

ARTIGO ORIGINAL

Nível de satisfação dos profissionais médicos quanto ao seu ambiente de trabalho em organização social de saúde de assistência ao sistema único de saúde do Brasil

Satisfaction level of physicians working in a social health organization of Unified Health System In Brazil



Fabio Pegorari¹, Flávio Morgado², Beatriz da Costa Aguiar Alves¹, Ligia Ajaime Azzalis³, Virginia Berlanga Campos Junqueira³, Maria Teresa André Vicente⁴, Fernando Luiz Affonso Fonseca¹

¹Laboratório de Análises Clínicas da Faculdade de Medicina do ABC

²Ciências Médicas da PUC, R. Jouberte Wey

³Departamento de Ciências Biológicas da Universidade Federal de São Paulo, UNIFESP

⁴Ministério da Saúde de Angola

Corresponding author:
profferfonseca@gmail.com

Manuscrito recebido: Setembro 2017
Manuscrito aceito: Novembro 2017
Versão online: Dezembro 2017

Resumo

Introdução: A avaliação de um sistema de trabalho se dá a partir da capacidade de adaptação do trabalho ao homem e do homem ao trabalho. Um dos aspectos que interferem na capacidade de adaptação é a satisfação no trabalho como a integração, a autonomia, a motivação, o envolvimento e a utilização das capacidades físicas e mentais.

Objetivo: Analisar nível de satisfação dos profissionais médicos quanto ao seu ambiente de trabalho em Organização Social de Saúde de assistência ao sistema único de saúde do Brasil

Método: Trata-se de um estudo transversal, exploratório e descritivo. Para coleta de dados, utilizou-se um instrumento contendo 36 questões acerca dos indicadores: material, pessoal, qualidade e social, enviado por meio da plataforma Google Docs.

Resultados: Participaram da pesquisa 51 médicos. Verificou-se a existência de associações significativas entre satisfação quanto ao ambiente do trabalho do médico e relacionamento com a equipe de trabalho, gerência da unidade e reconhecimento profissional.

Conclusão: A satisfação no ambiente de trabalho do profissional médico na Organização Social de Saúde (OSS) esteve associada aos fatores internos, assim como a necessidade do seu reconhecimento profissional pela política de gestão da OSS.

Palavras-chave: satisfação, ambiente de trabalho, organização social de saúde, médico

Suggested citation: Pegorari F, Morgado F, Alves BCA, Azzalis LA, Junqueira VBC, Vicente MTA, et al. Satisfaction level of physicians working in a social health organization of Unified Health System In Brazil. *J Hum Growth Dev.* 2017; 27(3): 322-331. DOI: <http://dx.doi.org/10.7322/jhgd.125095>

■ INTRODUÇÃO

A avaliação de um sistema de trabalho se dá a partir da capacidade de adaptação do trabalho ao homem e do homem ao trabalho^{1,2}. Um dos aspectos que interferem na capacidade de adaptação é a satisfação no trabalho como a integração, a autonomia, a motivação, o envolvimento e a utilização das capacidades físicas e mentais³.

A satisfação laboral é definida como o resultado da avaliação que o colaborador tem sobre o seu trabalho e a realização de seus valores por meio dessa atividade, sendo uma emoção positiva de bem-estar. Essas necessidades de sobrevivência e sentir-se bem são considerações comuns a todos, porém os valores diferem de pessoas⁴.

O conceito de satisfação no trabalho se dá a uma atitude geral de uma pessoa em relação ao seu trabalho, envolvendo suas relações no local, até mesmo as relações de poder; o ambiente; a organização do trabalho; as políticas e programas de gestão da empresa; suas tecnologias; metas, objetivos e interesses; seu ambiente econômico-financeiro; sua história e os desejos dos colaboradores no sentido singular e coletivo⁵.

A expressão satisfação deriva do julgamento de um indivíduo entre sua vida profissional e sua profissão. A satisfação com a vida implica contentamento ou aceitação por parte dos indivíduos e as condições de sua existência que está associada à maneira como percebem a realização daquilo que desejam ou precisam. A desigualdade percebida pode contribuir substancialmente para a insatisfação profissional⁶.

A frase “funcionários felizes são funcionários mais produtivos” geralmente é verdadeira. Essa especulação iniciou-se nos anos de 1930 e 1940, principalmente pela contribuição dos estudos de Hawthorne orientados por pesquisadores na Western Electric. A partir desses resultados os gestores passaram a concentrar-se nas condições e ambiente de trabalho para que seus funcionários fossem mais felizes. Na década de 1980, alguns autores realizaram a revisão da análise dessa pesquisa rotulando-a como ‘ilusória’, pois indicaram que a relação entre a satisfação no trabalho e o desempenho não era consideravelmente alta. Porém, mais recentemente, foram feitos mais de 300 estudos sobre essa mesma análise, corrigindo erros da revisão anterior e, assim, instigando a correlação da satisfação e o desempenho no trabalho como razoavelmente alta⁷.

Para as empresas bem-sucedidas tornou-se essencial fazer do ambiente de trabalho um local agradável, pois ele torna mais fácil o relacionamento interpessoal e melhora a produtividade. Ainda reduz acidentes, doenças, absenteísmo e rotatividade do pessoal⁸.

Trabalhar envolve relações, as quais podem resultar em satisfação ou podem causar sofrimento. O trabalho na saúde é um trabalho especial de cuidado humano e desenvolvido, majoritariamente, na forma de

trabalho coletivo. Um trabalho deste tipo implica em relações entre profissionais e usuários dos serviços e seus familiares, assim como em relações entre os componentes das equipes e entre profissionais e gestores^{8,9}.

Estudo realizado sobre os efeitos moderadores da satisfação no trabalho e a motivação dos médicos para aderir às diretrizes de prática clínica, relata que os profissionais insatisfeitos com o trabalho foram menos dispostos a aderir às diretrizes quando trabalham sob pressões sociais para cumpri-las, em contraponto aos médicos satisfeitos que não houveram mudanças negativas comportamentais. A satisfação profissional dos médicos pode ajudar na identificação e elaboração de intervenções, se esses estiverem satisfeitos com sua prática¹⁰.

Ao longo das duas últimas décadas do século passado, assistiu-se a um intenso debate sobre a crise fiscal do Estado, suas implicações sobre o processo de financiamento das políticas públicas e as possíveis alternativas ao problema. No limite, este debate expressou o enfrentamento entre concepções sobre o papel do Estado e os padrões de intervenção sobre a sociedade. A partir do debate iniciado nos anos 1990 no Brasil, quanto à necessidade de uma dada reestruturação do Estado, uma grande quantidade de energia e de produção teórica foi mobilizada em relação ao tema¹¹.

No Brasil, a expressão concreta deste debate está representada no Plano Diretor de Reforma do Aparelho do Estado (PDRAE), proposto pelo Ministério da Administração e Reforma do Estado (MARE) do governo FHC¹².

Na área de saúde do governo do Estado de São Paulo, fez-se uma opção por experimentar um novo modelo de gestão para algumas de suas unidades hospitalares, com a implantação de Organizações Sociais de Saúde (OSSs), gerenciadas por entidades públicas não estatais, submetidas a contratos de gestão, que são acompanhados e avaliados por estrutura da Secretaria Estadual de Saúde, criada especificamente para este fim¹³.

As OSSs são definidas como entidades de interesse e de utilidade pública, associações sem fins lucrativos, surgidas da qualificação de pessoas jurídicas de direito privado, nas atividades de ensino, pesquisa tecnológica, desenvolvimento tecnológico, proteção e preservação do meio ambiente^{14,15}.

A satisfação de médicos no ambiente de trabalho em uma Organização Social de Saúde pode contribuir para uma assistência qualificada, possibilitando menor índice de eventos adversos à saúde dos pacientes.

Portanto, o objetivo é analisar o nível de satisfação dos profissionais médicos quanto ao seu ambiente de trabalho em organização social de saúde de assistência ao sistema único de saúde do Brasil.

■ MÉTODO

Trata-se de um estudo transversal, prospectivo, exploratório e descritivo. Tendo como lócus uma OSS localizada em São Paulo, Brasil. Utilizou-se como base para análise dos dados um questionário referente à

satisfação no trabalho dos médicos, aplicado via endereço eletrônico. O mesmo foi composto por 36 questões a todos os profissionais médicos (n=64) de diferentes especialidades. As questões foram divididas com os

indicadores: material, pessoal, qualidade e social.

A coleta de dados foi realizada mediante aplicação de um questionário, enviado para os profissionais médicos por meio da plataforma Google Docs. Esse instrumento é composto por questões acerca da satisfação médica no ambiente de trabalho, com as opções de resposta “concordo”, “discordo”, “não concordo e nem discordo”. Os e-mails foram enviados aos (n=64) médicos por oito tentativas. Após a oitava tentativa sem respostas, os profissionais que não responderam foram excluídos, havendo, portanto 13 perdas amostrais. O contato com

os profissionais ocorreu de abril de 2014 a julho de 2016.

A análise estatística descritiva foi apresentada com resultados em tabelas e frequência absoluta e relativa, associando a satisfação do profissional médico segundo o tempo laboral, número de locais de trabalho, relacionamento com a equipe e gerência da Unidade de Saúde e seu reconhecimento profissional, foi utilizado o teste qui-quadrado, sendo que para todas as análises utilizou-se nível de confiança de 95%, utilizando o programa de estatística Stata versão 11.0.

■ RESULTADOS

Participaram do estudo 51 médicos vinculados à OSS. Após a coleta dos dados, realizou-se a tabulação e foram apresentadas cinco tabelas com descrições

específicas e os principais resultados da pesquisa (Tabela 1, Tabela 2, Tabela 3, Tabela 4 e Tabela 5).

Tabela 1: Caracterização Médicos que compõem o quadro de funcionários da Organização Social de Saúde (OSS) da cidade: Santo André, SP, Brasil, 2017

Variables	N	%
Sexo		
Masculino	25	49,1
Feminino	26	50,9
Faixas Etárias		
20 - 29 anos	3	5,9
30 - 39 anos	26	51,0
40 - 49 anos	12	23,5
50 - 59 anos	3	5,9
Mais de 60 anos	7	13,7
Estado civil		
Casado	30	58,9
Solteiro	17	33,3
Divorciado	2	3,9
União Consensual	2	3,9
Número de filhos		
Nenhum	27	52,9
1 ou 2 filhos	20	39,3
3 ou 4 filhos	4	7,8
Naturalidade		
Interior de São Paulo	11	21,6
Município de São Paulo	30	58,8
Outros Estados	8	15,7
Outros Países	2	3,9
Meio de Locomoção		
Metrô	1	2,0
Carro	50	98,0

Tabela 2: Caracterização quanto à formação e tempo de serviço na Organização Social de Saúde (OSS) da cidade: Santo André, SP, Brasil, 2017

Variáveis	n	%
Tipo de Instituição que cursou		
Pública	12	23,5

Privada	39	76,5
Quanto tempo de conclusão da graduação em medicina		
Até 4 anos	1	2,0
5 a 14 anos	29	56,9
15 a 24 anos	12	23,5
25 a 34 anos	4	7,8
Mais de 35 anos	5	9,8
Quanto tempo você leva para chegar ao trabalho?		
Menos de 1 hora	14	27,4
De 30 minutos a 1 hora	26	51,0
De 1 hora a 1 hora e meia	11	21,6
Há quanto tempo você trabalha na Unidade de Saúde?		
Menos de 1 ano	9	17,6
De 1 a 2 anos	6	11,8
De 3 a 4 anos	8	15,7
De 7 a 8 anos	10	19,6
De 9 a 10 anos	6	11,8
Mais de 10 anos	12	23,5
Qual sua forma de contratação na Unidade de Saúde?		
CLT	47	92,2
Outros	4	7,8
Quantos cursos de capacitação participou na Unidade de Saúde?		
De 1 a 2 cursos	38	74,5
De 3 a 4 cursos	6	11,8
De 5 a 6 cursos	2	3,9
De 6 a 7 cursos	2	3,9
Mais de 10 cursos	3	5,9
Trabalhou em outra Unidade de Saúde fora da Região do ABC?		
Não	19	37,3
Sim	32	62,7
Em quantos locais você trabalha atualmente, incluindo esta Unidade de Saúde da OSS?		
1 local	5	9,8
2 locais	6	11,8
3 locais	14	27,4
4 ou mais locais	25	49,0
Nenhum	1	2,0

Tabela 3: Descrição da satisfação quanto ao ambiente de trabalho, Santo André, SP, Brasil.

Variável	n	%
Faço aquilo que gosto		
Concordo	47	92,1
Discordo	1	2,0
Nem concordo nem discordo	3	5,9
O treinamento que recebo é suficiente para realizar minhas atividades?		
Concordo	28	54,9
Discordo	11	21,6

Nem concordo nem discordo	12	23,5
O trabalho que exerço, há muita tensão?		
Concordo	36	70,6
Discordo	3	5,9
Nem concordo nem discordo	12	23,5
No exercício de minhas atividades, contam meu potencial e experiências?		
Concordo	48	94,1
Discordo	1	2,0
Nem concordo nem discordo	2	3,9
O trabalho na Unidade de Saúde permite que eu melhore meus conhecimentos?		
Concordo	40	78,4
Discordo	6	11,8
Nem concordo nem discordo	5	9,8
O ambiente físico da unidade em que trabalho compromete meus resultados?		
Concordo	22	43,2
Discordo	14	27,4
Nem concordo nem discordo	15	29,4
Disponho de materiais necessários para realizar meu trabalho?		
Concordo	15	29,4
Discordo	24	47,1
Nem concordo nem discordo	12	23,5
Há critérios e procedimentos adequados para o não desperdício de material?		
Concordo	14	27,4
Discordo	20	39,2
Nem concordo nem discordo	17	33,4
Considero que os meus serviços possuem a qualidade necessária?		
Concordo	29	56,9
Discordo	7	13,7
Nem concordo nem discordo	15	29,4
Considero que os serviços prestados pelos demais colegas possuem a qualidade necessária?		
Concordo	21	41,2
Discordo	12	23,5
Nem concordo nem discordo	18	35,3
Na minha equipe médica o paciente é bem atendido?		
Concordo	40	78,4
Discordo	1	2,0
Nem concordo nem discordo	10	19,6
Os profissionais da equipe médica discutem as dificuldades encontradas no trabalho?		
Concordo	44	86,3
Discordo	2	3,9
Nem concordo nem discordo	5	9,8
Tenho bom relacionamento com os colegas de equipe?		
Concordo	49	96,1
Nem concordo nem discordo	2	3,9
Tenho bom relacionamento com a gerência/ chefia?		
Concordo	43	84,3

Discordo	2	3,9
Nem concordo nem discordo	6	11,8
A equipe médica realiza reuniões regularmente entre os colegas?		
Concordo	33	64,7
Discordo	13	25,5
Nem concordo nem discordo	5	9,8
A diretoria da Unidade de Saúde realiza reuniões regularmente junto aos profissionais?		
Concordo	10	19,6
Discordo	29	56,9
Nem concordo nem discordo	12	23,5
Pretendo trabalhar por longo tempo nesta Unidade de Saúde?		
Concordo	34	66,7
Discordo	6	11,7
Nem concordo nem discordo	11	21,6
Meu trabalho é reconhecido pela comunidade?		
Concordo	34	66,7
Discordo	8	15,7
Nem concordo nem discordo	9	17,6
Meu trabalho é reconhecido pela gerência/chefia?		
Concordo	30	58,8
Discordo	10	19,6
Nem concordo nem discordo	11	21,6
Acredito que os resultados desta pesquisa serão bem utilizados?		
Concordo	38	74,5
Discordo	1	2,0
Nem concordo nem discordo	12	23,5

Tabela 4: Associação da satisfação do profissional médico segundo seu relacionamento com a equipe de trabalho, com a gerência da Unidade de Saúde e seu reconhecimento, Santo André, SP, Brasil, 2017

Variáveis	Faço aquilo que gosto			p*
	Concordo	Discordo	Nem concordo nem discordo	
		n (%)		
Tenho bom relacionamento com os colegas de equipe?				
Concordo	46 (93,9)	0 (0,0)	3 (6,12)	<0,001
Nem concordo nem discordo	1 (50,0)	1 (50,0)	0 (0,0)	
Tenho bom relacionamento com a gerência/chefia?				
Concordo	41 (95,3)	0 (0,0)	2 (4,7)	0,005
Discordo	1 (50,0)	0 (0,0)	1 (50,0)	
Nem concordo nem discordo	5 (83,3)	1 (16,7)	0 (0,0)	
Meu trabalho é reconhecido pela gerência/chefia?				
Concordo	30 (100,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	0,037
Discordo	7 (70,0)	1 (10,0)	2 (20,0)	
Nem concordo nem discordo	10 (90,9)	0 (0,0)	1 (9,1)	

*Qui-quadrado.

Tabela 5: Associação da satisfação do profissional médico segundo o tempo de trabalho e o número de locais de trabalho. Santo André, SP, Brasil

Variáveis	Faço aquilo que gosto			p*
	Concordo	Discordo	Nem concordo nem discordo	
			n (%)	
Há quanto tempo você trabalha na Unidade de Saúde?				
Menos de 1 ano	9 (100,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	0,729
De 1 a 2 anos	6 (100,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	
De 3 a 4 anos	7 (87,5)	0 (0,0)	1 (12,5)	
De 7 a 8 anos	10 (100,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	
De 9 a 10 anos	5 (83,3)	0 (0,0)	1 (16,7)	
Mais de 10 anos	10 (83,3)	1 (8,3)	1 (8,3)	
Em quantos locais você trabalha atualmente, incluso esta Unidade de Saúde?				
1 local	5 (100,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	0,881
2 locais	6 (100,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	
3 locais	12 (85,7)	1 (7,1)	1 (7,1)	
4 ou mais locais	23 (92,0)	0 (0,0)	2 (8,0)	
Nenhum	1 (100,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	

*Qui-quadrado.

DISCUSSÃO

Em relação à satisfação dos profissionais médicos quanto aos seus ambientes de trabalho em uma Organização Social de Saúde (OSS) observa-se que houve associações significativamente positivas, no tocante à satisfação do profissional no relacionamento com a equipe de trabalho, gerência da Unidade de Saúde e reconhecimento profissional, corroborando com estudos sobre a satisfação dos médicos britânicos em clínica geral, no qual relata-se que são mais satisfeitos com o ambiente harmonioso e bom relacionamento interpessoal, entretanto insatisfeitos com a falta de autonomia e uso de suas habilidades no campo laboral¹⁶.

Estudo realizado com profissionais médicos do setor público em Belo Horizonte, Brasil, verificou-se que as estratégias para aumentar a autonomia, sobre suas atividades laborais são possíveis ações fundamentais para estabelecer a satisfação desses profissionais¹⁷. Observa-se a ampla cooperação e políticas de promoção com apoio social e laboral, como condições importantes para que os profissionais médicos estejam satisfeitos quanto ao seu ambiente de trabalho.

Quando se analisa as condições de trabalho e transtornos mentais mais comuns em médicos no Brasil, verificou-se que a maioria dos profissionais estudados está mais satisfeita em relação ao seu ambiente de trabalho quando os mesmos são apoiados pela equipe de trabalho, o que também se observou nesse estudo¹⁸. Mas, em contrapartida, destaca que o apoio social modula o impacto do estresse sobre a saúde do indivíduo e satisfação no trabalho¹⁹.

Com isso, observa-se que as relações das condições de trabalho ofertadas e o apoio da gestão ao profissional médico são componentes fundamentais para que esse profissional tenha satisfação quanto a atuação de sua profissão.

Destaca-se que um dos principais fatores que podem culminar para que um profissional deixe a organização em que trabalha é seu nível de insatisfação com seus afazeres. A relação entre a satisfação do médico com o trabalho e ainda a rotatividade- fluxo de entrada e saída de pessoal, não pode ser inteiramente compreendida sem que se analise o contexto no qual estão inseridos esses profissionais, de maneira que se considerem fatores como a cooperação, trabalho em equipe, modelo de gestão e a infraestrutura organizacional¹⁸.

Atualmente uma das maiores dificuldades em relação à continuidade do profissional médico ao local de trabalho é a rotatividade. Entretanto, os resultados apresentados aqui mostraram expressivo tempo no local de trabalho, o que pode relacionar-se com a satisfação nas relações laborais. Portanto, o incentivo contribui positivamente para redução dos altos níveis de insatisfação no ambiente de trabalho¹⁵.

O incentivo a melhoria de relações interpessoais possa auxiliar gestores de outras instituições como forma de aumentar a fixação do profissional médico no seu ambiente de trabalho²⁰.

Uma pesquisa realizada pela British Medical Association com 15.560 respostas de médicos em clínica geral do Reino Unido, relatou que 34% dos profissionais

estavam dispostos a renunciar à prática, relatando que experimentaram alto nível de estresse consequente ao trabalho e 16% disseram que seu estresse era significativo e incontrolável²¹.

Períodos prolongados de excesso de trabalho podem afetar negativamente o bem-estar dos médicos, levando-os a manifestações de doenças mentais, problemas nas relações pessoais e depressão²². Observa-se que o bom relacionamento interpessoal e o fato do profissional médico gostar do seu trabalho, são fatores principais associados à satisfação, bem como a permanência há mais de dez anos no serviço de saúde local.

Há uma relação entre a satisfação do médico com o trabalho e a rotatividade não pode ser inteiramente compreendida sem que se analise o contexto no qual estão inseridos os profissionais. Devem-se considerar aspectos como a cooperação e o trabalho em equipe, os modelos de gestão empregados e a infraestrutura municipal²³. Mesmo quando há uma ampla jornada de trabalho fracionado, verifica-se nos resultados uma elevada satisfação por parte do profissional médico, pois o mesmo revela possuir uma relação de trabalho satisfatória.

Analisando equipes de serviços psiquiátricos públicos e avaliando a satisfação no trabalho foi possível observar que os funcionários relataram maior satisfação e qualidade no serviço quando se relacionam bem no trabalho, em relação à participação no serviço e condições de trabalho²⁴. Percebe-se que o monitoramento da satisfação mostra a utilidade na perspectiva de desenvolvimento da qualidade dos serviços. Também é verificado a insatisfação no trabalho de médicos estrangeiros nacionais na Saxônia – Alemanha, sobre as relações humanas com seus colegas no ambiente de trabalho, relatando menor satisfação²⁵.

Uma elevada quantidade de locais de trabalho e tempo de labuta na instituição promove associação dessas variáveis com a satisfação dos profissionais estudados na pesquisa. O relacionamento pessoal no ambiente de trabalho com outros profissionais de saúde contribui para altos níveis de satisfação em relação ao bom relacionamento com colegas e apoio de superiores e subordinados²⁶.

■ CONCLUSÃO

Assim, a satisfação no ambiente de trabalho do profissional médico na Organização Social de Saúde (OSS) esteve associada aos fatores internos, assim como a necessidade do seu reconhecimento profissional pela política de gestão da OSS.

■ REFERÊNCIAS

1. Guérin F, Kerguelen A, Laville A, Daniellou F, Duraffourg J. Compreender o trabalho para transformá-lo: a prática da ergonomia. São Paulo: Edgard Blücher; 2001.
2. Dejours C, Abdoucheli E, Jayet C. A carga psíquica do trabalho. In: Psicodinâmica do trabalho: contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. 3. ed. São Paulo: Atlas; 1994. p. 21-32.
3. Fischer FM, Paraguay AIBB. A ergonomia como instrumento de pesquisa e melhoria das condições de vida e trabalho. In: Fischer FM, Gomes JR, Colaciopp S. Tópicos de saúde do trabalhador. São Paulo: Hucitec; 1989.
4. Locke EA. What is job satisfaction? *Organizational Behav Hum Performance*. 1969;4(4):309-36.

No campo da gestão, as contribuições do estudo implicam em indicar uma maior observação nas relações interpessoais para uma oferta de treinamentos adequados para capacitação contínua dos gestores e profissionais médicos, bem como a relevância da conjuntura econômica do país sobre a demanda de postos de trabalho e escassez de médicos atuantes. O cenário que reforça a importância da gestão em observar os fatores supracitados, assim como a sensibilidade de identificar os elementos motivadores que podem gerar impactos como a descontinuidade do profissional no serviço de saúde, no qual abrange o usuário e a própria organização gera questões reflexivas para o campo da saúde pública.

Essa análise mais aprofundada traz os fatores influenciadores da satisfação nos quais ações mínimas de gestão, como o profissional sentir-se reconhecido e apoiado no seu ambiente de trabalho, bem como ser ouvido em suas indagações e questionamentos assertivos, podem gerar ao serviço de saúde maior retenção e motivação desses, compreendendo, dessa forma, micro para atividades e condições de trabalho, e macro em sua satisfação profissional. Além disso, sabe-se que a satisfação no trabalho pode refletir diretamente na qualidade do serviço prestado e tais informações podem ser usadas como importante ferramenta de gestão de serviços de saúde^{26,27}.

As hierarquias de valor e os chamados caráter dinâmico de valor também são pontos a serem considerados no que se refere a satisfação e insatisfação com o trabalho. Apresentam relação com a emoção e avaliação que é realizada em alguns contextos relacionados ao trabalho e que influenciam, inclusive, no modo como essas relações são discutidas⁴.

Esse nível de satisfação com o trabalho pode afetar o nível de cuidado que é direcionado para os pacientes. Em um grande estudo realizado por Xiáng *et al.*⁶, mostrou que associado ao fato de influenciar na assistência, profissionais da atenção primária tem mais satisfação com o trabalho quando comparado a outros profissionais. Muitos fatores, como o desenvolvimento de fadiga, pode ser considerado para influenciar na satisfação²¹.

DOI: [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(69\)90013-0](https://doi.org/10.1016/0030-5073(69)90013-0)

5. Robbins SP, Judge TA, Sobral F. *Comportamento organizacional*. 14. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall; 2010.
6. Wáng YXJ, Lí YT. AME survey-003 A1-part1: in current China, do you regret you joined the medical profession. *Quant Imaging Med Surg*. 2015;5(5):765-73. DOI: <http://dx.doi.org/10.3978/j.issn.2223-4292.2015.10.07>
7. Chiavenato I. *Introdução à teoria geral da administração*. 7. ed. Rio de Janeiro: Elsevier; 2011.
8. Bertoncini JH, Pires DEP, Scherer MDA. Condições de trabalho e renormalizações no trabalho das enfermeiras na saúde da família. *Trab Edu Saúde*. 2011;9(supl.1):157-73. DOI: <https://dx.doi.org/10.1590/S1981-77462011000400008>
9. Scherer MDA, Pires D, Schwartz Y. Trabalho coletivo: um desafio para a gestão em saúde. *Rev Saúde Pública*. 2009;43(4):721-5. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-89102009000400020>
10. Waddimba AC, Beckman HB, Mahoney TL, Burgess Jr JF. The moderating effect of job satisfaction on physicians motivation to adhere to financially incentivized clinical practice guidelines. *Med Care Res Rev*. 2016;74(2):148-77. DOI: <http://dx.doi.org/10.1177/1077558716628354>
11. Barbosa NB, Elias PEM. As organizações sociais de saúde como forma de gestão público/privado. *Ciênc Saúde Coletiva*. 2010;15(5):2483-95. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-81232010000500023>
12. Petras J. *Ensaio contra a ordem*. São Paulo: Scritta; 1995.
13. Ibañez N, Bittar OJNV, Sá ENC, Yamamoto EK, Almeida MF, Castro CGJ. Organizações sociais de saúde: o modelo do Estado de São Paulo. *Ciênc Saúde Coletiva*. 2001; 6(2):391-404. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-81232001000200009>
14. Campos CVA, Malik AM. Satisfação no trabalho e rotatividade dos médicos do Programa de Saúde da Família. *Rev Adm Pública*. 2008;42(2):347-68. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-76122008000200007>
15. Ritsema TS, Roberts KA. Job satisfaction among British physician associates. *Clin Med (Lond)*. 2016;16(6):511-3. DOI: <http://dx.doi.org/10.7861/clinmedicine.16-6-511>
16. Ribeiro RB, Assunção AA, Araújo TM. Factors associated with job satisfaction among public-sector physicians in Belo Horizonte, Brazil. *Int J Health Serv*. 2014;44(4):787-804. DOI: <http://dx.doi.org/10.2190/HS.44.4.f>
17. Assunção AA, Machado CJ, Prais HA, Araújo TM. Working conditions and common mental disorders in physicians in Brazil. *Occup Med (Lond)*. 2013;63(3):234-7. DOI: <http://dx.doi.org/10.1093/occmed/kqt009>
18. Collins S. Statutory social workers: stress, job satisfaction, coping, social support and individual differences. *Br J Social Work*. 2007;38(6):1173-93. DOI: <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcm047>.
19. Magnago C, Pierantoni C. Cenário de contratações para a Estratégia Saúde da Família no município do Rio de Janeiro: análise dos anos 2000. *J Manag Prim Health Care*. 2013;4(2):116-25.
20. Rimmer A. A third of GPs are considering retirement, BMA survey finds. *BMJ*. 2015;350:h2037. DOI: <https://doi.org/10.1136/bmj.h2037>
21. Wada K1, Arimatsu M, Yoshikawa T, Oda S, Taniguchi H, Higashi T, et al. Factors on working conditions and prolonged fatigue among physicians in Japan. *Int Arch Occup Environ Health*. 2008;82(1):59-66. DOI: <https://dx.doi.org/10.1007/s00420-008-0307-3>
22. Pierantoni CR, Vianna CMM, França T, Magnago C, Rodrigues MPS. Rotatividade da força de trabalho médica no Brasil. *Saúde Debate*. 2015;39(106):637-47. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/0103-110420151060003006>
23. Ishara S, Bandeira M, Zuardi AW. Public psychiatric services: job satisfaction evaluation. *Rev Bras Psiquiatr*. 2008;30(1):38-41. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S1516-44462006005000064>
24. Pantenburg B, Kitzke K, Luppia M, König H, Riedel-Heller SG. Job satisfaction of foreign-national physicians working in patient care: a cross-sectional study in Saxony, Germany. *J Occup Med Toxicol*. 2016;11(1):41. DOI: <http://dx.doi.org/10.1186/s12995-016-0129-2>
25. Lu Y, Hu XM, Huang XL, Zhuang XD, Guo P, Feng LF, et al. Job satisfaction and associated factors among healthcare staff: a cross-sectional study in Guangdong Province, China. *BMJ Open*. 2016;6(7):e011388. DOI: <http://dx.doi.org/10.1136/bmjopen-2016-011388>
26. Nabialczyk-Chalupowski M. Tracking the origins, defining and quantifying quality of care: Can we reach a consensus? *J Hum Growth Dev*. 2016;26(2):133-138. DOI: <http://dx.doi.org/10.7322/jhgd.119237>
27. Bezerra IMP, Sorpreso ICE. Concepts and movements in health promotion to guide educational practices. *J Hum Growth Dev*. 2016;26(1):11-20. DOI: <http://dx.doi.org/10.7322/jhgd.113709>

Abstract

Introduction: The evaluation of a work system is based on the ability to adapt work to the man and the man to the work. One of the aspects that interfere in the capacity of adaptation is the satisfaction in the work as the integration, the autonomy, the motivation, the involvement and the utilization of the physical and mental capacities.

Objective: To analyze the level of satisfaction of medical professionals regarding their work environment in a Social Health Organization of Brazilian Unified Health System.

Methods: It is a cross-sectional, exploratory and descriptive study. For data collection, we used a questionnaire mailed through the Google Docs platform, containing 36 questions about indicators: material, personnel, quality and social.

Results: A total of 51 physicians participated in the study. The findings showed significant associations between their satisfaction of work environment and relationship with their work team, unit manager and performance recognition.

Conclusion: The satisfaction in the work environment of the medical professional in the Social Health Organization is associated with internal factors, as well as the need for their performance recognition by the management policy. The external factors studied, such as multiple job sites.

Keywords: satisfaction, work environment, social organization of health, doctor

©The authors (2017), this article is distributed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International License (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons license, and indicate if changes were made. The Creative Commons Public Domain Dedication waiver (<http://creativecommons.org/publicdomain/zero/1.0/>) applies to the data made available in this article, unless otherwise stated.