os resultados indicaram que os servidores inquiridos estão de modo geral insatisfeitos com a realização de suas tarefas e os relacionamentos existentes, insatisfeitos também com o salário e com as políticas de incentivo. Com o constante movimento em busca da excelência na prestação de assistência em saúde com qualidade e segurança é necessário manter servidores satisfeitos, cumprindo a missão do Estado e da gestão pública que é atender com excelência as demandas sociais.

**Palavras-chave:** Satisfação no trabalho; Serviço Público; Hospital de Gurupi; Qualidade de vida; Tocantins.

## ABSTRACT

The investigative balance of this research comprises a thematic macro of satisfaction as a function of the employees who work directly in the healthcare team. The locus is selected by the Regional Hospital of Gurupi (HRG), located in the south of the state of Tocantins, and this is a general report and an analysis of the levels of satisfaction of the professionals who make up the unit's staff. Methodology, numerical configuration of an exploratory-descriptive case, with quantitative and quantitative indication, in which a data collection was performed in a period of June 20, 2018, with a sample composed of crowded servers in the Referenced Unit. For data collection, it was used as an instrument of readiness available to the middle of the web platform of FormSus, which consists of 15 objective questions and 02 open questions, divided into 04 sections, one to know: Section A - Survey of sociodemographic data; Section B - Professional Data; Section C - Scale of Work Satisfaction (EST) (SIQUEIRA, 2008); Section D - Interpretation of Satisfaction in Services Provided. The analytical step of the collected data is used in steps A and B of the questionnaire, using the descriptive statistics method (mean), and section C was constructed following the guidelines of Siqueira (2008), establishing as indicators of the scores in each dimension. The qualitative analysis of sample D is a qualitative analysis of the populations of the subjects and their comparison with the theories obtained previously. The results indicate that the servers are subject to a general dissatisfied mood with a possibility of their tasks and existing relationships, also dissatisfied with salary and with the incentive policies. With the constant movement in the search of the provision in the health service delivery with the quality and the capacity of deposition of fulfilled servants, fulfilling a mission of the State and its management that is as demanding as demanding

**Keywords:** Job satisfaction; Public service; Hospital of Gurupi; Quality of life; Tocantins.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

<b>Figura 01-</b> Dimensões, definições, itens e índices de precisão da EST em sua forma completa com 25 itens.....	25
<b>Figura 02</b> - Hospital Regional de Gurupi (Fevereiro de 2017) .....	42
<b>Figura 03</b> - Hospital Regional de Gurupi (Março de 2018) .....	42
<b>Figura 04</b> - Pronto Socorro Materno Infantil.....	43

## LISTA DE TABELAS

<b>Tabela 01-</b> Relação de Cargos/Funções dos Servidores lotados no Hospital Regional de Gurupi – março 2018.....	44
<b>Tabela 02</b> - Internações nos Hospitais do Estado do Tocantins entre os anos de 2013 e 2017 .....	44
<b>Tabela 03</b> - Perfil sociodemográfico dos servidores da área assistencial da saúde lotados no Hospital Regional de Gurupi participantes da pesquisa.....	50
<b>Tabela 04</b> - Características profissionais dos servidores da área assistencial da saúde lotados no Hospital Regional de Gurupi.....	53
<b>Tabela 05</b> - Satisfação global dos servidores do Hospital Regional de Gurupi-Tocantins.....	72

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 01</b> - Distribuição dos servidores por sexo .....	47
<b>Gráfico 02</b> - Distribuição dos servidores por idade .....	49
<b>Gráfico 03</b> - Distribuição dos servidores por profissão .....	51
<b>Gráfico 04</b> - Distribuição dos servidores por titulação .....	52
<b>Gráfico 05</b> - Distribuição dos servidores por carga horária de trabalho.....	55
<b>Gráfico 06</b> - Distribuição de servidores por renda familiar .....	56
<b>Gráfico 07</b> - Média dos escores – Dimensões da Escala de Satisfação.....	58
<b>Gráfico 08</b> - Satisfação com o salário.....	59
<b>Gráfico 09</b> - Satisfação com os colegas de trabalho .....	60
<b>Gráfico 10</b> - Satisfação com a chefia.....	62
<b>Gráfico 11</b> - Satisfação com as promoções.....	64
<b>Gráfico 12</b> - Satisfação com a natureza do trabalho.....	66
<b>Gráfico 13</b> - Nível de satisfação no trabalho de acordo com gênero .....	67
<b>Gráfico 14</b> - Nível de satisfação no trabalho de acordo com nível de formação.....	69
<b>Gráfico 15</b> - Nível de satisfação no trabalho de acordo com a percepção geral de cada profissão .....	70
<b>Gráfico 16</b> - Nível de satisfação no trabalho de acordo com a remuneração salarial.	71

## LISTA DE SIGLAS

<b>BVS</b>	Biblioteca Virtual em Saúde
<b>CAPES</b>	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
<b>CEP</b>	Comitê de Ética em Pesquisa
<b>CNS</b>	Conselho Nacional de Saúde
<b>EST</b>	Escala de Satisfação com o Trabalho
<b>HRG</b>	Hospital Regional de Gurupi
<b>PCCS</b>	Plano de Cargos, Carreiras e Subsídios dos Profissionais da Saúde do Estado do Tocantins
<b>QR CODE</b>	Código de Resposta Rápida
<b>QVT</b>	Qualidade de Vida no Trabalho
<b>RJU</b>	Regime Jurídico Único
<b>SESAU/TO</b>	Secretaria de Saúde do Estado do Tocantins
<b>SMS</b>	Serviço de Mensagens
<b>TCLE</b>	Termo de consentimento Livre e Esclarecido
<b>UTI</b>	Unidade de Terapia Intensiva

## LISTA DE SÍMBOLOS

$\sigma^2$  Desvio Padrão

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>16</b>
<b>2. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS .....</b>	<b>19</b>
<b>2.1. Tipo de Pesquisa .....</b>	<b>19</b>
<b>2.2. Local da pesquisa .....</b>	<b>20</b>
<b>2.3. Período do estudo.....</b>	<b>20</b>
<b>2.4. População .....</b>	<b>21</b>
2.4.1. Critérios de inclusão .....	21
2.4.2. Critérios de exclusão .....	21
<b>2.5. Amostragem .....</b>	<b>21</b>
<b>2.6. Instrumentos de coleta de dados .....</b>	<b>23</b>
<b>2.7. Procedimentos de coleta de dados .....</b>	<b>26</b>
2.7.1. Abordagem inicial .....	26
2.7.2. Acesso ao questionário.....	26
2.7.3. Operacionalização da coleta de dados.....	26
<b>2.8. Análise de dados.....</b>	<b>26</b>
<b>2.9. Considerações éticas .....</b>	<b>28</b>
<b>3. SERVIÇO PÚBLICO E SATISFAÇÃO NO TRABALHO: CONSIDERAÇÕES TEÓRICAS.....</b>	<b>29</b>
<b>3.1. Servidor Público.....</b>	<b>29</b>
<b>3.2. Serviço Público No Brasil.....</b>	<b>30</b>
<b>3.3. Qualidade de vida no trabalho .....</b>	<b>32</b>
<b>3.4. Comprometimento organizacional .....</b>	<b>32</b>
<b>3.5. Satisfação no trabalho .....</b>	<b>34</b>
<b>4. HOSPITAL REGIONAL DE GURUPI: UNIVERSO DA PESQUISA.....</b>	<b>40</b>
<b>4.1. Histórico do Hospital Regional de Gurupi .....</b>	<b>40</b>
<b>4.2. Hospital Regional de Gurupi nos dias atuais .....</b>	<b>41</b>
<b>5. SATISFAÇÃO DOS SERVIDORES DO HOSPITAL REGIONAL DE GURUPI- TOCANTINS .....</b>	<b>45</b>

<b>5.1. Perfil sociodemográfico dos servidores lotados no Hospital Regional de Gurupi-Tocantins .....</b>	<b>45</b>
<b>5.2. Perfil profissional dos servidores lotados no Hospital Regional de Gurupi .....</b>	<b>50</b>
<b>5.3. Satisfação no trabalho .....</b>	<b>57</b>
<b>5.4. Nível de satisfação no trabalho de acordo com as dimensões da Escala de Satisfação do trabalho .....</b>	<b>57</b>
5.4.1. Satisfação com o salário.....	58
5.4.2. Satisfação com os colegas de trabalho .....	60
5.4.3. Satisfação com a chefia.....	61
5.4.4. Satisfação com as promoções.....	63
5.4.5. Satisfação com a natureza do trabalho.....	65
<b>5.5. Satisfação no trabalho avaliada por gênero .....</b>	<b>67</b>
<b>5.6. Satisfação no trabalho avaliada pelo nível de formação (titulação) .....</b>	<b>68</b>
<b>5.7. Satisfação no trabalho avaliada por profissão .....</b>	<b>69</b>
<b>5.8. Satisfação no trabalho comparado a remuneração salarial .....</b>	<b>70</b>
<b>5.9. Satisfação Global .....</b>	<b>72</b>
<b>5.10. Satisfação do servidor e a interferência desta para a produtividade e qualidade dos serviços prestados .....</b>	<b>74</b>
<b>6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>82</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>84</b>
<b>APÊNDICES .....</b>	<b>95</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>106</b>

## 1. INTRODUÇÃO

A população requer do Estado que o serviço público de assistência à saúde funcione bem. Porém, para que este atendimento seja prestado satisfatoriamente, é necessário o envolvimento e dedicação dos servidores. Prestar um serviço de qualidade à comunidade é essencial e servidores de hospitais públicos assumem fundamental importância neste contexto, sendo considerado um agente de transformação do serviço público, contribuindo de forma significativa para o crescimento e desenvolvimento do município, estado e país (FURUCHO, 2012; DOURADO, 2012).

O desgaste físico e emocional relacionado ao trabalho pode ser considerado uma epidemia entre trabalhadores de várias profissões. Estudos que abordam a satisfação no trabalho ganharam relevância nos últimos anos, nos quais valoriza-se sua prevenção como determinante para o sucesso profissional (SILVA et al., 2012).

Existem inúmeros fatores relacionados à insatisfação no trabalho, tais como: a falta de oportunidade de crescimento na organização, remuneração, más condições de trabalho, problemas de relacionamento da equipe multiprofissional e poder de decisão de ações relacionadas à atividade exercida. Destaca-se que o nível de satisfação é capaz de aumentar ou diminuir a produtividade, de melhorar ou piorar a qualidade de um serviço, podendo, ainda, gerar maior ou menor lucro para as organizações (ROCHA, 2010; LADEIRA; SONZA; BERTE, 2012).

Na área de saúde pública, estudos envolvendo a percepção de servidores e profissionais podem oferecer indícios sobre os benefícios ou dificuldades destes serviços em atingir as expectativas e necessidades dos usuários. Portanto, constitui-se como um importante instrumento para investigar, administrar e planejar o trabalho nos serviços de saúde, contribuindo para melhor adequação da assistência às demandas das comunidades atendidas, sendo cada vez mais necessário que as organizações compreendam a motivação dos servidores, o que auxilia gestores a lidarem com problemas correlatos, visando o desenvolvimento das instituições (BORGES et al., 2016; KLEIN e MASCARENHAS, 2016; SENA et al., 2016).

Por estas razões, analisar os níveis de satisfação no trabalho de servidores públicos é essencial, pois levantamentos como estes podem ser utilizados para basear a tomada de decisão da gestão e também contribuir para o enriquecimento da

literatura, procurando entender os fatores que influenciam tais percepções (SILVA, 2016).

Realizar tal abordagem em hospital público da região sul do Tocantins poderá subsidiar o aperfeiçoamento das políticas públicas voltadas para o atendimento de qualidade no Estado, sendo que estes resultados poderão ser utilizados por gestores para que possam implementar medidas que visem a melhoria do nível de satisfação, com consequências no desempenho e na qualidade de serviço prestado.

Neste sentido, entende-se a aderência da temática ora proposta visto que não são conhecidos estudos neste contexto, qual seja, a percepção de servidores de hospitais públicos no Estado do Tocantins.

O assunto ainda é desafiador no âmbito organizacional, o que pode ser percebido pelo elevado número de trabalhadores ainda desmotivados e insatisfeitos em seus ambientes profissionais em diversos campos de atuação, o que pode gerar problemas, tais como: redução nos padrões de qualidade, intervenção na produtividade dos serviços prestados e incremento no absenteísmo e na rotatividade, além de já ser consenso na literatura que pessoas felizes, satisfeitas, produzem mais e melhor (ANDRADE, 2011; LOURENÇO, 2012; OLIVEIRA et al., 2012;).

Em síntese, o estudo ora proposto centra-se na necessidade de avaliar se há satisfação do servidor e questiona-se: Os servidores do Hospital Regional de Gurupi (HRG) encontram-se satisfeitos em seu trabalho?

Com o objetivo geral estabelecido, buscou-se **analisar o nível de satisfação dos profissionais de saúde, servidores do Hospital Regional de Gurupi-Tocantins** tendo os seguintes objetivos específicos:

- Identificar seu perfil sociodemográfico;
- Identificar seu perfil profissional;
- Identificar setores organizacionais com baixos níveis de satisfação.

O trabalho segue da seguinte forma:

O primeiro capítulo do trabalho consiste nesta introdução que contempla uma breve delimitação do tema estudado, o problema de investigação, a relevância do estudo proposto, os objetivos gerais e específicos da pesquisa e proposta de devolução dos resultados obtidos à população pesquisada.

No segundo capítulo são apresentados os enquadramentos metodológicos do trabalho científico sob os quais a pesquisa foi delineada e executada para atingir os resultados finais conforme os objetivos propostos.

O terceiro capítulo realiza um resgate histórico sobre o serviço público no Brasil, abordando questões relacionadas ao servidor público, qualidade de vida no trabalho, satisfação e comprometimento organizacional.

No quarto capítulo é apresentado os dados relacionados a Unidade Hospitalar alvo da pesquisa.

O quinto capítulo traz a análise e discussão dos resultados da aplicação do questionário que buscou avaliar o nível de satisfação dos servidores do Hospital Regional de Gurupi-Tocantins.

O sexto e último capítulo é dedicado às considerações finais sobre a pesquisa onde são sintetizadas as análises sobre os resultados obtidos. O produto resultante deste trabalho, conforme a metodologia proposta, encontra-se no Apêndice IV – Instrumento de Avaliação da Satisfação de Servidores do Hospital de Regional de Gurupi-TO.

## **2. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Neste capítulo estão descritos os caminhos metodológicos que foram escolhidos para essa pesquisa, considerando-se o objetivo do trabalho, a partir da sustentação em referências teóricas, visando melhor contribuir para analisar o nível de satisfação dos profissionais de saúde servidores do Hospital Regional de Gurupi-Tocantins. Dessa forma, apresenta-se de detalhadamente os aspectos relacionados ao tipo e local da pesquisa, período, população e amostra, instrumento e procedimentos para coleta de dados, aspectos éticos e análise dos resultados, assim como o retorno social da pesquisa, na forma de relatório que será enviado à Secretaria de Estado da Saúde do Tocantins - SESAU/TO para conhecimento.

### **2.1. Tipo de Pesquisa**

Determinar o melhor método de pesquisa não é uma questão de fácil resolução. Cada método apresenta aspectos que podem ser positivos e negativos, tudo depende do propósito da pesquisa, sendo o melhor método aquele que consegue atender aos objetivos traçados para o estudo.

Segundo Fonseca (2002), “qualquer trabalho científico inicia-se com uma pesquisa bibliográfica, que permite ao pesquisador conhecer o que já se estudou sobre o assunto”. Para a construção de um referencial teórico que tivesse maior compreensão e conhecimento do objeto de estudo, realizou-se levantamento bibliográfico, utilizando-se obras de autores que abordam temas afins.

Quanto à forma de abordagem, na presente pesquisa adotou-se o estudo de caso do tipo exploratório descritivo, que se considerou ser o que melhor se enquadrava ao propósito deste estudo, com abordagem quali-quantitativa sendo um estudo de caso, haja vista que sua finalidade é “proporcionar maior familiaridade com o problema visando torná-lo mais explícito” (GIL, 2010).

A pesquisa descritiva caracteriza-se por ser abrangente e permitir análise aprofundada do problema de pesquisa, considerando aspectos sociais, econômicos, políticos, entre outros. Esse tipo de pesquisa expõe características claras e bem delineadas de determinada população ou fenômeno e, para isso, envolve técnicas padronizadas e bem estruturadas de coleta de dados (OLIVEIRA, 2003; VERGARA, 2007)

A abordagem de natureza qualitativa e quantitativa não é excludente entre si, considerando-se que em uma pesquisa qualitativa é possível que se recorra a dados quantitativos para sua análise ou vice-versa (OLIVEIRA, 2003).

Para pesquisas, nas quais se incluem a política, a ciência política e a pesquisa em administração pública em estudos organizacionais e gerenciais, Yin (2001) sugere que seja utilizado o estudo de caso, uma vez que esse método é o mais apropriado para se examinar acontecimentos contemporâneos. O estudo de caso se propõe a conhecer em profundidade o como e o porquê de uma determinada situação que se supõe ser única em muitos aspectos, procurando descobrir o que há nela de mais essencial e característico” (FONSECA, 2002).

Para Gil (2009), o estudo de caso se caracteriza pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento, ou seja, sendo objeto único desta pesquisa a satisfação dos servidores do Hospital Regional de Gurupi (HRG).

Em resumo, com base nos objetivos propostos e na questão que se pretende investigar, a presente pesquisa pode ser classificada como sendo do tipo exploratória e descritiva, com abordagem qualiquantitativa.

A pesquisa exploratória é desenvolvida no sentido de proporcionar ao pesquisador uma visão geral, próxima do objeto ou fato pesquisado. Esta pesquisa envolve: (a) levantamento bibliográfico; (b) entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado; e (c) análise de exemplos que estimulem a compreensão (GIL, 2009).

## **2.2. Local da pesquisa**

A pesquisa foi realizada no Hospital Regional de Gurupi (HRG), localizado na rua Pres. Juscelino Kubitscheck, nº1541, St. Central, Gurupi - TO, região Sul do Tocantins, considerada pelo Ministério da Saúde como uma unidade de Porte III, por conter leitos de Unidade de Terapia Intensiva (UTI) e realizar atendimento de alta complexidade e também por ser um centro de referência para 18 municípios da Região.

## **2.3. Período do estudo**

A coleta de dados aconteceu entre os meses de março e junho de 2018.

## **2.4. População**

A população que participou deste estudo é composta por servidores lotados no Hospital Regional de Gurupi, totalizando 598 (quinhentos e noventa e oito) servidores ligados diretamente à área assistencial da saúde.

### 2.4.1. Critérios de inclusão:

- Ser servidor do HRG;
- Atuar diretamente na equipe assistencial da área da saúde;
- Trabalhar há pelo menos 12 meses no HRG;
- Não estar afastado de suas funções por questões disciplinares;
- Estar presente na data de coleta de dados;
- Concordar com sua participação voluntária na pesquisa e assinar o TCLE.

### 2.4.2. Critérios de exclusão:

- Servidor que se negar a responder a pesquisa ou respondê-la parcialmente.

Os servidores entrevistados possuem formação em áreas distintas, distribuídos nos seguintes cargos/funções: Administrador Hospitalar, Analista em Desenvolvimento Social, Assistente de Serviços de Saúde, Assistente Social, Auxiliar de Enfermagem, Auxiliar de Serviços de Saúde, Cirurgião Dentista, Enfermeiro, Enfermeiro do Trabalho, Farmacêutico, Fisioterapeuta, Fonoaudiólogo, Médico, Nutricionista, Psicólogo, Técnico em Enfermagem, Técnico em Laboratório, Técnico em Radiologia e Terapeuta Ocupacional.

## **2.5. Amostragem**

A amostragem é um campo da estatística bastante sofisticada que estuda técnicas de planejamento de pesquisa para possibilitar inferências sobre um universo a partir do estudo de uma pequena parte de seus componentes (CORREA, 2003).

O sucesso de uma pesquisa se inicia a partir deste processo, pois uma amostragem bem-sucedida reduz custos, traz maior rapidez e exatidão nos resultados, o que é essencial para uma pesquisa.

A amostra foi formada por servidores ligados diretamente à área assistencial da saúde, lotados no Hospital Regional de Gurupi (HRG), por amostragem aleatória simples. Segundo Gil (2009), a amostragem aleatória simples é o procedimento básico da amostragem científica, consistindo em atribuir a cada elemento da população um número único para depois selecionar alguns desses elementos de forma casual. Pereira (1995) afirma que neste tipo de amostra, a premissa é de que cada componente da população estudada tem a mesma chance de ser escolhido para compor a amostra e esta técnica garante essa igual probabilidade.

Os servidores selecionados foram os que dentre o número estimado de participantes (598 servidores), os primeiros que aceitaram o convite, acessaram a plataforma Datasus e concordaram com os termos do TCLE.

A inferência estatística dá elementos para generalizar, de maneira segura, as conclusões obtidas da amostra para a população. A amostra é um subconjunto da população, é uma parte do todo. O autor afirma que em se tratando de amostra, a preocupação central é que seja representativa (CORREA, 2003).

O tamanho da amostra foi calculado conforme as orientações de Barbetta (2008), o qual cita que a amostra é utilizada para se chegar aos elementos da população.

Para se estabelecer o número de indivíduos que foram entrevistados, utilizou-se a “fórmula para o cálculo de amostras de Barbetta”, sendo (1) e (2) como seguem:

$$n_0 = \frac{1}{E_0^2} \quad (1)$$

$$n = \frac{N.n_0}{N+n_0} \quad (2)$$

Onde:

$N$  = Tamanho da população, sendo  $N=598$  servidores;

$E_0^2$  = erro amostral tolerável, fixado em 5%.

$n_0$  = primeira aproximação do tamanho da amostra

$n$  = tamanho da amostra corrigido.

Dessa forma, obtemos em (1) e (2), respectivamente, a primeira aproximação do tamanho da amostra (3) e o tamanho da amostra corrigido (4):

$$n_0 = \frac{1}{E_0^2} = \frac{1}{0,05^2} = 400 \quad (3)$$

$$n = \frac{N.n_0}{N+n_0} = \frac{598.400}{598+400} = 239 \quad (4)$$

Entretanto, do total esperado, apenas 160 servidores completaram o preenchimento do questionário, sendo o restante dos servidores excluídos desta pesquisa por se encaixarem no único critério de exclusão estabelecido. Tal número pode ser explicado pela resistência e indiferença dos servidores apresentaram durante a coleta de dados.

Retomando a equação (1), e de forma inversa, calculamos o erro amostral obtido com o número de participantes finais que responderam ao questionário, obtendo 7,9% de erro amostral:

$$E_0 = \sqrt{\frac{1}{n_0}} = 0,0790$$

## 2.6. Instrumentos de coleta de dados

A coleta de dados foi realizada por meio da plataforma web do *FormSus*, que é uma ferramenta pública de criação de formulários que armazena de forma organizada, gera relatórios rapidamente que podem ser acessados de qualquer lugar via internet de forma segura, ágil e de fácil acesso, e apresenta resultados a partir dos formulários criados, por meio da busca de fichas preenchidas (inclusive com a possibilidade de filtros de seleção).

Além do acesso livre, esta plataforma tem como benefício o compartilhamento de dados de interesse para a saúde, ampliação da produção e a

disseminação de informações da área, respeitando os preceitos éticos, garantindo a privacidade e confiabilidade.

Foi elaborado um questionário com 15 (quinze) questões objetivas e 02 (duas) questões abertas, divididas em 04(quatro) seções:

Seção A - Levantamento de dados sociodemográficos;

Seção B - Dados Profissionais;

Seção C – Escala de Satisfação com o Trabalho – EST (SIQUEIRA, 2008);

Seção D - Interferência da Satisfação nos serviços prestados.

A Seção A traça o perfil sóciodemográfico do respondente e é composta por 06 (seis) questões fechadas (Iniciais do nome, gênero, idade, data de nascimento, estado civil, quantidade de filhos).

A segunda parte (seção B) identifica o perfil profissional dos entrevistados, contendo 10 (dez) questões voltadas à Caracterização Profissional (unidade de lotação, profissão, titulação, tempo de especialidade, presta cuidados especializados, jornada de trabalho, data de admissão, renda, cargo administrativo, outro trabalho).

Para avaliar a Satisfação com o trabalho (Seção C), utilizou-se a Escala da Satisfação com o Trabalho, construída e validada por Siqueira (2008). O instrumento é constituído por um total de 25 itens, avaliados numa escala de atitudes tipo Likert de 7 pontos, que varia de: Totalmente insatisfeito (1), muito insatisfeito (2), Insatisfeito (3), Indiferente (4), Satisfeito (5), Muito Satisfeito (6) e Totalmente Satisfeito (7), pelos quais cada profissional avalia o quanto se sente satisfeito em relação a cada dimensão.

A EST é uma medida multidimensional que tem como objetivo avaliar o grau de contentamento do trabalhador frente a cinco dimensões do seu trabalho, sendo elas: satisfação com o salário (cinco itens), satisfação com os colegas de trabalho (cinco itens), satisfação com a chefia (cinco itens), satisfação com as promoções (cinco itens), satisfação com a natureza do trabalho (cinco itens) conforme Figura 01 (SIQUEIRA, 2008).

**Figura 01-** Dimensões, definições, itens e índices de precisão da EST em sua forma completa com 25 itens.

Dimensões	Definições	Itens	Índices de precisão
Satisfação com os colegas	Contentamento com a colaboração, a amizade, a confiança e o relacionamento mantido com os colegas de trabalho.	1, 6, 14, 17 e 224	0,86
Satisfação com o salário	Contentamento com o que recebe como salário se comparado com o quanto o indivíduo trabalha, com sua capacidade profissional, com o custo de vida e com os esforços feitas na realização do trabalho.	5, 8, 12, 15 e 21	0,92
Satisfação com a chefia	Contentamento com a organização e capacidade profissional do chefe, com o seu interesse pelo trabalho dos subordinados e entendimento entre eles.	2, 9, 19, 22 e 25	0,90
Satisfação com a natureza do trabalho	Contentamento com o interesse despertado pelas tarefas, com a capacidade de elas absorverem o trabalhador e com a variedade das mesmas.	7, 11, 13, 18 e 23	0,82
Satisfação com as promoções	Contentamento com o número de vezes que já recebeu promoções, com as garantias oferecidas a quem é promovido, com a maneira da empresa realizar promoções e com o tempo de espera pela promoção.	3, 4, 10, 16 e 20	0,87

Fonte: Siqueira (2008, p. 269)

Segundo Siqueira (2008), a EST apresenta índices satisfatórios de precisão para cada um dos seus cinco componentes que, apesar de congregarem, respectivamente, apenas cinco itens, produziram valores altos de precisão (alfa de Cronbach), variando de 0,82 a 0,92 (Figura 01). A versão completa da EST com 25 itens encontra-se no Apêndice I.

A quarta (Seção D) e última parte é composta por duas questões abertas, que visam avaliar a percepção dos servidores quanto à satisfação e à interferência desta para a produtividade e qualidade dos serviços prestados.

O questionário ficou disponível na plataforma *web FormSus* para os servidores entre os meses de março a junho de 2018 neste formato, reforçou-se o sigilo do participante, pois o mesmo não foi pessoalmente identificado, e somente a pesquisadora teve acesso aos resultados, pois para acessar as respostas é necessária senha.

## **2.7. Procedimentos de coleta de dados**

### **2.7.1. Abordagem inicial**

A abordagem inicial ocorreu por meio de contato pessoal com os servidores em seu local de trabalho, com a apresentação pessoal da pesquisadora.

Para sensibilização dos servidores com vistas à participação na pesquisa utilizou-se (Apêndice III), além do contato pessoal, a fixação de cartazes nos corredores da unidade, entrega de convite impresso/panfleto, envio de e-mails, mídias em redes sociais (*Facebook e WhatsApp*), SMS e ligações telefônicas.

### **2.7.2. Acesso ao questionário**

O acesso ao questionário ocorreu por meio de link livre que foi disponibilizado nos materiais físicos e digitais, além de acesso via QR Code.

### **2.7.3. Operacionalização da coleta de dados**

A coleta de dados foi realizada por meio de preenchimento de questionário online disponibilizado na plataforma *web FormSus*, sendo o mesmo do tipo autoexplicativo, de fácil entendimento e com um número de questões que não é considerado demasiadamente extenso.

O questionário pôde ser respondido *online* em qualquer aparelho (celular, smartphone, tablete, computador, notebook e etc.) com acesso à internet, o que favoreceu a adesão do servidor que pôde optar por responder a pesquisa em qualquer local e da maneira que considerasse mais confortável.

## **2.8. Análise de dados**

Na análise dos dados coletados foi utilizado o método da estatística descritiva, com a finalidade de organizar e interpretar as informações, com base nos objetivos da pesquisa. Para a análise dos dados quantitativos foi realizada estatística descritiva, utilizando-se média, que é a somatória de todos os elementos da série divididos pelo número de elementos e também desvio padrão que é definido como a

medida de dispersão dos dados em torno de média amostral, sendo essas medidas utilizadas para caracterizar os participantes da pesquisa (dados sociodemográficos).

Para o desdobramento da investigação, recorreu-se aos formulários gerados na plataforma web FormSus, lugar onde ficam armazenados os dados coletados. Além desses elementos, a plataforma ofereceu um conjunto de relatórios das respostas que foram exportados para o Excel, possibilitando o cruzamento das variáveis e a posterior análise dos dados.

Pelo fato da EST ser uma medida multidimensional com cinco dimensões, (25 itens) devem ser computados cinco escores médios. O cálculo de cada escore médio foi obtido somando-se os valores assinalados pelos respondentes em cada um dos itens que integra cada dimensão e, a seguir, dividiu-se este valor pelo número de itens da dimensão. Assim, para a forma completa da EST, a soma sempre foi dividida por cinco. Deve-se ressaltar que o resultado deve sempre ficar entre 1 e 7. Assim, 5 e 7 tendem a indicar satisfação. Por outro lado, valores entre 1 e 3,9 tendem a sinalizar insatisfação, enquanto valores entre 4 e 4,9 informam um estado de indiferença, ou seja, nem satisfeito, nem insatisfeito (SIQUEIRA, 2008).

A interpretação dos resultados considerou que quanto maior o valor do escore médio, maior é o grau de contentamento ou satisfação do empregado com aquela dimensão de seu trabalho (SIQUEIRA, 2008).

Os dados foram tratados de forma quantitativa e apresentados em forma de gráficos elaborados na planilha Excel, seguidos de comentários. Outra informação descritiva utilizada na pesquisa foi o escore médio, que tem como função determinar a média de cada dimensão pesquisada.

Os dados da Seção D - Interferência da Satisfação nos serviços prestados, foram analisados de forma qualitativa. Para tal análise lançou-se mão da validação das falas tomadas dos relatos dos entrevistados, por meio do confronto com a base teórica pertinente e com os resultados de pesquisas correlatas. Esta é uma forma a garantir a fidedignidade dos resultados encontrados e fugir à ideia de verdade única, mostrando a diversidade de sentidos expressos pelos interlocutores, pelo confronto com outros pontos de vista (MINAYO, 2010; 2012).

Assim, o tratamento do material coletado na seção D do questionário, foi realizado a partir da “ ordenação, classificação e análise propriamente dita”. Desta forma, o tratamento do material “nos conduz à teorização sobre os dados, produzindo

o confronto entre a abordagem teórica anterior e o que a investigação de campo aporta de singular como contribuição” (MINAYO, 2001, p.26).

Os impactos quanto ao grau de satisfação do servidor e sua influência para a saúde pública e sociedade serão analisados mediante fundamentações da literatura científica sobre o assunto, buscada por descritores em periódicos especializados indexados na base de dados BVS, Bireme, *Lilacs*, Scielo, portal de periódicos da Capes e livros, possibilitando ao final deste estudo o apontamento dos principais impactos negativos e positivos e assim subsidiar o aperfeiçoamento das políticas públicas existentes ou mesmo criação de novas.

## **2.9. Considerações éticas**

Esta pesquisa foi submetida e aprovada pelo Comitê de Ética da Universidade de Gurupi – UnirG, (CAAE: 80337917.3.0000.5518) conforme parecer (anexo C) e com autorização da coleta de dados pela SESAU/TO conforme o que **preconiza a Portaria SESAU N° 391/2017 de 07 de junho de 2017, publicado no Diário Oficial N° 4.890 (Anexo A)**. Todos os participantes só tiveram acesso às questões do questionário após sinalizarem concordância com o termo consentimento livre esclarecido. Aos servidores que aceitaram participar da pesquisa e que registraram sua anuência na declaração de aceite do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), está garantido o direito ao anonimato, à ausência de ônus ou bônus e o direito à desistência em qualquer momento da pesquisa. Essa pesquisa seguiu os princípios éticos preconizados na Resolução nº466, do Conselho Nacional de Saúde (CNS) (BRASIL, 2013).

### 3. SERVIÇO PÚBLICO E SATISFAÇÃO NO TRABALHO: CONSIDERAÇÕES TEÓRICAS

Este capítulo objetiva apresentar o debate teórico de autores selecionados em relação aos temas: serviço público, servidor público, qualidade de vida no trabalho e satisfação no trabalho.

#### 3.1. Servidor Público

O Regime Jurídico dos Servidores Públicos Civis da União, das Autarquias e Fundações Públicas Federais, foi instituído pela Lei nº 8.112 (BRASIL, 1990), que é um marco da administração pública brasileira. A Lei nº 8.112 deu existência ao Estatuto do Servidor Público, criado para garantir mais produtividade, moralidade e transparência ao serviço público, no Estado de direito que então se restabelecia.

A Lei define o conceito de servidor público e de cargo público:

**Art. 2º** Para os efeitos desta lei, servidor é a pessoa legalmente investida em cargo público.

**Art. 3º** Cargo público é o conjunto de atribuições e responsabilidades previstas na estrutura organizacional que devem ser cometidas a um servidor.

**Parágrafo único.** Os cargos públicos, acessíveis a todos os brasileiros, são criados por lei, com denominação própria e vencimento pago pelos cofres públicos, para provimento em caráter efetivo ou em comissão (BRASIL, 1990).

Definições que tratam dos servidores públicos declaram que estes devem exercer suas funções com excelência, eficiência, educação e parcimônia, atendendo com qualidade o cidadão e procurando sempre aperfeiçoamento do seu trabalho. Este deve ter a consciência que presta serviços a uma empresa (pública) e toda empresa sobrevive e precisa de seus clientes, sendo que, neste caso específico, a clientela é a população que procura o serviço público, buscando a resolução de seus problemas da maneira mais eficiente, devendo ainda ter receptividade para melhor solucionar tal problemática (SOUZA E MELLO, 2011; SILVA, 2016).

A Função pública é defendida juridicamente pelo Código Penal Brasileiro (Art. 331), devido à sua tamanha importância para o corpo social. Assim, do mesmo modo como os servidores devem respeitar a população, esta relação deve contar com

reciprocidade constante, sendo que o descumprimento desta é passível de punição ao particular na esfera penal (SILVA, 2016).

Sendo o servidor público um agente de transformação e executor de políticas públicas que deve respeitar e ser respeitado sempre, este, por sua vez, deve receber do Estado condições suficientes para desenvolver suas atividades, com excelência, mantendo acima de tudo um serviço de qualidade.

### 3.2. Serviço Público No Brasil

Com a chegada da Família Real Portuguesa deu-se origem ao serviço público no Brasil. A partir daí, aprimorou-se os processos e regulamentaram-se procedimentos. Ganhou força após a Proclamação da República, impulsionando os serviços básicos e essenciais aos cidadãos. Até então não existia regulamentação, legislação, nem denominação para os servidores da República brasileira.

Para Meirelles (2003, p. 131), serviço Público, em um conceito amplo, é entendido como:

Todo aquele prestado pela Administração ou por seus delegados, sob normas ou controles estatais, para satisfazer necessidades essenciais ou secundárias da coletividade, ou simples conveniência do Estado.

As normas referentes ao funcionalismo público foram definidas com o surgimento do Decreto nº1.713 (BRASIL, 1939) que, entre outras, trata do provimento do cargo público, definindo funcionário público e cargo público:

**Art. 1º** Esta lei regula as condições de provimento dos cargos públicos, os direitos e vantagens, os deveres e responsabilidades dos funcionários civis da União, dos Territórios e, no que couber, dos da Prefeitura do Distrito Federal, dos Estados e dos Municípios.

**Parágrafo único:** As suas disposições aplicam-se ao ministério público, ao magistério e aos funcionários das secretarias do Poder Legislativo e do Poder Judiciário no que não colidirem com os dispositivos constitucionais.

**Art. 2º** Funcionário público é a pessoa legalmente investida em cargo público.

**Art. 3º** Cargos públicos, para os efeitos deste Estatuto, são os criados por lei, em número certo, com denominação própria e pagos pelos cofres da União.

O primeiro governo Vargas, a partir de 1930, produziu grandes transformações nas estruturas econômicas, sociais e políticas do País, e iniciou a

modernização administrativa, mas somente com a reforma administrativa de 1967, as estruturas e procedimentos foram padronizados (MARCELINO, 1989).

Após a reforma dos anos 1990, a reforma gerencial começou no governo Collor, quando se tentou introduzir, ainda que de forma intuitiva e vacilante, os princípios da nova administração pública (SILVA, 2016).

O concurso público foi estabelecido com a promulgação da Constituição (BRASIL, 1988) e a ideia da isonomia de oportunidades para todos, através por meio do art. 37, parágrafos I e II:

**Art. 37.** A administração pública direta, indireta ou fundacional, de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, e também, ao seguinte:

**I** – Os cargos, empregos e funções públicas são acessíveis aos brasileiros que preencham os requisitos estabelecidos em lei;

**II** – A investidura em cargo ou emprego público depende de aprovação prévia em concurso público de provas ou de provas e títulos, ressalvadas as nomeações para cargo em comissão declarado em lei de livre nomeação e exoneração.

No ano de 1990 foi publicado o novo estatuto dos Servidores Públicos Civis da União, das Autarquias e das Fundações Públicas Federais, que consolida o termo Servidor Público, através por meio da Lei nº8112 (BRASIL, 1990) o Regime Jurídico Único – RJU.

Na Organização Pública, o sistema de gestão possui um componente definido por aspectos de natureza histórica, identificados pelos valores da organização, bem como por elementos culturais de forma geral, além de aspectos de fundo normativo, ou seja, constitucional e legal. Não podemos compreender a organização pública contemporânea dissociada de sua história e contexto (SOUZA e MELLO, 2011).

Segundo Dussault (1992, p.13):

As organizações de serviços públicos dependem em maior grau do que as demais do ambiente sociopolítico: seu quadro de funcionamento é regulado externamente à organização. As organizações públicas podem ter autonomia na direção dos seus negócios, mas, inicialmente, seu mandato vem do governo, seus objetivos são fixados por uma autoridade externa.

Pelo exposto, percebe-se que as organizações públicas são mais vulneráveis à interferência do poder político, pois são governadas pelo poder público,

detentor do mesmo. Também é necessário ressaltar que as mesmas possuem como missão a prestação e o gerenciamento de serviços à sociedade.

### **3.3. Qualidade de vida no trabalho**

Com o objetivo do aumento da produtividade, de maneira a gerar recursos, fazendo com que a organização se sinta estimulada a investir em melhorias, a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é definida como um processo pelo qual uma organização tenta revelar o potencial criativo de seu pessoal, envolvendo-os em decisões que afetam suas vidas no trabalho. Uma característica marcante do processo é que seus objetivos não são simplesmente extrínsecos, focando melhora da produtividade e eficiência em si; eles também são intrínsecos no que diz respeito ao que o trabalhador vê como fins de autorrealização e autoengrandecimento (LIMONGI, 2003; PINTO, 2015)

A QVT tem suas variações de acordo com a cultura, valores e as necessidades individuais. Consiste na percepção de cada indivíduo, de sua posição na vida e no contexto organizacional em relação a seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações. O foco principal da qualidade de vida no trabalho nas instituições de saúde é buscar a satisfação do servidor, proporcionar um ambiente humanizado e, assim, apresentar melhor desempenho, melhores soluções para os pacientes e mais rentabilidade para a organização. Em suma, a QVT é uma estratégia de gestão com ações que pressupõem bons resultados gerenciais e estruturais no ambiente de trabalho (CARDOSO, 2016).

### **3.4. Comprometimento organizacional**

A administração pública, compreendida como o conjunto de ações e funções voltadas para o atendimento de necessidades da coletividade, necessita, assim como na administração privada, de uma gestão de pessoas estruturada no intuito de promover a eficiência do serviço prestado. Quando se trata de gestão de pessoas também há de se considerar aspectos como a motivação no trabalho, pois os

colaboradores precisam estar comprometidos com a organização, e a motivação é fundamental (FLAUZINO; BORGES-ANDRADE, 2008; MACEDO; CASSUNDÉ, 2016).

A utilização de ferramentas e técnicas que promovam melhorias na gestão de pessoas influencia no comportamento do servidor, assim, à medida que o mesmo se percebe como um profissional valorizado pelo seu esforço dedicação e competência, há maiores probabilidades de que se sinta motivado no trabalho. No ambiente interno, os membros da organização convivem entre si e, por este motivo, há uma ligação com o grau de motivação e satisfação deles, quando o Clima Organizacional é favorável concede a possibilidade de satisfazer as necessidades desses membros (MACEDO e CASSUNDÉ, 2016).

A partir da década de 1990, com o advento da globalização, ocorreram alterações na gestão das empresas, fazendo com que estas se adequassem às novas tendências do mercado. Tais tendências trouxeram, entre outras prioridades, um novo olhar para os recursos humanos. A partir desse contexto, nasce a necessidade de uma atenção maior para o servidor público, suas qualidades e percepção, pois é ele o verdadeiro executor das políticas públicas (PEREIRA, 2003; SILVA, 2016).

É necessário mais do que funcionários comprometidos – que se identificam com a empresa e adotam suas metas como se fossem seus proprietários. Cada vez mais funcionários comprometidos é a chave para o diferencial competitivo da empresa (DESSLER, 1996).

No ambiente organizacional, as pessoas admitem grande importância, pois são os únicos seres capazes de aumentar a produtividade, melhorar a qualidade de um serviço e gerar lucro, tornando-se responsáveis pela sobrevivência das organizações. O comprometimento de um funcionário com o trabalho, tanto no setor público como no privado, decorre da motivação recebida por seus gestores (RIBEIRO e OLIVEIRA, 2016).

Leite (2004) ressalta que as instituições públicas não fogem a esse contexto, pois essas tendências fizeram também com que a sociedade passasse a exigir mais das instituições. Ainda para este autor, o comprometimento tem sido entendido por vários pesquisadores como uma espécie de laço psicológico que caracteriza o relacionamento entre o indivíduo e a organização.

Carvalho (2008) afirma que há um círculo vicioso em que os servidores se sentem desvalorizados dos seus serviços, enquanto que o governo não conta com a

garantia de sua fidelidade e resta submeter-se ao resultado disto tudo que, às vezes, chega ao descaso.

Estudos que buscam compreender o elo que se estabelece entre indivíduo e a organização têm demonstrado crescente interesse de pesquisadores ligados à diferentes áreas, como a psicologia, sociologia e teoria das organizações. Na língua portuguesa, o significado de comprometimento inclui noções de responsabilização, compromisso, engajamento, envolvimento, forte adesão ou vinculação a alguma ideia ou coisa (SILVA, 2016; FERREIRA, 2017).

Sobre as abordagens do estudo da satisfação no trabalho, existe a ‘abordagem global’ que considera a satisfação no trabalho como um sentimento único e global em relação ao trabalho; e a ‘abordagem de aspectos’ que se concentra em aspectos diferentes do trabalho, como os prêmios, as outras pessoas no trabalho, as condições e a natureza do trabalho em si (SPECTOR, 2010).

Maior nível de comprometimento é estabelecido por indivíduos como maior tempo na organização, de maior idade, de remuneração mais elevada, bem como por aqueles que ocupam cargos mais elevados na estrutura organizacional (SILVA, p. 25, 2016).

A relação entre comprometimento organizacional e a satisfação do indivíduo, enquanto força de trabalho, é também evidenciada por Brito e Brito (2000), que ao executar um diagnóstico do comprometimento dos servidores de uma organização pública, ligada ao serviço de extensão, encontra relação direta entre as variáveis do contexto de trabalho (níveis de satisfação com segurança, compensação, possibilidade de crescimento, satisfação salarial com referência a equidade interna e externa), que explicaram 40% do grau de comprometimento.

### **3.5. Satisfação no trabalho**

Estudos iniciais que tratam de satisfação no trabalho remontam ao período dos anos 1920 e tinham por objetivo compreender situações de fadiga e monotonia dos trabalhadores. Nesse período surgem as primeiras preocupações científicas sobre a influência das condições físicas do local de trabalho na produção industrial. Nas últimas décadas, as transformações econômicas e sociais decorrentes do processo de globalização têm alterado a relação entre o homem e o seu trabalho (ABRANCHES, 2011; SILVA, 2016).

No século XXI, amplia-se o interesse pelas emoções nos espaços organizacionais para o conceito de bem-estar, que agrega a satisfação e o envolvimento com o trabalho, bem como o comprometimento organizacional, considera o interesse nas necessidades psicológicas dos trabalhadores e a autorrealização (BARBOSA et al., 2016).

Os dicionários de língua portuguesa definem satisfação como ato ou efeito de satisfazer, alegria, contentamento ou prazer (FERREIRA, 2017; PRIBERAM, 2017).

As concepções sobre satisfação no trabalho são diversas e propiciam a existência de discussões relacionadas a uma definição mais consensual, embora exista uma tendência acentuada para se conceber a satisfação em termos de reações emocionais do indivíduo perante o trabalho (BARBOSA et al., 2016). A satisfação no trabalho é um tema muito discutido em pesquisas, embora não se tenha um consenso entre os teóricos, pois, como afirma Lima (2015 p.05):

Um indivíduo pode se sentir satisfeito hoje com o seu trabalho e insatisfeito amanhã com o que lhe é oferecido [...] uma vez satisfeito com o trabalho, a tendência é que ele irá estender essa satisfação ao convívio social. Quando a felicidade engloba maior tempo do dia do indivíduo, seja em que ambiente estiver, possivelmente, ficará por mais tempo satisfeito durante o trabalho.

Definida por Melo et al. (2011) como um sentimento de bem-estar, resultante da interação de vários aspectos ocupacionais, podendo influenciar a relação do trabalhador com a organização, clientes e família. A satisfação pode ser compreendida numa perspectiva de resposta a necessidades, sejam físicas ou psicológicas.

Outros autores defendem que a satisfação é um sentimento importante que deve exigir por parte dos administradores uma notável compreensão e, evidentemente, gerar na praticidade esse sentimento, que deve fluir através da realização das atividades dos funcionários (MARÇAL; MELO, 2013; BARBOSA; VALDISSER, 2017).

Ferreira et al. (2009) relatam que a satisfação no trabalho atua em duas dimensões: a motivação e a organização. Os fatores associados à primeira dimensão (realização, reconhecimento, o trabalho por si, responsabilidade e progressão) promovem a satisfação com o trabalho e, inevitavelmente, melhoram a produtividade. Quanto à segunda dimensão (que inclui fatores externos como políticas da instituição,

supervisão, remuneração, relações interpessoais e condições de trabalho), apesar de não contribuir diretamente para a motivação do trabalhador, minimiza a sua insatisfação (FERREIRA et al., 2009; RODRIGUES, 2015).

Corroborando com estas ideias, Affonso e Rocha (2010) afirmam que entre os fatores envolvidos no processo produtivo, os seres humanos são os que assumem maior importância, pois são os indivíduos que serão capazes de aumentar ou diminuir a produtividade, de melhorar ou piorar a qualidade de um serviço e, ainda, gerar maior ou menor lucro para as organizações.

Um trabalhador satisfeito no seu local de trabalho preocupa-se mais com a qualidade das tarefas que desenvolve, valoriza o cliente, compromete-se mais com a organização sendo, em última instância, o seu trabalho mais produtivo (GAIÃO, 2013).

Estudos indicam que baixos níveis de satisfação estão relacionados a baixos salários, a oportunidades insuficientes de progressão na carreira, à falta de respeito por parte de outros profissionais de saúde, à competitividade entre colegas de profissão que, por sua vez, gera isolamento profissional, à dificuldade em evoluir profissionalmente (GAIÃO, 2013).

No entendimento da Escola Clássica, a satisfação está ligada aos incentivos materiais que o colaborador recebe em troca do seu trabalho. Para a Escola de Relações Humanas, a satisfação está relacionada ao bom ambiente de trabalho e um bom relacionamento entre a chefia e o colaborador. E finalmente, para a Escola Comportamentalista, a satisfação está ligada aos fatores de integração entre homem e a organização (CHIAVENATO, 2002).

Fatores pessoais, como idade, sexo, escolaridade, nível hierárquico e fatores relativos à organização e seu ambiente, como tipo de organização, tamanho, produto, são analisados em estudos ligados as pesquisas de satisfação no trabalho. Bergamini (1990) ressalta que:

À avaliação do indivíduo, resulta da percepção deste sobre até que ponto as atividades por ele desenvolvidas em seu próprio trabalho atendem, ou então, facilitam o atendimento de valores que para ele são considerados como importantes, havendo mesmo congruência entre esses valores e as próprias necessidades que ele está tentando satisfazer ao decidir-se pela realização do trabalho em questão.

Satisfação no trabalho é um conjunto de sentimentos favoráveis ou desfavoráveis com os quais os empregados veem seu trabalho. É um estado

de prazer emocional resultante da avaliação que um profissional faz sobre seu trabalho e à medida em que seus objetivos e valores são atendidos, isto é, são fatores positivos ou negativos que caracteriza a atitude do indivíduo em relação a seu trabalho (DAVIS, 1988).

A satisfação no trabalho é um conceito que envolve aspectos emocionais, caracterizando um sentimento e não um determinado padrão de comportamento ou atividade (SILVA, 2016).

Para explicar o grau de satisfação no trabalho pode-se considerar três modelos básicos: Teoria das Necessidades, Teoria da Discrepância, e Teoria da Equidade.

Principal estudo de Maslow e Herzberg, a Teoria das Necessidades ressalta que é determinante para a satisfação no trabalho, o cumprimento da satisfação das necessidades pessoais (necessidades básicas, de segurança, participação, auto realização, etc..), ou seja, a realização daquilo que o indivíduo deseja impacta no resultado do seu trabalho.

Para a Teoria da Discrepância, a satisfação vai depender da concordância do indivíduo em relação ao que ele está recebendo pelo trabalho e o que ele acha que deveria estar recebendo, ou seja, a satisfação no trabalho é condicionada a diferença entre aquilo que é efetivamente recebido pelo indivíduo e aquilo que deveria ser recebido pelo trabalho, ou seja, vai depender se o indivíduo entende que está sendo bem pago por aquilo que faz.

O equilíbrio entre o que o indivíduo recebe como resultado do trabalho e aquilo que ele traz para o trabalho, ou seja, esforço, habilidades, experiência, assim é definido da satisfação na Teoria da Equidade.

As principais características essenciais à satisfação no trabalho são: autonomia; identidade da tarefa, variedade de conhecimentos e/ou habilidades exigidos pelo cargo, fixação de objetivos. A participação no processo de tomada de decisão é uma característica desejável do trabalho e é capaz de promover além de oportunizar recompensas (BERGAMINI, 1982).

Outros fatores também são considerados como influência na satisfação com o trabalho, são eles: condições do trabalho (ambiente físico, bem como outros aspectos tais como iluminação, ventilação, conforto, calma, limpeza e equipamentos), nível do cargo (poder, status, prestígio, autonomia, responsabilidade, reconhecimento e realização). O autor também inclui como outro fator importante, o salário, pois

quanto mais elevado for o salário, maior será a satisfação no trabalho (BASTOS, 1996).

Porém, o mesmo autor enfatiza que, este conceito não deve ser assim tão simplificado, pois mesmo que o salário seja elevado e permita atender as necessidades, haverá sempre outras a serem realizadas. Corroborando com esta linha de pensamento, Barbosa et al. (2016) cita que devido à expansão do capitalismo, os indivíduos, em sua maioria, buscam continuamente, por meio do trabalho, a realização das suas necessidades dos seus desejos, que não cessam, ou seja, buscam cada vez mais atingir maiores objetivos.

Considera ainda o autor que o ambiente social também interfere no nível de satisfação. Nesta categorização, o ambiente interno com os outros colegas, chefes e subordinados, formam o ambiente social do trabalho ou a cultura organizacional e a interação entre estes afeta o grau de satisfação do indivíduo.

A satisfação do trabalhador também apresenta forte influência no desempenho organizacional, por constituir-se em processo dinâmico e interativo entre organização do trabalho e vida social, que formam as relações e o processo de trabalho (BARBOSA et al., 2016).

Autores diversos apresentam uma classificação em dois grupos de fatores relacionados à satisfação no trabalho: intrínsecos e extrínsecos. Os fatores intrínsecos são aqueles que na percepção do indivíduo fazem parte do próprio cargo e da natureza do trabalho desenvolvido. Os fatores extrínsecos são aqueles que ocorrem fora do próprio cargo, oriundos tanto de fontes internas à organização, tais como políticas e práticas de administração, colegas, grupos informais, como também de fontes externas, relativas ao ambiente da organização (BASTOS, 1994; BASTOS, 1996; SILVA, 2016).

Spector (2006) defende que a satisfação com o trabalho pode também ser abordada na perspectiva organizacional, pode conduzir a comportamentos por parte dos trabalhadores que afetam o funcionamento organizacional, podendo assim a satisfação com o trabalho refletir o funcionamento da empresa.

A satisfação no trabalho é uma variável de atitude que reflete como uma pessoa se sente com relação ao trabalho e o quanto as pessoas gostam de seu trabalho. De acordo com a satisfação de modo geral, tanto na vida profissional quanto na vida pessoal do colaborador é considerada indicadora do nível de felicidade e

bem-estar emocional. O nível de satisfação na vida correlaciona com a satisfação no trabalho (SPECTOR, 2006; ABRANCHES, 20011; BORDIGNON et al., 2015).

A administração pública é dependente de pessoas para a consecução dos seus objetivos, sendo que estas, por sua vez, submetidas às atividades, almejam os seus objetivos pessoais (GARCIA e GIACOMOSSI, 2014). Compreender as relações entre o indivíduo e seu trabalho tem sido uma grande preocupação dos pesquisadores e gestores organizacionais no século XXI. Dentre os diversos assuntos que permeiam as relações de trabalho, a satisfação é fenômeno amplamente estudado e esse interesse decorre da influência que pode exercer sobre o trabalhador e afetar sua saúde física e mental, suas atitudes, seu comportamento profissional, social, tanto com repercussões para a vida pessoal e familiar como para as organizações (MARTINEZ e PARAGUAI, 2003; SPECTOR, 2006; BARBOSA et al., 2016).

Assim, é perceptível que os objetivos organizacionais são atingidos por meio das pessoas, mas essas mesmas pessoas possuem sonhos individuais e pessoais e para atingi-los se utilizam da organização. Portanto, é mais que evidente que haja uma verdadeira parceria entre empregador e empregado com objetivo de troca de incentivos e contribuições proporcionais, o que é salutar para ambas as partes, sendo possível, dessa forma, conseguir um equilíbrio organizacional (ABRANCHES, 2011; FRANÇA e CAFFÉ FILHO, 2016).

Siqueira (2008) relata que apesar de se estudar há mais de 80 anos sobre a satisfação no trabalho, não houve muita alteração em suas dimensões constitutivas. As cinco dimensões que conseguiram manter ao longo do tempo são: satisfação com salário, com os colegas de trabalho, com a chefia, com as promoções e com o próprio trabalho. Diversos são os fatores que interferem na satisfação no trabalho, mas com o acúmulo de estudos as características pessoais dos trabalhadores e o ambiente físico ou a estrutura das organizações influenciam pouco o nível de satisfação. E os fatores do contexto sócio-organizacional, tais como a percepções de justiça, de suporte e de reciprocidade afetam significativamente o nível de satisfação.

## **4. HOSPITAL REGIONAL DE GURUPI: UNIVERSO DA PESQUISA**

Considerando a necessidade de conhecer a instituição pesquisada e algumas de suas particularidades, apresenta-se a seguir, uma descrição do Hospital Regional de Gurupi.

### **4.1. Histórico do Hospital Regional de Gurupi**

O município de Gurupi encontra-se localizado ao sul do Estado do Tocantins, às margens da BR-153, a 245 km de Palmas, capital do Estado e a 742 km de Brasília.

O primeiro hospital público de Gurupi, no recém-criado Estado do Tocantins, foi inaugurado no dia 1º de dezembro de 1989, com o nome de Hospital Regional de Gurupi, pelo governador José Wilson Siqueira Campos, ainda em seu primeiro mandato (1º de janeiro de 1989 a 15 de março de 1991). O Governo de Siqueira Campos alugou o então Hospital Santa Lúcia, da iniciativa privada, e fez as adequações necessárias para transformá-lo em Hospital Regional.

Em janeiro de 1991, assumiu o governador Moisés Avelino (15 de janeiro de 1991 a 31 de dezembro de 1994), que terceirizou as atividades do referido hospital para uma entidade espírita da cidade, que passou a ser denominada como Hospital Espírita Serapião Ribeiro, e também instalou o Hospital Materno-Infantil Mãe Justina Miranda Acácio, na Av. Rio de Janeiro, onde hoje funciona o Centro Universitário UnirG.

Siqueira Campos retorna ao governo do Estado para o seu segundo mandato que tem início em 1º/01/1995. Nesse período, por intermédio do prefeito de Gurupi, o médico Tadeu Gonçalves, a administração da saúde foi transferida para o Município. Na qualidade de prefeito, Tadeu então desapropriou as instalações do antigo Hospital Delfino Aguiar (o primeiro da cidade), fez reformas e transferiu para lá a Unidade de Saúde, que passou a se chamar novamente Hospital Regional de Gurupi.

Siqueira Campos é reeleito governador do Tocantins para um mandato de 1999 a 2002, e nesse momento cancelou o convênio que permitia à prefeitura administrar o hospital. O Governo comprou o prédio onde hoje funciona o Hospital Regional e implantou novas benfeitorias para melhor atender às demandas da

população da região. Em 15 de janeiro de 2001, Siqueira Campos inaugura a Unidade materno-Infantil do Hospital Regional de Gurupi, na Rua Juscelino Kubitscheck, anexo ao Hospital Regional.

Já sob a administração da terceirizada Pró-Saúde, o governador Marcelo Miranda assume a gestão do Estado e altera novamente a denominação ao Hospital Regional, que passa a se chamar Hospital Regional de Gurupi e inaugura o Centro de Hemodiálise de Gurupi em outubro de 2017.

Em 1º de janeiro de 2011, Siqueira Campos assume novamente o governo do Estado alterando a denominação da unidade que passa a se chamar Hospital Regional Público de Gurupi, nome utilizado na atualidade. Com uma administração dinâmica, a Pró-Saúde implementa uma séria de ações administrativas que resultam no melhor atendimento à população. (MARTINS, 2017)

Percebe-se que a cada mudança de gestão a Unidade Hospitalar passa por algum rearranjo, podendo este ser físico ou estrutural e até mesmo de nomenclatura.

#### **4.2. Hospital Regional de Gurupi nos dias atuais**

O Hospital Regional de Gurupi (HRG) é considerado uma unidade de Porte III, sendo referência para 18 municípios: Aliança do Tocantins, Araguaçu, Alvorada, Cariri do Tocantins, Crixás do Tocantins, Dueré, Figueirópolis, Formoso do Araguaia, Jau do Tocantins, Lagoa da Confusão, Palmeirópolis, Paranã, Peixe, Sandolândia, São Valério, São Salvador, Sucupira e Talismã. (SESAU, 2017)

**Figura 02 - Hospital Regional de Gurupi (Fevereiro de 2017)**



Fonte: Autora, 2017

**Figura 03 - Hospital Regional de Gurupi (Março de 2018)**



Fonte: Autora, 2018

**Figura 04 - Pronto Socorro Materno Infantil**

**Fonte:** Autora, 2017

O HRG conta com 134 (centro e trinta e quatro) leitos, divididos em 19 (dezenove) leitos de Unidade de Terapia Intensiva (UTI), 20 (vinte) na clínica médica, 21 (vinte e um) na clínica cirúrgica, 18 (dezoito) na pediatria, 20 (vinte) na obstetrícia/pré-parto/centro obstétrico, 10 (dez) no Pronto Socorro Infantil, 16 (dezesseis) no Pronto Socorro Adulto, 06 (seis) no berçário patológico e ainda 04 (quatro) leitos na sala de pré-parto. (SESAU, 2017; NEP-HRG, 2017).

A unidade conta com dois centros cirúrgicos, divididos em centro cirúrgico geral, com quatro salas, e centro cirúrgico obstétrico, com três salas. São atendidas especialidades como: Cardiologia, Buco Maxilo Facial, Clínica Cirúrgica, Clínica Médica, Dermatologia, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Gastrologia, Nefrologia, Neurologia, Nutrição, Obstetrícia/Ginecologia, Odontologia, Oftalmologia, Ortopedia, Otorrinolaringologista, Pediatria, Psicologia, Psiquiatria, Terapia Ocupacional e Urologia. (NEP-HRG, 2017)

Segundo dados do Portal da Transparência do Governo do Estado do Tocantins (2018), a unidade hospitalar conta com 598 (quinhentos e noventa e oito) servidores contratados e concursados. Estes estão divididos em 19 (dezenove) cargos/funções distintas, apresentadas na tabela abaixo:

**Tabela 01-** Relação de Cargos/Funções dos Servidores lotados no Hospital Regional de Gurupi – março 2018

<b>Função/Cargo</b>	<b>Quantidade</b>
Administrador Hospitalar	1
Analista em Desenvolvimento Social	1
Assistente de Serviços de Saúde	19
Assistente Social	6
Auxiliar de Enfermagem	68
Auxiliar de Serviços de Saúde	4
Cirurgião Dentista	12
Enfermeiro	96
Enfermeiro do Trabalho	1
Farmacêutico	16
Fisioterapeuta	20
Fonoaudiólogo	8
Médico	57
Nutricionista	4
Psicólogo	13
Técnico em Enfermagem	242
Técnico em Laboratório	2
Técnico em Radiologia	24
Terapeuta Ocupacional	4
<b>TOTAL</b>	<b>598</b>

**Fonte:** Portal da Transparência. Governo do Estado do Tocantins (2018).

Segundo dados do Portal de informações de Saúde do SUS, o DATASUS (2018), entre os anos de 2013 e 2017 foram realizadas aproximadamente 148 mil (cento e quarenta e oito mil) internações nos hospitais de referência de Gurupi e Araguaína e no Hospital Geral de Palmas. Destes 37.790 (trinta e sete mil setecentos e noventa) foram realizados somente no Hospital Regional de Gurupi, o que corresponde a aproximadamente 26% (vinte seis) dos atendimentos de todo o Estado.

**Tabela 02 -** Internações nos Hospitais do Estado do Tocantins entre os anos de 2013 e 2017

<b>Tocantins</b>	<b>147.751</b>
Araguaína	46.456
Gurupi	37.950
Palmas	63.345

**Fonte:** DATASUS (2018).

Estes atendimentos são distribuídos entre internações na clínica médica e cirúrgica, partos, cirurgias eletivas e de urgência e emergência além dos atendimentos no pronto socorro adulto e infantil.

## **5. SATISFAÇÃO DOS SERVIDORES DO HOSPITAL REGIONAL DE GURUPI-TOCANTINS**

Neste capítulo apresenta-se a análise, interpretação e discussão dos dados da pesquisa que tem como objetivo geral analisar o nível de satisfação dos profissionais de saúde dos servidores do Hospital Regional de Gurupi-Tocantins.

A descrição e interpretação dos resultados estão subsidiadas pela percepção dos entrevistados quanto ao tema levantado e que servem de base para a análise das categorias identificadas a partir da revisão de literatura e no processo de categorização dos dados.

### **5.1. Perfil sociodemográfico dos servidores lotados no Hospital Regional de Gurupi-Tocantins**

Segundo dados do portal da Transparência do Governo do Tocantins de fevereiro de 2017, período de início do delineamento da pesquisa, o Hospital Regional de Gurupi contava com 922 (novecentos e vinte e dois servidores lotados na unidade. No auge da coleta de dados, 15 meses depois, em maio de 2018, o Hospital Regional De Gurupi contava com 598 (quinhentos e noventa e oito) servidores lotados na Unidade.

Entre os meses de fevereiro de 2017 e maio de 2018, seguindo os dados disponibilizados pelo portal da Transparência, houve uma redução de 36% (trinta e seis) dos servidores da unidade.

Essa queda no número de servidores pode ser explicada pela instabilidade política e de gestão vivida pelo Tocantins, iniciada em meados de março de 2018, com a cassação do governador Marcelo Miranda, e realização de eleições suplementares para um mandato-tampão que teve duração prevista até o dia 31 de dezembro de 2018.

Diante dessa instabilidade, durante a coleta de dados observou-se que os servidores apresentaram resistência e indiferença à pesquisa, sendo que, ao apresentar os objetivos do trabalho, alguns servidores se negavam a receber as informações, o que pode indicar insatisfação, pois suponha-se que um servidor satisfeito tem interesse em contribuir com as melhorias para o ambiente de trabalho.

A pesquisa de Tambasco et al. (2017) também relata baixa adesão dos profissionais, pois poucos entregaram o questionário no primeiro dia de coleta, o que demandou uma maior quantidade de deslocamentos para visitas a unidade, até que fosse atingida a amostra.

A pesquisa de Tambasco et al. (2017) foi realizada em um Centro de Saúde Escola (CSE) localizado no município de São Paulo com o objetivo de conhecer o nível de satisfação e a importância do trabalho para a equipe multiprofissional de Atenção Primária à Saúde, de acordo com a autora, alguns profissionais não entregavam o questionário alegando falta de tempo para terminá-lo ou esquecimento em casa; receio de expor sua opinião sobre as chefias e o local de trabalho; e, ainda, o momento delicado que o Centro de Saúde Escola (CSE) passava devido às reformas políticas, que estariam causando insegurança nos profissionais, experiência que se assemelha a vivenciada na unidade hospitalar que sediou esta presente pesquisa.

A pesquisadora se apresentou na unidade portando os materiais de divulgação, fixando cartazes e fazendo a abordagem individual de cada servidor.

Além desta frente de divulgação, também foram utilizadas redes sociais (*Facebook, WhatsApp e e-mail*), e como estratégia de maior aderência dos servidores à investigação, a pesquisadora contatou os supervisores de cada área da Unidade (UTI, Pronto socorro Adulto, obstetrícia etc.), expôs os objetivos da pesquisa, condições e solicitou a divulgação entre os servidores que estavam sob sua supervisão.

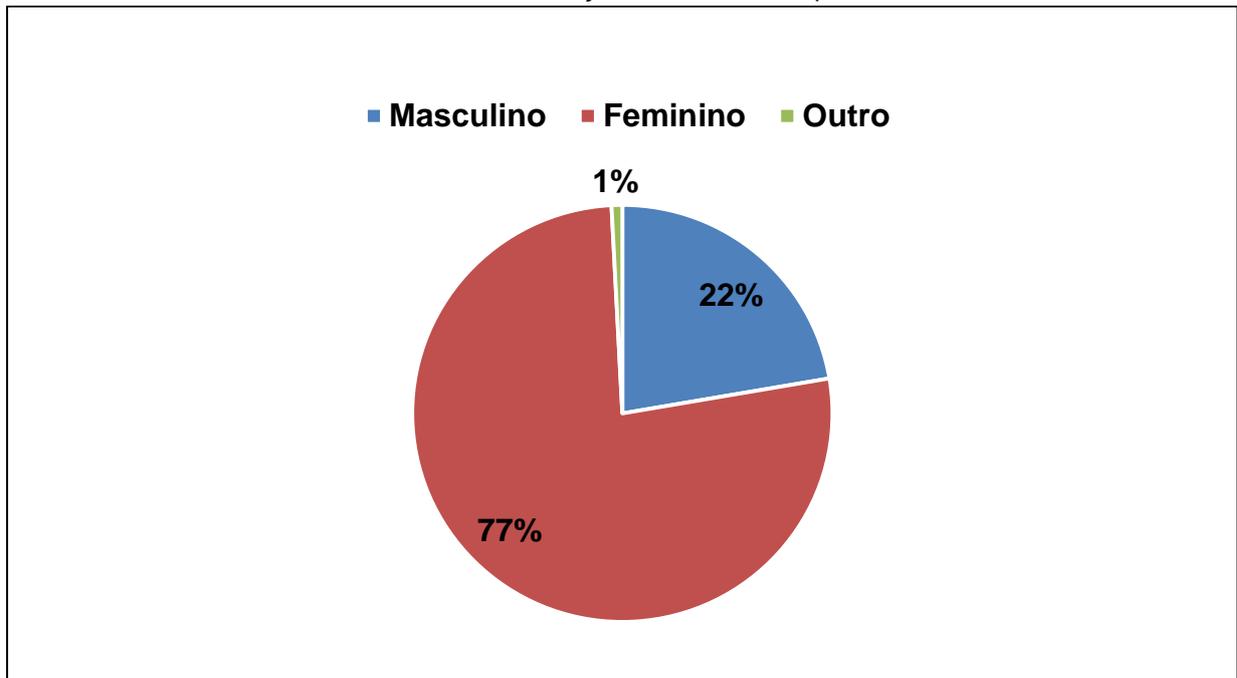
A pesquisadora propôs ainda aos supervisores a realização de reuniões com os servidores, porém a proposta foi negada com a justificativa de que, devido ao baixo número de servidores e excesso de demanda de trabalho, seria inviável tirá-los de suas funções para participarem de palestras.

Dos servidores selecionados, aqueles ligados à área assistencial responderam ao questionário o que totaliza 26% (vinte e seis) do total de servidores lotados na Unidade.

Dos 160 questionários, 30 (trinta) servidores não concordavam com os objetivos e condições de participação na pesquisa e não aceitaram participar, 09 (nove) questionários respondidos estavam incompletos e 121 (cento e vinte e um) estavam preenchidos corretamente e com aceite dos termos do TCLE. Estes foram analisados, conforme os resultados apresentados a seguir.

Ao analisar os dados quanto ao sexo, constatou-se que dos 121 (cento e vinte e um) servidores respondentes, 22% são do sexo masculino, 77 % são do sexo feminino, e 1% outro, apresentando assim uma predominância de profissionais do sexo feminino (Gráfico 01)

**Gráfico 01 - Distribuição dos servidores por sexo**



Fonte: Autora, 2018

Resultados que também corroboram com os encontrados nesta pesquisa são de Silva e Tagliapietra (2010), que em seu estudo com servidores públicos do Estado do Paraná, constatou que a maioria dos integrantes da amostra também era formada por pessoas do sexo feminino.

No levantamento realizado por Affonso e Rocha (2010) com colaboradores da Diretoria de Saúde Básica da Secretaria Municipal de Saúde de Resende – RJ, dos 10 funcionários consultados, nove eram do sexo feminino e um do sexo masculino.

No estudo de Tambasco et al., (2017), sobre a satisfação no trabalho da equipe multiprofissional que atua na Atenção Primária à Saúde, eles observaram que a maioria dos participantes é do gênero feminino (77,5%), dados semelhantes ao encontrados no HRG.

Sena (2018), também identificou dados que corroboram com os encontrados na pesquisa, pois em sua pesquisa sobre satisfação no trabalho de

profissionais de enfermagem da urgência e emergência em hospitais do Rio Grande do Norte, dos 147 entrevistados, 110 (75%) eram profissionais do sexo feminino.

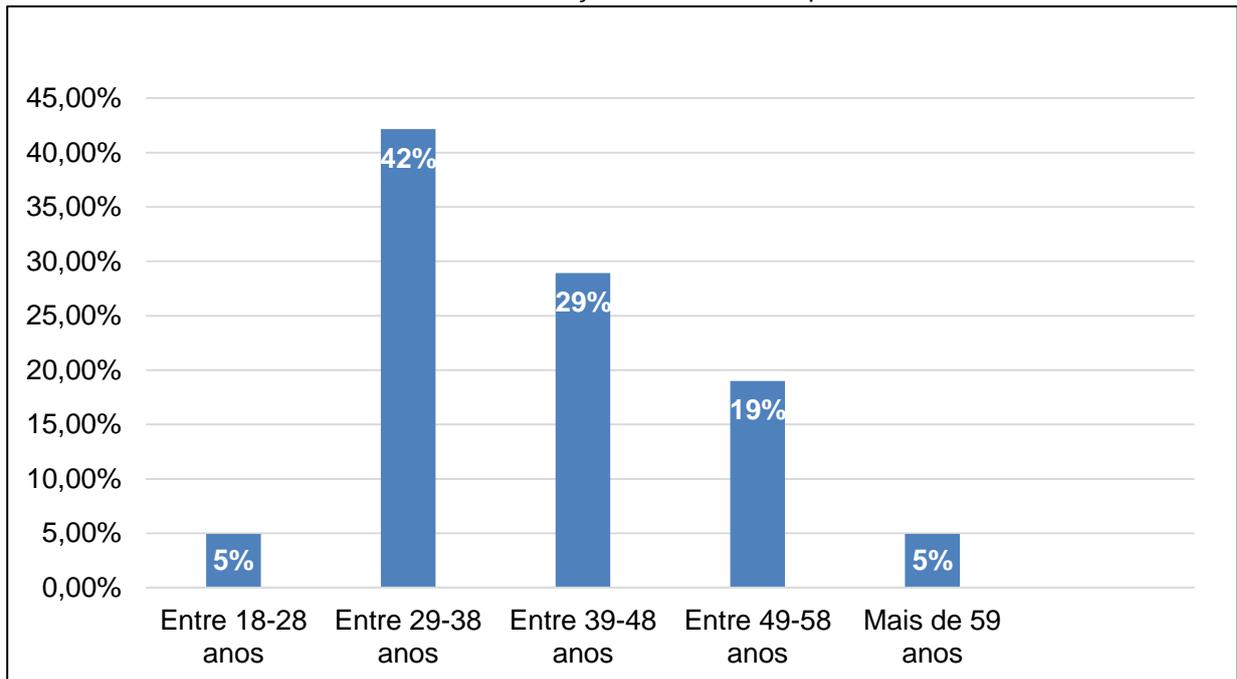
Santos e Santos (2018) realizaram pesquisa de satisfação com servidores de ambiente hospitalar e observaram as mesmas características que encontradas, na qual, dos 34 colaboradores, 91% eram do sexo feminino e apenas 9% do sexo masculino.

Em mais uma pesquisa sobre ambiente de trabalho do enfermeiro, numa amostra de 32 enfermeiros, 30 eram do sexo feminino (SANTOS et al., 2018).

Historicamente, a enfermagem é conhecida por ser uma atividade associada à classe feminina. Primeiramente ela foi comparada aos cuidados domésticos das mães e donas de casa e posteriormente passou a ser organizado por instituições de ordem religiosas, nas quais era exercida exclusivamente pelas freiras e madres, assim a figura da enfermagem/enfermeira ficou associada a mulheres, e até os tempos de hoje, como pode-se observar em relatos de vários autores, percebe-se que o serviço de enfermagem é majoritariamente exercido por mulheres.

Outro ponto que pode ser destacado é que embora a desigualdade de gênero seja algo bastante presente nas organizações, nota-se que a há ascensão das mulheres no mercado de trabalho e o índice apresentado confirma esta tendência atual.

Quanto à idade dos entrevistados (Gráfico 02), a maioria está na faixa de 29 a 38 anos, o que representa 42% dos servidores; seguido pelos que se encaixam na faixa etária entre 39 e 48 anos (29%); logo depois entre 49 e 58 anos que somam 23 servidores (19%) e com menor proporção e quantidade ficam os servidores entre 18 e 28 anos (5%). Os servidores 59 anos ou mais também representam 5%.

**Gráfico 02** - Distribuição dos servidores por idade

Fonte: Autora, 2018

A faixa etária mais frequente de maior índice entre os respondentes (entre os 29 e 38 anos) indicam um quadro servidores jovens em atuação na unidade, e quando somadas as frequências entre 18 e 38 anos representam 47% do total de participantes. Este quadro de profissionais amostrado com perfil jovem compartilha experiência com 53% de profissionais entre 39 e 59 anos.

O estado civil casado (Tabela 03) foi predominante entre os respondentes sendo que (n=61, 50,41%), seguido dos solteiros com 29,75%, divorciados 15,70%, e união estável 3,31%. Apenas um servidor apresentou ser viúvo, o que corresponde a apenas 0,83% dos entrevistados.

O estudo de Santos e Santos (2018) identificaram uma predominância de solteiros que somavam 57% dos respondentes, e somente 43% dos entrevistados eram casados. No mesmo sentido, Tambasco et al. (2017) observaram em seu levantamento que a quantidade de participantes solteiros (40%) estava próxima da quantidade de casados (37,5%).

Autores citam que mesmo sendo pouca a diferença na literatura atual, a maior parte dos entrevistados em pesquisas com profissionais na área de saúde é casada ou mantém união estável (LEAL; BANDEIRA; AZEVEDO, 2012; THEME FILHA; COSTA; GUILAM, 2013).

**Tabela 03** - Perfil sociodemográfico dos servidores da área assistencial da saúde lotados no Hospital Regional de Gurupi participantes da pesquisa.

<b>Características sociodemográficas</b>	n	%
<b>Estado civil</b>		
Casado	61	50,41%
Solteiro	36	29,75%
Divorciado	19	15,70%
Viúvo	1	0,83%
União Estável	4	3,31%
<b>Filhos</b>		
Sim	79	65,29%
Não	42	34,71%

Fonte: Autora, 2018

No ponto em que o questionário indaga se o servidor se ele tem filhos, 79 (65,29%) responderam sim e 42 (34,71%) responderam não ter filhos.

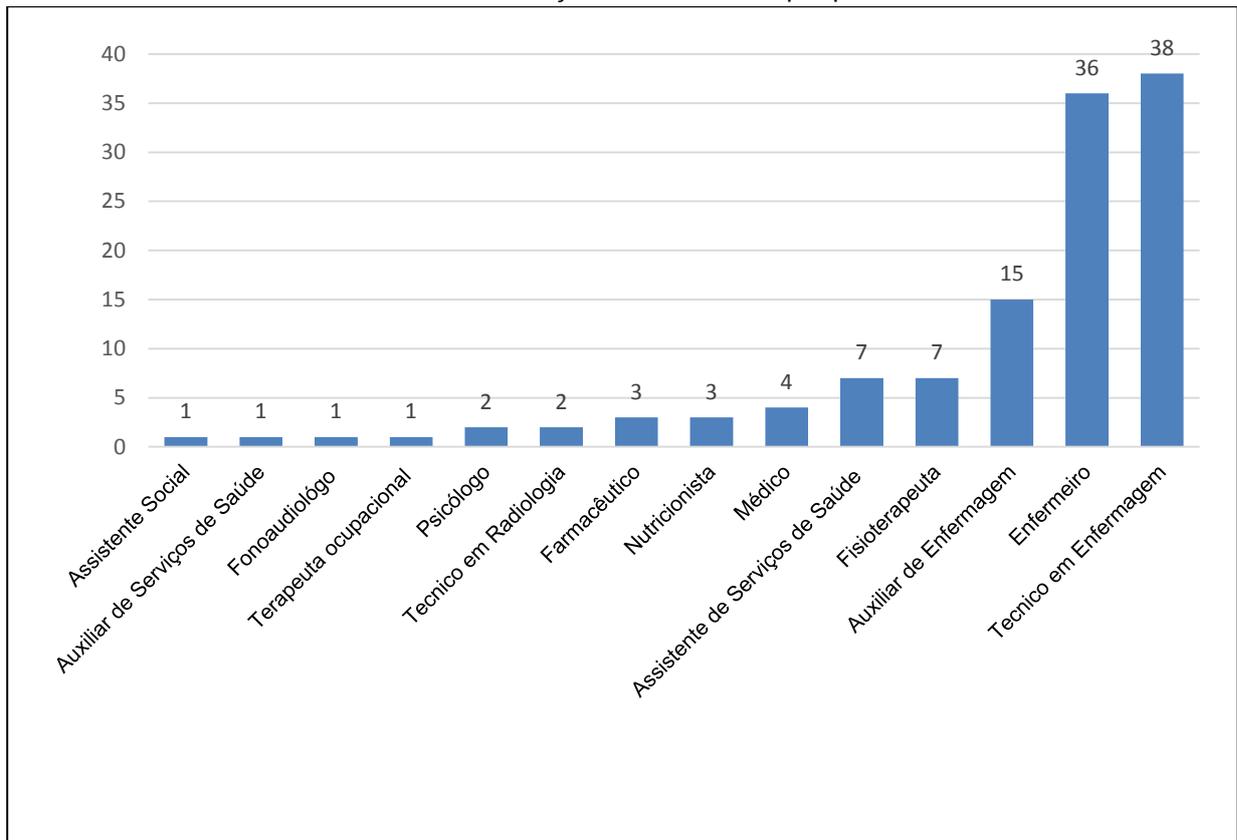
Em relação a filhos, a pesquisa se assemelha com outros estudos (MOREIRA, et al., 2016; FERREIRA, et al.; 2015). Silva et al. (2018) informa que dos servidores entrevistados por ele possuem filhos, totalizando 80,5% dos respondentes.

Porém, Trindade et al. (2014) e Lima et al. (2014) observam que há uma tendência da sociedade atual em optar primeiramente ao sucesso em sua carreira profissional em detrimento da paternidade.

Pode-se inferir que os resultados encontrados no estudo, podem estar ligados ao fato de que com o passar dos anos houve uma maior independência da classe feminina e maior atuação da mulher no mercado de trabalho, fatos que fizeram com que elas pudessem buscar outros laços que não fossem prioritariamente a maternidade, ocasionando uma maior dedicação ao mundo profissional.

## **5.2. Perfil profissional dos servidores lotados no Hospital Regional de Gurupi**

A seção B do questionário era composta por questões que visavam identificar o perfil profissional dos servidores lotados no hospital Regional de Gurupi. No Gráfico 3 é apresentada a distribuição dos servidores participantes desta pesquisa de acordo com a profissão desempenhada na unidade hospitalar.

**Gráfico 03** - Distribuição dos servidores por profissão

Fonte: Autora, 2018

Entre os servidores que responderam ao questionário, 07 eram assistentes de serviços de saúde (5,79%), 1 assistente social (0,83%), 15 auxiliares de enfermagem (12,40%), 01 auxiliar de serviços de saúde (0,83%), 36 enfermeiros (29,75%), 03 farmacêuticos (2,48%), 07 fisioterapeutas (5,79%), 04 médicos (3,31%), 01 fonoaudiólogo (0,83%), 03 nutricionistas (2,48%), 02 psicólogos (1,65%), 38 técnicos em Enfermagem (31,40%), 02 técnicos em radiologia (1,65%), 01 terapeuta ocupacional (0,83%), totalizando assim 14 áreas profissionais distintas participando da pesquisa (Gráfico 03).

Dentre as diferentes áreas compõem o corpo de servidores do Hospital, houve maior participação dos servidores técnicos em Enfermagem, totalizando 31% dos respondentes.

Trata-se de um fenômeno esperado, uma vez que o maior número de servidores da área da saúde da unidade hospitalar é composto por técnicos em Enfermagem.

Os técnicos de Enfermagem e enfermeiros são os profissionais de saúde que lidam diretamente com os pacientes e conhecem os problemas que estes

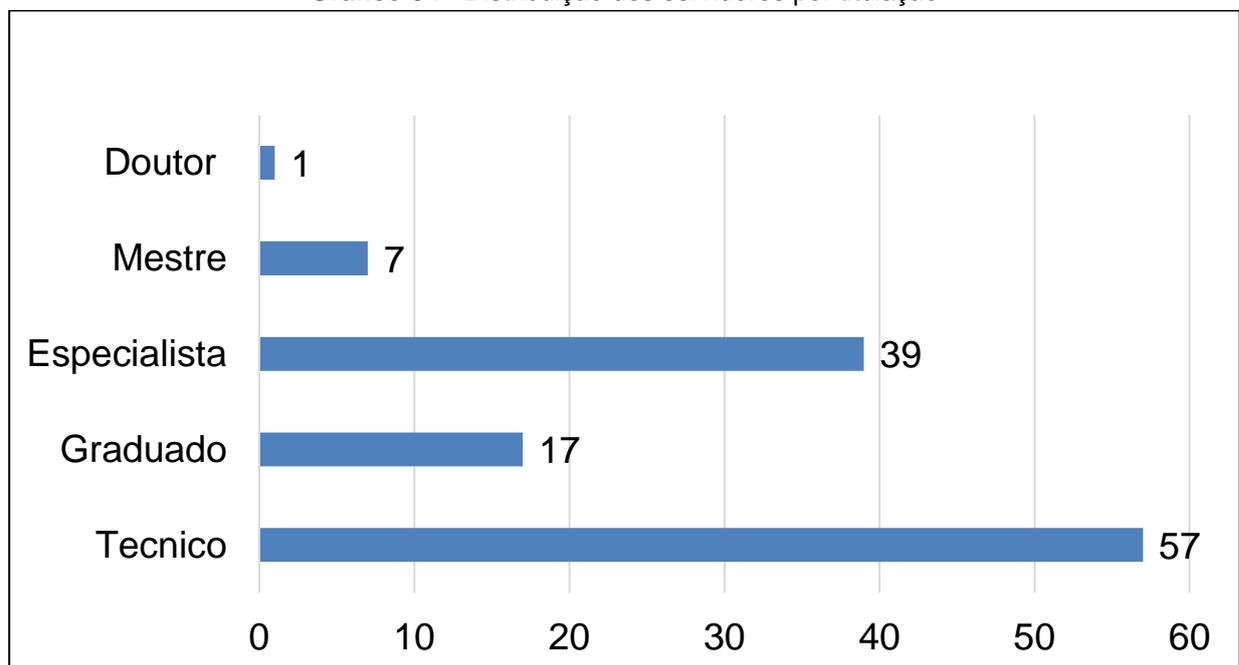
apresentam. Compõem a maior parte da força de trabalho da área da saúde, executando a maioria das ações hospitalares e atenção básica.

Santos e Santos (2018), em sua pesquisa, tiveram como maioria dos respondentes técnicos em Enfermagem (79%), dados que se assemelham com os dados do HRG.

Na amostra de pesquisa, não houve a participação de servidor do grupo de Odontologia, o que se considera como um aspecto limitador, na medida em que seria de fundamental importância para a credibilidade do estudo que todos os profissionais tivessem contribuído com a avaliação do nível de satisfação com o trabalho.

Em observação ao perfil profissional dos servidores respondentes percebe-se que a maioria tem somente curso técnico, totalizando 47% dos profissionais que se propuseram a responder a pesquisa; em seguida os especialistas, que somam 32%; os graduados com 14%, os mestres com 6% e aqueles com titulação de doutorado que correspondem a apenas um profissional (1%).

**Gráfico 04 - Distribuição dos servidores por titulação**



Fonte: Autora, 2018

Santos et al. (2018) observou em sua pesquisa que, dos 32 enfermeiros participantes, aproximadamente 41% tinham especialização e 38% mestrado, dados que se distanciam da realidade observada no HRG.

O elevado número de profissionais com formação em nível técnico pode ser explicado pelo fato de que os cargos de técnico em Enfermagem e auxiliares de Enfermagem somam a maioria dos servidores da Unidade (Gráfico 04), pois são estes os responsáveis pelo cuidado direto aos pacientes, sendo necessário um maior número de profissionais para este fim.

No quesito há quanto tempo tem a especialidade (Tabela 04), a maioria, 39,67%, relatou atuar na especialidade há mais de 5 anos, 14,68% entre 02 (dois) e 05 (cinco) anos, 6,61% entre 01 (um) e 02 (dois) anos, 4,13% a menos de 01(um) ano. 34,71% relataram não ter especialidade, o que pode ser ligado diretamente ao fato de que os servidores de nível técnico não possuem tal formação e tem maior representatividade em números diante dos demais servidores.

A formação continuada de profissionais de saúde é um princípio estabelecido pelo Plano de Cargos, Carreiras e Subsídios dos Profissionais da Saúde (PCCS) do Estado do Tocantins, pois esta prática proporciona a geração de conhecimento, pela qual profissionais qualificados podem melhor planejar e organizar suas ações, identificar os principais obstáculos e desafios no atendimento a pacientes, além de poder ampliar significativamente o processo de gestão hospitalar.

A qualificação pode dotar o profissional de um novo olhar crítico, agregando competências e valores que o capacitam para interagir e transformar o ambiente em que trabalha, aumentando o nível de qualidade do serviço e conseqüentemente a satisfação com o serviço prestado. Além de que o incentivo à qualificação é uma forma de valorizar os conhecimentos dos servidores públicos.

**Tabela 04** - Características profissionais dos servidores da área assistencial da saúde lotados no Hospital Regional de Gurupi.

<b>Características profissionais</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Há quanto tempo tem a especialidade</b>		
Há menos de 01 ano	5	4,13%
Entre 01 (um) e 02 (dois) anos	8	6,61%
Entre 02 (dois) e 05 (cinco) anos	18	14,88%
Há mais de 05 (cinco) anos	48	39,67%
Não tenho especialidade	42	34,71%
<b>Presta serviço essencialmente no âmbito dos cuidados especializados?</b>		
Sim	97	80,17%
Não	24	19,83%
<b>Há quanto tempo trabalha nesta instituição</b>		
01 a 02 anos	9	7.44 %
02 a 05 anos	28	23.14 %
05 a 10 anos	39	32.23 %
Mais de 10 anos	45	37.19 %
<b>Possui Cargo Administrativo</b>		

Sim	14	11.57 %
Não	107	88.43 %
<b>Trabalha em outro local</b>		
Sim	46	38.02 %
Não	75	61.98 %

Fonte: Autora, 2018

A maioria dos respondentes (n=97, 80,17%), indicou em sua resposta que trabalha exclusivamente no âmbito dos cuidados especializados, enquanto somente 24 (19,83%) relataram ter outras atividades não específicas dos cuidados especializados em Saúde.

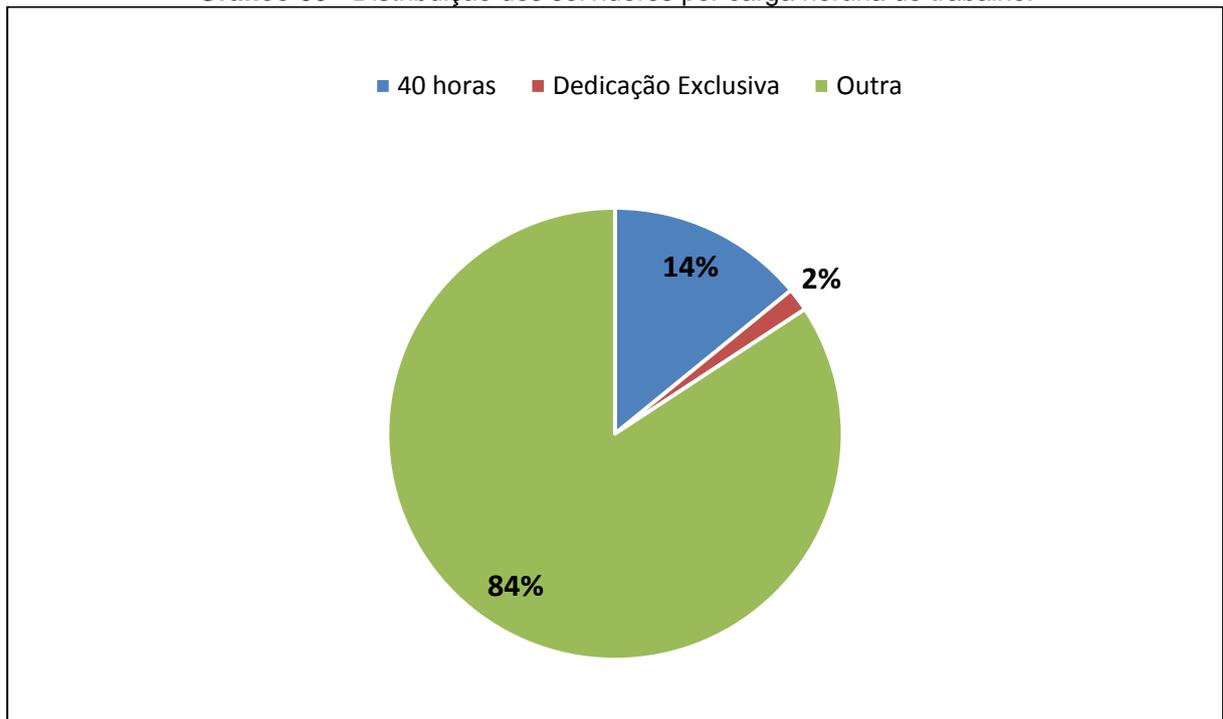
Quanto ao trabalhar em outro local, a maioria dos servidores, 61,98%, relatou não ter outra atividade, enquanto 38,02% informaram que, além do Hospital Regional de Gurupi, exercem suas funções em outro local.

Conforme exposto na Tabela 04, quando perguntados sobre o tempo de prestação de serviço a unidade, a maioria dos respondentes, 37,19%, relatou trabalhar há mais de 10 (dez) anos; seguido pelos servidores com tempo de serviço entre 05 (cinco) e 10 (dez) anos (32,23%); pelos que tem entre 02 (dois) e 05 (cinco) anos (23,14%) e pelos que estão há menos tempo na Unidade, entre 01(um) e 02(dois) anos.

A jornada de trabalho dos servidores também era um dos quesitos a serem avaliados na identificação do perfil profissional. O Gráfico 05 mostra que 14,05% dos respondentes relataram trabalhar por 40 horas semanais, 02 (dois) deles afirmam ter jornada de dedicação exclusiva e 102 (84,30%) relatam ter outra jornada de trabalho.

A dupla jornada de trabalho contribui significativamente na qualidade do serviço prestado, pois com a exaustiva carga horária, o profissional fica exposto a fontes de estresse e está sujeito a maior cansaço físico e psicológico. Na maioria das vezes, atividades exercidas em unidades hospitalares exigem dos profissionais força física, o que gera a exposição a doenças ocupacionais, influenciando diretamente a saúde do trabalhador e a qualidade do atendimento aos pacientes.

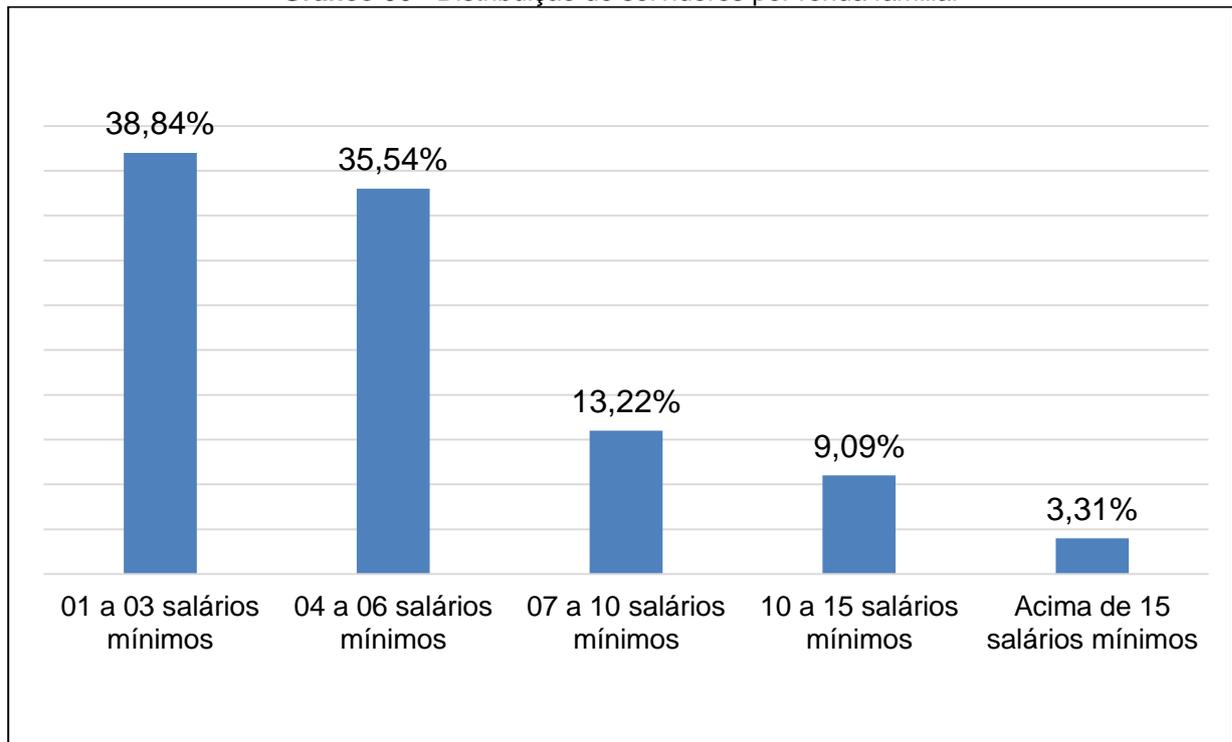
Trabalhadores portadores de problemas de saúde, físicos ou mentais, transferem seus problemas e preocupações para suas atividades laborais, o que acarreta diversas dificuldades que vão desde atrasos e faltas ao trabalho, descuido com materiais, diminuição da qualidade do trabalho e queda na qualidade da assistência prestada.

**Gráfico 05** - Distribuição dos servidores por carga horária de trabalho.

Fonte: Autora, 2018

Durante a coleta de dados, ao perceber que o número para a opção “outro” estava cada vez maior, a pesquisadora durante a abordagem perguntou a alguns servidores qual seria esta jornada, e foi informada que os cargos de enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem exercem suas funções com carga horária de 30 horas semanais, o que explica a indicação desta opção pelos respondentes.

Desde 01 de agosto de 2010, enfermeiros, auxiliares e técnicos de Enfermagem do Tocantins trabalham somente 30 horas semanais. Essa carga horária foi definida após aprovação do projeto de Lei nº42/2010, que alterou a Lei nº 1.588, de 30 de junho de 2005, reduzindo a carga horária de 40 para 30 horas semanais.

**Gráfico 06 - Distribuição de servidores por renda familiar**

Fonte: Autora, 2018

O quesito renda familiar foi dividido em 05 categorias, o qual 38,84% dos respondentes informaram renda familiar entre 01 a 03 salários mínimos; 35,54% entre 04 a 06 salários mínimos; 13,22% entre 07 a 10 salários mínimos; 9,09% entre 10 a 15 salários mínimos e 3,31% informaram renda superior acima de 15 salários mínimos.

No diagnóstico da motivação e satisfação no trabalho realizado por Santos e Santos em 2018, verificou-se que a maioria dos servidores tinha remuneração inferior ou até 3 (três) salários mínimos, dados que corroboram com os encontrados.

Dos 121 questionários analisados, 107 respondentes relataram não ter cargo administrativo, enquanto 14 dos servidores entrevistados exerciam atividades administrativas, seja na gestão, chefia ou direção de algum departamento da unidade hospitalar.

Estes servidores exercem cargos conhecidos como “comissões ou função de confiança”, pelos quais o servidor é retirado de suas atividades de origem e nomeado para executar cargos de caráter provisório, destinando-se às atribuições de direção, chefia e assessoramento.

### 5.3. Satisfação no trabalho

Conforme proposto na metodologia, para avaliar a satisfação foi utilizada a Escala da Satisfação com o Trabalho, construída e validada por Siqueira (2008).

O instrumento foi constituído por um total de 25 itens, avaliados numa escala de atitudes tipo *Likert* de 7 pontos, que varia de: Totalmente insatisfeito (1), Muito insatisfeito (2), Insatisfeito (3), Indiferente (4), Satisfeito (5), Muito Satisfeito (6) e Totalmente Satisfeito (7), pelos quais cada profissional avalia o quanto se sente satisfeito em relação a cada dimensão.

Com esta escala, foi possível avaliar o grau de contentamento do trabalhador frente às cinco dimensões do seu trabalho, sendo elas: satisfação com o salário (cinco itens), satisfação com os colegas de trabalho (cinco itens), satisfação com a chefia (cinco itens), satisfação com as promoções (cinco itens) e satisfação com a natureza do trabalho (cinco itens) (SIQUEIRA, 2008).

De acordo com Siqueira (2008), o cálculo de cada escore será alcançado somando os valores marcados pelos respondentes em cada um dos itens que forma cada dimensão e, após isso, divide-se este valor pelo número de itens da dimensão. Sendo assim, para a sua forma completa, a soma sempre será dividida por cinco e para a versão reduzida, por três, salientando que nos dois casos o resultado deve sempre ficar entre 1 e 7.

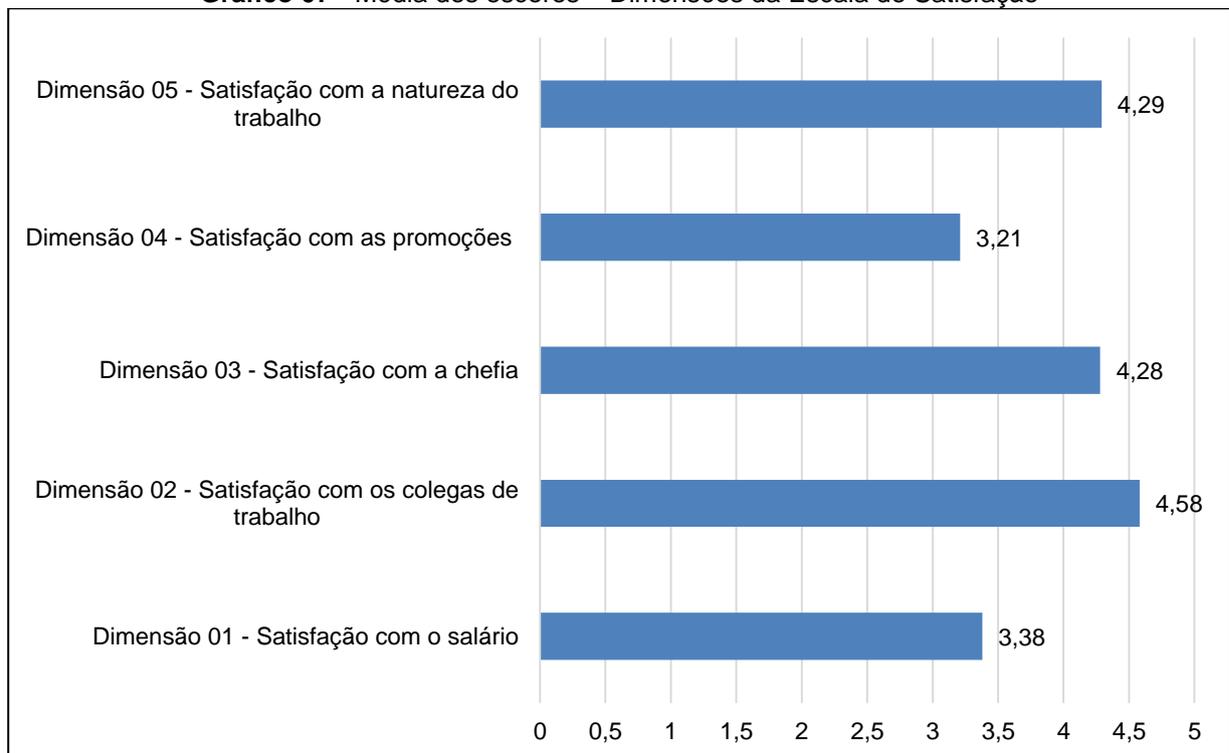
Ainda conforme Siqueira (2008), a interpretação dos resultados deverá considerar que quanto maior for o valor do escore médio, maior será o grau de satisfação do colaborador com aquela dimensão de seu trabalho. Assim, valores entre 5 e 7 tendem a indicar satisfação. Por outro lado, valores entre 1 e 3,9 tendem a sinalizar insatisfação, enquanto valores entre 4 e 4,9 informam um estado de indiferença.

### 5.4. Nível de satisfação no trabalho de acordo com as dimensões da Escala de Satisfação do trabalho

Nesta seção da discussão será apresentado os escores médios de cada dimensão da Escala de satisfação do trabalho, assim como os escores obtidos em cada uma das questões da EST.

Analisando o Gráfico 08 pode-se observar que após obter a média dos escores das cinco dimensões presentes na Escala de Satisfação, conclui-se que a dimensão de satisfação com o salário que tem escore médio de 3,38, enquanto a dimensão 02 que trata da satisfação com os colegas teve escore médio de 4,58, já a dimensão que mede a satisfação com a chefia escore de 4,28, já a dimensão de satisfação com as promoções obteve o menor escore de 3,21, e a dimensão 05 que trata da natureza do trabalho com escore de 4,29.

**Gráfico 07 - Média dos escores – Dimensões da Escala de Satisfação**



Fonte: Autora, 2018

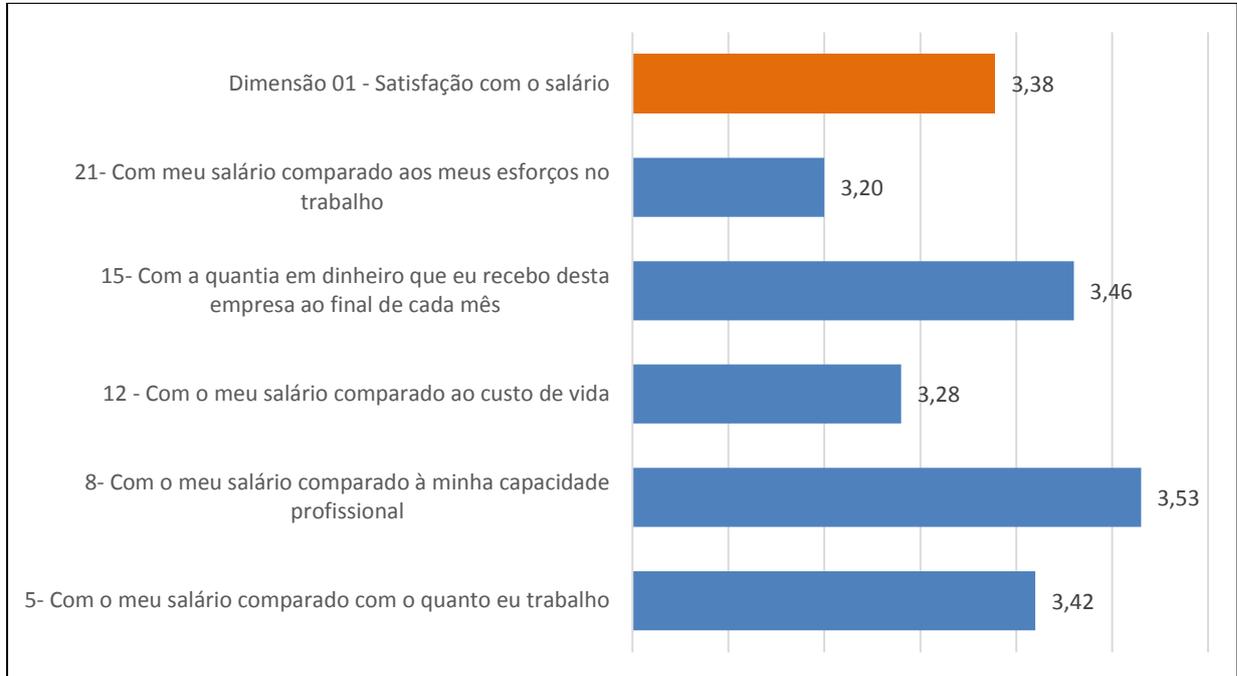
#### 5.4.1. Satisfação com o salário

Conforme aponta o Gráfico 07 no que se refere à satisfação com o salário, pode-se observar escore de 3,38 o que indica insatisfação por parte dos servidores em relação à quantia em dinheiro que recebe a cada mês.

Dentre os resultados de cada pergunta que compõem a dimensão que trata da satisfação com o salário, verificou-se no Gráfico 08 que os respondentes indicaram escore de 3,42 de satisfação com salário comparado com o quanto trabalha, 3,53 de satisfação em relação ao salário comparado à capacidade profissional, 3,28 com salário comparado ao custo de vida, 3,46 com a quantia em

dinheiro que recebe ao final do mês e 3,20 de satisfação com o salário comparado aos esforços no trabalho, o que demonstra que a insatisfação está presente em todos os questionamentos da dimensão, como observado.

**Gráfico 08 - Satisfação com o salário**



Fonte: Autora, 2018

Durante a sensibilização e coleta de dados alguns servidores relataram informalmente se considerar mais capacitados profissionalmente a realizarem suas atividades comparado ao quanto ganham, pois apesar de serem concursados para cargos de nível técnico, alguns deles relataram já serem graduados em cursos superiores e até mesmo especialistas em algumas áreas, ou seja, essa busca por qualificação contínua faz com que o servidor possa desenvolver suas atividades com mais eficácia, com maior conhecimento, gerando insatisfação pelo fato de que apesar de ter capacitação, não são remunerados no mesmo nível. Opiniões como essa foram expostas nas questões abertas nas quais os respondentes chegaram a citar esse manifesto de insatisfação:

*Suj.99: Com o trabalho estou satisfeito, com o retorno salarial, não estou satisfeito.*

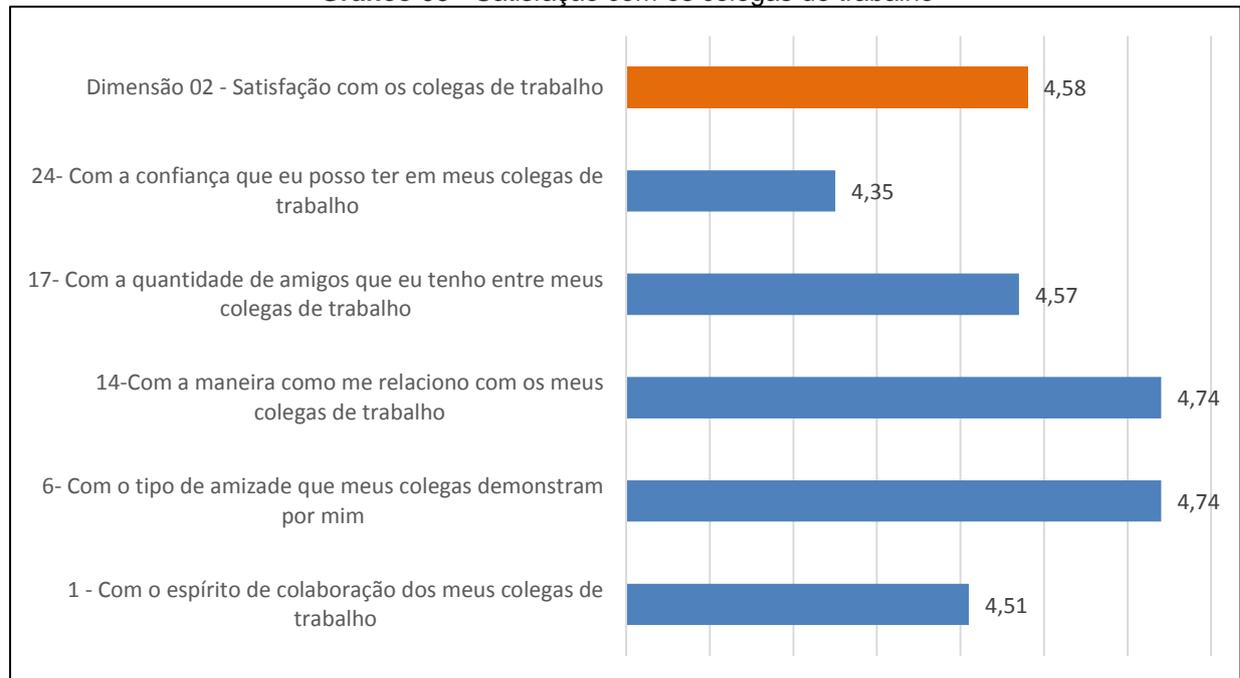
A questão da EST que trata do salário comparado aos esforços de trabalhos apresentou o menor índice de satisfação. Durante a abordagem e a coleta dados os

servidores relataram essa situação em que a quantidade de atendimentos está cada vez maior e a quantidade de servidores tem caído constantemente, gerando sobrecarga e maior esforços nas atividades.

#### 5.4.2. Satisfação com os colegas de trabalho

Conforme o Gráfico 07, no que diz respeito à dimensão 2, que trata da relação aos colegas de trabalho, os servidores estão, de um modo geral, indiferentes. Com escores de 4,35 de satisfação em relação à confiança nos colegas de trabalho, em seguida, 4,74 no que concerne à relação com o tipo de amizade, 4,74 ao relacionamento com os colegas de trabalho e 4,57 com relação à quantidade de amigos, e, com 4,51 em relação ao espírito de colaboração dos colegas de trabalho.

**Gráfico 09 - Satisfação com os colegas de trabalho**



Fonte: Autora, 2018

Narciso (2017) apresenta em seu estudo que a dimensão satisfação com os colegas de trabalho se relaciona com a colaboração que ocorre entre os funcionários, as amizades demonstradas, os relacionamentos, quantidade de amigos no ambiente de trabalho e a confiança nos colegas de trabalho.

Durante a divulgação da pesquisa em conversas informais realizadas, muitos respondentes admitiram insatisfação com relação ao relacionamento com seus colegas, tanto no que se refere a aspectos pessoais quanto profissionais, dados que

aparecem no gráfico 09, onde na pergunta da EST que trata da confiança com os colegas de trabalho apresentou o menor índice de satisfação.

Servidores relataram não ter bom relacionamento com os colegas, considerando insatisfatório o trabalho em equipe, conforme relatado por um participante:

Suj. 1: *Não, o ambiente de trabalho tem um clima pesado, não existe trabalho em equipe...*

Um bom relacionamento entre colegas de trabalho é fator primordial para que a convivência não se torne desgastante, mantendo sempre um ambiente positivo, uma vez que há regimes de trabalho no caso dos plantões em que os profissionais podem trabalhar por até 24 horas com a mesma equipe. As atividades em ambientes hospitalares já se tornam desgastantes, se não há um bom convívio entre a equipe essas se tornam ainda mais exaustivas.

É importante que a organização promova atividades de interação, a fim de que tais pessoas que não estão satisfeitas possam relacionar-se com os demais, aumentando assim seu grau de satisfação e contribuindo para manter o sentimento daqueles que já se consideram satisfeitos.

Na pesquisa de Affonso e Rocha (2010) foram encontrados durante as entrevistas alguns servidores que relataram que assumem uma convivência pacífica com os demais colegas para evitar conflitos. Ou seja, existe a insatisfação com os colegas de trabalho, mas para a melhora do ambiente de trabalho os servidores, ocultam e até mesmo ignoram as diferenças.

Robbins (2009) afirma que para muitos trabalhadores, o período de trabalho é um momento de atender suas necessidades de interação social e de relacionamento, por isso, ter colegas e colaboradores que se entendem é um motivo de satisfação no trabalho.

#### 5.4.3. Satisfação com a chefia

Os dados do Gráfico 07 mostram um escore de 4,28 na Dimensão 03, que trata sobre o relacionamento com a chefia.

**Gráfico 10 - Satisfação com a chefia**

Fonte: Autora, 2018

O gráfico 10 apresenta a média de escores obtidos nas questões levantadas na dimensão 03, que são elas: a capacidade profissional do chefe 4,26, a maneira como são tratados pelo chefe 4,26, relação ao entendimento com o chefe 4,31, o interesse do chefe pelo seu trabalho 4,05 e o modo como o chefe organiza o trabalho do setor 4,54, 4,31 e 4,26, respectivamente.

De acordo com a pesquisa aberta, pode-se notar que alguns servidores explanam essa insatisfação, conforme relato abaixo:

*Suj. 61: "Não porque todos os dias mudam as regras do coordenador do setor. A mesma não aceita opinião do funcionário"*

É possível observar por meio dos índices o nível de indiferença dos servidores em relação à chefia, onde mesmo que não apresente índice de satisfação, o modo com que o chefe organiza o trabalho teve o maior índice entre as perguntas da EST.

O gestor de uma unidade ou departamento hospitalar deve atuar como ponto de confiança dos servidores sob sua supervisão, pois além de organizar as atividades, deve influenciar diretamente sua equipe. A motivação é fator primordial para a excelência na execução de uma atividade, e cabe a ele traçar metas, planejar as atividades da equipe, de forma justa e igualitária.

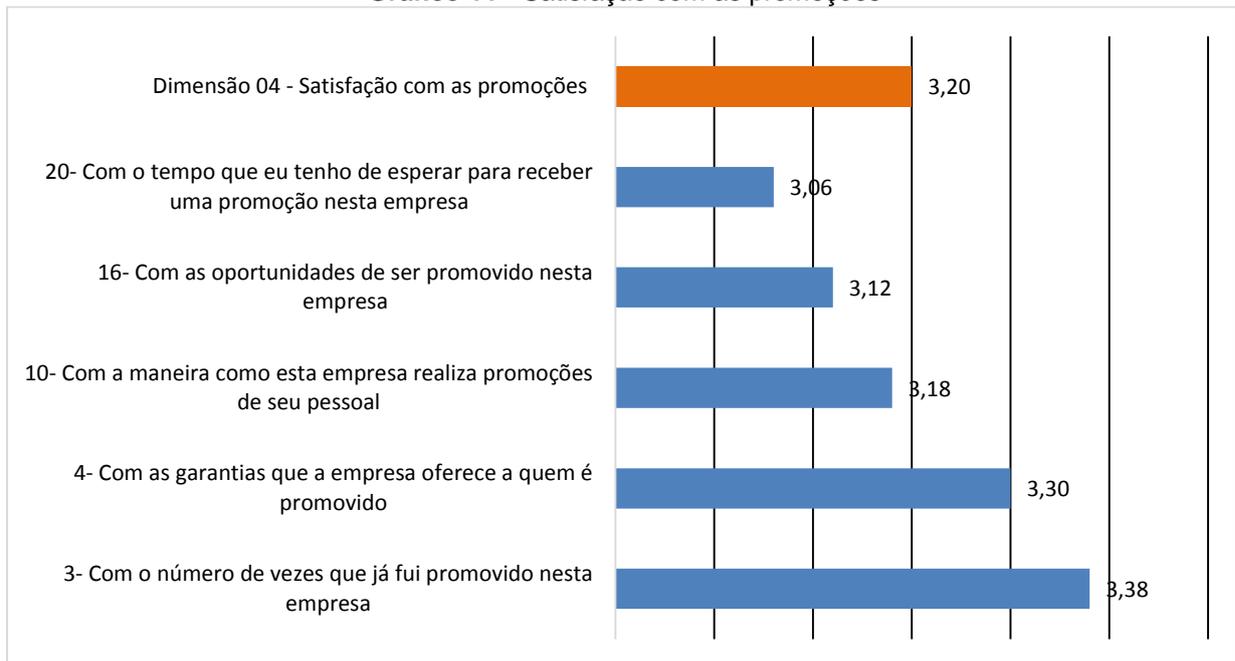
Conforme os dados apresentados no Gráfico 10, os servidores se mostram insatisfeitos com os chefes da unidade, seja geral ou dos departamentos internos da instituição, com essas informações pode-se deduzir que a insatisfação apresentada com os colegas de trabalho pode ser oriunda da insatisfação com a chefia, onde, uma gestão realizada de forma desigual ou autoritária pode comprometer a relação de toda equipe.

O ambiente hospitalar já apresenta características hostis, lidar com a dor, sofrimentos alheios é um desafio constante para profissionais de saúde, um gestor qualificado, com pensamento estratégico, capaz de identificar e solucionar problemas, usando a criatividade, consciência e postura ética diante das situações do dia a dia, contribui de forma significativa para o melhor desempenho e aumento da qualidade dos serviços prestados.

#### 5.4.4. Satisfação com as promoções

Em relação à dimensão 04, que trata da satisfação com as promoções recebidas, os respondentes apresentaram insatisfação às promoções na instituição, com o índice fixado em 3,20.

Quando se observa questões que englobam essa dimensão no Gráfico 11, verifica-se que na questão que trata do número de vezes que já foi promovido, o escore é de 3,38, com as garantias que a empresa oferece a quem é promovido 3,30, com a maneira como a empresa realiza promoções 3,18 com as oportunidades de ser promovido 3,12 como tempo de espera para ser promovido 3,06.

**Gráfico 11 - Satisfação com as promoções**

Fonte: Autora, 2018

Talvez esses índices possam ser explicados pelo fato de que na Unidade Hospitalar não há política de promoção por merecimento, as promoções são realizadas por indicação dos superiores. Nas questões abertas do questionário observou-se essa insatisfação nas quais os servidores enfatizaram que as promoções não acontecem e as progressões funcionais que são direitos adquiridos não são efetivados pelo governo estadual:

*Suj. 35: "Não, promoção aqui só com politicagem"*

*Suj.88: "Aqui nunca se ganha uma promoção, os direitos de progressão e benefícios sempre ficam atrasados"*

A Lei nº 1.588, de 30 de junho de 2005, dispõe sobre o Plano de Cargos, Carreiras e Subsídios dos Profissionais da Saúde do Estado do Tocantins, o mesmo é um conjunto de instrumentos de gestão que torna efetiva a política de recursos humanos da Secretaria da Saúde. Os princípios do PCCS são citados no Art.1º:

- I - Integração ao Sistema Único de Saúde;
- II - Aperfeiçoamento profissional continuado;
- III - valorização do Profissional da Saúde pelo conhecimento adquirido, pela competência, pelo empenho e pelo desempenho;
- IV - Incentivo à qualificação funcional contínua;
- V - Racionalização da estrutura de cargos e carreiras considerando:
  - a) a complexidade das atribuições;
  - b) os graus diferenciados de responsabilidade e de experiência profissional requeridos;
  - c) as condições e os requisitos específicos exigíveis para o desempenho das respectivas atribuições;

- d) a instituição de perspectivas básicas de mobilidade funcional dos servidores na carreira e a decorrente melhoria salarial, mediante progressões horizontal e vertical;
  - e) redefinição das cargas horárias e jornadas de trabalho;
  - f) a identificação e alteração de nomenclatura de cargos;
  - g) a criação de novos cargos;
- VI - Indenização pelo exercício das funções em local insalubre ou em horário noturno.

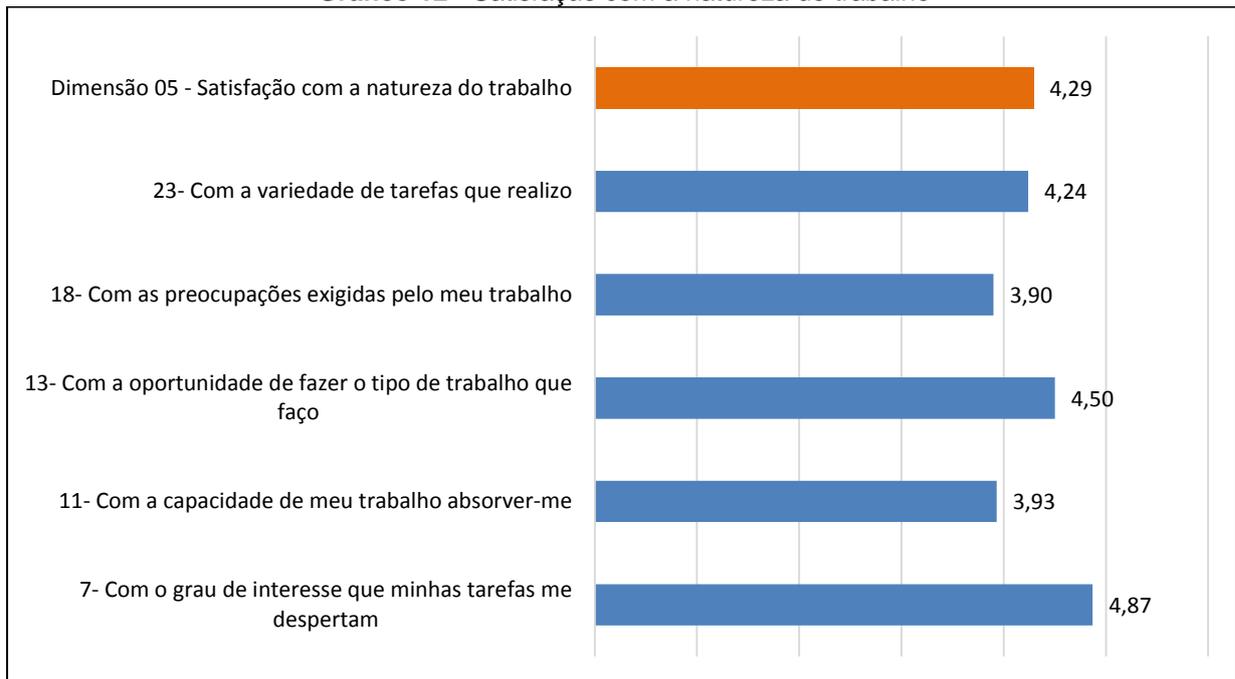
Os servidores relatam que estes princípios não são seguidos, onde além da crítica ao sistema de gestão, os servidores da Unidade reclamam da falta de atendimento às normas do PCCS onde as progressões não são efetivadas.

Situações como o não atendimento ao PCCS, no que tange ao pagamento das progressões dos servidores, torna-se motivo para insatisfação, onde o servidor pode desmotivar-se pelo fato de que um direito já adquirido não é cumprido, resultando no absenteísmo dos servidores.

#### 5.4.5. Satisfação com a natureza do trabalho

Na última dimensão da escala trata da satisfação do servidor com a natureza do seu trabalho, o Gráfico 07 mostra um escore de 4,29, o que segundo Siqueira (2008) indica indiferença.

Quando responderam as questões que tratam dessa dimensão, os escores apresentados foram de 4,24 em relação a variedades de tarefas, 3,90 com as preocupações exigidas pelo trabalho e 4,87 com o interesse pelas tarefas. Observa-se ainda que quando perguntados se estão satisfeitos com a capacidade que o trabalho absorve, com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que fazem, apresentam escores de 3,93 e 4,50 respectivamente.

**Gráfico 12 - Satisfação com a natureza do trabalho**

Fonte: Autora, 2018

Observa-se que no que diz respeito à oportunidade de fazer o tipo de trabalho que fazem, apesar de apresentarem escore dentro da faixa que indica indiferença, nas questões abertas alguns servidores relatam sua opinião e deixam explícito o prazer de realizar suas atividades:

*Suj.20: "Sim. Trabalhar no Banco de Leite é agradável, cheio de desafios, exige criatividade na captação de doadoras e trabalho em equipe para poder realizar de maneira adequada e com qualidade todas as atribuições requeridas por esse setor. Mas é muito gratificante".*

Na pergunta que trata do grau de interesse que as atividades despertam, os servidores apresentaram os maiores scores de todas as 25 questões levantadas pela EST, embora este índice apresente indiferença, pressupõe que mesmo com todas as limitações levantadas pelos servidores (falta de matérias, condições inadequadas de trabalho, má remuneração e não atendimento ao PCCS) estes ainda apresentam certo grau de interesse pelo trabalho.

Este interesse pelas atividades desenvolvidas pode ser considerado com fator de motivação do servidor, podendo ser ponto inicial para ações que busquem estratégias de motivação gerando benefícios não só para a organização mas também para o servidor.

Conforme indica Siqueira (2008), a interpretação dos resultados considerou que quanto maior o valor do escore médio, maior é o grau de contentamento ou satisfação do empregado com aquela dimensão de seu trabalho.

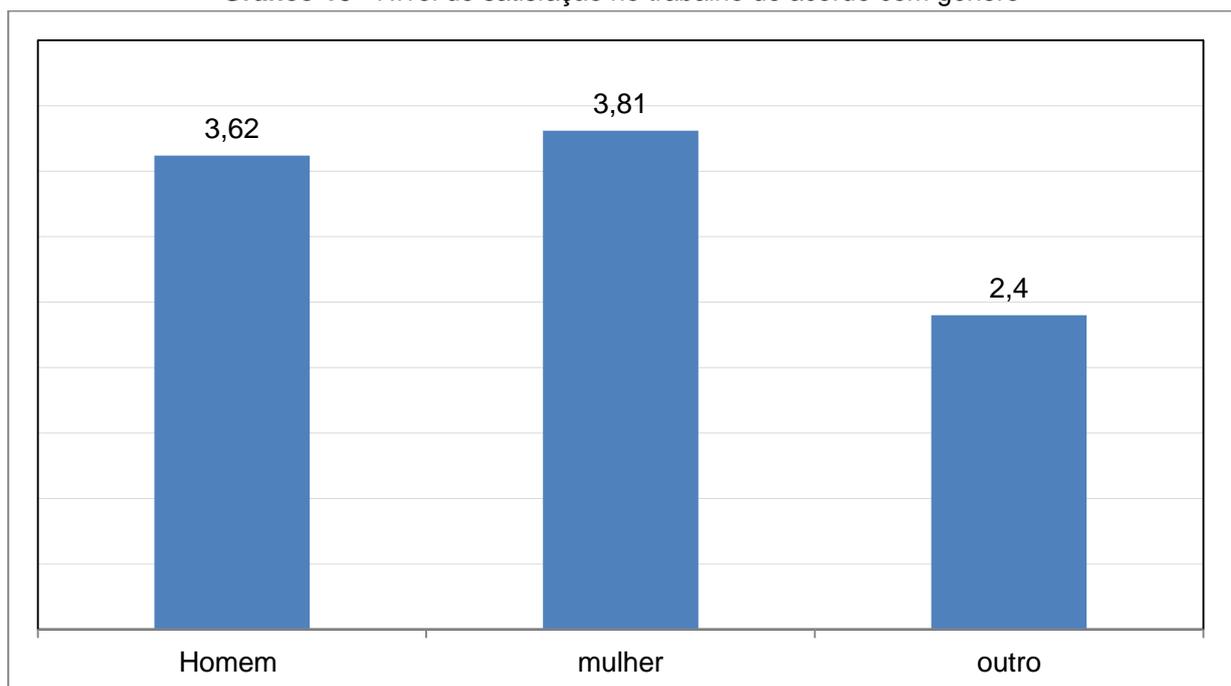
Assim, em nenhuma das dimensões obteve-se escore médio de 5 a 7, o que indica que não há satisfação dos servidores em nenhum dos quesitos; nas dimensões 03 e 04, que tratam respectivamente da relação com a chefia e com as promoções, obteve-se escore entre 4 e 4,9 o que indica que os servidores do Hospital Regional de Gurupi demonstram indiferença a estes pontos. Já nas dimensões relacionadas ao salário e à natureza do trabalho, obteve-se escore médio entre 1 e 3,9 o que indica insatisfação.

### 5.5. Satisfação no trabalho avaliada por gênero

A satisfação pode ser avaliada também por gênero, onde analisou-se através dos dados do questionário o escore médio de satisfação entre indivíduos do sexo masculino, feminino e outros.

Entre os entrevistados, as mulheres mostraram-se mais satisfeitas com o trabalho, conforme apresenta o Gráfico 09, lembrando que, Segundo Siqueira (2008), o escore de 3,81 ainda está na faixa de insatisfação.

**Gráfico 13** - Nível de satisfação no trabalho de acordo com gênero



Fonte: Autora, 2018

No estudo de Carrillo-García (2013) observa-se a relação entre o gênero dos participantes e o nível de satisfação no trabalho, sendo que as mulheres manifestaram estar mais satisfeitas, o que coincide com os dados observados neste estudo. Porém, existem estudos em que foram os homens os que manifestaram os maiores níveis de satisfação, fato este não verificado neste estudo, onde os homens manifestaram maior insatisfação com o trabalho do que as mulheres.

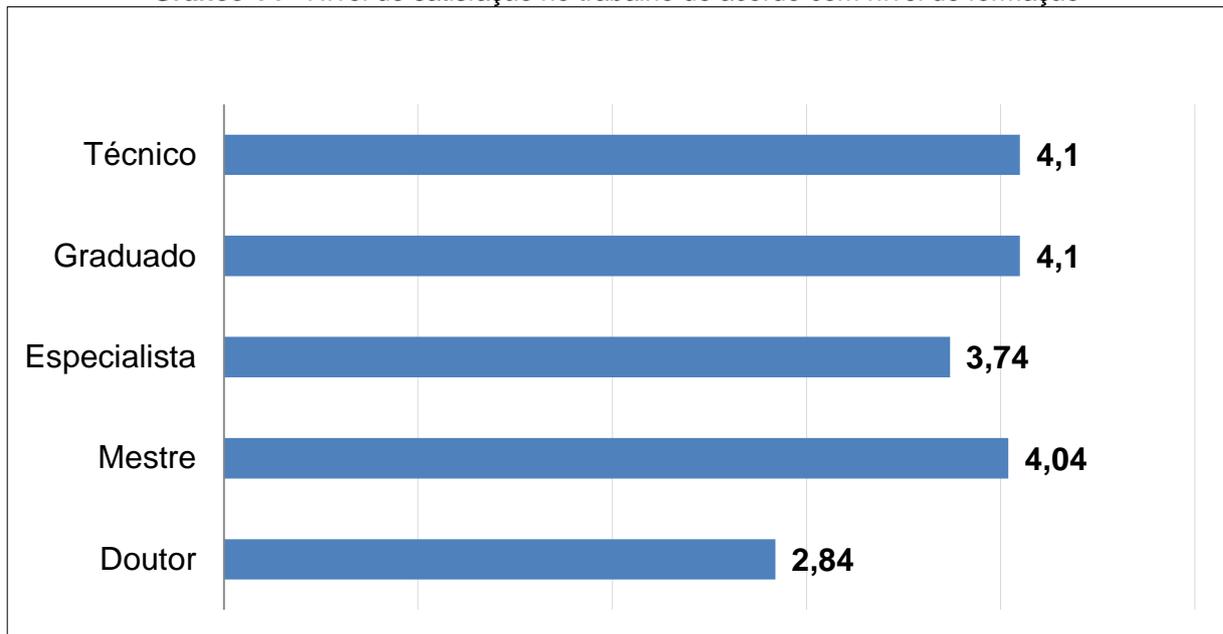
Em contrapartida no estudo de Ruviano e Bardagi (2010), com profissionais da área de Enfermagem do interior do Rio Grande do Sul, em relação à satisfação, as médias apontaram que homens e mulheres diferem significativamente em satisfação com salário, promoções e satisfação total, com maiores médias masculinas. Mesmo quando as mulheres se encontram empregadas nas mesmas ocupações que os homens, como é o caso deste estudo, pode-se pensar que elas ainda tenham uma percepção de menor valorização ou sintam-se pressionadas pela dupla jornada de trabalho, o que pode implicar uma sensação de maior esforço despendido no trabalho.

Rebouças et al. (2007) compartilham da mesma opinião de Ruviano e Bardagi (2010), pois em seu estudo observaram que na instituição pesquisada não haviam diferenças salariais ou de condições de trabalho associadas ao sexo do profissional, sendo que as mulheres constituíam dois terços dos participantes do estudo e se apresentaram mais insatisfeitas. Para os autores, a hipótese mais provável para esse resultado seja a “dupla jornada” assumida pelas mulheres.

Informações contraditórias como as encontradas fortalecem a necessidade de maiores estudos na área da satisfação que foquem as discussões quanto ao gênero, enfatizando a população feminina por apresentarem características específicas.

## **5.6. Satisfação no trabalho avaliada pelo nível de formação (titulação)**

Avaliando o nível de satisfação dos servidores do HRG a partir de seu nível de formação, percebe-se um equilíbrio entre os técnicos, graduados e mestres, pois os mesmos apresentam escores entre 4,0 e 4,1, se enquadrando na faixa que indicam indiferença.

**Gráfico 14** - Nível de satisfação no trabalho de acordo com nível de formação

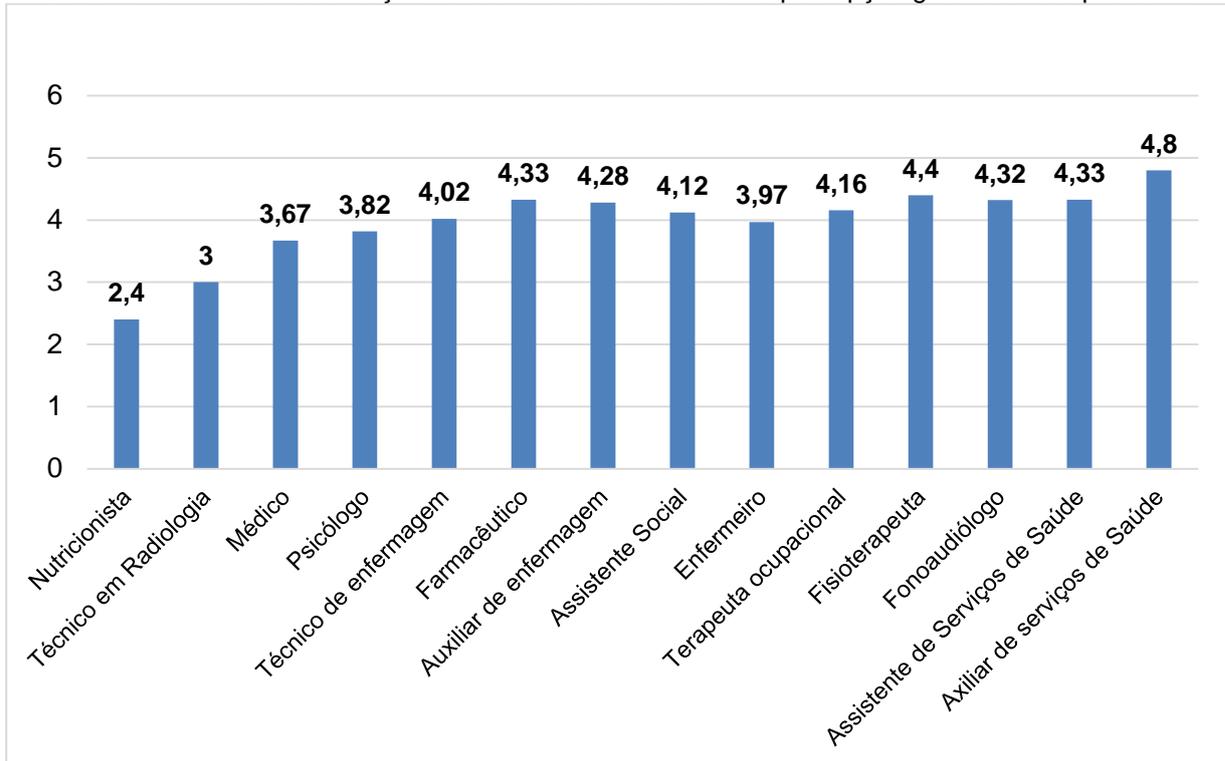
Fonte: Autora, 2018

Rebouças et al., (2007) sugerem que os profissionais mais escolarizados têm um nível de expectativa sobre seu trabalho mais elevado, o que pode subsidiar o dado em que os doutores se mostram mais insatisfeitos, enquanto os servidores com menor grau de escolaridade apresentam escores de indiferença.

A formação profissional é um quesito de grande valia não só para o servidor, mas também para a instituição, pois o sucesso de uma organização se dá pelo desempenho das pessoas que nela trabalham, onde profissionais bem formados podem aplicar esses conhecimentos técnico científico técnico-científicos no ambiente e na execução de suas atividades, podendo assim ser peça de transformação, contribuindo significativamente para a prestação de um serviço de saúde público de qualidade.

### **5.7. Satisfação no trabalho avaliada por profissão**

Quando se trata do nível de satisfação avaliado por profissão/cargo, percebe-se que a maioria dos profissionais apresentam indiferença, escores entre 4,0 e 4,8. Enquanto os nutricionistas, técnicos em radiologia e médicos apresentam-se insatisfeitos com escores entre 2,4 e 3,6.

**Gráfico 15** - Nível de satisfação no trabalho de acordo com a percepção geral de cada profissão

Fonte: Autora, 2018

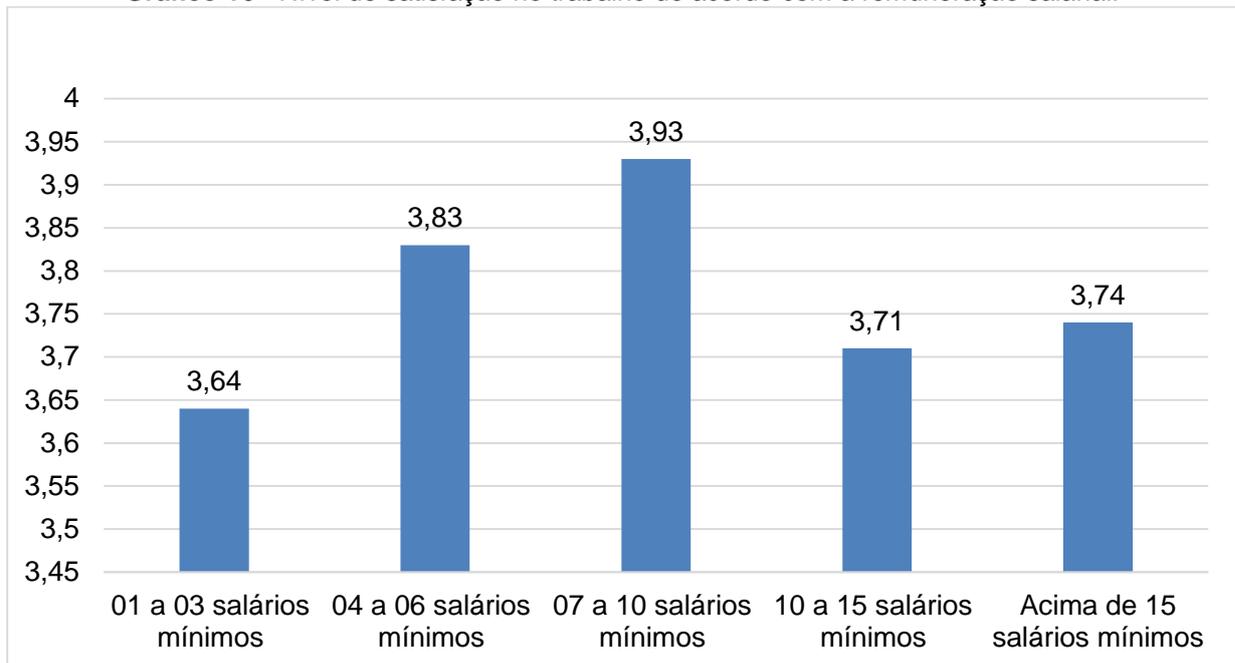
Um estudo realizado por Albuquerque et al. (2018), que tratou especificamente da satisfação de profissionais médicos, ela relata que em geral os médicos entrevistados se consideram ainda satisfeitos com o trabalho, os mesmos afirmam que possibilidade de cuidar da população que mais precisa, o sentimento de estar fazendo o melhor para essas pessoas, o vínculo médico-paciente e a estabilidade no emprego são causas de satisfação.

Dados contrários aos encontrados no HRG, onde a classe médica é a terceira mais insatisfeita com o trabalho.

### 5.8. Satisfação no trabalho comparado a remuneração salarial

Todos os servidores do HRG quando avaliados pela remuneração salarial apresentam-se insatisfeitos com os seus salários, com escores menores ou iguais a 3,9.

Servidores com os menores e maiores salários são os que apresentam maior insatisfação, conforme descrito no Gráfico 12.

**Gráfico 16** - Nível de satisfação no trabalho de acordo com a remuneração salarial.

Fonte: Autora, 2018

A dimensão satisfação com o salário se relaciona com o salário recebido quando comparado com o trabalho realizado, a capacidade profissional, ao custo de vida, ao valor recebido e aos esforços realizados na empresa (NARCISO, 2017).

Na pesquisa de Oliveira e Silva (2012), quando perguntados quanto à satisfação com o salário e benefícios que recebem, 27% dos entrevistados relataram que se encontram insatisfeitos, 26% fortemente insatisfeitos, 16% satisfeitos, 15% levemente insatisfeitos, 10% levemente satisfeitos, 5% neutro e apenas 1% fortemente satisfeitos.

Silva et al. (2018) afirma que o fator salarial é uma sinalização de valorização profissional e por isso pode influenciar o interesse, estímulo e ânimo dos trabalhadores.

Percebe-se nos resultados encontrados que os servidores se mostram insatisfeitos com a remuneração recebida, independentemente do valor salarial, se menor ou maior, pois esta é tida como a recompensa pelo esforço laboral, a qual é recebida como troca justa e obrigatória da valorização que uma organização dá ao seu servidor.

As diretrizes fundamentais da remuneração no setor público constam do artigo 39 da Constituição Federal (BRASIL, 1988) que estabelece:

A fixação dos padrões de vencimento e dos demais componentes do sistema Remuneratório observará:

I – A natureza, o grau de responsabilidade e a complexidade dos cargos componentes de cada carreira;

II – Os requisitos para investidura;

III – as peculiaridades do cargo (BRASIL, 1988, art. 39).

O salário é entendido e recebido como um esclarecimento objetivo do quanto a organização valoriza o trabalho dos seus funcionários. Uma política de remuneração adequada e justa também é um instrumento motivacional poderoso, pois ajuda a atrair e manter os melhores funcionários na organização, além de estimular os comportamentos para a realização das metas da empresa, seja ela pública ou privada (PONTES, 2007).

No levantamento realizado por Siqueira et al. (2012), a remuneração na percepção de enfermeiros foi avaliada como insatisfatória, dados que se assemelham aos do HRG. Porém os autores afirmam que os respondem relatam que a remuneração não é considerada como principal determinante de satisfação profissional.

A partir das opiniões dos diversos autores citados e também através da análise dos resultados obtidos, percebe-se que quando o servidor acredita que sua remuneração é justa em vista do trabalho executado, a satisfação se torna algo natural.

## 5.9. Satisfação Global

Observando os dados apresentados na Tabela 05, pode-se concluir que, de modo geral, os servidores do Hospital Regional de Gurupi estão insatisfeitos com seu trabalho, pois a média é de 3,94, o que segundo Siqueira (2008) indica insatisfação.

**Tabela 05** - Satisfação global dos servidores do Hospital Regional de Gurupi-Tocantins.

<b>DIMENSÃO</b>	<b>ESCORE MÉDIO</b>
Dimensão 01 - Satisfação com o salário	3,38
Dimensão 02 - Satisfação com os colegas de trabalho	4,59
Dimensão 03 - Satisfação com a chefia	4,28
Dimensão 04 - Satisfação com as promoções	3,20
Dimensão 05 - Satisfação com a natureza do trabalho	4,28
<b>ESCORE GLOBAL</b>	<b>3,94</b>

Fonte: Autora, 2018

O que também pode ser observado na Tabela 05 é que os servidores apresentam indiferença nas dimensões de 02 e 03, que tratam sobre a satisfação com a chefia e com as promoções.

Em resumo, verificou-se que o HRG não oferece nível de satisfação nas dimensões analisadas e avaliadas neste estudo, conforme a percepção dos seus servidores.

Ao calcular a média aritmética global dos resultados obtidos em cada dimensão, observou-se um índice geral de 3,94, o que indica que o nível de satisfação dos servidores é baixo, evidenciando insatisfação.

Um servidor satisfeito, é capaz de aumentar seu rendimento e produtividade individual e da equipe de trabalho, pois pode aumentar seu interesse pelo trabalho a cada dia, sua autoestima, motivação e empenho, colaborando tanto com a qualidade dos serviços prestados como auxiliando as organizações a alcançar o padrão de qualidade tão exigido pelos usuários e órgãos fiscalizadores em saúde.

Esses resultados mostram que há a necessidade de revisão da gestão da Unidade para melhoria das fragilidades e aumento da motivação dos servidores que integram o quadro de servidores ligados diretamente a área assistencial da saúde.

Na experiência registrada por Tambasco et al., (2017) observou-se baixo grau de satisfação para todas as categorias pesquisadas sendo elas: Relacionamento, Reconhecimento, Qualidade de Trabalho, Autonomia/Estabilidade/Reconhecimento das chefias, Operacionalização do Trabalho, Profissionais e suas instituições, Estímulos, Saúde/Bem-estar/Segurança, Formas de remuneração/Recompensas, Tempo destinado ao trabalho/Oportunidades de Crescimento, Pessoal/Material.

Dados que, apesar de não apresentar categorias idênticas à da pesquisa em questão, apresentam extrema semelhança, corroborando com as informações obtidas no HRG.

Em um diagnóstico da motivação e satisfação no trabalho de servidores em ambiente hospitalar de um hospital privado da cidade de Campina Grande – PB no ano de 2018, observou que a maioria dos profissionais se encontrava muito satisfeita (74,2%) com o trabalho realizado no hospital avaliado, apenas 7,5% se posiciona como insatisfeito por algum motivo e 18,3% indiferente (SANTOS; SANTOS, 2018).

Segundo Santos e Santos (2008), as categorias “relações pessoais no mesmo nível hierárquico” e “satisfação que o trabalho em si produz” corresponderam a um nível de 73% de satisfação, fatos em total discordância com os extraídos através da percepção dos servidores do HRG.

Os servidores entrevistados por Santos e Santos (2018) apresentaram níveis altos de insatisfação referentes à variável “as possibilidades de promoção oferecidas” com 14%, o que se assemelha com a opinião dos servidores do HRG.

Conforme observado, os servidores do HRG estão insatisfeitos com a maneira que as promoções são realizadas, pois não são respeitados critérios como merecimento e qualificação para exercer determinadas funções.

É importante salientar que para instituições prestadoras de serviços públicos, como é o caso dos hospitais, é de extrema importância a entrega de serviços de qualidade. Portanto, para uma melhor efetividade e eficácia do serviço prestado, é necessário que o servidor se sinta motivado a realizar suas tarefas com empenho e presteza.

#### **5.10. Satisfação do servidor e a interferência desta para a produtividade e qualidade dos serviços prestados**

A sociedade em geral, independente de classe social, cor, idade, sexo e outros fatores, vive em busca de satisfação, satisfação esta entendida como um sentimento inerente à cada pessoa e considerada como ponto de partida do comportamento motivacional.

Nesta seção são abordadas as questões referentes à seção D do questionário, onde foi perguntado aos servidores: **Está satisfeito com seu trabalho? Por quê? E se essa satisfação interfere na qualidade dos serviços prestados?**

Tais questões abertas demandaram uma análise qualitativa das falas dos sujeitos e seu confronto com as teorias anteriormente abordadas, bem como com resultados de pesquisas correlatas. De acordo com Minayo (2010, 2012) é uma forma a garantir a fidedignidade dos resultados encontrados e fugir à ideia de verdade única e acabada.

Nesta análise, foi possível apreender que os servidores evocam uma insatisfação com as ações relacionadas à gestão e à remuneração. As seguintes falas demonstram essa insatisfação:

*Suj. 96: “Não porque devia ganhar melhor”*

*Suj. 61: “ Não porque todos os dias mudam as regras do coordenador do setor. A mesma não aceita opinião do funcionário”*

*Suj. 6: “Não! Porque aqui a gestão não tem compromisso com os servidores”*

*Suj. 21: “ Não, porque infelizmente nossos governantes nunca dão continuidade aos serviços que estão dando certo”*

Em pesquisa realizada por Affonso e Rocha (2010), os entrevistados acham que o salário deveria ser melhor e que a Prefeitura deveria oferecer mais benefícios, dados que se correlacionam com a percepção dos servidores do HRG.

Outra grande reclamação dos servidores diz respeito à gestão geral e imediata, sendo que os servidores reclamam do modo como se processa a escolha de seus superiores.

Percebe-se que os servidores avaliam que os gestores são peças fundamentais para a eficiência, produtividade e qualidade dos serviços prestados, pois são responsáveis pelas ações desenvolvidas no ambiente de trabalho, sendo que estes deveriam ser escolhidos não por indicação, mas por capacidade e merecimento, pelas competências e habilidades demonstradas para o exercício dos cargos de gestão.

Para 70% dos entrevistados por Affonso e Rocha (2010), a chefia é competente para o cargo que ocupa, porém os 30% restantes afirmaram falhas no que diz respeito ao tratamento igualitário dispensado aos funcionários, falhas na comunicação interna e falta de “pulso” para resolver questões como atrasos e faltas excessivas de alguns colegas.

Nesse sentido, Pereira e Silva (2011) preconizam que as competências gerenciais exigidas dos gestores públicos se inserem em quatro dimensões, a saber: competências cognitivas (conhecimentos para a realização do trabalho); competências funcionais (gestão dos processos de trabalho e definição das estratégias da organização); competências comportamentais (habilidades para adotar comportamento apropriado, frente trabalho e na interação com outros); e competências políticas (senso de cidadania, foco no bem comum e prioridade aos interesses institucionais e não individuais).

Chiavenato (2005) alerta que toda pessoa precisa receber retroação, seja positiva ou negativa, a respeito de seu desempenho, pois sem este *feedback*, as pessoas caminham às cegas. Por conseguinte, os gestores devem aprender a

reconhecer e respeitar os esforços individuais e recompensar adequadamente seus colaboradores, contribuindo para o alcance de níveis elevados de produtividade.

Tais resultados sugerem que a gestão geral do HRG deve reavaliar a maneira e critérios que vem adotando para a nomeação dos titulares de cargos comissionados e funções gratificadas, transmitindo mais clareza e transparência no processo de escolha, alinhando o processo aos objetivos estratégicos do Órgão e aos princípios da administração pública.

Geralmente um funcionário insatisfeito ausenta-se com mais frequência, podendo apresentar doenças como o estresse, atrapalhar o trabalho de outros colaboradores e se tornar um peso para a organização (NARCISO, 2017)

Quando perguntados se a satisfação interfere na qualidade dos serviços prestados, servidores relatam insatisfação com as condições de trabalho e a chefia imediata, situações como grande quantidade e má divisão do trabalho, falta de materiais, estas são expostas nas falas abaixo:

*Suj. 19: "Não, porque não há investimentos por parte do empregador na capacitação do servidor, nas condições de trabalho, na melhoria do ambiente de trabalho (estrutura física e RH) e na reposição de insumos e materiais essenciais para o desempenho das minhas funções"*

*Suj. 16: "Faltam recursos para que possa desempenhar de forma resolutiva meu trabalho"*

Situações como falta de recursos e má condições de trabalho contribuem significativamente para insatisfação do servidor e a qualidade do serviço prestado, pois o bom desempenho das atividades depende da disponibilidade, das condições e o oferecimento de materiais necessários à execução dos serviços.

Na pesquisa de Oliveira e Silva (2012), observa-se que a maioria dos entrevistados se dizia desmotivado em relação às condições de trabalho (ambiente, equipamentos, entre outras), para 31% dos pesquisados desmotiva muito, para 29% desmotiva, para 17% nem motiva, nem desmotiva, para 14% motiva e apenas para 9% motiva muito.

No mesmo sentido, Albuquerque et al. (2018) afirmam que a falta de recursos essenciais, de retaguarda especializada efetiva, a falta de reconhecimento da população e o desgaste elevado pela carga de trabalho excessiva, constituem-se em motivos de insatisfação.

Quando perguntados sobre a interferência da satisfação na qualidade do serviço prestado, os servidores relatam excesso de trabalho ocasionado pela falta de servidores, ou seja, a carga de trabalho é dívida por um número insuficiente de funcionários:

*Suj. 33: “Sim, as vezes por ser de cargo inferior ficamos com os piores trabalhos, trabalhamos mais”*

*Suj. 95: “Sim, porque o serviço é muito para quantidade de funcionários”.*

Melhorar a infraestrutura da organização, criar ambientes de bem-estar para descanso e repouso, criar a semana da QVT, a semana da nutrição saudável, a fim de dar atenção individual ao servidor, além de um canal para ouvir suas necessidades e promover a integração social na organização, colaboram para um ambiente positivo. Pode-se também implantar sessões de ginástica laboral a fim de reduzir o estresse, lesões por esforços repetitivos (LER) e doenças caracterizadas pelo desgaste de estruturas do sistema musculoesquelético (DORT) e outras doenças decorrentes de atividades laborais (ALVES, 2011).

*Suj. 77: “Não, trabalhamos sempre no improviso”*

*Suj. 45: “Não! Porque estamos sempre trabalhando no improviso”*

*Suj. 13: “Não, as condições de trabalho são ruins”*

As autoras Silva e Cardoso (2016), em sua pesquisa sobre a melhoria do clima organizacional, afirmam que, para promover qualidade de vida e satisfação dos colaboradores, os gestores podem implantar ações/programas como: melhorar a comunicação, implantar a gestão participativa, onde todos discutem as demandas e interagem com os assuntos pertinentes às atividades; implantar cursos de aperfeiçoamento e ministrar palestras motivacionais, visando o crescimento e desenvolvimento pessoal e profissional dos indivíduos; enriquecer os cargos e criar plano de cargos e salários e reestruturar o departamento de recursos humanos, para que sejam setores atuantes dentro da organização.

Servidores relatam também a falta de valorização, desde o reconhecimento do serviço prestado até as progressões que não são atendidas no prazo estipulado, e também a falta de incentivo e valorização para busca de qualificação:

*Suj. 83: “Não, falta valorização a instabilidade do governo atrapalha muito”*

*Suj. 35: “Não, promoção aqui só com politicagem”.*

*Suj. 60: “Não. Não somos valorizados”*

*Suj. 22: “Não. Não há nenhum reconhecimento do trabalho pela Diretoria do Hospital. As pessoas são descartadas quando não fazem parte da cúpula política”*

Este clima organizacional deficiente pode influenciar negativamente no desempenho do trabalho, desestabilizando o ambiente e prejudicando o desenvolvimento e a produção do indivíduo.

*Suj. 47: “Não, cobrança e nada de valorização”*

*Suj. 18: “Não. O sistema da empresa não valoriza o estudo, pesquisa, capacitação e qualificação buscada pelos profissionais, fazendo com que nos sintamos desmotivados.*

Conforme Pontes (2007), as organizações carecem cada vez mais de um quadro de pessoal qualificado e motivado para o cumprimento dos seus objetivos. Uma das estratégias nesse sentido é a geração de oportunidades de desenvolvimento profissional, por meio de um plano de progressão profissional.

*Suj.88: “Aqui nunca se ganha uma promoção, os direitos de progressão e benefícios sempre ficam atrasados”*

*Suj.118: “Aqui só é valorizado quem tem um amigo político, promoção só na politicagem”*

Os fatores influenciadores na motivação e na qualidade de vida são valorização pessoal e profissional, de modo que deve haver respeito e possibilidades para o servidor expandir seus conhecimentos; ascender de cargo e plano de carreira; ter autonomia e integração com a equipe de trabalho; desenvolver boas relações interpessoais; ter união; comunicação; liderança democrática e gestão participativa (MENEZES; GOMES, 2010; ELIAS; NAVARRO, 2006)

Outros servidores relatam insatisfação, porém com algumas considerações, tratando da insatisfação, mas com ponderações quanto ao trabalho desenvolvido:

*Suj.84: “Com o meu trabalho sim, gosto do que faço, faço com dedicação, cuidar de pessoas e muito bom...”*

*Suj.97: “Enfermagem é cuidado e cuidar é o que gosto de fazer”*

*Suj.67: “Estou satisfeito, porque faço trabalho no setor que tenho afinidade”.*

*Suj.114: “Gosto da minha profissão e do que faço em favor do próximo e por ter mais valorização por ser concursada, financeiramente falando. Porém gostaria de estar trabalhando no setor que me identifico mais, mas não consegui isso ainda”.*

Os fatores apresentados na literatura que afetam a QVT e causam insatisfação dos trabalhadores são o estresse causado pelo excesso de trabalho, devido às equipes reduzidas; baixos-salários e poucos benefícios; pressão e cobranças excessivas da supervisão; infraestrutura deficiente, como falta de equipamentos e insumos; condições desumanas de trabalho e a má qualidade da higiene e limpeza do ambiente (SILVA; CARDOSO, 2016; FERREIRA; ALVES; TOSTES, 2009).

Dos 121 respondentes, 57 deles responderam estarem satisfeitos com o serviço prestado, alguns relataram amor à profissão:

*Suj.23 Sim. Devido à grande importância que sei que ele gera ao próximo. Pois mesmo com as dificuldades e insatisfações financeiras saber que fazemos diferença na vida de outras pessoas me leva a satisfação profissional e inclusive pessoal”*

Outros demonstram gratidão pela oportunidade recebida e satisfação pelo emprego e fonte de renda:

*Suj.93: “Sim, e dele que vem o sustento da família”*

*Suj.29: “Sim, pois foi meu primeiro emprego como fisioterapeuta, na UTI consegue ganhar um pouco mais, porem o dinheiro nunca dá”.*

*Suj.72: “Sim, devido atuar na especialização que fiz e pode contribuir para qualidade de vida do paciente”*

No estudo de Oliveira e Silva (2012), realizado com servidores públicos da Saúde na Amazônia, com relação ao fator realização que o trabalho proporciona, a maioria (39%) respondeu que se sentem motivados. Contudo, apesar das limitações, alguns servidores do HRG também manifestaram sentimentos que se assemelham ao referido estudo:

*Suj.9: “Sim. Pela oportunidade de colocar em prática o que mais gosto de fazer: cuidar de pessoas. ”*

Quando questionados se a satisfação interfere na qualidade e produtividade dos serviços prestados, 17% (n=21) dos respondentes afirmaram que não interfere, conforme relatos abaixo.

*Suj.63: “Não interfere porque faço com amor, cuidar dos pacientes me faz sentir útil”*

*Suj.60: “Não, pensando no lado humano é muito bom servir o próximo. Faço o meu trabalho c/amor”*

Segundo Chiavenato (2009), o desempenho humano depende de uma complexidade de fatores que atuam interagindo entre si de maneira extremamente dinâmica. Ele é consequência do estado motivacional e do esforço individual para realizar a tarefa e atingir os objetivos.

Narciso (2017) sugere que quando a empresa tem um clima organizacional bom sua produtividade pode ser maior, uma vez que quando um colaborador está satisfeito tende a se esforçar mais, faltar menos e, conseqüentemente, gerar melhores resultados para empresa. Para Narciso (2017), quando um funcionário se sente satisfeito e reconhecido dentro da organização tende a ter menos necessidade de procurar outro emprego.

Com base na importância contida na satisfação no trabalho no âmbito das instituições de saúde, pensa-se que a avaliação da mesma deve se tornar uma atividade habitual. A satisfação dos profissionais é um dos componentes que integram a definição da qualidade da atenção ministrada (CARRILLO-GARCÍA, 2013).

Chiavenato (2014) complementa afirmando que a satisfação no trabalho ajuda a atrair e reter talentos e bons colaboradores, a manter um clima organizacional agradável, sadio e elevado, a manter os funcionários motivados e conquistar o comprometimento de todos. Também pode-se sugerir que quando um funcionário está satisfeito, o resultado natural é que o cliente se sinta satisfeito.

A maioria, que corresponde a 83% (n=100), afirmou que a satisfação interfere de maneira significativa na qualidade e produtividade dos serviços:

*Suj.81: "Acredito que trabalhar satisfeito é bem melhor"*

*Suj.46: "Claro, profissional satisfeito desempenha com prazer e motivação suas atividades laborais."*

*Suj.2: "Com certeza o trabalho deixa a desejar. Servidor com fome não rende".*

Outro ponto a destacar diz respeito à alimentação. Alguns servidores reclamaram do fornecimento e da má qualidade dos alimentos servidos aos funcionários da Unidade. Autores diversos informam que a qualidade da nutrição oferecida aos servidores é um fator que contribui para o bem-estar e fortalece o sentimento de sua importância para a organização. (MACHADO; BUGMANN, 2009; ALVES, 2011).

A estrutura do local, materiais e condições de trabalho também foram ouvidas nas manifestações dos servidores:

*Suj. 03: “De modo geral falta apoio de nossos governantes em gerir e estruturar melhor nossos hospitais”*

*Suj.25: “Falta de suporte para realização do trabalho. Tanta estrutura física quanto pessoal”*

No estudo de Affonso e Rocha (2010), os servidores reclamaram da falta ou limitação da maioria dos recursos básicos para a realização de suas tarefas, tais como: material de escritório, material de higiene, material hospitalar, de consumo, equipamentos sem manutenção ou danificados, estrutura física precária, necessitando de reparos e que podem ocasionar danos à saúde do trabalhador, dados que corroboram com os obtidos no levantamento realizado no HRG.

É sabido que para o bom desempenho de qualquer atividade é necessário auxílio de equipamentos, no caso do serviço de saúde além de equipamentos é necessário matérias e medicamentos. A falta de algum desses itens já gera perda de produtividade e eficiência do serviço prestado, conseqüentemente, um atendimento de má qualidade.

Para o servidor esta falta de estrutura gera insatisfação, onde mesmo com capacidade técnica e disponibilidade para desenvolver um bom trabalho, não consegue fazê-lo, por não ter apoio da organização.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo foi desenvolvido no Hospital Regional de Gurupi. O objetivo geral buscou analisar o nível de satisfação dos profissionais de saúde servidores do Hospital Regional de Gurupi-Tocantins, a partir da seguinte questão-problema: Os servidores do Hospital Regional de Gurupi (HRG) encontram-se satisfeitos em seu trabalho?

A presente análise descreveu as características sociodemográficas, profissionais e o nível de satisfação dos servidores do HRG.

Os servidores HRG não apresentam nível de satisfação nas dimensões analisadas e avaliadas neste estudo, conforme a percepção dos seus servidores respondentes. Ao calcular a média aritmética global dos resultados obtidos em cada dimensão, observou-se que o nível de satisfação dos servidores é baixo, evidenciando uma insatisfação geral em meio a amostra populacional participante desta pesquisa, com isso conclui-se que os servidores do HRG estão insatisfeitos em seu trabalho.

Dessa forma, os resultados demonstram que há a necessidade de revisão da gestão da unidade, com adição de medidas que objetivem a motivação dos servidores no ambiente organizacional, para melhoria das fragilidades e aumento da motivação dos servidores que integram o quadro de servidores ligados diretamente a área assistencial da saúde.

Sugere-se que a Secretaria de Saúde do Estado do Tocantins realize uma revisão completa e imediata das questões citadas pelos servidores, onde a má gestão, má distribuição do trabalho, o número reduzido de servidores e o não atendimento aos direitos já previstos no PCCS, são as principais queixas que geram insatisfação e desmotivação dos servidores.

É evidente a necessidade de mudanças por parte da gerência da organização, especialmente no que diz respeito à ampliação de recursos humanos e cumprimento de benefícios adquiridos, pois esses foram indicados pelos servidores como fatores que contribuem para a menor satisfação no trabalho e o alto impacto sobre produtividade.

O PCCS uma vez já implantado deverá ser seguido e executado, sendo fundamental para aumentar a satisfação do servidor devido ao seu senso de justiça,

onde o servidor é compensado financeiramente por seus esforços e dedicação à organização.

Outra proposta é que seja utilizado o instrumento de avaliação de satisfação do servidor (Apêndice IV) produto desta pesquisa. Sendo que a sugestão é que esta avaliação seja realizada anualmente e de preenchimento obrigatório, onde a gestão poderá avaliar e monitorar as causas e níveis de satisfação dos servidores, podendo ser estendido as outras unidades hospitalares de supervisão da SESAU, auxiliando a tomada de decisão e a resolução das demandas.

Este estudo possibilitou aprofundar conhecimentos na área de gestão em saúde, sugerindo o aprimoramento das políticas públicas de valorização do servidor público, e melhorias para o órgão do qual integra o quadro de servidores pesquisados, contribuindo também para identificar a importância do tema dentro do contexto organizacional.

A mobilização e sensibilização dos servidores mostraram-se prejudicadas pelo fato do momento de instabilidade governamental vivida pelo Estado na época da coleta de dados, este fato, reduziu o nosso universo de pesquisa de 922 para 598 servidores.

Outro aspecto que consideramos limitador foi quanto à deficiência das respostas dos servidores a pesquisa, muitos nas perguntas abertas não responderam de forma precisa algumas questões, respondendo somente “sim ou não”, aspecto esse que contribuíram para o não atendimento de um dos objetivos da pesquisa. Tal fator, não esperado perante a população estudada, pode ser atribuído a dificuldade de adesão dos servidores a pesquisa, que demonstraram impaciência e pouco interesse, a dificuldade de adesão dos servidores também foi considerada fator limitante na pesquisa.

O servidor público é o pilar da administração pública, sendo sua satisfação um grande desafio para as políticas públicas. Com o constante movimento em busca da excelência na prestação de assistência em saúde com qualidade e segurança é necessário manter servidores satisfeitos, tornando-os capazes de aumentar a sua produtividade, sua autoestima, sua vontade trabalhar e conseqüentemente um aumento da qualidade do serviço prestado, cumprindo a missão do Estado e da gestão pública que é atender com excelência as demandas sociais.

## REFERÊNCIAS

ABRANCHES, Luiz Flaeschen. **Satisfação com o trabalho e comprometimento organizacional de novos servidores públicos**: um estudo de caso na Receita Federal do Brasil. 2011. 135f. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) – Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas da Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, RJ, 2011.

AFFONSO, Ligia Maria Fonseca; ROCHA, Henrique Martins. Fatores organizacionais que geram insatisfação no servidor público e comprometem a qualidade dos serviços prestados. In: SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA, v. 7, Resende, RJ. **Anais**. 2010.

ALBUQUERQUE, Guilherme Souza et al. Satisfação de médicos no trabalho da atenção primária à saúde. **Revista de APS**, São Paulo, v. 20, n. 2, p.221-230, abr/jun. 2018.

ALVES, Everton Fernando. Programas e ações em qualidade de vida no trabalho. **Revista de Saúde, Meio Ambiente e Sustentabilidade**, São Paulo, SP, v. 6, n. 1, p. 60-78, 2011.

ANDRADE, Nahissa Harumi Seino. Introdução dos especialistas em políticas públicas e gestão governamental na Administração Pública brasileira: Análise comparativa da carreira nas esferas estadual e federal. In: CONGRESSO CONSAD DE GESTÃO PÚBLICA, 4 Brasília- DF. **Anais**. 2011.

BARBOSA, Flávia Lorene Sampaio et al. Visão multidimensional da satisfação do trabalho: um estudo em um hospital público piauiense. **REGE-Revista de Gestão**, v. 23, n. 2, p. 99-110, 2016.

BARBOSA, Viviane Santa Rosa; VALDISSER, Cássio Raimundo. A importância da motivação e satisfação dos funcionários: um estudo de caso na Cooperativa dos Produtores de Leite de Iraí de Minas Ltda. **Revista GeTeC**, v. 6, n. 11, 2017.

BARBETTA, Pedro Alberto. Estatística aplicada às ciências sociais. **Ed. UFSC**, 2008  
BASTOS, Antônio Virgílio Bittencourt. **Comprometimento com o trabalho**: a estrutura dos vínculos do trabalhador com a organização, a carreira e o sindicato. Tese (Doutorado em Psicologia) - Universidade de Brasília, Brasília, DF, 1994.

BASTOS, Antônio Virgílio Bittencourt. Comprometimento no trabalho: os caminhos da pesquisa e os seus desafios teórico-metodológicos. In: **Trabalho, organizações e**

**cultura.** Rio de Janeiro: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Psicologia, 1996. p. 94-109.

BERGAMINI, Cecília Whitaker. Motivação: mitos, crenças e mal-entendidos. **Revista de Administração de Empresas - RAE**, São Paulo, v. 30, n. 2, p. 23-34, abr/jun. 1990.

BERGAMINI, Cecília Whitaker. **Psicologia aplicada a administração de empresas.** 3 ed. São Paulo: Atlas, 1982.

BORDIGNON, Maiara et al. (In) satisfação dos profissionais de saúde no trabalho em oncologia. **Revista RENE**, v. 16, n. 3, p. 398-406, 2015.

BORGES, Rayanne Cristhina; OTONI, Thaína A. Chaves; PIRES, Regina Coeli C. Peixoto. Avaliação da qualidade do serviço odontológico prestado pela Faculdade de Odontologia da Universidade de Itaúna, MG, Brasil: visão do usuário. **Revista da Faculdade de Odontologia-UPF**, v. 20, n. 3, 2016.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE. Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012. Diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos. **Diário Oficial da União [da] República Federativa do Brasil**, v. 150, n. 112, 2013.

BRASIL. **Constituição Federal da República Federativa do Brasil de 1988.** Brasília, DF: Câmara dos Deputados. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm)>. Acesso em: 19 set. 2018.

BRASIL. Decreto Lei nº 1.713, de 28 de outubro de 1939. Dispõe sobre o Estatuto dos Funcionários Públicos Cíveis da União. **Diário Oficial**, de 01 de nov.1939.

BRASIL. Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990. Dispõe sobre o Regime Jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF de 12 de dez.1990. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1990/lei-8112-11-dezembro-1990-322161-norma-pl.html>>. Acesso em: 30 mar.2017.

BRITO, Mozar José de; BRITO, Valeria da Glória Pereira. Gestão Estratégica de Recursos Humanos: Um diferencial Competitivo. **Informe Agropecuário**, Belo Horizonte, v. 20, p. 48-50, 2000.

CARDOSO, Alessandra Marques. Como melhorar o clima organizacional dos servidores da saúde, buscando mais qualidade de vida e satisfação. **Revista Científica da Escola de Saúde Pública "Cândido Santiago" - RESAP**, Goiânia, GO, v.2, n.1, p.1-12, 2016.

CARRILLO-GARCÍA, César et al. Influência do gênero e da idade: satisfação no trabalho de profissionais da saúde. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, Ribeirão Preto, SP, v. 21, n. 6, p.1314-1320, 2013.

CARVALHO, Antônio Vieira de. **Administração de recursos humanos**.1ª. Ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2008.

CHIAVENATO, Idalberto. **Comportamento Organizacional**: a dinâmica do sucesso das organizações. 3.ed. Baurueri, SP: Manole, 2014.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**. 7ª reimpressão. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos**. 7ª edição, São Paulo, Editora Atlas,2002.

CHIAVENATO, Idalberto. **Remuneração, benefícios e relações de trabalho**: Como reter talentos na organização. 6. ed. Barueri: Manole, 2009.

CORREA, Maria Sonia Barros Barbosa. **Probabilidade e estatística**. 2ª ed. - Belo Horizonte: PUC Minas Virtual, 2003.

DAVIS, Keith. **Comportamento Humano no Trabalho**. vol. 1. São Paulo: Pioneira, 1992.

DATASUS. Portal de informações de Saúde do SUS. **Internações Hospitalares do SUS por local de internação**. Disponível para acesso em: <<http://tabnet.datasus.gov.br/cgi/tabcgi.exe?sih/cnv/qito.def>> Acesso em: 21 out. 2018.

DESSLER, Gary. **Conquistando comprometimento**: como construir uma força de trabalho competitivo. São Paulo: Makron Books, 1996.

DOURADO, Augusto. A importância do servidor público. **Portal do Servidor Público da Bahia**. Salvador, 2012. Disponível em: <[www.portaldoservidor.ba.gov.br/noticias/orientacao/importancia-do-servidor-publico-artigo-de-augusto-dourado](http://www.portaldoservidor.ba.gov.br/noticias/orientacao/importancia-do-servidor-publico-artigo-de-augusto-dourado)>. Acesso em: 20 de junho de 2016.

DUSSAULT, Gilles. A gestão dos serviços públicos de saúde: características e exigências. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, RJ, v. 26, n. 2, p. 8-19, abr./jun. 1992.

ELIAS, Marisa Aparecida; NAVARRO, Vera Lúcia. 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. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, Ribeirão Preto, SP, v.14, n.4, p. 517-525. 2006.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Dicionário da Língua Portuguesa**. Disponível em: <<https://dicionariodoaurelio.com/satisfacao>>. Acesso em: 12 abr. 2017. FERREIRA, Joaquim et al. Minnesota Satisfaction Questionnaire—Short Form: estudo de adaptação e validação para a população portuguesa. **Psychologica**, n. 51, p. 251-281, 2009.

FERREIRA, Maria Beatriz Guimarães et al. Caracterização do contexto de trabalho e qualidade de vida dos profissionais de estratégia saúde da família. **Cogitare Enferm**, Curitiba, PR, v. 20, n.3, p.565-572. 2015.

FERREIRA, Mário César, ALVES, Luciana; TOSTES, Natalia. Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no serviço público federal: o descompasso entre problemas e práticas gerenciais. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**., v.25, n.3, p.319-327.set. 2009.

FLAUZINO, Dulce Pires; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo. Comprometimento de servidores públicos e alcance de missões organizacionais. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, RJ, v. 42, n.2, p. 253-273, mar. /abr. 2008.

FONSECA, João José Saraiva da. **Metodologia da Pesquisa Científica**. Fortaleza: UEC, 2002.

FRANÇA, Marcos Eduardo de; CAFFÉ FILHO, Hesler Piedade. Motivação no trabalho: Uma Avaliação do nível de satisfação de policiais militares. **Revista de psicologia**, Fortaleza, CE, v. 10, n. 30, p. 40-52, 2016.

FURUCHO, Newton Yasuo. **Servidor Público: A sua importância para a sociedade**. 2012. Disponível em: <[http://semad.piracicaba.sp.gov.br/site/index.php?option=com\\_content&view=article&id=67&catid=9:noticias&Itemid=20](http://semad.piracicaba.sp.gov.br/site/index.php?option=com_content&view=article&id=67&catid=9:noticias&Itemid=20)>. Acesso em: 17 de junho de 2016.

GAIÃO, Ana Filipa da Cruz. **A satisfação no trabalho percebida pelo dietista/nutricionista**. Identidade profissional e organizacional do profissional de nutrição. 87f. Dissertação (Mestrado em Gestão de Serviços de Saúde) – Instituto Universitário de Lisboa, Lisboa, 2013.

GARCIA, Ricardo Alexandre Martins; GIACOMOSSI, Michelli. **Motivação no setor público: um desafio para uma administração eficiente**. 2014. Disponível em: <<http://www.jus.com.br/artigos/31928>>. Acesso em: 5 mar. 2015.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

KLEIN, Fabio Alvim; MASCARENHAS, André Ofenhejm. Motivação, satisfação profissional e evasão no serviço público: o caso da carreira de especialistas em Políticas Públicas e Gestão Governamental. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, RJ, v. 50, n. 1, p. 17-39, 2016.

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

LEAL, Rosângela Maria de Almeida Camarano.; BANDEIRA, Marina Bittencourt; AZEVEDO, Kenya Rodrigues Nézio. Avaliação da qualidade de um serviço de saúde mental na perspectiva do trabalhador: satisfação, sobrecarga e condições de trabalho dos profissionais. **Psicologia: teoria e prática**, São Paulo, SP, v. 14, n. 1, p. 15-25, 2012.

LEITE, Carlos Fernando Faria. **O comprometimento organizacional na gestão pública: um estudo de caso em uma universidade estadual**. 214f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal da Bahia – EFBA, Vitória da Conquista, BA, 2004.

LIMA, Anilton José et al. Um olhar sobre a satisfação no trabalho: estudo em organização multinacional do setor de usinagem no estado de Minas Gerais. **Gestão & Planejamento**, Salvador, BA, v. 16, n. 3, p. 310-325, set. /dez. 2015.

LIMA, Letícia de; PIRES, Denise Elvira Pires de; FORTE Elaine Cristina Novatzki; MEDREIROS, Francini. Satisfação e insatisfação no trabalho de profissionais de saúde da atenção básica. **Esc Anna Nery**, Rio de Janeiro, RJ v.18, n.1, p.17-24.2014.

LIMONGI, França Ana Cristina. **Qualidade de Vida no Trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. São Paulo, Atlas, 2003.

LOURENÇO, Joaquim Carlos et al. Satisfação No Trabalho: Um Estudo De Caso Numa Agência Do Setor Bancário Do Município De Bananeiras–Pé, Brasil. **Observatório de la Economia Latinoamericana**, n. 169, 2012.

MACEDO, Daniele de Sousa; CASSUNDÉ, Fernanda Roda de Souza Araújo. O Desenvolvimento de Competências e o Serviço Público: Um Estudo de Caso sobre Motivação com Funcionários da Prefeitura Municipal de Afrânio-PE. **Revista de psicologia**, Fortaleza, CE, v. 10, n. 30, p. 229-244, 2016.

MACHADO, Mirian Magnus; BUGMANN, Cristiane Andreia. Proposta de melhoria na qualidade de vida no trabalho da empresa Uninformare Informática LTDA. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, SC, v.3, n.2, p.49-73. 2009.

MARÇAL, Camila Zoldan; MELO, F. P.; NARDI, Antônio. Satisfação no trabalho: Um estudo de caso numa empresa terceirizada. **Revista Científica Eletrônica UNISEB**, Ribeirão Preto, SP, v. 1, n. 1, p. 20-35, 2013.

MARCELINO, Gileno Fernandes. Evolução do Estado e reforma administrativa. **Serv. Públ**, Brasília-DF, v.117, n.2, p.105-116, set./dez. 1989.

MARTINEZ, Maria Carmen; PARAGUAY, Ana Isabel Bruzzi Bezerra. Satisfação e saúde no trabalho: aspectos conceituais e metodológicos. **Cadernos de psicologia social do trabalho**, São Paulo, SP, v. 6, p. 59-78, 2003.

MARTINS, Zacarias. **Histórico do Hospital Regional Público De Gurupi** [mensagem pessoal]. Mensagem recebida por millena15@hotmail.com em 26 abr.2017.

MEIRELLES Hely Lopes, **Direito Administrativo**. São Paulo: RT, 2003.

MELO, Márcia Borges de; BARBOSA, Maria Alves; DE SOUZA, Paula Regina. Satisfação no trabalho da equipe de enfermagem: revisão integrativa. **Revista latino-americana de Enfermagem**, v. 19, n. 4, p. 1047-1055, 2011.

MENEZES, Igor Gomes; GOMES, Ana Cristina Passos. Clima organizacional: uma revisão histórica do Construto. **Psicologia em Revista**, Belo Horizonte, MG, v.16, n.1, p.158-179.2010.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.). Pesquisa Social. Teoria, método e criatividade. 18 ed. Petrópolis: Vozes, 2001

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento**. 12 ed. São Paulo: Hucitec; 2010

MINAYO, Maria Cecília de Souza. Análise qualitativa: teoria, passos e fidedignidade. *Ciênc. Saúde coletiva* [online]. 2012, vol.17, n.3, pp.621-626.

MOREIRA, Izadora Joseane Borrajo et al. Perfil sociodemográfico, ocupacional e avaliação das condições de saúde mental dos trabalhadores da Estratégia Saúde da Família em um município do Rio Grande do Sul, RS. **Revista Brasileira de Medicina da Família e Comunidade**, Rio de Janeiro, RJ, v.11, n.38, p.1-12.2016.

NARCISO, Luciana. **Satisfação no trabalho em uma Clínica Odontológica**.25f. Monografia (Graduação em Administração) - Faculdade de Tecnologia e Ciências Sociais Aplicadas. Brasília, DF, 2017.

NEP-HRG. Núcleo de Educação Permanente do Hospital Regional de Gurupi. **Dados – Hospital Regional de Gurupi**. [Mensagem pessoal]. Mensagem recebida por <millena15@hotmail.com> em 20 abr.2017

OLIVEIRA TL; SILVA LCJ. Motivação dos Servidores Públicos: Um Caso na Saúde Pública na Amazônia – **Revista de Administração de Roraima – RARR**, Boa Vista, RR, ed. 2, v.1, p.178-195. 2012.

OLIVEIRA, Kamila Pagel de et al. Retenção de pessoas no setor público mineiro: O caso dos especialistas em políticas públicas e gestão governamental. **Revista de Carreiras e Pessoas**, São Paulo, SP, v.02 n.03. 2012.

OLIVEIRA, Maria Marly de. **Como fazer projetos, relatórios, monografias, dissertações e teses**. 2. ed. Rio de Janeiro: Impetus, 2003

PEREIRA, Aline Lucena Costa; SILVA, Anielson Barbosa da. **As competências gerenciais nas instituições federais de João Pessoa**. 83 f. Monografia (Especialização em Gestão Pública) – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba. João Pessoa, PB. 2011.

PEREIRA, Maurício Gomes. **Epidemiologia: teoria e prática**. 1.ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 1995.

PEREIRA, Valéria Marcondes. **Uma ferramenta para avaliar a qualidade de vida no trabalho dos servidores técnico-administrativos da UNIFEI**. 104f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Itajubá, Itajubá-MG.2003.

PINTO, Michele Nagakami Braule. A importância da qualidade de vida no trabalho para o bem-estar do colaborador. **Psicologado.com**. 2015. Disponível em: <<https://psicologado.com/atuacao/psicologia-organizacional/a-importancia-da-qualidade-de-vida-no-trabalho-para-o-bem-estar-do-colaborador>>. Acesso em: 12. Abr. 2017.

PONTES, Benedito Rodrigues. **Administração de cargos e salários**. São Paulo: LTr, 2007.

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA. **Relação de servidores**. Governo do Estado do Tocantins. Disponível em: <<http://www.transparencia.to.gov.br/>>. Acesso em: 26 fev. 2017.

PRIBERAM. **Dicionário da Língua Portuguesa**. Disponível em :<<https://www.priberam.pt/dlpo/satisfacao>>. Acesso em 12.abr.2017

REBOUÇAS, Denise; LEGAY, Leticia Fortes; ABELHA, Lúcia. Satisfação com o trabalho e impacto causado nos profissionais de serviço de saúde mental. **Revista de Saúde Pública**, São Paulo, SP, v. 41, p. 244-250, 2007.

RIBEIRO, Myla Crysthie Carvalho; OLIVEIRA, Erik Silva. Motivação No Setor Público: Elemento fundamental para a qualidade da Administração Pública da Secretaria Municipal de Saúde de Itaperuna/RJ. **Revista Transformar**, Itaperuna, RJ, v. 8, n. 8, p. 264-282, 2016.

ROBBINS, Stephen. **Fundamentos do Comportamento Organizacional**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.

ROCHA, Henrique Martins. Fatores organizacionais que geram insatisfação no servidor público e comprometem a qualidade dos serviços prestados. In: Simpósio De Excelência em Gestão e Tecnologia – SEGet. **Anais**. Resende, RJ, v. 7, 2010.

RODRIGUES, Samara Cabral. **Identidade profissional e nível de satisfação no trabalho de nutricionistas**. 2015. 36 f. Monografia (Bacharelado em Nutrição)— Universidade de Brasília, Brasília, 2015.

RUVIARO, Maione de Fátima Silva; BARDAGI, Marucia Patta. Síndrome de burnout e satisfação no trabalho em profissionais da área de enfermagem do interior do RS. **Barbarói**, Santa Cruz do Sul, RS, n. 33, p. 194-216. 2010.

SANTOS, Danielle Freitas; DOS SANTOS, Gabriel Marinho Albert. Diagnóstico da motivação e satisfação no trabalho: estudo de caso em ambiente hospitalar. **Brazilian Journal of Development**, v. 4, n. 5, p. 1902-1915, 2018.

SANTOS, José Luís Guedes dos et al. Ambiente de trabalho do enfermeiro na divisão de enfermagem materno-infantil de um hospital universitário. **Revista de Enfermagem do Centro-Oeste Mineiro**, Belo Horizonte, MG, v. 8, 2018.

SENA, Andrea Lara Costa et al. Acolhimento e satisfação do usuário na estratégia de saúde da família: uma experiência de êxito. **Revista de APS**, Juiz de Fora, MG, v. 18, n. 2, p.134-140. 2016.

SENA, Romeika Carla Ferreira de. **Ideação suicida, estados depressivos e satisfação no trabalho de profissionais de enfermagem da urgência e emergência em hospitais do Rio Grande do Norte**. 2018. 86f. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) - Centro de Ciências da Saúde, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2018.

SESAU. Secretaria Estadual de Saúde do Tocantins. **Hospitais Estaduais**. Disponível em: <<http://saude.to.gov.br/atencao-a-saude/gestaohospitalar/hospitaisestaduais/#sthash.czOGVgT1.dpuf>>. Acesso em 12 de junho de 2017.

SILVA, Ana Paula Dias da; CARDOSO, Alessandra Marques. Como melhorar o clima organizacional dos servidores da saúde, buscando mais qualidade de vida e

satisfação. **Revista Científica da Escola de Saúde Pública "Cândido Santiago" - RESAP**, Goiânia, GO, v.2, n.1, p.1-12. 2016

SILVA, Luciana Mara Monti Fonseca et al. Índice de satisfação no trabalho de profissionais da Estratégia de Saúde da Família. **Revista Eletrônica Acervo Saúde**, Ouro Fino, MG, v.10, n.4p. 2055-2064.2018.

SILVA, Maria Jose Buchalle. **Satisfação com o trabalho e comprometimento organizacional: um estudo de caso com os servidores docentes e técnicos administrativos do IFPA - Campus Santarém**. 2016. 65 f., il. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão Pública) - Universidade de Brasília, Brasília, 2016.

SILVA, Maria Rosário Marques et al. **Satisfação profissional: enfermeiros especialistas em enfermagem de reabilitação**. 146f. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) - Instituto Politécnico de Viseu, Escola Superior de Saúde de Viseu. Viseu, PT. 2012

SILVA, Rejane Rodrigues da; TAGLIAPIETRA, Odacir Miguel. A saúde do trabalhador em sua aplicação aos servidores públicos do estado do Paraná. 2010. In: Governo do Paraná (Org.) **Gestão de Políticas Públicas no Paraná: Coletânea de**

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias. Satisfação no trabalho. In: SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias. **Medidas do comportamento organizacional**. Porto Alegre: Artmed, 2008.p. 265-274.

SIQUEIRA, Vera Thânia Alves et al. Satisfação no trabalho: indicador de qualidade no gerenciamento de recursos humanos em enfermagem. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, São Paulo, v. 46, n. 1, p. 151-157, 2012.

SOUZA, Selma Chorro de; MELLO, Mônica Seixas de Oliveira. **A evolução histórica do serviço público e a necessidade da transformação do servidor público**. Monografia (Especialização em Gestão Pública) - Instituto Federal de Santa Catarina – Florianópolis, SC, 2011.

SPECTOR, Paul. **Psicologia nas organizações**. Tradução de Cid K. M. e Célio K. M. Revisão técnica de Natacha B. dá S. 3 ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

SPECTOR, Paul. **Psicologia nas organizações**. Saraiva, 2006.

TAMBASCO, Letícia de Paula et al. A satisfação no trabalho da equipe multiprofissional que atua na Atenção Primária à Saúde. **Saúde em Debate**, Rio de Janeiro, RJ, v. 41, p. 140-151, 2017.

THEME FILHA, M. M.; COSTA, M. P. S.; GUILAM, M. C. R. Estresse ocupacional e auto avaliação de saúde entre profissionais de enfermagem. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, Ribeirão Preto, SP, mar. / abr. v. 21, n. 2, 2013.

TOCANTINS. Lei n° 1.588, de 30 de junho de 2005. Dispõe sobre o Plano de Cargos, Carreiras e Subsídios dos Profissionais da Saúde do Estado do Tocantins, e adota outras providências. **Diário Oficial [do] Estado de Tocantins**, Palmas, TO, 30 jun. 2005.

TRINDADE, Letícia de Lima et al. Trabalho na estratégia da saúde da família: implicações nas cargas de trabalho de seus profissionais. **Cogitare Enfermagem**, Curitiba, PR, v.19, n.3, p. 528-35. Jul./Set 2014.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

## APÊNDICES

## APÊNDICE I- INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

### SATISFAÇÃO DOS SERVIDORES: O CASO DE UMA UNIDADE E HOSPITALAR DO SUL DO TOCANTINS

#### INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

(Disponível para acesso em:

[http://formsus.datasus.gov.br/site/formulario.php?id\\_aplicacao=32170](http://formsus.datasus.gov.br/site/formulario.php?id_aplicacao=32170))

SATISFAÇÃO DOS SERVIDORES: O CASO DO HOSPITAL REGIONAL PÚBLICO DE GURUPI - TOCANTINS

Formulário | Resultado | Busca Ficha | Alterar Ficha | Imprimir Formulário

#### SATISFAÇÃO DOS SERVIDORES: O CASO DO HOSPITAL REGIONAL PÚBLICO DE GURUPI - TOCANTINS

Prezado Servidor,

Você está convidado a participar de uma pesquisa sobre a satisfação dos servidores Hospital Regional Público de Gurupi (HRPG). A pesquisa é desenvolvida por Millena Xavier, discente de Mestrado em Gestão de Políticas Públicas (GESPOL) da Universidade Federal do Tocantins (UFT), sob orientação do Professor Dr. Marcelo Souza Cleto. O objetivo do estudo é analisar o nível de satisfação dos profissionais de saúde lotados no HRPG, a partir da percepção e contribuição dos próprios servidores. A sua participação é anônima.

Pesquisador responsável: Millena Xavier

Contato Tel.: (63) 98437-5758 E-mail: millena15@hotmail.com

**\* Preenchimento Obrigatório**

**Atenção:** nos campos marcados com 'Visível ao público' não devem ser colocados dados de sua intimidade e privacidade. Clique aqui em caso de dúvidas relativas a este formulário.

#### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

**1) TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE): \***

"O TCLE respeita a pessoa e sua autonomia, permitindo ao indivíduo decidir se quer e como quer contribuir para a pesquisa". (Res. nº. 466/12). Prezado (a) Senhor (a), Eu, Millena Pereira Xavier, aluna de mestrado em Gestão de Políticas públicas – GESPOL, pela UFT abaixo identificado (s), solicito a sua colaboração no sentido de que o senhor faça parte de uma pesquisa que será desenvolvida sob a minha supervisão como pesquisador (a) responsável. Junto com este convite para sua participação voluntária estão explicados a seguir todos os detalhes sobre o trabalho que será desenvolvido para que o (a) senhor (a) entenda sem dificuldades e sem dúvidas os seguintes aspectos: Título: SATISFAÇÃO DOS SERVIDORES: O CASO DO HOSPITAL REGIONAL PÚBLICO DE GURUPI - TOCANTINS Pesquisador responsável: Millena Pereira Xavier Orientador: Professor Drº Marcelo de Souza Cleto Objetivo do estudo: Analisar o nível de satisfação dos profissionais de saúde servidores de um hospital público na região sul do estado do Tocantins. O estudo se justifica por: Pelo fato de que analisar os níveis de satisfação no trabalho de servidores públicos é essencial, por duas razões: essa análise pode ser utilizada para basear a tomada de decisão da gestão, e também contribuir com a literatura, procurando entender os fatores que influenciam tais percepções. (SILVA, 2016). Estudos relacionados à percepção de servidores profissionais da saúde podem oferecer indícios sobre os benefícios ou dificuldades dos serviços de saúde constituem-se como um importante instrumento para investigar, administrar e planejar o trabalho nos serviços de saúde, contribuindo para a organização da assistência mais adequada às demandas dos usuários (BORGES et al., 2016; SENA et al., 2015. A satisfação dos servidores com o próprio desempenho se apresenta como importante subsídio também visto o poder de aferir sobre a qualidade dos serviços prestados, permitindo o avanço no conhecimento sobre a avaliação da satisfação com os serviços oferecidos nas unidades hospitalares. Tal abordagem em hospital público da região sul do estado poderá subsidiar o aperfeiçoamento das políticas públicas voltadas para o atendimento de qualidade. O estudo será iniciado em janeiro de 2018 e terminará em fevereiro de 2018. A pesquisa será feita da seguinte maneira: cada servidor acessará ao formulário online e responderá as questões referentes a satisfação com o trabalho no HRPG. Você foi escolhido para participar desta pesquisa, pelo fato de ser servidor da área assistencial da saúde efetivo e lotado no Hospital Regional Público de Gurupi. Os possíveis riscos e desconfortos: Os riscos inerentes à investigação demonstram-se restritos, visto que a coleta de

dados com os servidores da unidade hospitalar não trará implicações emocionais severas ou físicas. O preenchimento deste questionário poderá expor os participantes a riscos mínimos como cansaço, desconforto pelo tempo gasto no preenchimento do questionário, e ao relembrar algumas sensações diante do vivido com situações altamente desgastantes. Se isto ocorrer você poderá interromper o preenchimento dos instrumentos e retomá-los posteriormente, se assim o desejar. Os benefícios que o (a) senhor (a) deverá esperar com a sua participação, mesmo que não diretamente são: subsidiar o aperfeiçoamento das políticas públicas voltadas para o atendimento de qualidade. Enquanto durar a pesquisa, e sempre que necessário, o(a) senhor(a) será esclarecido (a) sobre cada uma das etapas do estudo telefonando ou nos procurando a qualquer momento durante as 24 horas do dia nos telefones e/ou endereços abaixo descritos, onde nós estaremos disponíveis para quaisquer esclarecimentos. Os participantes da pesquisa não serão identificados em nenhum momento, mesmo quando os resultados desta pesquisa forem divulgados em qualquer forma. O (a) senhor(a) é absolutamente livre para, a qualquer momento, desistir de participar, sem que isso lhe traga qualquer penalidade ou prejuízo. Fica claro que as informações conseguidas através da sua participação nesta pesquisa poderão contribuir para (elaboração de monografia e/ou artigo científico e/ou fim a que a pesquisa se destina). Nós pesquisadores garantimos sua total privacidade, não sendo expostos os seus dados pessoais (nome, endereço e telefone). Quanto a imagens pessoais resultantes de sua participação neste estudo, serão colhidas de forma a preservar a sua integridade total, sem risco de discriminação e/ou estigmatização. Assumimos o compromisso de trazer-lhe os resultados obtidos na pesquisa assim que o estudo for concluído e aproveitamos para informar que a sua participação nesta pesquisa é totalmente voluntária não havendo qualquer previsão de indenização ou ressarcimento de despesas, que correrão sob nossa responsabilidade. Esperando tê-lo informado de forma clara, rubricamos todas as páginas do presente documento que foi elaborado em duas vias sendo uma delas destinada ao senhor. Obs: em caso de denúncia por descumprimento do TCLE, procurar o CEP/UnirG: Fundação UnirG – Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação – Av. Pará, 2432, Quadra 20, Lote 01, Eng. Waldir Lins II, CEP: 77.423-250 Gurupi-TO Telefone: (63) 3612-7602 e-mail: cep@unirg.edu.br .

..... Millena Pereira Xavier, Rua 55 nº515 - Sol Nascente – Gurupi/TO – CEP: 77425050, Cel.: (63) 98437-5758 TERMO DE CONSENTIMENTO Declaro que fui informado (a) dos objetivos, riscos e benefícios da pesquisa acima de maneira clara e detalhada e que compreendi perfeitamente tudo o que me foi informado e esclarecido sobre a minha participação na pesquisa. Estando de posse de minha capacidade psíquica e legal, concordo em participar do estudo de forma voluntária sem ter sido forçado e/ou obrigado e sem receber pagamento em qualquer espécie de moeda. Assino este documento em duas vias com todas as páginas por mim rubricadas. Gurupi, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, ..... Impressão Datiloscópica ou Nome completo, e RG do voluntário da pesquisa (legível) TERMO DE CONSENTIMENTO PARA O REPRESENTANTE LEGAL DO SUJEITO VULNERÁVEL Eu, (nome completo do representante legal) de posse de minha capacidade psíquica e legal, fui informado(a) de maneira clara e detalhada dos objetivos, riscos e benefícios da pesquisa, tendo também sido esclarecido para mim que todos os dados pessoais serão confidenciais. Os pesquisadores afirmaram também que em qualquer momento poderei solicitar novas informações e modificar minha decisão se assim o desejar. Como representante legal de(a) (nome completo do voluntário) autorizo sua participação voluntária no estudo, estando ciente de que não receberei pagamento em qualquer espécie de moeda. Declaro que recebi uma cópia deste termo, que vai por mim rubricado e assinado, ficando a outra em poder dos pesquisadores. Gurupi, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, ..... Nome completo e RG do voluntário da pesquisa (legível)

- Declaro que entendi os objetivos e condições de minha participação na pesquisa e aceito participar.
- Não obrigado.

## Avançar

Clique aqui em caso de dúvidas relativas a este formulário.

Página 1 de 2

SATISFAÇÃO DOS SERVIDORES: O CASO DO HOSPITAL REGIONAL PÚBLICO DE GURUPI - TOCANTINS

Formulário | Resultado | Busca Ficha | Alterar Ficha | Imprimir Formulário

**SATISFAÇÃO DOS SERVIDORES: O CASO DO HOSPITAL REGIONAL PÚBLICO DE GURUPI - TOCANTINS**

**\* Preenchimento Obrigatório**

**Atenção:** nos campos marcados com 'Visível ao público' não devem ser colocados dados de sua intimidade e privacidade. Clique aqui em caso de dúvidas relativas a este formulário.

### Seção A - Fatores Sociodemográficos

2) **Gênero:** \*

- Masculino
- Feminino
- Outro

3) **Idade:** \*

- Entre 18-28 anos
- Entre 29-38 anos
- Entre 39-48 anos
- Entre 49-58 anos
- Mais de 59 anos

4) **Estado Civil:** \*

- Casado
- Solteiro
- Divorciado
- Viúvo
- União estável
- Outro

5) **Filhos:** \*

- Sim
- Não

**Seção B - Caracterização Profissional****6) Setor de Lotação: \*****7) Profissão: \*****8) Titulação: \***

- Técnico
- Graduado
- Especialista
- Mestre
- Doutor
- Pós-doutor
- Outro

**9) A quanto tempo tem a especialidade? \***

- Há menos de 01 ano
- Entre 01 (um) e 02 (dois) anos
- Entre 02 (dois) e 05 (cinco) anos
- Há mais de 05 (cinco) anos
- Não tenho especialidade

**10) Presta serviço essencialmente no âmbito dos cuidados especializados? \***

- Sim
- Não

**11) Jornada de Trabalho: \***

- 20 horas
- 40 horas
- Dedicção Exclusiva
- Outra

**12) Há quanto tempo trabalha nesta instituição: \***

Data de Admissão

- 01 a 02 anos
- 02 a 05 anos
- 05 a 10 anos
- Mais de 10 anos

**13) Renda Familiar: \***

- 01 a 03 salários mínimos
- 04 a 06 salários mínimos
- 07 a 10 salários mínimos
- 10 a 15 salários mínimos
- Acima de 15 salários mínimos

**14) Possui Cargo Administrativo: \***

- Sim
- Não

## 15) Trabalha em outro local: \*

- Sim  
 Não

## Seção C – Caracterização da Satisfação Profissional

Escala de satisfação no trabalho – EST

## 16) No meu trabalho atual sinto-me...

As frases abaixo falam a respeito de alguns aspectos do seu trabalho atual. Indique o quanto você se sente satisfeito ou insatisfeito com cada um deles. Dê suas respostas apontando de 1 a 7 a escala que melhor representa sua opinião. Fonte: Siqueira (2008)

	1	2	3	4	5	6	7
1 - Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho: *	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>					
2- Com o modo como meu chefe organiza o trabalho do meu setor: *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3- Com o número de vezes que já fui promovido nesta empresa: *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4- Com as garantias que a empresa oferece a quem é promovido: *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5- Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho: *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6- Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim: *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7- Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam: *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8- Com o meu salário comparado à minha capacidade profissional: *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9- Com o interesse de meu chefe pelo meu trabalho: *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10- Com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal: *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11- Com a capacidade de meu trabalho absorver-me: *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12 - Com o meu salário comparado ao custo de vida: *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13- Com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço: *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14- Com a maneira como me relaciono com os meus colegas de trabalho: *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15- Com a quantia em dinheiro que eu recebo desta empresa ao final de cada mês: *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16- Com as oportunidades de ser promovido nesta empresa: *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17- Com a quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho: *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18- Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho: *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19- Com o entendimento entre eu e meu chefe: *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20- Com o tempo que eu tenho de esperar para receber uma promoção nesta empresa: *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21- Com meu salário comparado aos meus esforços no trabalho: *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22- Com a maneira como meu chefe me trata: *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23- Com a variedade de tarefas que realizo: *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24- Com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho: *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25- Com a capacidade profissional do meu chefe: *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Seção D- Interferência da Satisfação nos serviços prestados

## 17) Você está satisfeito com seu trabalho? Por quê? \*

## 18) Essa satisfação interfere na qualidade e produtividade dos serviços prestados? \*





**Atenção:** Ao gravar aguarde a tela de confirmação. Somente se aparecer a mensagem de confirmação seus dados terão sido gravados.

Clique aqui em caso de dúvidas relativas a este formulário.

Protocolo: 32170.11a\*rQ3LI5Emg

Página 2 de 2

## APÊNDICE II- TERMO DE TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

(Disponível para acesso em: [http://formsus.datasus.gov.br/site/formulario.php?id\\_aplicacao=32170](http://formsus.datasus.gov.br/site/formulario.php?id_aplicacao=32170))

### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

“O TCLE respeita a pessoa e sua autonomia, permitindo ao indivíduo decidir se quer e como quer contribuir para a pesquisa”. (Res. nº. 466/12).

Prezado (a) Senhor (a), Eu, Millena Pereira Xavier, aluna de mestrado em Gestão de Políticas públicas – GESPOL, pela UFT abaixo identificado (s), solicito a sua colaboração no sentido de que o senhor faça parte de uma pesquisa que será desenvolvida sob a minha supervisão como pesquisador (a) responsável. Junto com este convite para sua participação voluntária estão explicados a seguir todos os detalhes sobre o trabalho que será desenvolvido para que o (a) senhor (a) entenda sem dificuldades e sem dúvidas os seguintes aspectos:

**Título: Satisfação dos Servidores: O caso do Hospital Regional de Gurupi – Tocantins.**

**Pesquisador responsável: Millena Pereira Xavier**

**Orientador: Professor Drº Marcelo de Souza Cleto**

**Objetivo do estudo:** Analisar o nível de satisfação dos profissionais de saúde servidores de um hospital público na região sul do estado do Tocantins.

**O estudo se justifica por:** Pelo fato de que analisar os níveis de satisfação no trabalho de servidores públicos é essencial, por duas razões: essa análise pode ser utilizada para basear a tomada de decisão da gestão, e também contribuir com a literatura, procurando entender os fatores que influenciam tais percepções. (SILVA, 2016). Estudos relacionados à percepção de servidores profissionais da saúde podem oferecer indícios sobre os benefícios ou dificuldades dos serviços de saúde constituem-se como um importante instrumento para investigar, administrar e planejar o trabalho nos serviços de saúde, contribuindo para a organização da assistência mais adequada às demandas dos usuários (BORGES et al., 2016; SENA et al., 2016). A satisfação dos servidores com o próprio desempenho se apresenta como importante subsídio também visto o poder de aferir sobre a qualidade dos serviços prestados, permitindo o avanço no conhecimento sobre a avaliação da satisfação com os serviços oferecidos nas unidades hospitalares. Tal abordagem em hospital público da região sul do estado poderá subsidiar o aperfeiçoamento das políticas públicas voltadas para o atendimento de qualidade. O estudo será iniciado em março de 2018 e terminará em junho de 2018. A pesquisa será feita da seguinte maneira: cada servidor acessará ao formulário online e responderá as questões referentes a satisfação com o trabalho no HRG.

Você foi escolhido para participar desta pesquisa, pelo fato de ser servidor da área assistencial da saúde e lotado no Hospital Regional de Gurupi.

**Os possíveis riscos e desconfortos:** Os riscos inerentes à investigação demonstram-se restritos, visto que a coleta de dados com os servidores da unidade hospitalar não trará implicações emocionais severas ou físicas. O preenchimento deste questionário poderá expor os participantes a riscos mínimos como cansaço, desconforto pelo tempo gasto no preenchimento do questionário, e ao lembrar algumas sensações diante do vivido com situações altamente desgastantes. Se isto

ocorrer você poderá interromper o preenchimento dos instrumentos e retomá-los posteriormente, se assim o desejar.

**Os benefícios que o (a) senhor (a) deverá esperar com a sua participação, mesmo que não diretamente são:** subsidiar o aperfeiçoamento das políticas públicas voltadas para o atendimento de qualidade.

Enquanto durar a pesquisa, e sempre que necessário, o (a) senhor (a) será esclarecido (a) sobre cada uma das etapas do estudo telefonando ou nos procurando a qualquer momento durante as 24 horas do dia nos telefones e/ou endereços abaixo descritos, onde nós estaremos disponíveis para quaisquer esclarecimentos.

Os participantes da pesquisa não serão identificados em nenhum momento, mesmo quando os resultados desta pesquisa forem divulgados em qualquer forma.

O (a) senhor (a) é absolutamente livre para, a qualquer momento, desistir de participar, sem que isso lhe traga qualquer penalidade ou prejuízo. Fica claro que as informações conseguidas através da sua participação nesta pesquisa poderão contribuir para (elaboração de monografia e/ou artigo científico e/ou fim a que a pesquisa se destina). Nós pesquisadores garantimos sua total privacidade, não sendo expostos os seus dados pessoais (nome, endereço e telefone). Quanto a imagens pessoais resultantes de sua participação neste estudo, serão colhidas de forma a preservar a sua integridade total, sem risco de discriminação e/ou estigmatização. Assumimos o compromisso de trazer-lhe os resultados obtidos na pesquisa assim que o estudo for concluído e aproveitamos para informar que a sua participação nesta pesquisa é totalmente voluntária não havendo qualquer previsão de indenização ou ressarcimento de despesas, que correrão sob nossa responsabilidade. Esperando tê-lo informado de forma clara, rubricamos todas as páginas do presente documento que foi elaborado em duas vias sendo uma delas destinada ao senhor. Obs: em caso de denúncia por descumprimento do TCLE, procurar o CEP/UnirG: Fundação UnirG – Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação – Av. Pará, 2432, Quadra 20, Lote 01, Eng. Waldir Lins II, CEP: 77.423-250 Gurupi-TO Telefone: (63) 3612-7602 e-mail: [cep@unirg.edu.br](mailto:cep@unirg.edu.br).

.....  
Millena Pereira Xavier, Rua S5 nº515 - Sol Nascente – Gurupi/TO – CEP: 77425050,  
Cel.: (63) 98437-5758

### **TERMO DE CONSENTIMENTO**

Declaro que fui informado (a) dos objetivos, riscos e benefícios da pesquisa acima de maneira clara e detalhada e que compreendi perfeitamente tudo o que me foi informado e esclarecido sobre a minha participação na pesquisa. Estando de posse de minha capacidade psíquica e legal, concordo em participar do estudo de forma voluntária sem ter sido forçado e/ou obrigado e sem receber pagamento em qualquer espécie de moeda. Assino este documento em duas vias com todas as páginas por mim rubricadas.

Gurupi, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

.....  
Impressão Datiloscópica ou Nome completo, e RG do voluntário da pesquisa (legível)

## APÊNDICE III- MATERIAL PARA SENSIBILIZAÇÃO DOS SERVIDORES

1. **Cartaz** (tamanho A3- 29x42cm)



### **SATISFAÇÃO DOS SERVIDORES: O CASO DO HOSPITAL REGIONAL PÚBLICO DE GURUPI (HRPG)**

**PARTICIPE  
SUA OPINIÃO FAZ TODA A DIFERENÇA!**

Prezado Servidor,  
sua colaboração é fundamental para a avaliação do  
grau de satisfação dos profissionais de saúde do  
HRPG.

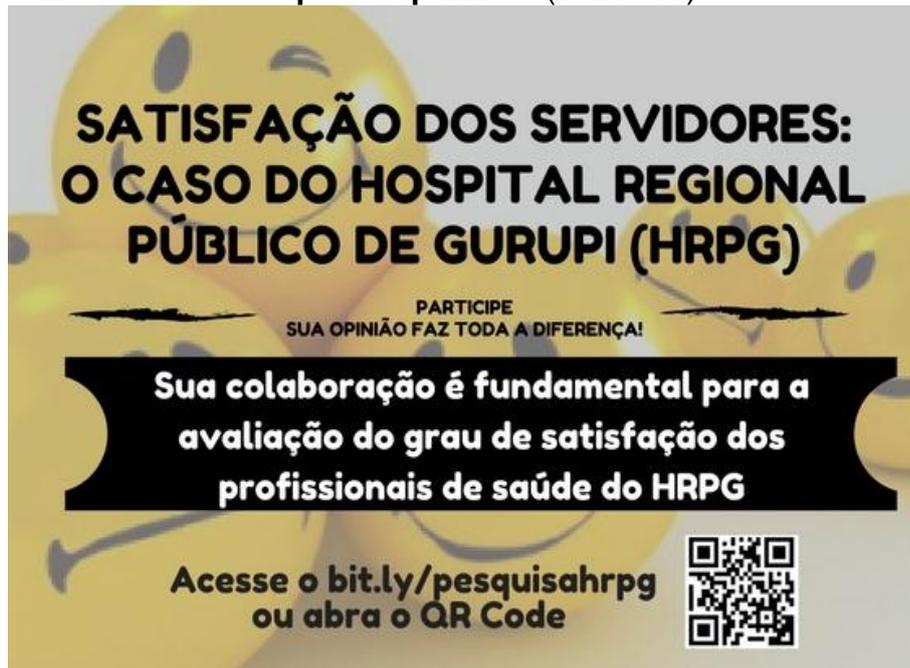
**Como participar:**  
Acesse o [bit.ly/pesquisahrpg](https://bit.ly/pesquisahrpg)  
ou abra o QR Code



Pesquisa desenvolvida por Millena Xavier, discente do Mestrado em Gestão de Políticas Públicas (GESPOL) da Universidade Federal do Tocantins (UFT), sob orientação do Professor Dr. Marcelo Souza Cleto. O objetivo do estudo é analisar o nível de satisfação dos profissionais de saúde lotados no HRPG, a partir da percepção e contribuição dos próprios servidores. Nome do pesquisador responsável: Millena Xavier. Contato com o pesquisador responsável: Tel: (63) 98437-5758 E-mail: millena15@hotmail.com



2. Convite impresso/panfleto (10x15cm)



3. Mídias em redes sociais (Facebook e WhatsApp) e e-mail



**APÊNDICE IV – INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DE  
SERVIDORES DO HOSPITAL DE REFERÊNCIA DE GURUPI-TO.  
ESCALA DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO – EST (SIQUEIRA, 2008)**

As frases abaixo falam a respeito de alguns aspectos do seu trabalho atual. Indique o quanto você se sente satisfeito ou insatisfeito com cada um deles. Dê suas respostas anotando, nos parênteses que antecedem cada frase, aquele número (de 1 a 7) que melhor representa sua resposta.

- 1 = Totalmente Insatisfeito**
- 2 = Muito Insatisfeito**
- 3 = Insatisfeito**
- 4 = Indiferente**
- 5 = Satisfeito**
- 6 = Muito Satisfeito**
- 7 = Totalmente Satisfeito**

**No meu trabalho atual sinto-me...**

( )	Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho.
( )	Com o modo como meu chefe organiza o trabalho do meu setor.
( )	Com o número de vezes que já fui promovido nesta empresa.
( )	Com as garantias que a empresa oferece a quem é promovido.
( )	Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho.
( )	Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim.
( )	Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam.
( )	Com o meu salário comparado à minha capacidade profissional.
( )	Com o interesse de meu chefe pelo meu trabalho.
( )	Com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal.
( )	Com a capacidade de meu trabalho absorver-me.
( )	Com o meu salário comparado ao custo de vida.
( )	Com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço.
( )	Com a maneira como me relaciono com os meus colegas de trabalho.
( )	Com a quantia em dinheiro que eu recebo desta empresa ao final de cada mês.
( )	Com as oportunidades de ser promovido nesta empresa.
( )	Com a quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho.
( )	Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho.
( )	Com o entendimento entre eu e meu chefe.
( )	Com o tempo que eu tenho de esperar para receber uma promoção nesta empresa.
( )	Com meu salário comparado aos meus esforços no trabalho.
( )	Com a maneira como meu chefe me trata.
( )	Com a variedade de tarefas que realizo.
( )	Com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho.
( )	Com a capacidade profissional do meu chefe.

## Análise dos dados e interpretação dos resultados

Pelo fato da EST ser uma medida multidimensional com cinco dimensões, tanto em sua forma completa (25 itens), deverão ser computados cinco escores médios. O cálculo de cada escore médio será obtido somando-se os valores assinalados pelos respondentes em cada um dos itens que integra cada dimensão e, a seguir, divide-se este valor pelo número de itens da dimensão.

Assim, para a forma completa da EST a soma será sempre dividida por cinco. Deve-se ressaltar que o resultado deverá ficar entre 1 e 7. A interpretação dos resultados, tanto os obtidos, deverá considerar que quanto maior for o valor do escore médio, maior será o grau de contentamento ou satisfação do empregado com aquela dimensão de seu trabalho. Assim, valores entre 5 e 7 tendem a indicar satisfação. Por outro lado, valores entre 1 e 3,9 tendem a sinalizar insatisfação, enquanto valores entre 4 e 4,9 informam um estado de indiferença, ou seja, nem satisfeito, nem insatisfeito.

### Dimensões, definições, itens e índices de precisão da EST em sua forma completa com 25 itens.

Dimensões	Definições	Itens	Índices de precisão
Satisfação com os colegas	Contentamento com a colaboração, a amizade, a confiança e o relacionamento mantido com os colegas de trabalho.	1, 6, 14, 17 e 224	0,86
Satisfação com o salário	Contentamento com o que recebe como salário se comparado com o quanto o indivíduo trabalha, com sua capacidade profissional, com o custo de vida e com os esforços feitos na realização do trabalho.	5, 8, 12, 15 e 21	0,92
Satisfação com a chefia	Contentamento com a organização e capacidade profissional do chefe, com o seu interesse pelo trabalho dos subordinados e entendimento entre eles.	2, 9, 19, 22 e 25	0,90
Satisfação com a natureza do trabalho	Contentamento com o interesse despertado pelas tarefas, com a capacidade de elas absorverem o trabalhador e com a variedade das mesmas.	7, 11, 13, 18 e 23	0,82
Satisfação com as promoções	Contentamento com o número de vezes que já recebeu promoções, com as garantias oferecidas a quem é promovido, com a maneira da empresa realizar promoções e com o tempo de espera pela promoção.	3, 4, 10, 16 e 20	0,87

Fonte: Siqueira (2008, p. 269)

**ANEXOS**

**ANEXO A - TERMO DE ANUÊNCIA HOSPITAL REGIONAL DE GURUPI**

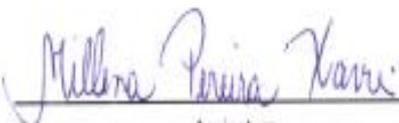
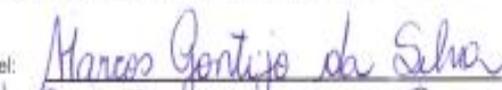
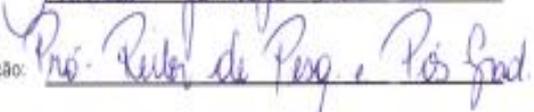
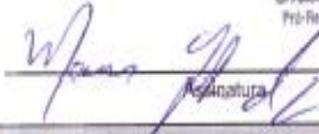
	<b>SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE</b>	<b>ANEXO III</b> <b>Carta de Anuência</b>
<b>Carta de Anuência</b>		
<p>Declaro conhecer o projeto de pesquisa intitulado <b>SATISFAÇÃO DOS SERVIDORES: O CASO DO HOSPITAL REGIONAL PÚBLICO DE GURUPI - TOCANTINS</b>, sob a responsabilidade da pesquisadora Millena Pereira Xavier, CPF nº 735.668.531-00, a ser executado no Hospital Regional Público de Gurupi.</p>		
<p>Declara apoio à realização do projeto de pesquisa intitulado:</p>		
<p>Esta carta de anuência está condicionada ao cumprimento das determinações éticas da Resolução CNS nº: 466/2012 e o projeto somente poderá iniciar nesta Unidade de Saúde mediante sua aprovação documental pelo Comitê de Ética em Pesquisa.</p>		
<p>No caso do não cumprimento, há liberdade de retirar esta anuência a qualquer momento sem incorrer penalização alguma.</p>		
<p>Declaro ainda conhecer e cumprir as Resoluções Éticas Brasileiras, em especial a Resolução CNS nº: 466/2012. Esta instituição está ciente de suas co-responsabilidades como instituição co-participante do presente projeto de pesquisa, e de seu compromisso no resguardo da segurança e bem-estar dos sujeitos de pesquisa nela recrutados, dispondo de infra-estrutura necessária para a garantia de tal segurança e bem-estar, autorizo sua execução, desde que o projeto seja aprovado por Comitê de Ética em Pesquisa.</p>		
<p>Gurupi-TO, <u>30 / agosto / 2017</u>.</p>		
<p>Dr. Ronaldo Messias Lope Diretor Geral - HRGurupi</p>		
<hr/> <p>Diretor(a) da Unidade de Saúde</p>		

## ANEXO B - FOLHA DE ROSTO



MINISTÉRIO DA SAÚDE - Conselho Nacional de Saúde - Comissão Nacional de Ética em Pesquisa - CONEP

### FOLHA DE ROSTO PARA PESQUISA ENVOLVENDO SERES HUMANOS

1. Projeto de Pesquisa: SATISFAÇÃO DOS SERVIDORES: O CASO DE UMA UNIDADE HOSPITALAR DO SUL DO TOCANTINS			
2. Número de Participantes da Pesquisa: 244			
3. Área Temática:			
4. Área do Conhecimento: Grande Área 4. Ciências da Saúde, Grande Área 8. Ciências Sociais Aplicadas			
<b>PESQUISADOR RESPONSÁVEL</b>			
5. Nome: Milena Pereira Xavier			
6. CPF: 735.868.531-00	7. Endereço (Rua, n.º): Rua 06 WALDIR LINS I QD 38 LT16 GURUPI TOCANTINS 77423140		
8. Nacionalidade: BRASILEIRO	9. Telefone: 63984375758	10. Outro Telefone:	11. Email: milena15@hotmail.com
<p>Termo de Compromisso: Declaro que conheço e cumprirei os requisitos da Resolução CNS 466/12 e suas complementares. Comprometo-me a utilizar os materiais e dados coletados exclusivamente para os fins previstos no protocolo e a publicar os resultados sejam eles favoráveis ou não. Aceito as responsabilidades pela condução científica do projeto acima. Tenho ciência que essa folha será anexada ao projeto devidamente assinada por todos os responsáveis e fará parte integrante da documentação do mesmo.</p>			
Data: <u>22</u> / <u>11</u> / <u>17</u>		 Assinatura	
<b>INSTITUIÇÃO PROPONENTE</b>			
12. Nome: Fundação UNIRG/ Faculdade UNIRG	13. CNPJ: 01.210.830/0001-06	14. Unidade/Órgão:	
15. Telefone: (63) 3612-7670	16. Outro Telefone:		
<p>Termo de Compromisso (do responsável pela instituição): Declaro que conheço e cumprirei os requisitos da Resolução CNS 466/12 e suas Complementares e como esta instituição tem condições para o desenvolvimento deste projeto, autorizo sua execução.</p>			
Responsável:	 CPF: <u>947.216.501-91</u>		
Cargo/Função:	 Pró-Reitor de Pesquisa e Pós-Graduação		
Data: <u>22</u> / <u>11</u> / <u>17</u>	 Assinatura		
<b>PATROCINADOR PRINCIPAL</b>			

## ANEXO C- PARECER DE APROVAÇÃO CEP

CENTRO UNIVERSITÁRIO  
UNIRG



### PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

#### DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

**Título da Pesquisa:** SATISFAÇÃO DOS SERVIDORES: O CASO DE UMA UNIDADE HOSPITALAR DO SUL DO TOCANTINS

**Pesquisador:** Millena Pereira Xavier

**Área Temática:**

**Versão:** 3

**CAAE:** 80337917.3.0000.5518

**Instituição Proponente:** Fundação UNIRG/ Faculdade UNIRG

**Patrocinador Principal:** Financiamento Próprio

#### DADOS DO PARECER

**Número do Parecer:** 2.514.348

#### Apresentação do Projeto:

Trata-se de um estudo de caso do tipo exploratório descritivo, com abordagem qualitativa e quantitativa, onde a coleta de dados será realizada entre os meses de janeiro e fevereiro de 2018, no Hospital Regional Público de Gurupi (HRPG) com o objetivo de analisar o nível de satisfação dos profissionais de saúde servidores. Para a coleta de dados será utilizado como instrumento o questionário estruturado

disponibilizado através da plataforma web do FormSus ([http://formsus.datasus.gov.br/site/formulario.php?id\\_aplicacao=32170](http://formsus.datasus.gov.br/site/formulario.php?id_aplicacao=32170)), composto por 15 (quinze) questões objetivas e 02 (duas) questões abertas, divididas em 04 (quatro) seções. Na análise dos dados coletados nas seções A e B do questionário será utilizado o método da estatística descritiva (frequências, média e desvio padrão). Para análise da EST deverão ser computados cinco escores médios, para análise da Seção D será utilizado método de análise de conteúdo. Traz como hipótese: Os servidores do Hospital Regional Público de Gurupi estão satisfeitos com o trabalho

#### Objetivo da Pesquisa:

OBJETIVO PRIMÁRIO

Analisar o nível de satisfação dos profissionais de saúde servidores de um hospital público na região sul do estado do Tocantins;

**Endereço:** Av. Rio de Janeiro nº 1585

**Bairro:** Centro

**CEP:** 77.403-090

**UF:** TO

**Município:** GURUPI

**Telefone:** (63)3612-7645

**Fax:** (63)3612-7602

**E-mail:** cep@unirg.edu.br



*Handwritten signature in blue ink.*

Continuação do Parecer: 2.514.348

#### OBJETIVOS SECUNDÁRIOS

- 1- Identificar o perfil sociodemográficos dos servidores;
- 2- Identificar o perfil profissional dos servidores;
- 3- Identificar setores organizacionais com baixos níveis de satisfação

#### **Avaliação dos Riscos e Benefícios:**

Os riscos e benefícios foram avaliados e ponderados conforme a resolução 466/2012.

#### **Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:**

Os questionamentos e pendências apontados no parecer 2.500.882 foram respondidos e sanados.

#### **Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:**

Estão de acordo com a resolução 466/2012.

#### **Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:**

O projeto segue as normas da resolução 466 não apresentando violações éticas quanto aos quesitos. Sendo assim, o projeto está aprovado por este comitê para a sua execução.

#### **Considerações Finais a critério do CEP:**

Prezados autores, os pontos e questionamentos assinalados no processo de relatoria foram descritos suficientemente, discutidos e votados pelos membros deste comitê. O projeto segue as normas da resolução 466, sendo assim está aprovado para a sua execução.

#### **Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:**

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1038410.pdf	20/02/2018 15:03:39		Aceito
Outros	RespostaaoParecer.pdf	20/02/2018 15:01:52	Millena Pereira Xavier	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	projetodepesquisamillena21denovembro2017enviadoaocepUnirG20defevereiro2018.docx	20/02/2018 14:50:35	Millena Pereira Xavier	Aceito
Folha de Rosto	Scan_20171122_154739.pdf	22/11/2017 16:49:06	Millena Pereira Xavier	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento /	TCLE21denovembroenviadoaocepunirg.docx	22/11/2017 09:40:47	Millena Pereira Xavier	Aceito

**Endereço:** Av. Rio de Janeiro nº 1585

**Bairro:** Centro

**CEP:** 77.403-090

**UF:** TO

**Município:** GURUPI

**Telefone:** (63)3612-7645

**Fax:** (63)3612-7602

**E-mail:** cep@unirg.edu.br



CENTRO UNIVERSITÁRIO  
UNIRG



Continuação do Parecer: 2.514.348

Justificativa de Ausência	TCLE21denovembroenviadoaocepunirg.docx	22/11/2017 09:40:47	Millena Pereira Xavier	Aceito
Declaração de Instituição e Infraestrutura	TermodeAnuenciaHRG.pdf	22/11/2017 09:39:18	Millena Pereira Xavier	Aceito

**Situação do Parecer:**

Aprovado

**Necessita Apreciação da CONEP:**

Não

GURUPI, 26 de Fevereiro de 2018

Assinado por:

Wataro Nelson Ogawa  
(Coordenador)

Endereço: Av. Rio de Janeiro nº 1585  
 Bairro: Centro CEP: 77.403-090  
 UF: TO Município: GURUPI  
 Telefone: (63)3612-7645 Fax: (63)3612-7602 E-mail: cep@unirg.edu.br



PA 03



HL