Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro,
v4,2023/04
ISSN 2178-6925

ESTUDO DA SATISFAÇÃO E MOTIVAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE DO HOSPITAL REGIONAL DE GUANHÃES

STUDY OF SATISFACTION AND MOTIVATION OF HEALTH PROFESSIONALS AT HOSPITAL REGIONAL DE GUANHÃES

GABRIELY PEREIRA MOURÃO
Graduada, Instituto Federal de Minas Gerais – São João Evangelista, Brasil
E-mail: gabrielypereira2012@gmail.com

LOYANE CRUZ MAGALHÃES
Graduada, Instituto Federal de Minas Gerais – São João Evangelista, Brasil
E-mail: loyanemagalhaes@gmail.com

EBER LOPES MENDES
Especialista, Instituto Federal de Minas Gerais – São João Evangelista, Brasil
E-mail: eber.mendes@ifmg.edu.br

JOSE LEONARDO DE OLIVEIRA RODRIGUES
Mestre, Instituto Federal de Minas Gerais – São João Evangelista, Brasil
E-mail: jose.leonardo@ifmg.edu.br

Recebimento 11/04/2023 Aceite 18/04/2023

Resumo

A presente pesquisa tem como principal objetivo realizar um estudo sobre a satisfação e motivação dos colaboradores do Hospital Imaculada Conceição (HIC), situado em Guanhães MG. Trata-se, portanto, de uma pesquisa descritiva no qual o método utilizado foi uma pesquisa em campo por meio de um formulário eletrônico. Este formulário foi divido em cinco seções, no qual os respondentes demonstram estar parcialmente satisfeitos. Nas seções foram analisados os seguintes aspectos: satisfação com os colegas de trabalho, satisfação com a chefia, satisfação com as promoções que a empresa oferece, satisfação com a natureza do trabalho, satisfação com o salário. As questões aplicadas foram inspiradas na escala de satisfação no trabalho (EST). Quanto a metodologia, esta é definida como qualitativa onde a análise de dados é feita de maneira sistemática. Os estudos e análises feitos mostram que são necessários vários fatores para que um colaborador se sinta satisfeito e motivado. A satisfação e motivação são bastante complexas e ambas têm suas particularidades. Sendo assim, pode-se concluir que é necessário um estudo mais aprofundado sobre o assunto para que se produza um acervo crítico sobre ele, uma vez que ele é de extrema importância não só para os colaboradores do HIC, mas também para a sociedade num todo.
Palavras-chave: satisfação; motivação; HIC.

Abstract

The present research has as main objective to carry out a study on the satisfaction and motivation of the employees of the Hospital Imaculada Conceição (HIC), located in Guanhães MG. It is, therefore, descriptive research in which the method used was a field research through an electronic form. This form was divided into five sections, in which the respondents demonstrate that they are partially satisfied. In the sections, the following aspects were analyzed: satisfaction with co-workers, satisfaction with the leadership, satisfaction with the promotions that the company offers, satisfaction with the nature of the work, satisfaction with the salary. The applied questions were inspired by the job satisfaction scale (EST). As for the methodology, it is defined as qualitative where the data analysis is done in a systematic way. The studies and analyzes carried out show that several factors are necessary for an employee to feel satisfied and motivated. Satisfaction and motivation are quite complex and both have their particularities. Therefore, it can be concluded that a more in-depth study on the subject is necessary in order to produce a critical collection on it, since it is extremely important not only for HIC employees, but also for society as a whole.
Keywords: satisfaction; motivation; HIC

1. Introdução

O nascimento da indústria causou grandes mudanças na economia e na sociedade. A sociedade industrial, mecanizada e de produção em massa, inicialmente, olhavam para seus funcionários apenas como parte de um processo, e se o salário estava sendo pago era por isso que as pessoas trabalhavam, algo que fica evidenciado no Taylorismo. Segundo Taylor (1911), as pessoas eram pagas para trabalhar e não para pensar, existiam outras pessoas pagas para isso, mas ao longo dos anos essa visão vem mudando, as organizações perceberam que existe algo a mais.

Dessa forma, pensando nesse “algo a mais”, decidiu-se estudar o que motiva os colaboradores de uma empresa. A motivação é a tensão persistente que leva o indivíduo a alguma forma de comportamento visando à satisfação de uma ou mais necessidades. Já a satisfação da necessidade está diretamente ligada ao estado de equilíbrio. Além disso, a motivação é definida como o processo responsável pela intensidade, direção e persistência dos esforços de uma pessoa para alcançar determinada meta (CHIAVENATO, 2003; ROBBINS, JUDGE, SOBRAL, 2010).

A teoria de Abraham Maslow (1950), nos diz que todo ser humano se desdobra ao máximo para satisfazer suas necessidades pessoais e profissionais. Estas apresentam uma divisão estrutural conhecida como Pirâmide de Maslow. Para Bowditch e Buono (2014), as necessidades subjacentes a toda motivação do homem podem ser organizadas numa hierarquia composta por cinco níveis básicos. Essa teoria defendia ainda que as necessidades a serem satisfeitas primeiro, se encontram na base da pirâmide, sendo elas chamadas de necessidades primárias, para que seguindo esta ordem de necessidades, o indivíduo se autorrealize. As necessidades primárias, que têm prioridade, são as fisiológicas e de segurança. Seguindo esta ordem vêm as sociais, de estima e autorrealização, necessidades secundárias. No quesito motivacional, Maslow entendia que o colaborador deveria estar em equilíbrio na realização dessas necessidades, para que o mesmo fosse substancialmente satisfeito.

Paralelamente a isso, é possível perceber que nos posicionamos de modos

diferentes, em diferentes momentos e lugares, de acordo com os diferentes papéis que estamos exercendo. Conforme Oliveira e Bastos (2001), seguindo o senso comum nos vemos como a mesma pessoa em diferentes interações e diante de todas essas diferenciações, e da complexidade do trabalho em equipe, faz necessário que cada vez mais haja a necessidade de valorização e estímulo dos funcionários, obrigando as empresas a repensar e criar novos métodos para se destacarem e se tornarem atrativas aos colaboradores.

Nesse intuito, surgem os métodos para motivar os funcionários da organização. Para Chiavenato (1999) a motivação funciona através de uma comunicação entre um ser humano e a situação na qual ele se encontra, tendo todas as pessoas um estímulo motivacional primário e diferentes níveis de motivação que se transformam ao longo do tempo. Em uma empresa, independente do seu setor, é de extrema importância levar em consideração que nela existem diversas pessoas com diferentes costumes e atitudes e isso de certa forma, gera uma distinção do que motiva cada um deles, fazendo com que uma empresa precise de diversas formas de motivação para garantir a satisfação de todos, ou pelo menos de uma grande parte de seus profissionais.

Essa ação pode impactar nos resultados organizacionais da empresa, uma vez que é preciso alocar e não medir esforços para manter o maior número de colaboradores possíveis motivados. Pensando nisso, resolveu-se fazer um estudo sobre a motivação e satisfação dos colaboradores de uma organização hospitalar.

Tendo como base o Hospital Regional Imaculada Conceição, situado na cidade de Guanhães, o ponto principal dessa pesquisa é: como a motivação influencia na qualidade dos serviços prestados e como os trabalhadores são incentivados pela instituição a melhorar os seus serviços. Dessa forma, este trabalho observa como o Hospital vem inovando neste ramo, que se faz muito necessário, principalmente no seguimento da saúde, por se tratar de um serviço estressante, que lida diretamente com as pessoas, estando essas quase sempre em situação de necessidade de ajuda e desconforto.

Ademais, além desta introdutória, esse estudo possui objetivo geral e específico, justificativa, referencial teórico dividido em subtópicos para melhor

entendimento, análise de resultados e as considerações finais, onde é exposto o resultado da pesquisa, bem como se os objetivos foram alcançados e o problema proposto resolvido.

Essa pesquisa se justifica devido ao mercado ser altamente competitivo, principalmente na área da saúde, uma vez que, são eles que enfrentam no dia a dia grandes desafios e muitas vezes ficam desmotivados pelo fato da falta de reconhecimento profissional.

O principal objetivo desta pesquisa é analisar a satisfação e motivação dos funcionários do Hospital Regional de Guanhães no ambiente profissional. Os objetivos específicos consiste em enfatizar o quanto a satisfação e motivação são importantes dentro de qualquer organização, descrever os principais fatores motivacionais e satisfatórios que serão trabalhados, aplicar um formulário entre os funcionários para verificar a motivação dos mesmos o ambiente de trabalho, analisar os resultados obtidos no presente estudo e propor melhorias acerca da motivação dos funcionários, com intuito de melhorar a satisfação deles no ambiente organizacional.

2. Revisão da Literatura

Nesta seção, abordamos os principais aspectos sobre a satisfação e motivação dos funcionários de uma instituição hospitalar. Também é apresentado um breve resumo sobre os modelos e teorias da motivação desenvolvidas ao longo dos anos.

A motivação existe desde o homem primitivo, ou seja, desde os primórdios, os seres humanos precisam de motivação para suas ações. Para Chiavenato (2004) a motivação tem relação com três principais aspectos: objetivos organizacionais, esforço e necessidades individuais. Quando uma pessoa está motivada, ela tende a trabalhar com mais entusiasmo, porém o esforço nem sempre é sinônimo de um trabalho bem feito, a menos que esse esforço seja posto na direção correta. Desta forma, é preciso considerar além da intensidade o objetivo no qual se quer chegar. A motivação então está ligada a um contínuo processo de satisfação das necessidades individuais.

A necessidade humana é algo que, quando não é suprida, cria uma tensão dentro do indivíduo reduzindo sua produtividade. Essa tensão, gera uma reação de busca por parte do ser humano aos objetivos, que se atingidos, satisfarão a necessidade individual do mesmo retomando um comportamento equilibrado. Assim, pode-se dizer que funcionários não motivados estão sempre em estado de tensão. Para reduzir essa tensão, eles exercem esforços e esperam alcançar algo (CHIAVENATO 2004).

Seguindo essa linha, com intuito de melhorar a motivação da mão-de obra, as empresas vêm propondo melhorias por meio de intervenções no ambiente como um todo, ao invés da relação individual. Robbins (2005) considera que os indivíduos quando motivados continuam realizando suas tarefas até chegar aos seus objetivos. Entretanto, ele também ressalta que a falta de motivação dos funcionários os mantém em estado de tensão e estes buscam diminuir esta condição, através do engajamento com as atividades profissionais, a fim de obter alívio.

Simultaneamente a motivação e a satisfação no trabalho são aspectos que melhoram consideravelmente o desempenho nas atividades profissionais e as relações interpessoais no trabalho. Segundo Warr (1979), a satisfação no trabalho é a extensão sobre a qual os indivíduos se sentem satisfeitos com o seu emprego. Já para Robbins (2002) o conceito de satisfação no trabalho está na atitude de um indivíduo em relação às atividades prestadas, envolvendo as relações de trabalho e poder, o ambiente organizacional, as políticas e programas de gestão da empresa, as tecnologias, metas, interesses, objetivos e sua história, além dos desejos dos colaboradores no sentido singular e coletivo.

Busch, Fallan & Pettersen (1998) descrevem a satisfação no trabalho por um conceito unidimensional no trabalho ou um constructo multidimensional, que agrega diferentes aspectos de uma situação de trabalho, podendo variar de forma independente e mensurada separadamente. Contudo, para Fraser (1983) a satisfação no trabalho é considerada algo complexo e de difícil definição, essa dificuldade se dá pelo seu estado subjetivo em que a satisfação altera de indivíduo para indivíduo e de circunstância para circunstância. Estando sujeita às influências internas do ambiente de trabalho e também externas a ele.

No que diz respeito aos fatores de motivação que afetam a satisfação, alguns autores defendem que os fatores intrínsecos são os que mais importam para a satisfação, enquanto outros escritores argumentam que os fatores extrínsecos são os que mais valem. Vale ressaltar que Herzberg (1986, p.12), descreve que os fatores motivacionais são intrínsecos ao trabalho e derivam do conteúdo do cargo e do seu nível de enriquecimento, diferente dos fatores higiênicos que são periféricos ao trabalho.

Segundo Chiavenato (2003), existe uma tendência de os fatores intrínsecos serem indicados como os principais dirigentes da satisfação no ambiente organizacional. Por outro lado, os fatores extrínsecos são apontados como os responsáveis pelos níveis de stress elevado, satisfação reduzida e aumento do conflito entre família e trabalho.

Considerando os fatos apresentados até aqui, é possível notar que a motivação é um processo complexo e que ao longo dos anos, foi estudado por diversos autores, dando origem a diferentes teorias e modelos. Segundo Stoner e Freeman (1991), os principais modelos são: o tradicional, das relações humanas e dos recursos humanos.

Modelo Tradicional

Modelo associado a Administração Científica e a Frederick Taylor, onde era de responsabilidade do administrador determinar o modo mais eficiente para a realização das atividades e manter os funcionários motivados. Essa motivação era realizada através de um sistema de incentivos salariais. Quanto mais produzia mais recebia. Porém nesse modelo, quando os incentivos diminuíam, as demissões aumentavam, fazendo com que ele começasse a apresentar falhas.

Modelo das Relações Humanas

O modelo das relações humanas, foi descoberto nos Estados Unidos, como resultado das experiências de Elton Mayo, denominadas Experiências de

Hawthorne, onde trata que a repetição de uma mesma atividade repercutia na redução da motivação e que contatos sociais aumentavam a mesma. Desta forma, neste modelo, era esperado que o colaborador mostrasse uma certa consideração, uma vez que o administrador lhe concedia autonomia para exercer algum tipo de influência na empresa (STONER; FREEMAN, 1999).

Teoria X e Y

A Teoria X e a Teoria Y foram identificadas por Douglas McGregor, de Portugal. Os conceitos tinham o sentido de evidenciar como provavelmente ocorreria a influência de uma pessoa sobre a outra no dia a dia de trabalho. Conforme McGregor referido em Stoner; Freeman (1999) a Teoria X trata-se de uma visão tradicional da motivação, onde afirma que o serviço é desagradável para os funcionários e que os mesmos devem ser motivados com remunerações financeiras ou elogios. Já a Teoria Y diz que as pessoas já são motivadas a trabalhar e a realizar um bom serviço, sem precisar de algo a mais por isso.

Além dos modelos supracitados, foram desenvolvidas diversas teorias de conteúdo que buscam explicar os fatores e razões pelas quais as pessoas se motivam. Nas teorias de conteúdo, é possível citar as Teoria das Hierarquias das Necessidades de Maslow, a Teoria ERC ou ERG de Alderfer, a Teoria dos Dois Fatores de Herzberg, Mausner e Snyderman e a Teoria Da Realização ou Teoria das Necessidades Adquiridas de McClelland.

Teoria das Hierarquias das Necessidades

A Teoria das Hierarquias das Necessidades criada pelo psicólogo humanista norte-americano Abraham Maslow, presumia que as necessidades humanas têm origem biológica e estão dispostas por níveis hierárquicos. Segundo Bowditch e Buono (2014), de acordo com a teoria da motivação de Maslow, as necessidades que estão subentendidas a toda motivação do homem pode ser organizada numa hierarquia composta por cinco níveis básicos. Essa teoria defendia ainda que para

despertar as necessidades nos níveis mais altos da hierarquia, as de nível inferior necessitam estar, em sua maioria, sanadas.

As necessidades da pirâmide de Maslow são detalhadas da base até o topo, conforme sua predominância e são elas:

•. Fisiológicas (base): são as necessidades do organismo humano, como respirar, se alimentar, moradia etc.

• Segurança (segunda camada): são as estabilidades básicas, como segurança de saúde, segurança da família, segurança física.

•. Sociais (terceira camada): faz relação direta com nossos vínculos sociais, amizades, família, amor.

•. Estima (quarta camada): para se sentir competente e respeitada, a pessoa precisa receber retornos positivos e incentivos, o desenvolvimento de sentimentos de autoconfiança.

• Autorrealização (topo): desenvolver autonomia decisória, tendência de explorar as suas potencialidades.

Teoria de ERC ou ERG

A Teoria de ERC ou ERG criada por Clayton Alderfer presume uma teoria sobre motivação semelhante ao modelo de Maslow, conhecida pelo nome de teoria ERG – Existência, Relacionamento e Crescimento. Na sua proposta, ele diminui a hierarquia de Maslow, juntando as cinco necessidades em três categorias:

Na necessidade de existência incluem todas as necessidades psicológicas e materiais, como a fome e sede, bem como as outras necessidades materiais, a do pagamento de salário relacionado ao trabalho e à segurança física.

Já as necessidades de relacionamento estão ligadas às relações sociais e autoestima externa. Trata-se do respeito ao desejo que as pessoas têm de ter relacionamentos com outras pessoas e que estes relacionamentos se caracterizam por um compartilhamento de ideias e sentimentos. Por fim, as necessidades de crescimento estão relacionadas com o desejo de uma pessoa de ter influência criativa e produtiva sobre si mesmo e sobre o ambiente em que vive. Essa teoria,

segundo Robbins (2005, p. 137), é a mais coerente com nosso conhecimento das diferenças entre os indivíduos e que existem diversos estudos dando embasamento à teoria ERC, mas também existem evidências de que ela não funciona em determinadas organizações. Entretanto, Bergamini (1997) não deixa de reconhecer que essa perspectiva da Teoria de Maslow e Alderfer tenha contribuído, de certa forma, para a busca da motivação nas organizações.

Teoria dos Dois Fatores

A Teoria dos Dois Fatores de Herzberg é uma teoria motivacional que tem como objetivo buscar entender quais são os fatores que causam satisfação ou insatisfação no ambiente de trabalho. Nesta teoria, Herzberg afirmava que existiam dois fatores que afetam o indivíduo no seu ambiente profissional, sendo eles fatores motivacionais e fatores higiênicos.

Os fatores motivacionais para Herzberg (1959) estão ligados à satisfação do funcionário em seu ambiente de trabalho. Eles estão sobre o controle do indivíduo e englobam os sentimentos de autorrealização, crescimento individual e reconhecimento profissional.

Já os fatores higiênicos, segundo Herzberg (1959), não estimulam a motivação, servindo somente para impedir as insatisfações. Esses fatores estão localizados no ambiente que rodeia o indivíduo e se referem às condições dentro das quais ele desempenha seu trabalho. O indivíduo não possui controle sobre eles, pois são administrados pela organização.

Teoria das Necessidades

A teoria das necessidades de McClelland diz que a motivação humana pode ser iniciada e mantida a partir de grupos de necessidades: realização, poder e a afiliação. Porém ele impõe uma hierarquia nessas necessidades, sendo assim, a ordem de importância pode variar de pessoa para pessoa. A necessidade de realização está ligada a um interesse recorrente do indivíduo em fazer as coisas cada vez melhores, ultrapassando a excelência. Se caracteriza pela vontade de ser

bem- sucedido em situações de competição, pelo desejo de fazer alguma coisa melhor ou de forma mais eficiente do que já feita (SOUZA, 2001).

A necessidade de poder, vem do desejo de ter impacto, de ser forte e influenciar as pessoas (McCLELLAND, 1997), ou seja, vem da necessidade de fazer os outros se comportarem de uma maneira que não fariam naturalmente. As pessoas que possuem essa necessidade buscam influenciar os outros e preferem estar em situações competitivas, além de se preocupar mais com o prestígio do que com o desempenho.

Já a necessidade de afiliação vem do desejo de possuir relacionamentos interpessoais de caráter agradável com todo mundo. São pessoas que estão sempre em busca de amizade e cooperação. Uma característica das pessoas que possuem esta necessidade é que são mais propensas a fazerem concessão a demandas particulares (McCLELLAND, 1997).

Todas as quatro teorias de conteúdo são conhecidas entre os gestores, uma vez que, cada uma dessas teorias apresenta uma base para percepção sobre futuros alternativos, além de serem facilmente compreendidas e aplicadas.

3. Metodologia

O método de pesquisa utilizado é a pesquisa descritiva, no qual será realizada uma pesquisa em campo. Para a coleta de dados, o instrumento utilizado será um formulário eletrônico. Quanto ao tratamento dos dados, este será feito por meio de uma tabulação dos dados, ou seja, será uma análise quantitativa.

Segundo Carvalho (2000), a metodologia nada mais é do que os métodos utilizados para se fazer ciência. Nela é descrito os parâmetros utilizados para se traçar os caminhos a serem percorridos, as ferramentas a serem utilizadas e os procedimentos a serem feitos. Já Richardson 1999 apud Moura, define metodologia como estabelecimento de regras, para que seja formulado o método científico. Algumas delas são: a observação, a construção de instrumentos, a elaboração de hipóteses, entre outros.

Será aplicada uma pesquisa de caráter descritivo. Para Alexandre (2021), a pesquisa de caráter descritivo tem por objetivo evidenciar as características de

alguma coisa, sem muitos detalhes. Ainda para a autora, este tipo de pesquisa pode ser feito de diversas formas, como por exemplo, por entrevistas, formulário e grupos de discussões. O intuito da mesma é descrever a satisfação e motivação dos funcionários do hospital Imaculada Conceição. Quanto aos dados, os mesmos quando forem recolhidos, será necessário descrevê-los.

Método de pesquisa

Quanto à natureza do método, nesta pesquisa foi utilizado o quantitativo, que para Alexandre (2021), é um método que com o intuito de entender algo, utiliza evidências visuais e verbais. Para tal método, é necessário que a coleta de dados seja feita e analisada de maneira sistemática.

No que compete a formulação das questões, elas foram inspiradas na formulação da escala de satisfação no trabalho (EST). Tal método é uma medida multidimensional, onde seu intuito é avaliar a satisfação do trabalhador diante de cinco aspectos, que são eles: satisfação com os colegas de trabalho (cinco itens), satisfação com a chefia (cinco itens), satisfação com as promoções que a empresa oferece (cinco itens), satisfação com a natureza do trabalho (cinco itens), satisfação com o salário (cinco itens).

Compôs ainda esse esforço de pesquisa o cuidado e a atenção com a segurança dos respondentes e, por isso, os objetivos de pesquisa foram apresentados e acolhidos pela direção do hospital e também para o setor de qualidade, o qual teve grande participação na coleta de dados. Esse movimento foi uma forma de reforço do compromisso ético e político com os depoentes e, principalmente, como uma forma de valorizar a cientificidade e a idoneidade da presente pesquisa acadêmica.

O resultado desse movimento de aproximação com os setores de gestão da unidade hospitalar impulsionou a construção de um termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE) de aceite virtual que antecedeu a possibilidade de responder o formulário. Neste informe foram descritos elementos gerais sobre a investigação, a garantia do anonimato, a inexistência de riscos profissionais e/ou psicológicos. Ademais, reforçou-se a possibilidade de benefícios na forma da participação na

implementação e reestruturação de políticas de satisfação e motivação presentes no hospital.

Ao fim e ao cabo, a intenção dessa etapa foi conscientizar e estabelecer a informação como forma de franquear uma escolha livre e consciente para a participação ao não dos profissionais de saúde do hospital.

4. Resultados e Discussão

Diante do acúmulo metodológico citado anteriormente, a coleta de dados se deu por meio online em formulário do google, sendo a divulgação dela por meio do WhatsApp. O formato de divulgação e aplicação do formulário foi acordado entre as pesquisadoras, pois considerou-se que é um aplicativo de mensagens de ampla utilização. O formulário foi aplicado pelas discentes presencialmente na instituição, onde as mesmas foram passando em setor por setor e aqueles que estavam disponíveis responderam à pesquisa em um tablete disponibilizado pelo próprio hospital.

Esse método de aplicação foi escolhido devido a garantia de quem estava respondendo a pesquisa era realmente os funcionários da instituição e levando em conta que os profissionais de saúde no geral estão submetidos a longas jornadas de trabalho e são assolados pelo cansaço e por um conjunto de demandas bastante significativas ligadas aos cuidados de seus pacientes. Ademais, essa foi a melhor opção para reunir um número mais robusto de respondentes.

Sendo assim, em sua estrutura, foi proposto um formulário com a escala de satisfação no trabalho (EST), tendo como intenção promover a discussão para, em pesquisas futuras, produzir análises mais densas a partir dos termos citados anteriormente.

Acrescenta-se que ao longo desta investigação foi possível contar com o setor de qualidade do HIC que foi o responsável pelo envio das mensagens de divulgação e com a aplicação dos formulários juntamente com as discentes nos setores do hospital. Tal ação foi mais uma forma de reforçar o anonimato e evitar possíveis interferências e/ou diálogos diretos entre pesquisadoras e os depoentes.

No que compete à temporalidade, o formulário foi aplicado presencialmente no dia 04 de novembro.

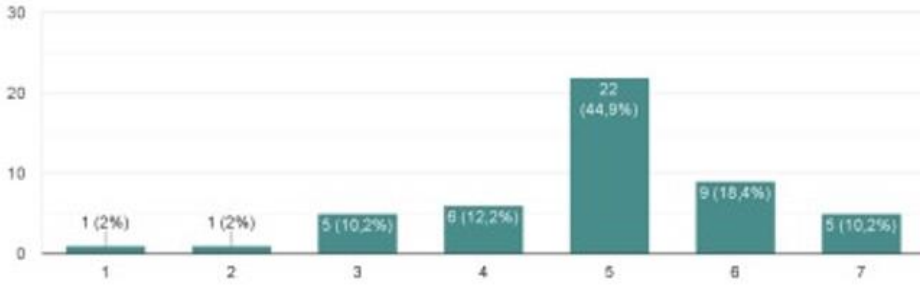
No que compete ao recorte da amostra populacional, nosso escopo privilegiou médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem e o setor administrativo. De um universo de 260 funcionários, conseguimos 49 respondentes. Esse número representa 18% do total e se apresenta do seguinte modo: 29 do setor administrativo, 11 técnicos; 6 enfermeiros e 3 médicos que responderam ao formulário.

Como os dados demonstram, a adesão do setor administrativo foi mais significativa e pode representar uma inclinação maior desse público à participação de pesquisas que discutam sua realidade e suas vivências no mundo do trabalho. Por outra parte, a baixa adesão de enfermeiros e médicos pode ser um indicador de uma comunicação mais restrita entre esses profissionais e o setor de qualidade da unidade hospitalar.

Na primeira sessão, as cinco perguntas seguintes estão relacionadas a colaboração com os colegas de trabalho. Nesta seção é possível notar que grande parte dos participantes no geral estão satisfeitos. As conexões entre os colaboradores do HIC que se encontram registradas nas seguintes respostas, representam as redes de afeto e diálogo de modo individual carregando consigo uma potência importante para o espaço corporativo. Afinal, tal como apontaram Sprandel e Vaghetti (2012), um grupo coeso tende a se sentir mais confortável e feliz e, além disso, tende a apresentar ações coletivas, traçar modos de atuação compartilhados e, por conseguinte, resultados mais robustos em suas atividades laborais (SPRANDEL; VAGHETTI, 2012).

No que compete às respostas coletadas para a questão “Com relação ao espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho” foi possível observar que cerca de 44,9% dos funcionários estão satisfeitos, sendo que 2% responderam que estão totalmente insatisfeitos e 10,2% estão totalmente satisfeitos.

Gráfico 1: Com relação ao espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho.



Fonte: Elaboração Própria

No que compete às justificativas para a questão acima, a maioria citou a boa convivência com os colegas que foi corroborada por expressões como “amizade com a equipe”, “bom relacionamento interpessoal” e análises afins. Se lida a partir da pirâmide de Maslow, pode-se dizer que os depoentes se encontram satisfeitos, pois veem a possibilidade de execução de um vínculo social fraterno entre os demais colaboradores do hospital. Seguindo a mesma trilha de pensamento, observa-se a fruição da participação, na qual as relações interpessoais ganham força e espaço para o público consultado (MAXIMIANO, 2000).

Seguindo neste mesmo âmbito, a próxima pergunta “Com a maneira que me relaciono com os meus colegas de trabalho.” contou com cerca de 34,7% par muito satisfeito e somente 4,1% para muito insatisfeito, o restante ficou dividido em satisfeito (32,7%) e totalmente satisfeito (28,65).

Gráfico 3: Com a maneira que me relaciono com os meus colegas de trabalho

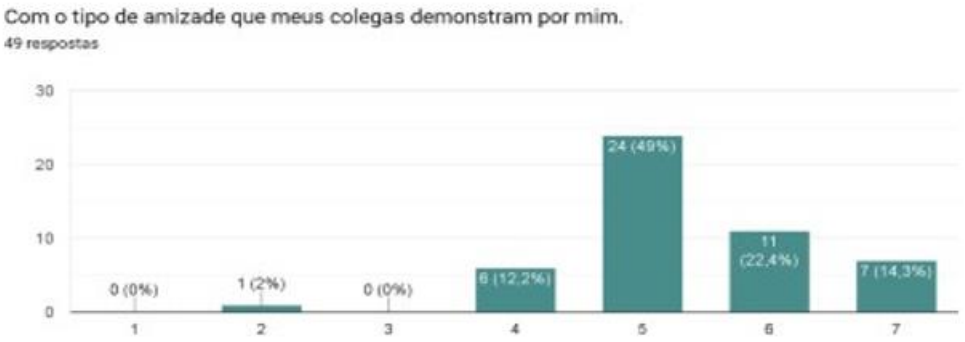


Fonte: Elaboração Própria

Ainda nas respostas sobre a amizade dentro do ambiente organizacional, na

terceira pergunta “Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim”, foi possível verificar novamente o quanto a amizade está presente de maneira positiva no ambiente organizacional. Sendo considerado por cerca de 49% dos funcionários pesquisados como satisfeito.

Gráfico 3: Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim



Fonte: Elaboração Própria

No que diz respeito à “Com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho.” a porcentagem cai para 38,8%, número relativamente pequeno comparado ao gráfico anterior. Porém o número de insatisfeito teve um aumento relativamente grande, onde com relação à pergunta anterior o número de insatisfeito era de 2% já na atual pergunta esse número sobe para 16,3%.

Gráfico 4: Com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho.



Fonte: Elaboração Própria

Em comparação com os dois gráficos anteriores, é possível verificar que os funcionários demonstram satisfação com a quantidade de colegas no trabalho, porém com relação a confiança é demonstrado que 16,3% estão insatisfeitos nesse quesito.

Na segunda sessão, tem relação com a conivência e interesse do chefe com o funcionário. Diante das respostas para as seguintes perguntas, é perceptível que os funcionários estão de certa forma satisfeitos com a boa convivência e interesse do chefe em seu trabalho. Neste modo, o grupo se apresenta satisfeito e motivado, uma vez que o seu chefe os impulsiona e influencia a fazer parte do processo de tomadas de decisões, trazendo contentamento aos colaboradores como também a organização (MATIAS, 2008).

No que compete à “Com o modo como meu chefe organiza o trabalho do meu setor.” Cerca de 32,7% estão satisfeitos com isso, seguido logo de 30,6% de funcionários que estão totalmente satisfeitos. Isso demonstra a importância da escolha correta de um chefe para cada setor, uma vez que o mesmo deve organizar corretamente o trabalho dentro do seu setor.

Gráfico 5: Com o modo como meu chefe organiza o trabalho do meu setor.



Fonte: Elaboração Própria

Sobre “Com o interesse do meu chefe pelo meu trabalho.” Cerca de 36,7% estão satisfeitos com esse fator, comprovando novamente a importância citada acima.

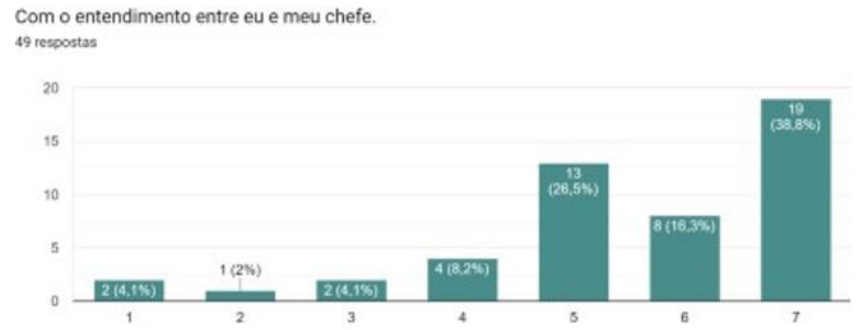
Gráfico 6: Com o interesse do meu chefe pelo meu trabalho.



Fonte: Elaboração Própria

Referente à “Com o entendimento entre eu e meu chefe.” 38,8% dos respondentes estão totalmente satisfeitos, na sequência nota-se que 26,5% estão satisfeitos e apenas 4,1% está totalmente insatisfeito. Um bom resultado se tratando do entendimento entre o chefe e os colaboradores.

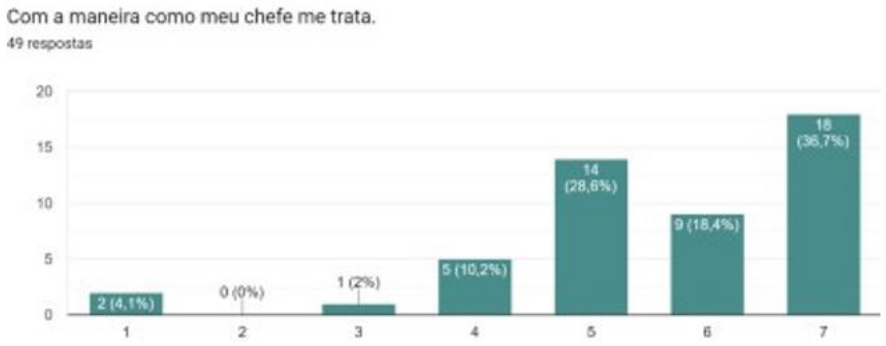
Gráfico 7: Com o entendimento entre eu e meu chefe.



Fonte: Elaboração Própria

No que diz respeito à “Com a maneira como meu chefe me trata.” 36,7% dos participantes da pesquisa disseram estar totalmente satisfeitos, seguindo de 28,6% satisfeitos, os valores estão bem próximos ao resultado anterior. Como foi dito anteriormente, é um bom resultado em relação à maneira de tratamento entre o chefe e os colaboradores.

Gráfico 8: Com a maneira como meu chefe me trata.



Fonte: Elaboração Própria

Nas avaliações apresentadas a seguir, será retratado sobre a satisfação dos colaboradores da empresa/hospital. Se tratando de “Com o número de vezes que já fui promovido nesta empresa.” 24,5% dos respondentes disseram estar totalmente insatisfeitos e 20,4% relataram estar indiferentes e satisfeitos (ambos tiveram a mesma porcentagem de respostas). Apenas 12,2% manifestaram totalmente satisfeitos. Tais resultados expressam que tal quesito merece uma maior atenção.

Na terceira sessão, trata-se sobre as promoções oferecidas pela empresa e o número de vezes que um funcionário foi promovido na mesma. Pode-se notar que em todos os quesitos avaliados nas perguntas abaixo, existe um número significativo de respondentes insatisfeitos, desta forma é necessária uma atenção maior a essa seção. Nesse sentido, reforçamos a ideia de Cobra (2001), para quem as aspirações dos profissionais devem ser reconhecidas e incentivadas no espaço de trabalho, uma vez que, se elas estiverem em alinhamento com a corporação, as chances de crescimento tornam-se maiores.

Gráfico 12: Com o número de vezes que já fui promovido nesta empresa



Fonte: Elaboração Própria

Em relação “Com as garantias que a empresa oferece a quem é promovido.” 32,7% dos respondentes disseram estar satisfeitos, enquanto 18,4% responderam estar totalmente insatisfeitos. Apesar do maior número de respondentes estarem satisfeitos, um número de respondentes considerável se apresentou insatisfeitos. É necessária uma atenção em tal quesito.

Gráfico 13: Com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal



Fonte: Elaboração Própria

Se tratando de “Com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal.” 24,5% dos respondentes disseram estar satisfeitos, seguindo por 22,4% responderam estar indiferentes. Apesar do maior número de respondentes estarem satisfeitos, o número de respondentes insatisfeitos é significante. Tal quesito precisa de uma atenção.

No que se refere a última questão de avaliação da satisfação com as promoções oferecidas pela empresa/hospital “Com o tempo que eu tenho de esperar para receber uma promoção nesta empresa.” 20,4% dos respondentes da pesquisa de disseram indiferentes, na sequência 18,4% disseram estar muito insatisfeito e satisfeitos (ambos tiveram a mesma porcentagem de respostas).

Em relação a próxima sessão a ser avaliada, está é composta de cinco questões sobre a satisfação com a natureza do trabalho. Segundo PAULI 2017 et al MURAD 2013, para que uma organização ter um bom funcionamento é necessário que os trabalhadores se sintam satisfeitos. E ainda para os autores a

satisfação com a natureza do trabalho é tão relevante quanto às demais.

Quanto a primeira questão da sessão “Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam." 42,9% dos respondentes disseram estar satisfeitos e na sequência 30,6% disseram estar totalmente satisfeitos. Apenas 2% disseram estar muito insatisfeito e insatisfeito (ambos tiveram a mesma porcentagem de respostas).

Se tratando de “Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho.” 44,9% dos colaboradores que participaram da pesquisa disseram estar satisfeitos e 24,5% muito satisfeitos. Nesse sentido, avaliamos que os respondentes do HIC, veem-se estimulados a aprender mais no hospital e avaliam ser possível construir suas carreiras nesse ambiente de referência médica e clínica na região de Guanhães.

5. Conclusão

Ao final deste exercício de pesquisa avaliamos que esse trabalho demonstrou que questões relativas ao bom relacionamento interpessoal, o entendimento da empresa/hospital como espaço de crescimento e aprendizagem foram fortes fatores de motivação para os respondentes do formulário aplicado. Em um espectro negativo, a demanda por incrementos salariais e o tempo de espera para receber uma promoção, apresentaram-se como desafios a serem superados no hospital Imaculada Conceição, na cidade de Guanhães no estado de Minas Gerais.

Esses resultados seguem uma mesma trilha de pesquisas anteriores que avaliaram ambientes médico-hospitalares (FERREIRA, et al. 2021; MASTELLI; DO VALLE DALLORA, 2021). Por outra parte, em contraste e diferença com a bibliografia, podemos destacar o espaço de aprendizagem que os depoentes declararam ser o HIC e de como esse fator constrói em suas experiências laborais um elemento motivacional.

No que compete aos aspectos teóricos, fomos convidadas a transitar por uma bibliografia não somente do campo da administração, mas também pela área da saúde. Com isso, em especial no que compete a gestão em saúde, foi possível

produzir reflexões mais próximas dos sujeitos sob os quais nossa investigação foi realizada.

No campo metodológico, avaliamos que os elementos destacados nas respostas não configuram em si um dado acabado, pois, dadas as limitações com as quais essa investigação conviveu, outros trabalhos devem se dedicar ao aprofundamento desses eixos super prestativos. Todavia, estamos cientes de que esse foi um percurso que deixa registros de interesse para gestores hospitalares e que podem ser recuperados em análises futuras como ponto de partida.

Ao final, avaliamos que foi possível construir um panorama diverso sobre a satisfação e a motivação entre três categorias profissionais do ramo da saúde. Nesse sentido, por meio da escala de satisfação, foi possível colher um conjunto rico de informações que demonstram narrativas profissionais, desejos e vontades de mudança ou permanências na vida de colaboradores de um hospital de referência regional.

Sendo assim, concluímos que outros estudos com esse perfil devem ser realizados a fim de que se produza um acervo crítico sobre a satisfação de profissionais da saúde em hospitais regionais. Essa é uma tarefa que o campo da administração, em especial no sentido de saúde/hospitalar, tende a acolher e incentivar como forma de reforçar um viés crítico e analítico neste setor.

Referências

ALBUQUERQUE, J. **Piso salarial da enfermagem: nova data para votação e detalhes sobre fontes de financiamento**. Editora Jornal dos Concursos, [s.l.], abr. 2022. Disponível em: https://jcconcursos.com.br/noticia/brasil/piso-salarial-da-enfermagem-nova-data-para-votacao-e-detalhes-sobre-fontes-de-financiamento-94429.

AZEVEDO, Ana Julia Diniz. **Satisfação no trabalho: um estudo de caso na Procuradoria-Geral de Justiça do Rio Grande do Norte**. 2012. Trabalho de Conclusão de Curso. Administração.

BARBOSA, Elson. **Taylorismo**. Educa + Brasil, 2019. Disponível em: https://www.educamaisbrasil.com.br/enem/historia/taylorismo. Acesso em: 28 de

agosto de 2022.

BERGAMINI, Cecília Whitaker. **Motivação nas organizações**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

BOWDITCH, James L.; BUONO, Anthony F. **Elementos do comportamento organizacional.** São Paulo. Editora Cengage Learning. 2014.

CARVALHO, A., et al. **Aprendendo Metodologia Científica**. São Paulo: O Nome da Rosa, p. 11-69, 2000.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração nos Novos Tempos**. 2. Edição. Rio de Janeiro: Campus, 2004.

COBRA, N. **A semente da vitória**. São Paulo: Senac, 2001.

CORDEIRO, H.; FIORI, J. L.; GUIMARÃES, R. **A questão democrática na área da Saúde**. Physis: Revista de Saúde Coletiva, v. 31, 2021.

DELL' ARMI MAROTTO, Edinalva, et al. **Fatores motivacionais: contribuição para o sucesso das empresas**. Espírito Santo: Intelletto, [2016].

FERREIRA, L. B. et al. **Marketing em saúde e motivação no ambiente hospitalar**. Enfoques de gestão: Educação, saúde, administração pública, p. 7, 2021.

FRASER, T. M. **Estresse humano, trabalho e satisfação no trabalho: uma abordagem crítica**. German: International Labour Office, 1983.

FRIED, Y.; FERRIS G. R. ***The validity of the Job Characteristics Model: A review and metaanalysis***. Personnel Psychology, v. 40, p.287-322, 1987.

GIMENEZ, F. V. *et al*. **Condições de trabalho entre diferentes categorias profissionais da área hospitalar**. Cogitare Enfermagem, v. 26, 2021.

HERZBERG, Frederick; MAUSNER, Bernard; SNYDERMAN, Barbara Bloch. ***The motivation to work***. 2.ed. New York: John Willey & Sons Inc.,1959.

KOHLER, Adamaris e LIMA ABREU, Roseli. **Estudo da satisfação e motivação no trabalho: O caso de uma indústria eletroeletrônica de Panambi - RS. 2017**.

Trabalho de conclusão de curso (Curso de Administração – Bacharelado – Modalidade Presencial) - Universidade Regional do Noroeste do Rio Grande do Sul, 2017.

MACHADO, Amália. **O que é pesquisa qualitativa?** Acadêmica, 2021. Disponível em: https://www.academicapesquisa.com.br/post/o-que-%C3%A9- pesquisa-qualitativa. Acesso em 13 de outubro de 2022.

MATIAS, Eline dos Anjos Nogueira. **O papel do gestor na mediação de Conflitos em instituições de ensino superior.** Dissertação de mestrado- Universidade Católica de Brasília, 2008. Disponível em: https://bdtd.ucb.br:8443/jspui/handle/123456789/883.

McCLELLAND, D.C.; BURHAM, D. H. **O poder é o grande motivador**. In: VROOM, V.H. (Org.) Gestão de pessoas, não de pessoal. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

MARCONDES, José Sérgio. **Teoria dos Dois Fatores de Herzberg: Fatores Higiênicos e Motivacionais. Blog Gestão de Segurança Privada**, 2021. Disponível em: https://gestaodesegurancaprivada.com.br/teoria-dos-dois fatores-de-herzberg- fatores-higienicos-e-motivacionais/ – Acesso em: 18 de setembro de 2022.

MARCONDES, José Sérgio. **Teoria de Necessidades Adquiridas de David McCleeland: O que é? Blog Gestão de Segurança Privada**, 2021. Disponível em: https://gestaodesegurancaprivada.com.br/teoria-de-necessidades adquiridas-de- david-mccleeland-o-que-e/ – Acesso em: 18 de setembro de 2022.

_____. **Teoria ERG (ERC) de Alderfer: O que é? Em que consiste a Teoria ERG. Blog Gestão de Segurança Privada**, 2021. Disponível em: https://gestaodesegurancaprivada.com.br/teoria-erg-erc-de-alderfer-o-que e/ – Acesso em: 18 de setembro de 2022.

MAXIMIANO, A. C. A. **Introdução à administração**. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MISOCZKY, M. C.; AMANTINO-DE-ANDRADE, J. **Uma crítica a crítica domesticada nos estudos organizacionais**. Revista de Administração Contemporânea, v. 9, p. 193-210, 2005.

OLIVEIRA, Aline. **O que é pesquisa descritiva e como aplicar na estratégia da empresa**. MindMiners, 2021. Disponível em: https://mindminers.com/blog/pesquisa-descritiva-o-que-e-e-como-aplicar/. Acesso em 17 de outubro de 2022.

PAULI, Jandir et al. **Satisfação, conflitos e engajamento no trabalho para professores do ensino médio**. Revista Pensamento Contemporâneo em Administração, v. 11, n. 4, p. 72-85, 2017.

PIRIARD, Gustavo. **A hierarquia de necessidades de Maslow – O que é e como funciona**. gov.br, 2018. Disponível em: https://www.gov.br/infraestrutura/pt br/assuntos/portal-da-estrategia/artigos-gestao-e strategica/a-hierarquia-de necessidades-de-maslow. Acesso em: 28 de agosto de 2022.

REGO, A. JESUÍNO, J. **Estilos de gestão do conflito e padrões motivacionais – Um estudo Exploratório**. in Comportamento Organizacional e Gestão. Lisboa: Instituto Superior de Psicologia Aplicada, 2002.

RIBEIRO FERNANDES, Karina e CARLOS ZANELLI, José. **O processo de construção e reconstrução das identidades dos indivíduos nas organizações**. Scielo Brasil, 2006. Disponível em: https://www.scielo.br/j/rac/a/vGLwXb3Br9q9QRkpsWRK3rw/?lang=pt. Acesso em: 28 de agosto de 2022.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional**. São Paulo: Prentice Hall 2002.

_____. **Comportamento Organizacional**. São Paulo: Person Prentice Hall, 2005.

ROBBINS, Stephen P.; JUDGE, Timothy A.; SOBRAL, Filipe. **Comportamento Organizacional: teoria e prática no contexto brasileiro**. 14 ed. São Paulo: Prentice Hall, 2010.

SOUZA, E. B. **Motivação para o trabalho: um estudo de caso para operadores da Petrobras Refinaria Presidente** Getúlio Vargas. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Centro Tecnológico. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2001.

SPRANDEL, L. I. S.; VAGHETTI, H. H. **Valorização e motivação de enfermeiros na perspectiva da humanização do trabalho nos hospitais**. Revista Eletrônica de Enfermagem, v. 14, n. 4, p. 704-802, 2012.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2005. 96p

VIANA, Jaya. **Pirâmide de Maslow: o que é, para que serve e como aplicar**.

Keeps, 2021. Disponível em: https://keeps.com.br/piramide-de-maslow-o-que-e para-que- serve-e-como-aplicar/. Acesso em: 18 set. 2022.

VIGNOCHI, L.; GONÇALO, C. R.; ROJAS LEZANA, Á. G. **Como gestores hospitalares utilizam indicadores de desempenho?** Revista de Administração de Empresas, v. 54, p. 496-509.