

## SATISFAÇÃO E IMPACTO NO TRABALHO EM SAÚDE MENTAL

MUNHOZ, Tiago Neuenfeld

Universidade Federal de Pelotas (UFPEL) [tyagomunhoz@hotmail.com](mailto:tyagomunhoz@hotmail.com)

LOPES, Carmen Lúcia da Silva

Universidade Católica de Pelotas (UCPEL) [carmenllopes@yahoo.com.br](mailto:carmenllopes@yahoo.com.br)

### 1 INTRODUÇÃO

Os Centros de Atenção Psicossocial (CAPS) vêm crescendo gradualmente no país seguindo as diretrizes da Lei Federal nº 10.216, de 6 de abril de 2001 (BRASIL, 2007). A legislação determina novas e importantes orientações na forma de cuidado em saúde mental, transferindo o modelo de internação hospitalar para os de atenção de base comunitária integrados com outros dispositivos de saúde (BRASIL, 2005). O modelo de atenção de base comunitária requer dos profissionais novos modos de organização e intervenção no trabalho.

De acordo com Cordeiro (2001) a tendência mundial de flexibilização nas relações de trabalho tem atingido também o setor da saúde, incluindo a redução de pessoal e contenção do gasto público, representando um “complexo processo de qualificação e desqualificação da força de trabalho em saúde” (CORDEIRO, 2001, p. 326). Esta flexibilização das relações trabalhistas tem reflexo na ausência de planos de carreira, baixos salários, conflitos nas equipes de trabalho e conflitos com os gestores de saúde. Esses fatores, conjuntamente com a ausência de capacitação e educação continuada dos trabalhadores, vêm contribuindo para “insatisfação e diminuição do compromisso público do servidor de saúde, baixa estima, fragmentação do trabalho e descontinuidade na prestação de ações de saúde” (CORDEIRO, 2001, p. 327).

Os estudos de satisfação e impacto com os profissionais da saúde mental vêm crescendo atualmente no Brasil (BANDEIRA; PITTA; MERCIER, 1999, 2000; REBOUÇAS; LEGAY; ABELHA, 2007; PELISOLI; MOREIRA; KRISTENSEN, 2007; BANDEIRA; ISHARA; ZUARDI, 2007; REBOUÇAS et al., 2008; MARCO et al., 2008; ISHARA; BANDEIRA; ZUARDI, 2008).

Bandeira, Pitta e Mercier (1999; 2000) fundamentam sobre a avaliação dos serviços de saúde mental através da avaliação de pacientes, familiares e profissionais. Isto possibilita uma constante reavaliação na qualidade do atendimento, identificação e controle sobre possíveis alterações na qualidade do serviço e dessa forma, acesso a modificação de procedimentos inadequados e a manutenção de procedimentos potencialmente efetivos.

É característica das profissões em saúde mental o trabalho contínuo e freqüente com os usuários dos serviços. Dessa forma, é exigido do profissional um envolvimento mais intenso em seu trabalho, o que pode gerar alterações na sua qualidade de vida (REBOUÇAS; LEGAY; ABELHA, 2007; PELISOLI; MOREIRA; KRISTENSEN, 2007; REBOUÇAS et al., 2008).

### 2 METODOLOGIA

Estudo transversal descritivo com amostra por conveniência com os trabalhadores de sete CAPS na cidade de Pelotas, Rio Grande do Sul, através da

utilização de instrumentos padronizados, validados e auto-administrados (escala IMPACTO-BR e SATIS-BR). A coleta de dados ocorreu no local de trabalho, de forma coletiva ou individual, entre os meses de outubro e novembro de 2008. Foram incluídos no estudo todos os integrantes da equipe profissional de cada CAPS e excluídos qualquer profissional em licença/férias no período de coleta de dados ou afastados do trabalho por motivos oficiais. Os dados foram computados utilizando o programa estatístico EPINFO (versão 6) e registrados na forma de banco de dados do programa estatístico Statistical Package for Social Science for Windows (SPSS, versão 10). Esta pesquisa foi aprovada pelo comitê de ética da Universidade Católica de Pelotas/RS de acordo com a Portaria 196/96 do Conselho Nacional de Saúde. Foi utilizado o “Termo de Consentimento Livre e Esclarecido” onde se salienta o sigilo da pesquisa, a opção em participar ou recusar a participação em qualquer momento e a importância de sua assinatura para compor os princípios éticos norteadores.

### 3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O total de participantes do estudo foi de cento e seis ( $n=106$ ) trabalhadores variando o número de profissionais por unidade de atenção entre onze (11) a vinte e três (23) pessoas. Não participaram do estudo dois (2) por impossibilidade de contato; dois (2), por recusa. Nove profissionais (9) trabalham em mais de um centro.

Quanto a aspectos sócio-demográficos a média de idade foi de 39 anos, dentre esses profissionais 58% são casados ou vivem com companheiro, 47% trabalham de 1 a 5 anos na saúde mental e 14% trabalham a menos de um ano. Quanto à escolaridade 38% possuem pós-graduação e 20% nível superior. Aproximadamente 80% são do sexo feminino e 75% trabalham de 11 a 30 horas semanais; 78% estão insatisfeitos ou muito insatisfeitos com o seu salário.

Na análise descritiva da escala SATIS-BR há indicação que, de modo geral, os trabalhadores estão satisfeitos com seu trabalho ( $M = 3,31$ ;  $DP = 1,31$ ). A análise dos fatores individuais que compõe a escala demonstra índices de satisfação mais altos quanto a qualidade dos serviços oferecidos aos pacientes e quanto ao seu relacionamento no serviço. O menor índice de satisfação refere-se as condições de trabalho.

Na análise descritiva da escala IMPACTO-BR o grau de sobrecarga do trabalho na saúde, de modo geral, se apresenta baixo ( $M = 1,87$ ;  $DP = 1,05$ ). Quanto aos fatores específicos, a repercussão emocional do trabalho na vida dos profissionais e na atuação da equipe teve o maior índice de impacto.

Os resultados desta pesquisa, de modo geral, indicam um grau de satisfação razoável e pouco efeito de sobrecarga no trabalho. De acordo com a análise qualitativa, os fatores que mais influenciam na satisfação estão relacionados com questões de ordem institucional – como falta de recursos, precariedade na infraestrutura e distanciamento da coordenação municipal de saúde mental. De acordo com Cordeiro (2001), os baixos salários, a tendência à flexibilização das relações de trabalho e o ambiente de trabalho contribuem para a presença de insatisfação.

Neste estudo, com relação ao salário ( $M= 2,1$ ;  $DP=1,1$ ) a média fica no nível mais baixo de satisfação (muito insatisfeito-satisfeito), sendo que a menor média de satisfação é para os psiquiatras ( $M= 1,4$ ;  $DP= 0,6$ ) e a classe profissional mais satisfeita com seus salários são os enfermeiros ( $M= 2,9$ ;  $DP= 1,1$ ). Em relação à infra-estrutura, 73,6% dos profissionais a classificam como péssima, ruim ou regular.

Contudo, praticamente metade dos trabalhadores (42,4%), recomendaria a amigos ou familiares o atendimento no centro.

Os resultados encontrados neste estudo contrariam a literatura específica, onde a concepção de que o relacionamento do trabalhador com o portador de transtorno psíquico gera manifestações perniciosas a qualidade de vida dos trabalhadores. Neste estudo o contato com os usuários dos serviços é indicativo de alta gratificação para os trabalhadores e, dessa forma, contribui para os índices intermediários de satisfação. Os itens da escala de satisfação que tiveram as menores pontuações referem-se aos baixos salários, a precariedade das instalações dos centros de atenção e a falta de segurança sentida pelos profissionais. De acordo com Cordeiro (2001), esses aspectos estão relacionados com a precarização da organização do trabalho nos serviços públicos.

#### 4 CONCLUSÃO

O presente trabalho propõe a reflexão a respeito da qualidade de vida dos trabalhadores dos CAPS, apresentando em seus resultados a composição de dois instrumentos bastante utilizados em pesquisas nacionais para o público em questão.

Os níveis de satisfação e impacto estão dentro da média de outros estudos realizados e sugerem que existe certa homogeneidade quanto aos fatores que se destinam a medir. Os dados encontrados demonstram os efeitos da atividade laboral na saúde desta amostra.

Os resultados da escala SATIS-BR indicam quanto aos níveis de satisfação. De maneira geral, os trabalhadores apresentam satisfação em sua atividade diária. É importante lembrar que a escala utilizada engloba um grande número de questões que medem a qualidade da relação do profissional com o portador de transtornos mentais. A relação entre o profissional e o paciente não gera insatisfação ou impacto na saúde. Porém, o grau de satisfação é bem menor em relação às questões trabalhistas (condições de trabalho, infra-estrutura, relações entre os profissionais e remuneração). Como o instrumento engloba, principalmente, questões referentes à relação entre usuário e trabalhador este nível de satisfação deve ser considerado com cuidado ao relacionar esses dados à população estudada.

Na escala IMPACTO-BR o fator relativo ao impacto do trabalho no funcionamento da equipe apresenta o maior índice na escala, sugerindo que as relações entre os trabalhadores alteram de maneira importante a qualidade de vida no trabalho. Esse impacto pode estar relacionado tanto às dificuldades no relacionamento das equipes no processo laboral como às condições institucionais de desenvolvimento do trabalho.

#### 5 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BANDEIRA M, ISHARA S, ZUARDI AW. Satisfação e sobrecarga de profissionais de saúde mental: validade de construto das escalas SATIS-BR e IMPACTO-BR. **Jornal Brasileiro de Psiquiatria**, Rio de Janeiro, v. 56, n. 4, 2007.
- BANDEIRA M, PITTA AMF, MERCIER C. Escalas Brasileiras de Avaliação da Satisfação (SATIS-BR) e da sobrecarga (IMPACTO-BR) da equipe técnica em serviços de saúde mental. **Jornal Brasileiro de Psiquiatria**, 49 (4): 105-115, 2000.
- BANDEIRA M, PITTA AMF, MERCIER C. Escalas da OMS de avaliação da satisfação e da sobrecarga em serviços de saúde mental. **Jornal Brasileiro de Psiquiatria**, 48 (6): 233-44, 1999.

- BRASIL. Ministério da Saúde. **Reforma psiquiátrica e política de saúde mental no Brasil**. Documento apresentado à Conferência Regional de Reforma dos Serviços de Saúde Mental: 15 anos depois de Caracas. OPAS. Brasília, novembro de 2005.
- BRASIL. Ministério da Saúde. **Saúde Mental no SUS: acesso ao tratamento e mudança do modelo de atenção**. Relatório de Gestão 2003-2006. Ministério da Saúde: Brasília, janeiro de 2007, 85p.
- CORDEIRO H. Descentralização, universalidade e equidade nas reformas da saúde. **Ciênc. Saúde coletiva**, São Paulo, v. 6, n. 2, 2001 .
- DE MARCO PF et al. O impacto do trabalho em saúde mental: transtornos psiquiátricos menores, qualidade de vida e satisfação profissional. **Jornal Brasileiro de Psiquiatria**, Rio de Janeiro, v. 57, n. 3, 2008
- ISHARA S, BANDEIRA ME, ZUARDI AW. Public psychiatric services: job satisfaction evaluation. **Revista Brasileira de Psiquiatria**. [online]. 2008, vol. 30, no. 1 [citado 2008-06-04], pp. 38-41
- PELISOLI C, MOREIRA AK, KRISTENSEN CH. Avaliação da satisfação e do impacto da sobrecarga de trabalho em profissionais de saúde mental. **Mental**, vol.5, n9, p.63-78, nov. 2007.
- REBOUÇAS D, ABELHA L, LEGAY LF, LOVISI GM. O trabalho em saúde mental: um estudo de satisfação e impacto. **Cad. Saúde Pública** [online]. 2008, vol. 24,no. 3
- REBOUÇAS D, LEGAY LF, ABELHA L. Satisfação com o trabalho e impacto causado nos profissionais de serviço de saúde mental. **Rev. Saúde Pública** , São Paulo, v. 41, n. 2, abr. 2007.