

# Fatores Associados à Satisfação do Corpo Médico em Hospitais

## *Factors Associated with Medical Staff Satisfaction in Hospital*

Ellen Fernanda da Silva Sosa de Freitas<sup>1</sup> e Rosely Cândida Sobral<sup>2</sup>

1. Administradora. Pós-graduada em Gestão Hospitalar pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná (Unioeste), Campus de Foz do Iguaçu, PR. ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-0507-8315>

2. Doutora em Sociedade, Cultura e Fronteiras pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná (Unioeste), Campus de Foz do Iguaçu, PR. Docente do curso de Administração da Unioeste. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0402-4248>

[rosely.sobral@unioeste.br](mailto:rosely.sobral@unioeste.br)

### Palavras-chave

Corpo médico  
Gestão do corpo clínico  
Satisfação

### Keywords

Medical corps  
Clinical staff management  
Satisfaction

### Resumo:

Em um cenário altamente competitivo, onde as transformações ocorrem de forma cada vez mais dinâmica, verifica-se a necessidade da constante busca por eficiência, procurando aprimorar a qualidade dos serviços prestados pelas instituições de saúde. A gestão do corpo clínico assertiva é primordial, os médicos por sua vez passam a ser vistos como parceiros dos hospitais. Promover a sintonia entre os profissionais médicos e os demais profissionais que atuam na assistência do paciente é um dos grandes desafios da administração hospitalar. Desta forma, este estudo tem como propósito identificar quais os agentes que fomentam a satisfação dos profissionais médicos no exercício de sua profissão em hospitais. Trata-se de uma revisão bibliográfica sistemática, cujo dados foram coletados através de pesquisa bibliográfica, nas bases Scielo e ANPAD, analisados pela técnica de análise interpretativa. Os resultados da análise evidenciaram que as interações humanas, a estrutura física e os insumos disponíveis no ambiente laboral, a realização profissional, o investimento em capacitação profissional e a carga horária laboral reduzida desses profissionais, são os agentes que mais promovem a satisfação do profissional médico. Nesta perspectiva, acredita-se que este artigo possa contribuir com a melhoria contínua da Gestão do Corpo Clínico dos hospitais do país.

### Abstract:

In a highly competitive scenario, where they occur in an increasingly dynamic way, there is a need for a constant search for efficiency, seeking to improve the quality of services provided by health institutions. Assertive management of the clinical staff is paramount, doctors in turn are seen as partners of the hospitals. Promoting harmony between medical professionals and other professionals who work in patient care is one of the great challenges of hospital administration. Thus, this study aims to identify which agents encourage physicians' satisfaction in the exercise of their profession in hospitals. This is a systematic bibliographic review, whose data were collected through bibliographical research, in the Scielo and ANPAD databases, analyzed using the interpretative analysis technique. The results of the analysis showed that people were happy, the physical structure and inputs available in the work environment, professional achievement, investment in professional training and the reduced workload of these professionals are the agents that most promote professional satisfaction doctor. In this perspective, it is believed that this article can contribute to *the continuous improvement of the Management of the Clinical Staff of the country's hospitals*.

Artigo recebido em: 21.06.2023.

Aprovado para publicação em: 11.10.2023.

## INTRODUÇÃO

As organizações de saúde possuem como principal função a prevenção à saúde, devendo adequar-se as exigências do mercado. Através do olhar de Cherubin e Santos (2002), os hospitais são considerados empresas, sendo assim devem ser gerenciados da mesma forma.

Para uma prestação de serviços hospitalares segura, eficaz e de qualidade, são necessários profissionais aptos e capacitados. Na percepção de Schneider *et al.* (2003), os serviços de saúde possuem como característica a intangibilidade e a participação do cliente no processo de produção, sendo a qualidade do serviço diretamente dependente das interações interpessoais, já que o produto é a prestação dos serviços médicos hospitalares. Junior (2013, p. 17), define o médico como “o agente profissional incumbido fundamentalmente de diagnosticar as enfermidades e tratar os enfermos, além de praticar outros atos profissionais decorrentes dessas atividades”, diante deste contexto, é possível inferir que os médicos são indivíduos primordiais para o funcionamento de uma instituição hospitalar.

Complementarmente, a satisfação dos clientes/pacientes e a produtividade dos atendimentos, estão associados à satisfação profissional e pessoal dos clientes internos (colaboradores, prestadores de serviços, bem como, corpo médico). Através desse ponto de vista, o médico é considerado parceiro da organização, tendo em vista que o funcionamento de uma unidade hospitalar depende diretamente dos serviços médicos, sendo indispensável que esses profissionais sejam reconhecidos pela instituição a qual prestam os seus serviços.

Na literatura de Lindberg e Rosenqvist (2003), consta que no ambiente hospitalar, para que seja perceptível a qualidade dos serviços prestados, as interações humanas devem estar em evidência. Ou seja, embora a prestação de serviços médicos esteja por muitas das vezes acompanhada de equipamentos de alta tecnologia, a relação médico x pacientes/familiares é indispensável para a entrega de um serviço de qualidade. Do ponto de vista de Donabedian (1980), o conceito de qualidade em serviços de saúde ao longo dos anos passou a compreender os domínios técnicos, que é a aplicação da ciência e tecnologia, e interpessoal, a qual, refere-se às interações sociais e psicológicas entre clientes/pacientes e os profissionais da saúde, além do ambiente físico onde ocorre a prestação do serviço.

Neste sentido, com o propósito de identificar fatores que promovem a satisfação dos profissionais médicos quando da prestação de serviços em hospitais, este estudo procura responder a seguinte pergunta de pesquisa: **Quais fatores promovem a satisfação na prestação de serviços do corpo médico em hospitais?** Assim, os objetivos norteadores desta pesquisa estão divididos em geral e específicos. Como objetivo geral, compreender de que forma, na literatura, as instituições hospitalares mantêm a satisfação do seu corpo médico. Como objetivos específicos tem-se: a) identificar estudos realizados nas últimas duas décadas, que relatam fatores associados a satisfação do profissional médico em sua atuação; b) identificar nos estudos pesquisados, quais os fatores estimulam a satisfação do profissional médico no exercício da profissão; c) propor um formulário de pesquisa de satisfação do corpo clínico que possa ser utilizado pelos hospitais.

## REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção apresenta-se a revisão de literatura necessária para atingir os objetivos desta pesquisa. A abordagem e compreensão das palavras-chave deste estudo é primordial para melhor entendimento do que está sendo pesquisado.

---

## HOSPITAL

Tradicionalmente, hospital pode ser entendido como uma organização prestadora de serviços à saúde, sendo, um estabelecimento para internação e/ou tratamento de indivíduos doentes. Conforme disposto pelo Ministério da Saúde (1977), o hospital é a uma organização médica, que possui como função proporcionar assistência médica, curativa e preventiva à sociedade. Almeida (1983) reforça o entendimento anterior, ao definir hospital como uma instituição planejada tecnicamente, destinada a diagnosticar e tratar doentes, gratuitos ou pagantes, e ainda, destinado à prevenção de doenças e promoção da saúde, pesquisa e ensino das especialidades multidisciplinares, administradas por normas estabelecidas.

Já na percepção de Ruthes e Cunha (2007), hospital é uma estrutura que oferece atenção médica à sociedade, designada para cuidar e tratar de enfermidades. Complementarmente, Carvalho (1984) conceitua hospital como sendo uma instituição equipada de matéria e pessoal, para diagnosticar e tratar pessoas que necessitam de assistência médica e de cuidados permanentes, em casos de internação.

## CORPO MÉDICO

O Conselho Regional de Medicina do Estado de São Paulo, através da Resolução nº 134 (2006, p. 2), conceitua corpo médico como sendo “o conjunto de médicos de uma instituição com a incumbência de prestar assistência aos pacientes que a procuram, gozando de autonomia profissional, técnica, científica, política e cultural.”. Neste contexto, corpo médico pode ser entendido como um grupo de médicos de uma instituição prestadora de serviços hospitalares, designados a prestar assistência em saúde, devidamente habilitados.

A Resolução Cremers nº 2 de 29 de agosto de 2018, corrobora com o conceito anterior, definindo corpo médico como o conjunto de médicos incumbidos a exercerem suas funções em uma instituição prestadora de assistência médica.

## GESTÃO DO CORPO CLÍNICO

Do ponto de vista de Scárdua (2011), a gestão do corpo clínico é entendida como miscigenação do conhecimento técnico do profissional médico, com as necessidades de uma instituição hospitalar, objetivando a melhoria nos processos assistenciais. Em complemento, o diretor de Governança Clínica do Hospital Sírio-Libanês, Luiz Cardoso, em entrevista dada no projeto Anahp AO VIVO – Jornadas Digitais (2022, p. 1), destacou a relevância do envolvimento do profissional médico na elaboração do Planejamento Estratégico do hospital “Ele deve estar alinhado com o propósito e compreender porque a organização optou por determinado caminho e não vai sair dele.”.

## ADMINISTRAÇÃO HOSPITALAR

A administração compreendida por Borba e Lisboa (2006), é a área responsável pela arquitetura de pensamento técnico condicionada a obtenção de resultados. Ainda, sob a ótica dos autores, a administração hospitalar é “um conjunto de princípios e atividades que evoluem o planejamento, organização, direção e controle das ações praticadas por gestores de instituições de saúde das redes públicas e privadas” (Borba e Lisboa, 2006, p. 32). Embora existam tais afirmações, pouco se falava em gestão hospitalar até início do primeiro milênio, eis que naquela época os hospitais eram utilizados como casas de acolhimento de pessoas pobres, que prestavam assistência de forma simples (Cherubin e Santos, 2002). Ainda, na perspectiva dos autores,

com o surgimento de novas tecnologias, métodos e saberes médicos se desenvolveram com o passar dos tempos, exigindo que as instituições prestadoras de serviços em saúde evoluíssem tanto em procedimentos, como em assistências, para acompanhar o cenário em ascensão. Diante de tal evolução, foi premente que a administração hospitalar também acompanhasse esse processo, impulsionando então o surgimento de bases para o desenvolvimento da gestão hospitalar.

Na percepção de Mezomo (2001), gestão hospitalar é entendida como uma complexa atividade em que os profissionais designados devem possuir formação adequada, pois, desenvolverão atividades gerenciais nas mais abrangentes áreas do setor de saúde. Nesse contexto, é possível inferir que o gestor hospitalar deve estar apto a solucionar os diversos problemas que possam surgir na instituição, prezando pela qualidade dos serviços, produtividade, eficiência, redução de custos e principalmente satisfazendo a necessidade dos clientes (internos e externos), resumidamente, gerir em busca da qualidade da prestação do serviço de saúde.

### GESTÃO DA QUALIDADE

Visar a qualidade na prestação dos serviços, acompanhada de conhecimentos técnicos é um grande diferencial, especialmente no âmbito da saúde, sendo o atendimento o ponto forte para fornecedores de serviços. Na percepção de Kotler (2000, p. 79) a “qualidade é a totalidade dos atributos e características de um produto ou serviço que afetam sua capacidade de satisfazer as necessidades declaradas ou implícitas”. Já para Millet (1997), a qualidade refere-se à mensuração dos produtos ou serviços pelo consumidor, com olhar para a durabilidade, praticidade, eficiência, entre outros.

O autor Lemme (2005), refere que a qualidade nos serviços de saúde pode ser fragmentada em duas direções, sendo, qualidade técnica – que é a entendida e ofertada pelos profissionais da saúde, e a qualidade orientada para o cliente – que é de fato a qualidade percebida pelo próprio cliente. Em complemento, Ladhari (2009), infere que a qualidade contribui com a manutenção dos clientes que aquele produto ou serviço possui, além de, atração de novos clientes, redução de custos, melhoria da imagem corporativa e maximização de receitas.

Segundo Klück *et al.* (2008), a qualidade é avaliada pelo usuário através de um conjunto de fatores percebidos, embasados na conformidade e adequação de padrões previamente estabelecidos, sendo um aglomerado de questões técnicas e práticas da assistência prestada. Sendo assim, a qualidade é a principal vantagem competitiva dos serviços de saúde, capaz de impactar na redução de custos e minimização de desperdícios (BERTELLI, 2009). Corroborando com as teorias anteriores, os autores Ramseook *et al.* (2010), quando referem que a qualidade deve estar presente nas instituições de saúde para que os seus objetivos sejam atingidos de forma eficaz, confiável, responsável e segura.

### SATISFAÇÃO

A satisfação é um substantivo feminino, relacionado ao efeito de satisfazer, contentamento, prazer. É o resultado daquilo que se espera (Satisfação, 2020). Através do olhar de Wilkie (1994), a satisfação e o seu inverso insatisfação, estão relacionadas a respostas emocionais na avaliação de um produto ou serviço a ser consumido.

Mowen (1995) corrobora com os entendimentos anteriores, ao definir satisfação como uma avaliação do consumidor pós aquisição e uso de um determinado produto ou serviço. Na percepção de Kotler (2000), a sa-

tisfação é entendida como sensação de prazer ou frustração em relação ao desempenho percebido pelo consumidor daquela aquisição.

Complementarmente, a satisfação é entendida por Schmitt (2004, p. 23) como “uma atitude orientada para o resultado emanada de clientes que compraram o desempenho do produto com suas respectivas expectativas a respeito dele.”. Já no entendimento de Tamayo (1998), a satisfação no trabalho é um constructo multidimensional, abrangendo a satisfação com o ramo profissional, com o salário, promoções, colegas de equipe e gestores.

Desta forma, a satisfação está voltada ao entendimento das necessidades e expectativas do cliente, sendo extremamente relevante a sua avaliação constante, visando ações de prevenção ou correção, na gestão de qualquer organização.

## **METODOLOGIA DE PESQUISA**

O presente estudo caracteriza-se como pesquisa bibliográfica, de revisão sistemática. Na perspectiva de Gil (2002, p. 44), a pesquisa bibliográfica “é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”. Webster e Watson (2002) complementam o entendimento ao inferirem que a revisão bibliográfica desempenha um papel importante. Na percepção dos autores, conduzir uma pesquisa de forma sistemática e rigorosa contribuirá com a construção de uma base consistente de conhecimento, possibilitando a identificação de lacunas da teoria que não foram explorados pelos pesquisadores, e ainda, na construção de novos entendimentos com foco no tópico pesquisado.

Quanto a revisão sistemática, é entendida por Kitchenham e Charters (2007), como um estudo secundário que utiliza uma metodologia específica para identificar, analisar e interpretar os dados disponíveis, de maneira organizada, transparente e replicável.

Com o propósito de obter informações acerca de fatores associados à satisfação na prestação de serviços dos profissionais médicos em hospitais, a coleta de dados se deu nas bases de dados: Scielo e ANPAD. Foi realizada a leitura de 10 artigos, que discorrem sobre o tema proposto, sendo, satisfação médica no ambiente de trabalho. Como critério para seleção das publicações, buscou-se as palavras-chave satisfação, motivação, médicos e qualidade.

Esta pesquisa foi desenvolvida através da coleta de dados secundários, os quais, foram obtidos através de pesquisa bibliográfica, que no entendimento de Gil (1996), é desenvolvida e fundamentada a partir de um material que já existe, composta principalmente de livros e artigos científicos. Quanto ao método de análise, foi utilizada a análise interpretativa, que conforme relata Lima Filho (2009), busca realizar a interpretação dos argumentos, através da perspectiva crítica das ideias.

## **ANÁLISE DOS RESULTADOS**

A seleção dos artigos nas bases de dados utilizadas para esta pesquisa foi realizada através da delimitação das palavras-chaves “satisfação médicos”, “motivação médicos”, “realização médicos” e “médicos”, onde foram identificadas 8 publicações na Scielo e 2 publicações na ANPAD, nos últimos 20 anos.

O Quadro de Busca elaborado na Tabela 1, atende o primeiro objetivo desta pesquisa. Em análise, o quadro permitiu constatar que nas últimas duas décadas há poucas publicações nas bases de dados Scielo e ANPAD acerca da satisfação do profissional médico em sua atuação, embora, trabalhar com profissionais moti-

vados e satisfeitos com a sua própria atuação, possa ser um diferencial competitivo, contribuindo para o crescimento da organização.

Tabela 1 - Quadro de busca

Busca	Base de Dados	Palavras-chave	Resultados
1	Scielo	“satisfação médicos”, “motivação médicos”, “realização médicos” e “médicos”.	8
2	ANPAD	“satisfação médicos”, “motivação médicos”, “realização médicos” e “médicos”.	2

FONTE: A autora, 2023.

A comparação dos artigos pesquisados, quanto ao objetivo/tema central, visa atender o segundo objetivo específico desta pesquisa.

Para melhor visualizá-los, elaborou-se a Ficha de Leitura, que pode ser visualizada no Apêndice A, a qual, contém informações padronizadas que foram extraídas dos estudos com a intenção de oportunizar a leitura na íntegra das pesquisas. Outrossim os artigos foram ordenados cronologicamente, através de suas datas de publicação.

A primeira publicação a ser analisada tem como tema o “Gerenciamento da Qualidade para o Cliente Interno: um Estudo entre Médicos de Cinco Hospitais Brasileiros”, dos autores Claudia Affonso Silva Araújo e Kleber Fossati Figueiredo, publicado no ano de 2006, no 30º encontro da ANPAD. O foco principal da pesquisa foi identificar os fatores da qualidade entregues ao corpo clínico dos hospitais integrantes da Associação Nacional dos Hospitais Privados (ANAHP), do Rio de Janeiro e do Rio Grande do Sul, que fomentam comportamentos e atitudes positivas no exercício da profissão.

A metodologia adotada foi a pesquisa exploratória quali-quantitativa, dividida em três etapas. A primeira fase baseou-se na realização de entrevistas com profissionais da área (dois médicos, três enfermeiros e uma dirigente de uma associação hospitalar), já na segunda fase, foram realizadas entrevistas com dirigentes e responsáveis pelo corpo clínico dos hospitais em que os entrevistados da primeira fase trabalhavam. Quanto a terceira fase, as informações obtidas através das entrevistas realizadas foram tabuladas para viabilizar a aplicação de técnicas estatísticas para posterior análise quantitativa.

Quanto a identificação dos fatores que propiciam a satisfação do profissional médico no exercício de sua profissão, a pesquisa realizada trouxe como principais agentes motivadores a empatia entre as equipes, as interações humanas, a confiança entre profissionais médicos e os dirigentes das instituições hospitalares, as condições de trabalho oferecidas (equipamentos, medicamentos, ambiente físico), bem como, o treinamento e desenvolvimento das equipes, o que possibilita o crescimento profissional.

A segunda publicação do estudo, da Revista de Administração Pública, de 2008, elaborada pelas autoras Ana Maria Malik e Claudia Valentina de Arruda Campos, trata-se de uma pesquisa de campo, com objetivo de identificar fatores que fomentam a rotatividade dos médicos generalistas do Programa de Saúde da Família de São Paulo. Na ocasião, foram coletados dados relacionados à satisfação no trabalho de 242 médicos do referido programa. Os indicadores utilizados foram: ambiente físico, materiais disponíveis, identificação com

a profissão, capacitação, níveis de estresse, habilidades, crescimento no trabalho, qualidade do serviço, qualidade do atendimento, relação interpessoal e confiança, reuniões de equipe, adesão, imagem externa e credibilidade da pesquisa.

Os resultados mostraram que quanto mais os profissionais se sentem capacitados para o desempenho de suas atividades, menor será o índice de rotatividade. Outro resultado encontrado, foi em relação a localização do serviço, ou seja, quanto mais próximo do local de moradia, menor será a rotatividade do profissional médico. Em consequente, quanto melhores os materiais disponíveis para o trabalho, menor será a rotatividade. Ademais, o indicador que mais chamou atenção na pesquisa foi o prestígio, isto é, o desprestígio social de ser médico do programa é compensado pelo prestígio da instituição parceira com os profissionais médicos.

A publicação de Antonio Waldo Zuardi, Marina Bandeira e Sergio Ishara, da Revista Brasileira de Psiquiatria, do ano de 2008, título “*Public psychiatric services: job satisfaction evaluation*”, foi o terceiro artigo estudado. A pesquisa de campo foi realizada com 136 profissionais de seis serviços de saúde, embasada na Escala de Avaliação da Satisfação da Equipe, a qual, buscou investigar a satisfação desses profissionais no ambiente de trabalho.

Através dos resultados obtidos, foi possível inferir que a qualidade do serviço, o relacionamento interpessoal, a participação no serviço e as condições do ambiente de trabalho impactam diretamente na satisfação pessoal.

Ainda em 2008, no periódico Estudos de Psicologia, houve a publicação do artigo “*Predictores de satisfacción laboral en médicos y enfermeros*”, de Alicia Omar e Laura Paris. Trata-se de uma verificação empírica, realizada através da pesquisa de campo, com a intenção de avaliar estressores, enfrentamento, bem-estar e satisfação laboral dos profissionais de saúde. A amostra utilizada foi de 196 profissionais de nacionalidade Argentina, sendo 97 médicos e 99 enfermeiros, de instituições hospitalares públicas e privadas da cidade de Rosário, na Argentina. Acerca do objetivo desta pesquisa, o artigo aduziu que a intenção de permanecer no cargo, a carga horária de labor reduzida e o apoio da família contribuem com a satisfação laboral.

Complementarmente, o artigo de autoria de Dina Gaspar, José Pestana Cruz e Saul Neves de Jesus, foi publicado em 2010, na Revista Portuguesa de Saúde Pública, tendo como título a “*Motivação profissional de médicos internos de Medicina Geral e Familiar, em Portugal: estudo de adaptação de um instrumento de avaliação*”, trata-se de uma pesquisa exploratória quali-quantitativa, realizada com 109 médicos em fase de formação na especialidade de Medicina Geral e Familiar. A pesquisa mostrou que quanto maior for a realização profissional, maior será o empenhamento do profissional médico.

A publicação da Revista Brasileira de Enfermagem, do ano de 2013, desenvolvida pelos autores Ana Lúcia Andrade da Silva, Antonio da Cruz Gouveia Mendes, Betise Mery Alencar Souza Macau Furtado, Gabriella Morais Duarte Miranda, José Luiz do Amaral Corrêa de Araújo Júnior e Petra Oliveira Duarte, trouxe como título as “*Condições e motivações para o trabalho de enfermeiros e médicos em serviços de emergência de alta complexidade*”. O estudo descritivo de corte transversal foi realizado com 42 enfermeiros e 84 médicos dos três maiores hospitais públicos de Urgência e Emergência de Recife, e, buscou analisar os agentes motivacionais e as condições de trabalho oferecidas aos profissionais de saúde pesquisados.

Em relação às evidências encontradas, quanto aos escores dos fatores motivacionais, foi aplicada a Escala de Valores Relativos ao Trabalho, sendo que, a sensação de realização profissional obteve a maior média, seguida de interações sociais, estabilidade e prestígio.

O artigo publicado em 2015, em anal da ANPAD, trouxe como tema a “Satisfação e Comprometimento dos Médicos: Estudo em Instituições Hospitalares de Minas Gerais”, dos autores Ana Maria Martuscelli Bortel, Alessandra Mesquita Bastos e José Marcos Carvalho de Mesquita. Trata-se de uma pesquisa descritiva, de abordagem quantitativa, realizada através da pesquisa de campo. O estudo buscou investigar o horário de trabalho, remuneração, instalações disponíveis no ambiente de trabalho, o ambiente de trabalho, a identificação com a profissão e o comprometimento profissional, como constructos antecedentes da satisfação. A pesquisa foi realizada com uma amostra de 349 médicos atuantes em hospitais de Minas Gerais, com a intenção de identificar semelhanças ou diferenças entre as respostas dos questionários.

Quanto ao principal objetivo do estudo, somente o horário de trabalho não ficou configurado com um agente que fomenta a satisfação da atuação do profissional médico.

Em 2016, na Revista Brasileira de Terapia Intensiva, os autores Antonio Paulo Nassar Junior e Luciano César Pontes de Azevedo, publicaram um estudo com o tema “Fatores associados à satisfação profissional e pessoal em intensivistas adultos brasileiros”, trata-se de uma pesquisa transversal que buscou avaliar as taxas de satisfação profissional e pessoal, dos 250 médicos, através de um questionário elaborado na ferramenta REDCap.

Os resultados mostraram que satisfação profissional e pessoal relacionam-se positivamente, sendo que a carga horária de trabalho reduzida, cargos de coordenação e a possibilidade da participação de eventos científicos, contribuem positivamente com o índice de satisfação.

O artigo “*Occupational Satisfaction of Physicians: The Impact of Demands and Resources*”, do periódico Social Psychology – Paidéia, de Ribeirão Preto, publicado em 2019, elaborado por Felipe Valentini, Maria Cristina Ferreira e Michelle Morelo Pereira, buscou identificar o impacto dos recursos do trabalho e de uma sobrecarga, sobre a satisfação laboral do profissional médico. A análise fatorial exploratória contou com 284 médicos participantes, concentrados no estado do Rio de Janeiro. Os indicadores obtidos na pesquisa mostraram que a paixão pela profissão contribui com o bem-estar laboral. Complementarmente, a relação interpessoal, também eleva os índices de satisfação com o ambiente de trabalho.

Quanto a publicação do Caderno de Saúde Pública, de 2020, elaborado pelos autores Alexandre José de Melo Neto, Gabriella Barreto Soares, Isabelle Cristina Borba da Silva, Juliana Sampaio, Maria Emília Chaves Tenório, Philipe Meneses Benevides e Ricardo de Sousa Soares, trouxe em seu título “Satisfação dos médicos do Programa Mais Médicos na Paraíba, Brasil: avaliação por modelagem de equações estruturais”. Através da análise fatorial exploratória, o estudo buscou identificar quais os fatores impactam na satisfação do trabalho do profissional da medicina, com a intenção de auxiliar a gestão das instituições de saúde.

A pesquisa foi realizada no período de 2015 a 2016, através do Google Docs, com médicos participantes do Programa Mais Médicos do estado da Paraíba (PMM), ao final, obteve-se 296 respostas, contudo, após as exclusões necessárias, restaram 249 respostas válidas que puderam contribuir com a elaboração do artigo.

Os resultados trouxeram seis constructos que contribuem com a satisfação da atuação do profissional médico, sendo: medicamentos disponíveis, estrutura, aspectos do PMM, apoio ao exercício da profissão, equipamentos e insumos disponíveis. Destacando-se os medicamentos disponíveis e a estrutura como indicadores de maior influência na satisfação do médico, seguidos pelos aspectos do Programa e apoio no exercício da medicina.

Diante da revisão realizada, foi possível constatar que os fatores que aparecem como maior frequência nos estudos pesquisados como estimuladores da satisfação do profissional médico no exercício de sua profissão são: as interações humanas (relacionamento interpessoal); a estrutura física e insumos disponíveis; iden-



tificação com a profissão (realização profissional); treinamento e desenvolvimento. Outros agentes que surgiram em comum nos estudos foram: apoio familiar; carga horária laboral reduzida; confiança dos dirigentes; e reconhecimento profissional. Em última instância, os constructos estabilidade; localidade; e remuneração, apareceram uma única vez como fatores que promovem a satisfação do profissional médico no exercício de sua profissão.

Embora fora possível identificar os fatores que atuam como agentes da promoção da satisfação do profissional médico no exercício de sua profissão, não ficou evidente a existência de semelhança entre os estudos pesquisados quanto ao método utilizado para mensurar a satisfação dos profissionais da saúde. Considerando a abrangência do período pesquisado, a quantidade de artigos encontrados voltados à temática pode ser considerada deficitária, eis que somente 10 publicações foram encontradas. Ainda, somente as duas publicações da ANPAD visaram de fato identificar os fatores determinantes da satisfação do profissional médico na prestação de serviços em sua totalidade.

Quanto aos demais estudos, estes voltaram-se a setores específicos de uma instituição hospitalar, como por exemplo, unidades de terapia intensiva, unidades de emergência, alas psiquiátricas, ou ainda, a programas específicos promovidos pelo governo, sendo, o Programa de Saúde da Família e o Programa Mais Médicos. Ademais, um dos estudos delimitou-se na complexidade dos serviços prestados pela unidade hospitalar, que é o caso do estudo publicado na Revista Brasileira de Enfermagem, no ano de 2013, que inclusive buscou avaliar as motivações não somente dos profissionais médicos, como da enfermagem.

A Tabela 2, o Quadro-Resumo foi elaborada com a intenção de facilitar a visualização dos fatores que aparecem com maior frequência nos estudos pesquisados.

Tabela 2 – Quadro-Resumo

<b>Fatores de Satisfação</b>	<b>Quantidade de artigos mencionados</b>
Estrutura hospitalar (física e insumos)	5
Identificação com a profissão	5
Interações Humanas	5
Treinamento e desenvolvimento	3
Apoio da Família	2
Carga horária laboral reduzida	2
Confiança entre profissionais e dirigentes	2
Reconhecimento profissional	2
Estabilidade	1
Localidade	1
Remuneração	1

FONTE: Dados da Pesquisa, 2022.

Em atenção ao terceiro objetivo específico desta pesquisa, quanto a proposição de um formulário de pesquisa de satisfação do corpo clínico que possa ser utilizado pelos hospitais, primeiramente faz-se necessário esclarecer os conceitos de valores relativos ao trabalho. Os autores Samuel e Lewin-Epstein (1979), aduzem que os valores relativos ao trabalho permitem determinar modos, meios, comportamentos e até mesmo resul-

tados que se sobressaem entre si. Corroboram com o entendimento anterior os autores Sagie e Elizur (1996), quando definem que a importância que cada indivíduo dá aos resultados obtidos no ambiente laboral pode ser entendida como os valores relativos ao trabalho. Schwartz (1999) complementa os entendimentos, ao acrescentar que as metas e recompensas que cada pessoa busca através do trabalho agregam valor ao trabalho.

A teoria de Schwartz (1992) dos valores pessoais, propõe que os valores humanos se baseiam nas necessidades universais, ou seja, necessidades biológicas, coordenação social e o relacionamento entre os grupos. A sua teoria foi realizada em 20 países, com docentes e discentes, sendo que, 9140 participantes responderam a Escala de Valores de Schwartz, composta por 56 valores. Após a coleta de dados, o autor analisou individualmente cada amostra obtida, com a intenção de identificar a estrutura de cada dado. Ao final, o autor apontou uma estrutura com 10 fatores motivacionais, sendo: a busca por uma posição social (poder); o sucesso pessoal (autorrealização); o prazer e gratificação consigo mesmo (hedonismo); a busca por novidades (estimulação); independência dos próprios atos (autodeterminação); proteção de todos e da natureza (universalismo); empatia (benevolência); respeito de religiões e culturas (tradição); restrição de comportamentos que violem expectativas sociais e regras preestabelecidas (conformismo); e segurança.

Ademais, com embasamento na Escala de Valores de Schwartz, elaborou-se o Formulário de Pesquisa de Satisfação do Corpo Médico, disponível no Apêndice B. O formulário conta com questões voltadas à valores pessoais, para identificar quais os fatores propiciam a satisfação e/ou insatisfação da atuação do profissional médico nos hospitais de atuação.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo geral deste estudo foi identificar fatores que promovem a satisfação dos profissionais médicos quando da prestação de seus serviços em hospitais. Para que esse objetivo fosse atendido, estabeleceram-se três objetivos específicos. O primeiro objetivo específico norteou-se em identificar estudos já realizados que explicitam os fatores associados a satisfação do profissional médico na sua atuação. Em atenção, foi realizado o levantamento nas bases de dados Scielo e ANPAD, respeitando as palavras-chave de busca, “satisfação médicos”, “motivação médicos”, “realização médicos”, “médicos”.

Das bases de dados pesquisadas foram encontradas somente 10 publicações que discorrem especificamente da satisfação dos profissionais médicos no exercício de sua profissão, sendo possível inferir que a quantidade é surpreendentemente pequena, considerando a relevância do tema para a gestão estratégica das instituições de saúde.

A Tabela 1 refere-se ao Quadro de Buscas, elaborada para facilitar a visualização das bases de dados e palavras-chaves utilizadas. Ademais, quanto ao segundo objetivo específico, que consistiu em identificar nos estudos pesquisados, quais os fatores estimulam a satisfação do profissional médico no exercício de sua profissão, foi elaborado o Apêndice A, o qual, refere-se a lista de leitura dos 10 artigos, contendo: título; periódico em que o estudo foi publicado; autoria; tema principal; metodologia; conceitos-chaves, que podem ser interpretados com as teorias mobilizadas no estudo; por fim, apreciação, entendida como os argumentos que tangenciam as questões desta pesquisa, nesta etapa, foi possível visualizar quais os fatores que fomentam a satisfação do profissional da medicina que manifestam-se com maior frequência nos estudos realizados.

Com a intenção de colaborar com a Gestão do Corpo Clínico de maneira eficiente, e ainda, visando a valorização profissional e pessoal do profissional médico, este estudo trouxe em seu terceiro objetivo específico

co, a proposição de um Formulário de Pesquisa de Satisfação do Corpo Clínico, no entanto, constatou-se que não há estudos com este objetivo, tornando a execução obscura e complexa, contudo, com base nos dados obtidos, e ainda, com embasamento na Escala de Valores de Scharwrtz, o formulário proposto norteou-se em questões voltadas à valores pessoais, o que pode ser visto no Apêndice B.

Em relação ao problema de pesquisa acerca da identificação dos fatores que promovem a satisfação do profissional médico na prestação de seus serviços, ficou evidenciado no Quadro-resumo, disposto na Tabela 2 que as interações humanas (relacionamento interpessoal); a estrutura física e insumos disponíveis; identificação com a profissão (realização profissional); treinamento e desenvolvimento são os fatores que se destacam como agentes que estimulam a satisfação do profissional médico no exercício de sua profissão.

Tendo em vista a limitação da base de dados determinada nos procedimentos metodológicos deste estudo, sugere-se que pesquisas semelhantes a esta maximizem a base de dados para busca, bem como, as palavras-chaves, além de, reiterarem as bases e palavras-chaves utilizadas nesta pesquisa, para que sejam verificadas se houve novas publicações a respeito, ou ainda, se há um universo paralelo de publicações referentes ao tema, e que não foram constatadas neste estudo. Ademais, esta pesquisa poderá servir como ponto de partida para futuros estudos e indagações sobre a satisfação do profissional médico laboral considerando a relevância e a amplitude do tema para a Gestão Hospitalar.

## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Teófilo R. R. **Perspectivas de sobrevivência do hospital**. São Paulo: Revista Paulista de Hospitais, 1983.
- ARAÚJO, Claudia A. S.; FIGUEIREDO Kleber F. **Gerenciamento da Qualidade para o Cliente Interno: um Estudo entre Médicos de Cinco Hospitais Brasileiros**. Salvador, 2006. Disponível em: <[http://arquivo.anpad.org.br/eventos.php?cod\\_evento=1&cod\\_edicao\\_subsecao=149 &cod\\_evento\\_edicao=10&cod\\_edicao\\_trabalho=5633](http://arquivo.anpad.org.br/eventos.php?cod_evento=1&cod_edicao_subsecao=149 &cod_evento_edicao=10&cod_edicao_trabalho=5633)>. Acesso em 01 de março de 2023.
- BENEVIDES, P. M. *et al.* **Satisfação dos médicos do Programa Mais Médicos na Paraíba, Brasil: avaliação por modelagem de equações estruturais**. Cadernos de Saúde Pública. João Pessoa, 2020. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/epsic/a/G3dqfyYCKqJmzmDVCPyygnt/?lang=es>>. Acesso em 03 de março de 2023.
- BERTELLI, S. B. **Gestão de pessoas em administração hospitalar**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2009.
- BORBA, Valdir Ribeiro; LISBOA, Teresinha Covas. **Teoria geral da administração: estruturação e evolução do processo de gestão hospitalar**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.
- BOTREL, Ana M. M. *et al.* **Satisfação e Comprometimento dos Médicos: Estudo em Instituições Hospitalares de Minas Gerais**. Belo Horizonte, 2015. Disponível em: [http://arquivo.anpad.org.br/eventos.php?cod\\_evento=1&cod\\_edicao\\_subsecao=1198 &cod\\_evento\\_edicao=78&cod\\_edicao\\_trabalho=20136](http://arquivo.anpad.org.br/eventos.php?cod_evento=1&cod_edicao_subsecao=1198 &cod_evento_edicao=78&cod_edicao_trabalho=20136)>. Acesso em 01 de março de 2023.
- BRASIL. **Ministério da Saúde**, 1977. Disponível em: <<https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/0117conceitos.pdf>>. Acesso em 24 de abril de 2022.
- CAMPOS, Claudia V. A.; MALIK, Ana M. **Satisfação no trabalho e rotatividade dos médicos do Programa de Saúde da Família**. Revista de Administração Pública. Rio de Janeiro, 2008. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rap/a/kKH6BLCbVfMXrMk8vHLzT9S/abstract/?lang=pt>>. Acesso em 01 de março de 2023.
- CARDOSO, Luiz F. **Engajamento do corpo clínico é prioridade para hospitais**. *Anahp Ao Vivo – Jornadas Digitais*. São Paulo, p. 1, 2022. Disponível em: <<https://www.anahp.com.br/noticias/engajamento-do-corpo-clinico-e-prioridade-para-hospitais/>>. Acesso em 08 de janeiro de 2023.
- CARVALHO, Lourdes de Freitas. **Serviço de Arquivo e Estatística de Um Hospital**. 3 ed. São Paulo: Associação Paulista de Hospitais, 1984.
- CHERUBIN, Niversindo Antonio; SANTOS, Náirio Augustos Dos. **Administração hospitalar: Fundamentos**. 3. ed. São Paulo: Loyola, 2002.

CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA. **Resolução CREMERS nº 02, de 29 de agosto de 2018.** RioGrande do Sul, 2018. Disponível em: <[https://sistemas.cfm.org.br/normas/arquivos/resolucoes/RS/2018/2\\_2018.pdf](https://sistemas.cfm.org.br/normas/arquivos/resolucoes/RS/2018/2_2018.pdf)>. Acesso em 25 de abril de 2022.

CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA. **Resolução CREMESP nº 134, de 21 março de 2006.** São Paulo, 2006. Disponível em: <[https://sistemas.cfm.org.br/normas/arquivos/resolucoes/SP/2006/134\\_2006.pdf](https://sistemas.cfm.org.br/normas/arquivos/resolucoes/SP/2006/134_2006.pdf)>. Acesso em 25 de abril de 2022.

DONABEDIAN, A. **The definition of quality and approaches to its assessment.** Michigan: Health Administration Press, 1980.

FILHO, Guilherme Pereira Lima. **Metodologia da pesquisa.** Manaus: Universidade Federal do Amazonas, 2009. Disponível em: <[redeetec.mec.gov.br/images/stories/pdf/eixo\\_infor\\_comun/tec\\_man\\_sup/081112\\_m\\_etod\\_pesq.pdf](redeetec.mec.gov.br/images/stories/pdf/eixo_infor_comun/tec_man_sup/081112_m_etod_pesq.pdf)>. Acesso em 01 de maio de 2022.

GASPAR, Dina *et al.* **Motivação profissional de médicos internos de Medicina Geral e Familiar, em Portugal: estudo de adaptação de um instrumento de avaliação.** Revista Portuguesa de Saúde Pública. Lisboa, 2010. Disponível em: <[http://www.scielo.pt/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0870-90252010000100008&lang=pt](http://www.scielo.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0870-90252010000100008&lang=pt)>. Acesso em 01 de março de 2023.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** São Paulo: Atlas, 1996.

ISHARA, S. *et al.* **Public psychiatric services: job satisfaction evaluation.** Revista Brasileira de Psiquiatria. São Paulo, 2008. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rbp/a/7ZMWh3rXyBvdxdjDhpK7KR5w/?lang=en>>. Acesso em 02 de março de 2023.

\_\_\_\_\_. **Como elaborar projetos de pesquisa.** São Paulo: Atlas, 2002.

JUNIOR, A. P. N. *et al.* **Fatores associados à satisfação profissional e pessoal em intensivistas adultos brasileiros.** Revista Brasileira de Terapia Intensiva. São Paulo, 2016. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rbti/a/ssNPTwkMXxFftCxKqJ57qTd/?lang=pt>>. Acesso em 02 de março de 2023.

JÚNIOR, Luiz Salvador de Miranda-Sá. **Uma Introdução à Medicina,** 2013. Disponível em: <[https://portal.cfm.org.br/images/stories/biblioteca/introduo%20e%20medicina\\_livro.p df](https://portal.cfm.org.br/images/stories/biblioteca/introduo%20e%20medicina_livro.p df)>. Acesso em: 23 de abril de 2022.

KITCHENHAM, B. A.; CHARTERS, S. **Guidelines for performing systematic literature reviews in software engineering.** 2007. Disponível em: <<https://userpages.uni-koblenz.de/~laemmel/ese/course/slides/slr.pdf>>. Acesso em 22 de fevereiro de 2023.

KLÜCK, M. *et al.* **A gestão da qualidade assistencial do Hospital de Clínicas de Porto Alegre: implementação e validação de indicadores.** São Paulo: Revista de Administração em Saúde, v. 10, 2008.

KOTLER, Philip. **Administração de Marketing.** São Paulo: Pearson, 2000.

LADHARI, R. **Uma revisão de vinte anos de pesquisa SERVQUAL.** Revista Internacional de Ciências da Qualidade e Serviços, v. 1, 2009.

LEMME, A. C. **Ouvindo e encantando o paciente.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005.

LINDBERG, E.; ROSENQVIST, U. **The staff's views on what's the job – the starting point for quality improvement in health care.** International Journal of Health Care Quality Assurance, v.16, n.1, 2003.

MENDES, Antonio C. G. *et al.* **Condições e motivações para o trabalho de enfermeiros e médicos em serviços de emergência de alta complexidade.** Recife, 2013. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/reben/a/9SDM9gSpbS3bgXYNhwY97Qv/?format=pdf&lang=pt>>. Acesso em 01 de março de 2023.

MEZOMO, João Catarin. **Gestão da qualidade na saúde: princípios básicos.** Barueci: Manole, 2001.

MILET, Evandro Barreira. **Qualidade em serviços: princípio para a gestão contemporânea das organizações.** Rio de Janeiro: Ediouro, 1997.

MOWEN, John C. **Consumer Behavior.** New York: Prentice-Hall, 1995.

PARIS, L.; OMAR, A. **Predictores de satisfacción laboral en médicos y enfermeiros.** Natal, 2008. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/epsic/a/G3dqfyYCKqJmzmDVCPyygnt/?lang=es>>. Acesso em 02 de março de 2023.

PEREIRA, M. M. *et al.* **Occupational Satisfaction of Physicians: The Impact of Demands and Resources.** Ribeirão Preto, 2019. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/paideia/a/KZ5mzj4YGfjcK98WJxqhj7N/?lang=en>> Acesso em 03 de março de 2023.

- RAMSEOOK-MUNHURRUN, P. *et al.* **Service quality in the public service.** International Journal of Management and Marketing Research, v. 3, n. 1, 2010.
- RUTHES, R. M.; CUNHA, I. C. K. O. **Os desafios da administração hospitalar na atualidade,** 2007. Disponível em: <[https://www.researchgate.net/publication/242525115\\_Os\\_desafios\\_da\\_administracao\\_hospitalar\\_na\\_atualidade](https://www.researchgate.net/publication/242525115_Os_desafios_da_administracao_hospitalar_na_atualidade)>. Acesso em 24 de abril de 2022.
- SAGIE, A. *et al.* **Work values: a theoretical overview and a model of their effects.** Journal of organizational behavior, v. 17, 1996. Disponível em: <<https://www.jstor.org/stable/3000374>>. Acesso em 23 de fevereiro de 2023.
- SAMUEL, Y; LEWIN-EPSTEIN, N. **The occupational situs as a predictor of work values.** American Journal of Sociology, v. 85, n. 3, 1979. Disponível em: <<https://www.jstor.org/stable/2778587>>. Acesso em 22 de fevereiro de 2023.
- SATISFAÇÃO. In: DICIO. **Dicionário Online de Português. Porto: 7Graus, 2023.** Disponível em: <<https://www.dicio.com.br/satisfacao/>>. Acesso em 09 de janeiro de 2023.
- SCÁRDUA, Sandro M. F. **Gestão do corpo clínico enquanto instrumento de diferenciação organizacional.** Revista de Atenção à Saúde, v. 13, 2011.
- SCHMITT, B.H. **Gestão da experiência do cliente: uma revolução no relacionamento com os consumidores.** Porto Alegre: Bookman, 2004.
- SCHNEIDER, Benjamim *et al.* **The human side of strategy: employee experiences of strategic alignment in a seer-vice organization.** *Organizational Dynamics*, v.32, n.2, 2003.
- SCHWARTZ, S. H. **A theory of cultural values and some implications for work.** *Applied Psychology: An International Review.* American Psychological Association, v. 48, 1999. Disponível em: <<https://iaap-journals.onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1464-0597.1999.tb00047.x>>. Acesso em 23 de fevereiro de 2023.
- \_\_\_\_\_. **Universals in the content and structure of values: Theoretical advances and empirical tests in 20 countries.** *Advances in experimental social psychology*, v. 24, 1992. Disponível em: <<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0065260108602816?via%3Di%3Dhub>>. Acesso em: 24 de fevereiro de 2023.
- TAMAYO, A. **Valores organizacionais: sua relação com satisfação no trabalho, cidadania organizacional e comprometimento afetivo.** São Paulo: Revista de Administração, v.33,1998.
- WEBSTER, J.; WATSON, J. T. **Analyzing the past to prepare for the future: writing a literature review.** *MIS Quarterly & The Society for Information Management*, v.26, n.2, 2002.
- WILKIE, William L.; **Consumer Behavior. Third Edition.** New York: John Wiley & Sons, Inc., 1994.



## APÊNDICE A - FICHAS DE LEITURA

<b>Título do artigo 1:</b> Gerenciamento da Qualidade para o Cliente Interno: um Estudo entre Médicos de Cinco Hospitais Brasileiros	
<b>Periódico:</b> 30º Encontro da ANPAD – 23 a 27 de setembro de 2006 – Salvador/BA – Brasil	
<b>Autor (a):</b> Claudia Affonso Silva Araújo	<b>Autor (a):</b> Kleber Fossati Figueiredo
<b>Objetivo/Tema central:</b> “O principal objetivo deste estudo foi identificar os fatores da qualidade para o cliente interno a serem gerenciados por hospitais para fomentar em seu corpo clínico comportamentos e atitudes positivos em relação às instituições em que trabalham.”. (p. 1)	
<b>Metodologia:</b> Pesquisa exploratória quali-quantitativa.	
<b>Conceitos-chave:</b> Qualidade na prestação de serviços de saúde; relevância das interações humanas; de que forma gerenciar o corpo clínico de forma a estimular o comportamento e atitudes positivas dos profissionais médicos.	
<b>Apreciação:</b> “Os resultados indicaram que, para os médicos pesquisados, cinco dimensões da qualidade interna contribuem para a explicação dos comportamentos e atitudes positivos destes profissionais: não-discriminação, camaradagem, confiança, infra-estrutura de trabalho e treinamento e desenvolvimento.”. (p. 14)	
<b>Título do artigo 2:</b> Satisfação no trabalho e rotatividade dos médicos do Programa de Saúde da Família	
<b>Periódico:</b> Revista de Administração Pública, p. 347-98 – Março/Abril 2008	
<b>Autor (a):</b> Claudia Valentina de Arruda Campos	<b>Autor (a):</b> Ana Maria Malik
<b>Objetivo/Tema central:</b> “Identificar os fatores que levam à rotatividade dos médicos generalistas do Programa de Saúde da Família no município de São Paulo.”. (p. 355)	
<b>Metodologia:</b> Pesquisa de campo	
<b>Conceitos-chave:</b> Verificar a existência de correção entre satisfação no trabalho dos médicos do Programa de Saúde da Família e a rotatividade.	
<b>Apreciação:</b> “O prestígio da instituição parceira do município na implantação do programa foi o fator mais importante na determinação da rotatividade dos médicos. Outros fatores de satisfação no trabalho que apresentaram correlação com a rotatividade foram: capacitação, distância das unidades de saúde e disponibilidade de materiais e equipamentos para realização das atividades profissionais.”. (p. 347-348)	
<b>Título do artigo 3:</b> Public psychiatric services: job satisfaction evaluation	
<b>Periódico:</b> Rev Bras Psiquiatr. 2008;30(1):38-41	
<b>Autor (a):</b> Sergio Ishara	<b>Autor (a):</b> Marina Bandeira
<b>Autor (a):</b> Antonio Waldo Zuardi	
<b>Objetivo/Tema central:</b> “Investigar a satisfação de profissionais pertencentes às instituições psiquiátricas de internação integral e parcial em uma cidade de porte médio.”. (p. 38)	
<b>Metodologia:</b> Pesquisa de campo	
<b>Conceitos-chave:</b> “Os sujeitos foram avaliados com o Inventário de Satisfação (SATIS-BR),13 adaptado e validado para o Brasil.3,4 O SATIS-BR é um instrumento autoaplicável com 69 questões, das quais 32 são itens quantitativos usados para calcular o nível de satisfação da equipe.”. (p. 39)	
<b>Apreciação:</b> “Observou-se um escore global médio de satisfação de 3,26, que se situa entre indiferença (nível 3) e satisfação (nível 4), sendo maior nos fatores “Qualidade do Serviço” (3,48) e “Relacionamentos no Trabalho” (3,48) em relação à “Participação no Serviço” (3,20) e “Condições de Trabalho” (2,97) (p < 0,001).” (p. 38)	

<b>Título do artigo 4:</b> Predictores de satisfacción laboral en médicos y enfermeros	
<b>Periódico:</b> Estudos de Psicologia 2008, 13(3), 233-244	
<b>Autor (a):</b> Laura Paris	<b>Autor (a):</b> Alicia Omar
<b>Objetivo/Tema central:</b> “(a) identificar estressores e estratégias de enfrentamento comumente empregadas por parte dos profissionais de saúde; (b) explorar as vinculações entre o estresse assistencial, o bem-estar e satisfação laboral; e (c) individualizar as variáveis explicativas da satisfação laboral assistencial.”. (p. 233)	
<b>Metodologia:</b> Verificação empírica. Pesquisa de campo.	
<b>Conceitos-chave:</b> Avaliar estressores, enfrentamento, bem-estar e satisfação laboral dos profissionais de saúde.	
<b>Apreciação:</b> “Os resultados obtidos indicaram que os estressores que mais afligem aos profissionais da saúde são a sobrecarga, a falta de apoio e a percepção de injustiça organizacional. Tanto a estratégia de resolução de problemas como a de distanciamento surgiram como potenciadoras de satisfação e bemestar. As variáveis que melhor explicaram a satisfação laboral foram a intenção de permanecer no cargo, a quantidade de horas de trabalho semanal e o apoio do grupo familiar.”. (p. 233)	

<b>Título do artigo 5:</b> Motivação profissional de médicos internos de Medicina Geral e Familiar, em Portugal: estudo de adaptação de um instrumento de avaliação	
<b>Periódico:</b> Revista Portuguesa de Saúde Pública, vol. 28, nº 1 – Janeiro/Junho 2010	
<b>Autor (a):</b> Dina Gaspar	<b>Autor (a):</b> Saul Neves de Jesus
<b>Autor (a):</b> José Pestana Cruz	
<b>Objetivo/Tema central:</b> “Contribuir para a adaptação e validação de um instrumento de medida, destinado à análise da motivação para a profissão, em contexto de formação médica pós-graduada, no internato médico da especialidade de Medicina Geral e Familiar.”. (p. 67)	
<b>Metodologia:</b> Pesquisa exploratória quali-quantitativa.	
<b>Conceitos-chave:</b> Adaptação do Questionário de Avaliação de Motivação Profissional elaborado por Jesus (1996) e da Escala de Avaliação de Comportamentos Assertivos do Enfermeiro, desenvolvida por Amaro e Jesus (2005).	
<b>Apreciação:</b> “Os resultados desta investigação confirmam o efeito preditor das variáveis cognitivo- motivacionais em estudo, permitindo explicar de forma significativa a variância das variáveis de critério, Projecto Profissional e Empenhamento Profissional, principais indicadores da motivação para a profissão.”. (p. 74)	

<b>Título do artigo 6:</b> Condições e motivações para o trabalho de enfermeiros e médicos em serviços de emergência de alta complexidade	
<b>Periódico:</b> Rev Bras Enferm, Brasília 2013 mar-abr; 66(2): 161-6	
<b>Autor (a):</b> Antonio da Cruz Gouveia Mendes	<b>Autor (a):</b> José Luiz do Amaral Corrêa de Araújo Júnior
<b>Autor (a):</b> Betise Mery Alencar Souza Macau Furtado	<b>Autor (a):</b> Petra Oliveira Duarte
<b>Autor (a):</b> Ana Lúcia Andrade da Silva	<b>Autor (a):</b> Gabriella Moraes Duarte Miranda
<b>Objetivo/Tema central:</b> “Objetivou avaliar as motivações e condições oferecidas ao trabalho de enfermeiros e médicos em três emergências de alta complexidade do município de Recife, Pernambuco.”. (p. 161)	
<b>Metodologia:</b> Estudo descritivo de corte transversal.	
<b>Conceitos-chave:</b> Teoria de valores de Schawartz para avaliar quais os fatores motivacionais contribuem com o exercício da profissão.	
<b>Apreciação:</b> “Na avaliação das motivações ficou evidenciado o fator Realização Profissional como o de maior importância e o Prestígio como o de menor relevância.”. (p. 161) “Para estudo da motivação, considerando os referenciais teóricos sobre avaliação dos valores do trabalho, optou-se pela utilização da Escala de Valores Relativos ao Trabalho (EVT)... Ao analisar a motivação entre as profissões (Tabela 2), observa-se que a Realização Profissional é o fator mais importante, com valor médio de 3,90 e desvio padrão de 0,81, além da maior concentração de respostas com valor maior que 4 (48,41% das respostas), entre todos os fatores. Seguem-se o fator Relações Sociais (Média 3,76) e Estabilidade (3,62), com médias muito próximas, com o fator Estabilidade apresentando maior dispersão nas respostas (desvio padrão = 0,92). O fator Prestígio, com menor média (2,19), apresenta maior concentração de respostas entre 1 e 2 (47,62%), e nenhuma resposta maior que 4.”. (p. 163)	

<b>Título do artigo 7:</b> Satisfação e Comprometimento dos Médicos: Estudo em Instituições Hospitalares de Minas Gerais	
<b>Periódico:</b> 39º Encontro da ANPAD – 13 a 16 de setembro de 2015 – Belo Horizonte/MG – Brasil	
<b>Autor (a):</b> Ana Maria Martuscelli Botrel	<b>Autor (a):</b> José Marcos Carvalho de Mesquita
<b>Autor (a):</b> Alessandra Mesquita Bastos	
<b>Objetivo/Tema central:</b> “Identificar os atributos determinantes da satisfação e do comprometimento dos médicos em instituições hospitalares de Minas Gerais.”. (p. 1)	
<b>Metodologia:</b> Pesquisa descritiva, abordagem quantitativa, pesquisa de campo.	
<b>Conceitos-chave:</b> Atributos determinantes da satisfação e do comprometimento médico.	
<b>Apreciação:</b> O artigo buscou investigar cinco constructos como possíveis antecedentes da satisfação, sendo: horário de trabalho; remuneração; instalações disponíveis no ambiente de trabalho; o ambiente de trabalho; a identificação com a profissão; e o comprometimento. “Quase todas as hipóteses propostas foram confirmadas, pois, dos cinco constructos, apenas o horário não figurou como um antecedente importante para a satisfação. Além disso, também foi confirmada a hipótese de que o comprometimento está intrinsecamente relacionado à satisfação.”. (p. 17)	

  

<b>Título do artigo 8:</b> Fatores associados à satisfação profissional e pessoal em intensivistas adultos brasileiros	
<b>Periódico:</b> Rev Bras Ter Intensiva. 2016;28(2):107-113	
<b>Autor (a):</b> Antonio Paulo Nassar Junior	<b>Autor (a):</b> Luciano César Pontes de Azevedo
<b>Objetivo/Tema central:</b> “Avaliar as taxas de satisfação profissional e pessoal, bem como os fatores associados a eles em médicos que atuam em unidades de terapia intensiva adulto.”. (p. 107)	
<b>Metodologia:</b> Estudo transversal.	
<b>Conceitos-chave:</b> Verificar a existência de correlação entre satisfação profissional e pessoal de médicos que trabalham em UTI-Adulto.	
<b>Apreciação:</b> “Os fatores associados a maior satisfação profissional na análise univariada foram sexo masculino, carga de trabalho semanal menor, atuar como coordenador e/ou diarista em UTI e maior número de eventos científicos frequentados nos últimos 5 anos.”. (p. 109) “Como demonstrado previamente, satisfação profissional e pessoal estão positivamente correlacionadas... Diversos estudos têm mostrado uma associação entre salários maiores e satisfação profissional. (p. 110)	

  

<b>Título do artigo 9:</b> Occupational Satisfaction of Physicians: The Impact of Demands and Resources	
<b>Periódico:</b> Social Psychology • Paidéia (Ribeirão Preto) 29 • 2019	
<b>Autor (a):</b> Michelle Morelo Pereira	<b>Autor (a):</b> Maria Cristina Ferreira
<b>Autor (a):</b> Felipe Valentini	
<b>Objetivo/Tema central:</b> “Identificar o impacto de um recurso do trabalho (enriquecimento trabalho- família) e de uma demanda (sobrecarga) sobre a satisfação laboral dos médicos, bem como o papel mediador de um recurso pessoal (paixão harmoniosa pelo trabalho) nessas relações. (p. 1)	
<b>Metodologia:</b> Análise fatorial exploratória.	
<b>Conceitos-chave:</b> O impacto de demandas e recursos na satisfação do profissional médico no trabalho.	
<b>Apreciação:</b> “Concluiu-se que a identificação e o fortalecimento do sentimento de paixão pelo trabalho dos médicos pode contribuir para a melhoria de seu bem-estar laboral e, em consequência, o de seus familiares e clientes.”. (p. 1) “Os indivíduos tendem a manter relações sociais relações de troca, onde eles retribuem positivamente quando recebem benefícios por eles considerados justos e valioso... Os resultados obtidos também suportam as Exigências de Trabalho e Modelo de Recursos (Bakker & Demerouti, 2014), mostrando que demandas de trabalho como sobrecarga podem gerar sentimentos no indivíduo que diminuem sua satisfação (Bowling & Kirkendall, 2012)... Foi demonstrado que os médicos que têm mais recompensas experiências em seu local de trabalho e que são apaixonados por tende a se sentir mais satisfeito.”. (p. 6)	



<b>Título do artigo 10:</b> Satisfação dos médicos do Programa Mais Médicos na Paraíba, Brasil: avaliação por modelagem de equações estruturais	
<b>Periódico:</b> Cad. Saúde Pública 2020; 36(10):e00197319	
<b>Autor (a):</b> Philipe Meneses Benevides	<b>Autor (a):</b> Alexandre José de Melo Neto
<b>Autor (a):</b> Isabelle Cristina Borba da Silva	<b>Autor (a):</b> Maria Emília Chaves Tenório
<b>Autor (a):</b> Gabriella Barreto Soares	<b>Autor (a):</b> Ricardo de Sousa Soares
<b>Autor (a):</b> Juliana Sampaio	
<b>Objetivo/Tema central:</b> “Construir um modelo de avaliação da qualidade do trabalho no Programa Mais Médicos (PMM), baseado na satisfação do médico participante, utilizando a abordagem da modelagem de equações estruturais.”. (p. 1)	
<b>Metodologia:</b> Análise fatorial exploratória.	
<b>Conceitos-chave:</b> Identificar fatores que impactam na satisfação do trabalho do profissional médico, para auxiliar gestores na elaboração de estratégias para minimizar a rotatividade desses profissionais de saúde.	
<b>Apreciação:</b> “O modelo de satisfação proposto inicialmente sofreu algumas modificações com base nas análises, e o modelo final foi composto por 49 variáveis indicadoras agrupadas em seis dimensões: medicamentos, estrutura, aspectos do PMM, apoio, impressos e equipamentos. Medicamentos e estrutura foram os construtos com maior efeito direto na satisfação do médico (0,53 e 0,39), seguidos pelos aspectos do PMM e apoio (ambos com 0,29)”. (p. 1)	

## APÊNDICE B - FORMULÁRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CORPO MÉDICO

Prezado (a), colega médico,

Com a intenção de identificar melhorias para a Instituição, seja no âmbito da atuação profissional, quanto pessoal (para os clientes externos), esta pesquisa visa mensurar a sua satisfação perante a infraestrutura, insumos, interações humanas, educação continuada, sobrecarga laboral, gestão do corpo clínico e quadro gerencial da Instituição. Não existem respostas certas ou erradas.

Solicitamos que este formulário seja inteiramente preenchido, incluindo a sua identificação (solicitada no item 1), estando assegurada a confidencialidade das informações aqui contidas.

O tempo médio de preenchimento é de 6 (seis) minutos.

**1. Identificação**

Nome: \_\_\_\_\_ CRM/PR: \_\_\_\_\_

Exerce algum cargo de Gestão? Se sim, qual? \_\_\_\_\_

Setor (es) de atuação na Instituição (assinalar com X):

Ambulatório

Centro Cirúrgico

Unidades de Internação

Unidades de Terapia Intensiva. Em caso positivo informar quais: \_\_\_\_\_

Unidades de Urgência e Emergência

Tempo aproximado de atuação na Instituição (em anos): \_\_\_\_\_

Telefone atualizado com DDD ( \_\_\_\_\_ ) \_\_\_\_\_

**2. Infraestrutura**

2.1. Em relação a estrutura física do local em que você presta seus serviços é:

Precária  Razoável  Satisfatória

2.2. Os recursos técnicos e equipamentos disponíveis no local em que você presta seus serviços são:

Precários  Razoáveis  Satisfatórios

2.3. No local em que você presta seus serviços, existem equipamentos de proteção individual à sua disposição?

Sim  Não

2.3.1. Você os utiliza? (Responder somente em caso positivo na questão anterior)

Sim  Não

Em caso afirmativo, quais? \_\_\_\_\_

2.4. No local em que você presta seus serviços lhe são oferecidas refeições?

Sim  Não

2.4.1. As refeições que lhe são servidas o agradam?

Sim  Não

Quais são as suas preferências? \_\_\_\_\_

2.5. Você utiliza roupas hospitalares disponibilizadas por este hospital?

Sim  Não

2.5.1. As roupas estão sempre limpas? (Responder somente em caso positivo na questão anterior)

Sim  Não

2.6. Você se sente seguro na instituição?

Sim  Não

2.7. Você utiliza o estar médico?

Sim  Não

2.7.1. O local possui armários seguros para guardar seus pertences? (Responder somente em caso positivo na questão anterior)

Sim  Não

2.8. Você utiliza o estacionamento?

Sim  Não

2.8.1. Possui dificuldade em encontrar vaga disponível para estacionar seu veículo? (Responder somente em caso positivo na questão anterior)

Sim  Não

2.9. Você solicita exames laboratoriais?

Sim  Não

2.9.1. Os resultados dos exames demoram muito? (Responder somente em caso positivo na questão anterior)

Sim  Não

### 3. Insumos

3.1. Os recursos materiais disponíveis no hospital são suficientes para você realizar as suas tarefas?

Sim  Não

3.2. Você exerce suas atividades em outros hospitais?

Sim  Não

3.2.1. Comparados aos deste hospital, os recursos disponibilizados por outros hospitais são. (Responder somente em caso positivo na questão anterior)

Piores  Iguais  Melhores

### 4. Interações humanas

4.1. Como você avalia os serviços de enfermagem do local em que você presta os seus serviços?

Precários  Razoáveis  Satisfatórios

4.2. Você consegue se comunicar facilmente com a equipe de enfermagem?

Sim  Não

4.3. Como você avalia os demais serviços assistenciais do local em que você presta os seus serviços?

Precários  Razoáveis  Satisfatórios

4.4. Você consegue se comunicar facilmente com a equipe assistencial?

Sim  Não

4.5. Como você avalia os serviços administrativos do local em que você presta os seus serviços?

Precários  Razoáveis  Satisfatórios

4.6. Você consegue se comunicar facilmente com a equipe administrativa?

Sim  Não

#### 5. Educação continuada

5.1. Você participa de capacitações e/ou treinamentos fornecidos pela instituição? **Sim / Não**

Sim  Não

5.1.1. Como você avalia as capacitações e/ou treinamentos fornecidos? **(Responder somente em caso positivo na questão anterior)**

Precária  Razoável  Satisfatória

#### 6. Sobrecarga laboral

6.1. Quantas horas semanais aproximadamente você permanece na instituição? \_\_\_\_\_

6.2. Você considera a carga horária excessiva?

Sim  Não

#### 7. Gestão do Corpo Clínico

7.1. Você sabe quem é a responsável pela Gestão do Corpo Clínico do hospital?

Sim  Não

7.2. Você tem dificuldades para ter contato com a pessoa responsável pela Gestão do Corpo Clínico do hospital?

Sim  Não

Em caso afirmativo, quais? \_\_\_\_\_

7.3. Como você avalia a Gestão do Corpo Clínico deste hospital?

Precária  Razoável  Satisfatória

7.4. Você sabe de onde vem a receita deste hospital?

Sim  Não

7.5. Você tem conhecimento da carteira de convênios credenciados com este hospital?

Sim  Não

7.6. Você sabe quais documentos obrigatórios precisa preencher para que este hospital receba o faturamento pelos atendimentos prestados?

Sim  Não

7.7. Você tem conhecimento das rotinas deste hospital que interferem no exercício de sua profissão?

Sim  Não

7.8. Você participa de reuniões estratégicas com a gestão deste hospital?

Sim  Não

7.9. Você tem conhecimento do Planejamento Estratégico deste hospital?

Sim  Não

7.10. Você se sente parte deste hospital?

Sim  Não

7.11. Este hospital lhe entrega algum benefício por você fazer parte do Corpo Clínico?

Sim  Não

7.11.1. Quais benefícios lhe trariam maior satisfação por fazer parte do Corpo Clínico deste hospital?  
(Responder somente em caso negativo na questão anterior)

---



---



---

#### 8. Quadro gerencial

8.1. Você tem contato com as gerencias, incluindo direção/presidência da instituição?

Sim  Não

8.2. Você está satisfeito com as gerencias assistenciais da instituição?

Sim  Não

8.3. Você está satisfeito com as gerencias administrativas da instituição?

Sim  Não

8.4. Você está satisfeito com a direção/presidência da instituição?

Sim  Não

#### 9. Geral

9.1. Em termos gerais, eu estou...

Pouco  Nem pouco nem muito  Muito

.... satisfeito com este hospital.

9. Sugestões de melhoria:

---



---



---

Obrigada pela colaboração.

Que possamos construir juntos um futuro melhor para o nosso hospital.