

## Satisfação de Profissionais da Estratégia Saúde da Família Durante a Pandemia de Covid-19

Julia Grasel<sup>1</sup>, Samuel Spiegelberg Zuge<sup>2</sup>, Jacks Soratto<sup>3</sup>,  
Letícia de Lima Trindade<sup>4</sup>, Crhis Netto de Brum<sup>5</sup>, Clarissa Bohrer da Silva<sup>6</sup>

### Destaques:

- (1) Satisfação está vinculada às condições de trabalho e identificação profissional.
- (2) Aumento da resolutividade das ações ofertadas à população adscrita.
- (3) Minimizar as fragilidades no ambiente laboral e potencializar a saúde do trabalhador.

### RESUMO

A Estratégia Saúde da Família (ESF) tem contribuído como base fundamental para o enfrentamento da pandemia da Covid-19. Este cenário, no entanto, tem submetido os profissionais da saúde a alterações de rotina e sobrecarga de atividades, podendo influenciar em sua satisfação. Assim, objetivou-se identificar os fatores que envolvem a satisfação dos profissionais da ESF em tempo de pandemia da Covid-19. Trata-se de um estudo qualitativo, realizado no período de março a dezembro de 2020, com 64 profissionais da área da saúde. Foram realizadas entrevistas semiestruturadas e observação submetidas à análise de conteúdo temático com auxílio do *software* Atlas.ti 9.0. Em relação aos fatores que envolvem a satisfação dos profissionais, emergiram três categorias: aspectos profissionais (estrutura e materiais disponíveis para assistência; organização do trabalho e divisão das tarefas na equipe; resolutividade profissional; e identificação com o trabalho); direitos trabalhistas (estabilidade no vínculo de trabalho; remuneração; e carga horária); e reconhecimento profissional (reconhecimento profissional por parte da gestão; e reconhecimento profissional por parte do usuário). Conclui-se que os fatores que envolvem a satisfação dos profissionais da ESF estão ligados ao ambiente laboral, e sua organização aos aspectos trabalhistas e ao reconhecimento pelo trabalho desenvolvido, permitindo uma maior segurança no momento da pandemia.

**Palavras-chave:** Atenção Primária à Saúde; Estratégia Saúde da Família; saúde do trabalhador; satisfação no emprego; Covid-19.

### SATISFACTION OF PROFESSIONALS IN THE FAMILY HEALTH STRATEGY DURING THE COVID-19 PANDEMIC

### ABSTRACT

The Family Health Strategy (ESF) has contributed as a fundamental basis for facing the Covid-19 pandemic. However, this scenario has subjected health professionals to routine changes and overload of activities, which may influence their satisfaction. Thus, the objective was to identify the factors that involve the satisfaction of ESF professionals in the time of the Covid-19 pandemic. This is a qualitative study, carried out from March to December 2020, with 64 health professionals. Semi-structured interviews and observation were carried out, submitted to thematic content analysis using the Atlas.ti 9.0 software. Regarding the factors that involve the satisfaction of professionals, three categories emerged: professional aspects (structure and materials available for assistance; organization of work and division of tasks in the team; professional resolution; and identification with the work); labor rights (stability in the employment relationship; remuneration; and workload); and professional recognition (professional recognition by management; and professional recognition by the user). It is concluded that the factors that involve the satisfaction of ESF professionals are linked to the work environment and its organization, to labor aspects and to recognition for the work developed, allowing greater security during the pandemic.

**Keywords:** Primary Health Care; Family Health Strategy; occupational health; job satisfaction; Covid-19.

<sup>1</sup> Universidade Comunitária da Região de Chapecó. Chapecó/SC, Brasil. <https://orcid.org/0000-0001-6154-7462>

<sup>2</sup> Universidade Comunitária da Região de Chapecó. Chapecó/SC, Brasil. <https://orcid.org/0000-0002-0420-9122>

<sup>3</sup> Universidade do Extremo Sul Catarinense. Criciúma/SC, Brasil. <https://orcid.org/0000-0002-1339-7268>

<sup>4</sup> Universidade do Extremo Sul Catarinense. Criciúma/SC, Brasil. <https://orcid.org/0000-0002-7119-0230>

<sup>5</sup> Universidade Federal da Fronteira Sul. Chapecó/SC, Brasil. <https://orcid.org/0000-0002-2970-1906>

<sup>6</sup> Universidade do Estado de Santa Catarina. Florianópolis/SC, Brasil. <https://orcid.org/0000-0002-1254-019X>

## INTRODUÇÃO

A satisfação profissional está sujeita a influências internas e externas ao ambiente de trabalho, podendo ser transcritas como experiências e vivências únicas de cada trabalhador. Dessa forma, a satisfação do trabalho é vista como um fenômeno complexo, subjetivo, que pode ser alterado de acordo com a pessoa, tempo e circunstância<sup>1</sup>.

Assim, os aspectos relacionados ao contexto de vida podem trazer elevados níveis de satisfação, como a proteção da vida, o bem-estar físico, biológico e psíquico e a satisfação simbólica, que se refere à significação do trabalho, à qualidade da tarefa, aos desejos e motivações. Além disso, a organização do trabalho torna-se um fator essencial para o equilíbrio psicossomático e para a satisfação do trabalhador<sup>2</sup>.

Ao discorrer sobre níveis favoráveis de satisfação no trabalho, encontram-se, como fatores relevantes, a competência dos profissionais e da equipe que o desenvolve e a sua saúde mental, além de outros aspectos, como renda e benefícios monetários<sup>3-4</sup>. No mesmo sentido, pode-se entender a satisfação no trabalho como um estado construtivo ou de prazer, que envolve ou resulta em uma avaliação positiva deste ambiente, mediada por aspectos relacionados à promoção, reconhecimento, condições de trabalho e a relacionamento com a equipe e superiores<sup>5</sup>.

No contexto da saúde, o processo de trabalho propõe uma articulação entre saberes técnicos e populares e mobilização de recursos institucionais e comunitários para o enfrentamento de problemas da saúde da população<sup>6</sup>. Há, contudo, lacunas quanto às condições de saúde dos profissionais que proporcionam o atendimento aos usuários. Estudos mostram que estes profissionais necessitam estar bem-preparados e em condições biopsicossociais satisfatórias para o desenvolvimento de suas atividades no ambiente laboral, uma vez que a falta dessas condições repercutem em profissionais desmotivados, na insatisfação e na piora ou diminuição da qualidade da assistência em saúde<sup>7</sup>.

Dentre os diferentes níveis de atenção à saúde no Brasil, a Estratégia Saúde da Família (ESF) prioriza a atenção à saúde em âmbito primário, seguindo os preceitos do Sistema Único de Saúde (SUS). Além disso, desenvolvem estratégias de expansão, qualificação e consolidação da Atenção Primária à Saúde (APS) por favorecer uma reorientação do processo de trabalho, com maior potencial de ampliar a resolutividade e impactar na situação de saúde das pessoas e coletividades<sup>8</sup>.

Neste sentido, as ESFs desenvolvem suas ações por meio de práticas de cuidado integrado e gestão qualificada, mediadas por equipes multiprofissionais. Esse modelo de assistência à saúde e seu processo de trabalho, no entanto, trazem enfrentamentos aos profissionais que podem influenciar negativamente a satisfação, como: excesso e sobrecarga de trabalho; condições de trabalho, estrutura física e sistema de informatização deficitários; possibilidade de adoecimento; carência de profissionais; condições salariais insatisfatórias; falta de comunicação; e falta de interação com usuários e equipe<sup>9</sup>.

Assim, ao entender que a satisfação dos profissionais da ESF tem interferência no processo saúde-doença dos trabalhadores, na qualidade do serviço prestado, no ambiente de trabalho e na vida pessoal<sup>11</sup>, aponta-se que este fenômeno tem sofrido influência por conta da pandemia da *Coronavirus disease 2019* (Covid-19), uma vez que a ESF tem contribuído como base fundamental para o enfrentamento dessa Pandemia, por realizar um cuidado integral e articulado com os demais níveis de atenção<sup>11-12</sup>.

Este cenário pandêmico mundial, ocasionado pelo novo Coronavírus, da Síndrome Respiratória Aguda Grave (Sars-CoV-2), causador da doença Covid-19, tem submetido os profissionais a diferentes processos, alterações de rotina e sobrecarga de atividades<sup>13</sup>, podendo influenciar na sua satisfação. Assim, acredita-se que o reconhecimento dos fatores que envolvem a satisfação no trabalho dos profissionais da ESF em tempos de pandemia de Covid-19, possibilitará o desenvolvimento de ações ou estratégias que venham a potencializar a satisfação profissional e, conseqüentemente, o bem-estar do trabalhador da ESF e a melhora da qualidade do serviço na atenção primária.

Desta forma, o presente estudo tem como pergunta de pesquisa: Quais os fatores que envolvem a satisfação profissional no trabalho da ESF em tempo de pandemia de Covid-19? O objetivo é identificar os fatores que envolvem a satisfação dos profissionais da Estratégia Saúde da Família em tempo de pandemia da Covid-19.

## MÉTODO

Trata-se de um estudo de abordagem qualitativa, realizado nas ESF de cinco mesorregiões de Santa Catarina, Brasil (Criciúma, Joinville, Blumenau, Lages e Chapecó).

Foram incluídos na pesquisa profissionais de saúde – dentista, enfermeiro, médico, auxiliar odontológico e técnico em enfermagem – atuantes nas equipes de saúde com classificação do Programa Nacional de Melhorias do Acesso e da Qualidade de APS (PMAQ-AB) acima da média (boa, muito boa e ótima), segundo terceiro ciclo realizado no ano de 2019, garantindo uma homogeneidade na seleção, principalmente relacionado à infraestrutura e às demandas de cuidado do serviço. Foram excluídos os profissionais em afastamento do trabalho, por quaisquer motivos, no período da produção dos dados.

A produção dos dados aconteceu no período de março a dezembro de 2020. Primeiramente foram sorteadas, em cada mesorregião, quatro ESFs. Após o contato com as Secretarias Municipais de Saúde de cada município, bem como com os coordenadores de cada unidade, foi realizado um planejamento para as produções de dados a fim de não interferir no atendimento e na organização do serviço de saúde e dar manutenção aos cuidados e protocolos impostos pela pandemia. Posterior à organização inicial com os serviços de saúde, foi agendada a produção dos dados que foi conduzida por dois pesquisadores, que incluiu a observação indireta da dinâmica do serviço, que totalizou, em média, 1,5 horas em cada ESF, e entrevistas semiestruturadas. Destaca-se que durante a produção de dados, vários participantes, em decorrência das demandas do serviço, recusaram-se a participar da pesquisa, totalizando cerca de 40% de recusas.

O instrumento utilizado para a produção dos dados foi a entrevista semiestruturada, que apresentou questões fechadas sobre o perfil do trabalhador e questões abertas relacionadas à satisfação profissional (motivação para trabalhar; aspectos/fatores que tem contribuído para a satisfação ou prazer no ambiente de trabalho; motivos para a satisfação no trabalho), sendo estas gravadas por meio de gravador portátil (o tempo total de gravação foi de 24 horas e 57 minutos, com média 23,4 minutos por entrevista), e observação indireta, utilizadas para fortalecer a estruturação dos resultados e a construção textual. Os participantes foram identificados a partir da letra de sua profissão: dentista (D); enfermeiro (E); médico (M); auxiliar odontológico (AO); técnico de enfermagem (TE), seguido de um número alfanumérico.

Os dados foram transcritos e inseridos no *software* para análise de dados qualitativos Atlas.ti 9.0, e, após, foi realizada análise de conteúdo temática<sup>14</sup>. O estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) vinculado à Comissão Nacional de Ética em Pesquisa do Conselho Nacional de Saúde (Conep/CNS), com o protocolo Certificado de Apresentação de Apreciação Ética (CAAE) n. 23579519.0.0000.0119.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Participaram da pesquisa 64 profissionais de saúde da ESF, sendo a maioria do sexo feminino (87,5%), com média de idade de 38 anos, variando de 22 a 59 anos. Em relação à área de trabalho, 65,6% representam profissionais de enfermagem, 23,4% profissionais de odontologia e 10,9% da

medicina. Referente à escolaridade, 39,1% possuem curso técnico e 60,9% Graduação. Dentre os graduados, 82% possuem especialização *lato* ou *stricto sensu*.

A partir da análise de conteúdo temática emergiram três categorias: aspectos profissionais (quatro códigos e 189 trechos de falas); direitos trabalhistas (três códigos e 51 trechos de falas); e reconhecimento profissional (dois códigos e 15 trechos de falas) (Figura 1).

Figura 1 – Categorias e códigos dos fatores geradores de satisfação profissional da Estratégia Saúde da Família, Santa Catarina, 2020



Fonte: Elaboração própria no software Atlas.ti 9.0.

A categoria aspectos profissionais elencou 74% das respostas relacionada aos fatores que envolvem a satisfação dos profissionais em tempo de pandemia, sendo mediadas por quatro códigos: estrutura e materiais disponíveis para assistência; organização do trabalho e divisão das tarefas na equipe; resolutividade profissional; e identificação com o trabalho.

A estrutura da unidade de saúde e a disponibilização de materiais para o desenvolvimento da assistência foi apontado como um fator que envolve a satisfação entre os profissionais da ESF. Neste sentido, os participantes relataram que ter uma infraestrutura adequada durante a pandemia, com salas adequadas para atendimento (consultórios ou salas de procedimentos) e espaço para recepção dos usuários, ter materiais e equipamentos adequados para o atendimento, ter a possibilidade de encaminhamentos dos usuários para a realização de exames e especialidades quando necessário, acabam promovendo um atendimento de qualidade tanto para a equipe quanto para o usuário, repercutindo na satisfação dos profissionais.

“tem uma estrutura boa, tudo que precisa para trabalhar tem aqui [unidade]. A gente tem acesso a prescrever medicamento, a gente tem como encaminhar um paciente quando precisa para alguma especialidade, pedir exame [...], então isso me traz satisfação para trabalhar [mesmo em tempo de pandemia]” (M1).

“conseguir executar bem o trabalho, tendo condições para trabalhar, isso é legal [satisfação]. Porque se você tem um equipamento, que no nosso caso, a gente depende muito de equipamentos e de material de consumo para executar as tarefas e procedimentos [melhora a assistência]. Então [na pandemia] ter insumos e equipamentos é satisfatório” (D3).

Durante os momentos de observação nas ESFs, observou-se que nem todas atendem, na íntegra, às exigências estruturais de programação arquitetônica determinadas pela Política Nacional de

Atenção Básica (PNAB). Diante disso, percebeu-se que as ESFs que apresentavam uma boa estrutura e atendiam às exigências para o desenvolvimento das atividades laborais e para o atendimento aos usuários, tinham um melhor fluxo para o atendimento, uma vez que já estava deficitário por conta da pandemia da Covid-19, o que potencializava a satisfação dos profissionais da saúde.

Os profissionais da ESF relataram que a organização e a divisão das tarefas entre os membros da equipe melhoram a satisfação do trabalhador, principalmente por conta da pandemia da Covid-19, uma vez que as ESFs acabaram tendo uma sobrecarga de atividades e novas atribuições. A organização da equipe está relacionada, primordialmente, à definição de competências e papéis de atuação profissional quanto à organização dos fluxos de atenção aos usuários, fazendo com que a divisão das tarefas e responsabilidades não sobrecarreguem as demandas individuais de cada profissional.

“[na pandemia da Covid-19] procuro o máximo que eu puder para dividir as minhas tarefas [equipe multiprofissional]. Aqui todos têm suas responsabilidades e todo mundo tem o seu dever e sua função [melhora a satisfação]” (E2).

A resolutividade de demandas do serviço e dos usuários foi evidenciada como um fator que envolve a satisfação dos profissionais da ESF, e que pela sobrecarga de demandas dos serviços por conta da pandemia da Covid-19, muitas vezes acabavam sendo fragilizadas. Além disso, informaram que a integração profissional, a união da equipe e o estabelecimento de parcerias em prol de um determinado objetivo assistencial, possibilitam a resolutividade dos problemas enfrentados e a melhora na qualidade no atendimento aos usuários, repercutindo na satisfação dos profissionais.

“poder auxiliar né, é tão bom quando a gente consegue resolver alguma coisa para alguém [durante a pandemia], dá uma satisfação” (E6).

“[durante a pandemia] isso é muito gratificante, ver uma pessoa sair daqui satisfeita com o que a gente proporcionou para ela, isso é muito bom” (AO2).

“[durante a pandemia] o que me deixa satisfeita também, acho que não só para mim, mas quando o paciente vem e melhora, ele vem e diz, olha você me passou tal coisa e eu fiquei bem, isso aí é um motivo de satisfação para todo profissional, vê que você conseguiu fazer a diferença na vida de uma pessoa, isso acho um ponto positivo.” (M4).

A identificação com a profissão e autonomia são fatores condicionantes para a satisfação no trabalho na ESF. Os profissionais atentam para a valorização de sua profissão, das tarefas que executa e do seu trabalho como fator fundamental para as atividades relacionadas à assistência, e que, mesmo diante de toda a sobrecarga imposta pela pandemia da Covid-19, se sentiram valorizados.

“A autonomia [ainda mais, durante a pandemia] que a gente tem é uma coisa que me dá satisfação” (E9).

“eu gosto muito do que eu faço, sou apaixonada pela área da Enfermagem. [...] estou bem satisfeita com o meu trabalho. [satisfação]” (TE1).

“[na pandemia] No final do dia a sensação de satisfação é muito grande, de um dever cumprido, ver o resultado do nosso trabalho, a gente vê o que conquistamos, pra mim como ser humano, como uma pessoa em processo de evolução eu gosto de pensar que meu trabalho faz uma diferença na vida das pessoas. Então é essa satisfação pessoal, pra mim é o que é mais importante” (E8).

Ao identificar os fatores que envolvem a satisfação em relação aos aspectos profissionais, evidencia-se a satisfação como um fenômeno complexo, com dimensões subjetivas, voltadas às características do processo de trabalho, suas condições e à identificação com a atividade laboral desenvolvida<sup>16</sup>. Neste sentido, os profissionais que atuam nas ESFs têm o papel de organizar seu processo de trabalho a fim de atender às demandas da APS<sup>16</sup>, porém o processo de trabalho, bem como o desempenho de sua atividade laboral, tem sido evidenciado como uma das causas de

adoecimento entre os trabalhadores<sup>17</sup>, e que acabam sendo potencializadas por conta da pandemia da Covid-19.

Dessa forma, há lacunas quanto às condições de saúde dos profissionais que proporcionam o atendimento aos usuários da ESF, principalmente no contexto da pandemia da Covid-19, sendo um fator que potencializa a desmotivação e reflete nas condições de saúde e na satisfação profissional<sup>7</sup>. As condições de trabalho vinculadas a déficits na infraestrutura e nos recursos materiais e humanos, influenciam diretamente a satisfação profissional<sup>18</sup>, e com a pandemia acabaram sendo potencializadas por conta de uma nova reestruturação de fluxos e organização dos serviços de saúde.

Fatores estruturais, como precariedade das condições de trabalho, deficiências estruturais e falta de equipamentos adequados, colocam em discussão questões sobre a resolubilidade dos serviços, posto que essas condições podem resultar em problemas de saúde aos trabalhadores<sup>15</sup>. Assim, garantir boa estrutura das ESFs e prover condições adequadas de trabalho e de práticas profissionais, são requisitos para o desenvolvimento das atividades laborais e da promoção da satisfação no ambiente de trabalho<sup>3</sup>.

Outro elemento de destaque é a interação multiprofissional e a organização das equipes, que têm forte influência nas condições laborais e interferem diretamente no processo de desgaste do trabalhador. Desta forma, a organização e as divisões de tarefas no trabalho refletem no engajamento do profissional no serviço, por isso deve ser visto como importante ponto para garantir e promover a qualidade das ações, uma vez que o processo do trabalho em equipe reflete no serviço prestado e na motivação profissional<sup>10</sup>.

A gestão tem um papel importante na satisfação dos profissionais, devendo ser desenvolvida estrategicamente para pressupor a garantia de requisitos básicos para a valorização do profissional de saúde e do seu trabalho<sup>19</sup>, assim como a divisão e o planejamento das ações entre os profissionais, que possibilitam a otimização do atendimento aos usuários e mantimento do fluxo da unidade sob controle, concedendo sentido ao trabalho dessa equipe.

Corroborando esta perspectiva, a satisfação profissional está relacionada à gestão do trabalho, que tem como pressuposto a garantia de requisitos básicos para a valorização do profissional de saúde e do seu trabalho<sup>20</sup>. Sabe-se que os serviços bem-organizados e orientados para a ESF, além de repercutirem na satisfação profissional, contribuem para a melhora da atenção, apresentando impactos positivos na saúde da população e na eficiência do sistema<sup>21</sup>. Nesse sentido, percebeu-se, no estudo, que os serviços que apresentaram uma melhor organização nos fluxos e gestão do trabalho durante a pandemia, abrangiam profissionais satisfeitos com o seu contexto de trabalho.

Além disso, a organização e a divisão das tarefas favorecem a resolutividade do trabalho de forma efetiva. Assim, torna-se relevante o levantamento de aspectos que influenciam a satisfação e das equipes multiprofissionais de saúde, a fim de extrair resolutividade na organização e eficiência das atividades realizadas pela equipe, com o intuito de alcançar a qualidade da assistência e as necessidades dos usuários da ESF, sem prejudicar a vida dos profissionais<sup>10</sup>.

O fator identificação com a profissão e autonomia foi enfatizado pelos profissionais e está relacionado diretamente à identidade profissional. O modelo de assistência e os processos de trabalho da ESF necessitam dessa identificação profissional para desenvolver suas demandas e funções com autonomia no ambiente de trabalho, uma vez que o trabalho é fonte de satisfação e concepção; assim, quando ele atende às necessidades do trabalhador, permite a ele se identificar com seu processo laboral<sup>2</sup>.

Diante da pandemia da Covid-19, as situações que envolvem o apoio das instituições organizacionais, as boas relações entre os profissionais<sup>22</sup> e aspectos relacionados à autonomia,<sup>23</sup> tiveram um papel de influência na melhora dos níveis de satisfação com o trabalho. Por fim, com o intuito

de melhorar a satisfação dos profissionais da ESF em tempo de pandemia, torna-se necessário que a gestão priorize minimizar a precarização das unidades de saúde, investindo na infraestrutura, materiais e equipamentos, melhorando as relações e a organização do trabalho. Estes aspectos possibilitaram, além da satisfação, minimizar o medo dos trabalhadores de saúde por conta da pandemia, diminuição da sobrecarga e do estresse laboral<sup>24</sup>.

A categoria direitos trabalhistas corresponde a 20% das respostas relacionada aos fatores geradores de satisfação em tempo de pandemia de Covid-19, sendo mediada pelos códigos: Estabilidade no vínculo empregatício, Carga horária e Remuneração.

A estabilidade no vínculo empregatício foi determinada como um fator que envolve a satisfação pelos profissionais da ESF, uma vez que a possibilidade de estar empregado com concurso público em tempo de pandemia garante a continuidade no trabalho, a segurança financeira e o recebimento de seu salário pontualmente. Além disso, os profissionais relatam que a estabilidade acaba diminuindo a rotatividade entre equipe, garantindo um melhor entrosamento entre os profissionais, influenciando em uma melhor assistência aos usuários.

“[durante a pandemia] satisfatório é ser concursado, é inegável, dá uma sensação de tranquilidade, direito trabalhista” (E3).

“[durante a pandemia] o concurso público, a estabilidade financeira, salário [...] esses três pilares, tipo de trabalho que eu gosto, estabilidade e a importância dele garantem a minha satisfação” (M1).

Diante das condições trabalhistas, a carga horária durante a pandemia foi considerada um dos fatores que envolvem a satisfação. Os profissionais destacam que o processo de trabalho na ESF acabou mudando, além do aumento nas demandas por conta da Covid-19, porém a jornada de trabalho e a carga horária foram mantidas, sem a necessidade de realizarem horas extras ou trabalharem durante os finais de semana.

“a questão do meu horário é a motivação [satisfação], o horário, eu não trabalho aos finais de semana e nem feriados, mesmo na pandemia” (E1).

“a carga horária, assim para qualidade do trabalho, acho que é uma carga horária bem boa, que não traz sobrecarga [mesmo na pandemia]” (M2).

A remuneração também foi apontada como um fator que envolve a satisfação entre os profissionais. No mesmo sentido, a assiduidade no recebimento do salário e dos benefícios previstos por sua condição laboral, que não foram prejudicados por conta da pandemia, foram determinados como potencializadores de satisfação.

“o salário [na pandemia], dinheiro que entra né, é uma satisfação você saber que você está sendo pago para fazer aquilo” (TE1).

“Meu salário é o que me motiva para sair de casa todos os dias para vir trabalhar [na pandemia]” (E5).

Os serviços de saúde vêm se tornando um potencial indicador econômico. Assim, com a expansão da rede pública, principalmente as unidades de ESF, amplia-se o número de profissionais atuantes<sup>23</sup>. Este crescimento no número de profissionais e empregos de saúde no Brasil vem se destacando nas últimas décadas, e o SUS, sendo comprometido com a organização dos níveis de atenção à saúde, é responsável por mais de 60% dos estabelecimentos de saúde, atendendo aproximadamente 80% da população, além de absorver em torno de 80% da força de trabalho<sup>25,26</sup>. Desta forma, a garantia de vínculo empregatício estável por meio de concurso público é um fator associado à satisfação, uma vez que esse processo garante a segurança financeira<sup>19</sup>, principalmente em tempo de pandemia.

Além disso, destaca-se que a carga horária profissional desenvolvida pelos profissionais da ESF apresentou média de 44,6 horas semanais, sendo verificado que 25% deles possuíam dupla atividade remunerada. Ressalta-se, porém, que o excesso de trabalho e carga horária pode gerar desgaste físico e mental para o trabalhador, além das consequências para o profissional de saúde, podendo comprometer a qualidade da assistência prestada, acarretar negligências em determinadas condutas e causar danos à população assistida.

Já a remuneração é considerada um tema controverso, sendo apontada, em algumas situações, como potencializadora da satisfação<sup>27</sup> e outras de insatisfação.<sup>10,18</sup> Neste sentido, a remuneração, quando relacionada a fatores que envolvem o reconhecimento pelo trabalho, é considerada um aspecto gerador de satisfação<sup>27</sup>, e foi potencializada durante a pandemia, uma vez que a economia do país acabou sendo abalada por conta da Covid-19, assim como o número de profissionais desempregados.

A presença de plano de cargos e salários favorece uma ascensão dentro da instituição e potencialmente melhoria salarial, apontados como motivos que podem colaborar para a satisfação profissional. Destaca-se a necessidade de potencializar estratégias por parte da gestão por meio de propostas de qualificação e melhorias salariais. O salário como fator gerador de satisfação pode influenciar no desempenho desse profissional, na qualidade de vida e na sua permanência na ESF<sup>28</sup>.

Em razão de sua importância, medir o grau de satisfação ao tratar da remuneração dos profissionais deve ser uma ação rotineira nas instituições. Atenta-se à necessidade de valorização profissional, planos de cargos e salários e adequação do serviço como aspectos que podem melhorar a satisfação profissional<sup>10,18</sup>.

A categoria reconhecimento profissional corresponde a 6% das respostas relacionada aos fatores geradores de satisfação durante a pandemia de Covid-19, com dois códigos e 15 trechos de fala sobre os aspectos que envolvem o reconhecimento dos profissionais da ESF por parte da gestão e usuários.

O reconhecimento profissional por parte da gestão foi considerado um fator que envolve a satisfação, pois reflete na organização e condições gerais de trabalho, gerando sentimentos de motivação, os quais impactam na satisfação do profissional. Além disso, os profissionais, diante do aumento de demanda e a criação de novos processos de trabalho durante a pandemia da Covid-19, consideraram relevante o reconhecimento da gestão, o que potencializa a sua satisfação.

“[durante a pandemia] reconhecimento da gestão, isso me deixa satisfeita, quando acontece algum reconhecimento” (E11).

“[durante a pandemia.] Eu tenho recebido bastante retorno da secretária no que se refere a insumos para Unidade, o que eles têm, eu consigo para Unidade, então tem uma boa vontade muito grande em nos ajudar. Esse *feedback*, esse retorno é um motivo de satisfação” (TE2).

Por fim, o reconhecimento profissional por parte do usuário também foi elencado como fator que envolve a satisfação durante a pandemia. Assim, ter o reconhecimento pelo cuidado realizado aos usuários acaba motivando o profissional de saúde e instigando a desenvolver cada vez melhor seu trabalho, refletindo no serviço prestado aos usuários e na satisfação profissional.

“[durante a pandemia] prazeroso quando a gente recebe, quando reconhecem o nosso trabalho, reconhece quando a gente ajudou, que a gente participou do processo de cura deles, ou do processo de ir até o final, dos idosos, dos acamados, que a gente fez tudo que a gente pode, dentro das nossas limitações. São pequenos atos que nos satisfazem no dia a dia, mais o reconhecimento das famílias mesmo” (E3).

“[durante a pandemia] me deixa extremamente satisfeita com o reconhecimento dos pacientes” (E10).

Nos momentos de observação nas ESFs percebeu-se que os profissionais demonstravam uma maior motivação e satisfação ao receberem o reconhecimento dos usuários pelo atendimento prestado. Assim, destaca-se que o reconhecimento tem um papel importante no desenvolvimento da identidade dos profissionais de saúde<sup>2</sup>.

Desta forma, quando o profissional é reconhecido pela gestão e pelos usuários pelo desenvolvimento de suas atividades, pela resolutividade ou qualidade do serviço prestado, acaba repercutindo na satisfação do profissional. Ou, quanto maior for o conhecimento profissional, a autonomia da equipe e o reconhecimento profissional, maiores serão os níveis de satisfação no trabalho<sup>19</sup>.

A partir disso, considera-se como componente satisfatório o reconhecimento dos trabalhadores para não adoecer<sup>1</sup>, uma vez que o profissional ao ser reconhecido pelo seu trabalho proporciona uma relação de satisfação que ultrapassa uma recompensa psicológica, bons salários e horas adequadas de trabalho<sup>29</sup>.

A partir desta conjuntura aponta-se a necessidade de que os modelos de gestão da ESF, principalmente no contexto da pandemia da Covid-19, precisam adotar estratégias a fim de contribuir para a melhora dos aspectos estruturais e materiais das unidades, como manutenção dos direitos trabalhista bem como a inserção de programas de desenvolvimento de pessoas, cargos e salários. Ainda, na perspectiva do reconhecimento profissional é importante dar continuidade às práticas de valorização por parte de usuários e gestão da utilidade e da qualidade do trabalho desenvolvido no cotidiano.

Dentre as limitações do estudo, evidencia-se que a condição instável, proporcionada pela Covid-19, acaba dificultando a produção dos dados, assim como as observações em alguns serviços de saúde e em determinadas regiões por conta das restrições estabelecidas em âmbitos estadual e municipal.

## CONCLUSÃO

Ao identificar os fatores que envolvem a satisfação no trabalho de profissionais de saúde que atuam na ESF durante a pandemia de Covid-19, considera-se que a satisfação está vinculada às condições de trabalho que abrangem a estrutura e materiais disponíveis para assistência, a organização do trabalho e a divisão das tarefas na equipe, a resolutividade profissional, a identificação com o trabalho, bem como a valorização profissional. Enfatiza-se que tais fatores contribuem para um ambiente de trabalho mais sensível e atento aos problemas e à resolutividade das ações ofertadas à população adscrita, permitindo que os trabalhadores sejam protagonistas do seu processo de trabalho.

Além disso, os fatores estão vinculados aos direitos trabalhistas envolvendo a estabilidade no emprego, a carga horária adequada e a remuneração compatível com as responsabilidades e atribuições dos profissionais, o que reflete no desenvolvimento e satisfação pessoal e profissional. Ainda, identificou-se que o reconhecimento advindo da equipe, dos usuários e da própria gestão em saúde, oportuniza a melhora da satisfação, uma vez que os profissionais se sentem valorizados pelo serviço realizado.

Desta forma, percebe-se que a identificação dos fatores que envolvem a satisfação dos profissionais da ESF possibilita que os gestores destas unidades potencializem ações ou estratégias a fim de minimizar as fragilidades no ambiente laboral, que, muitas vezes, foram potencializadas pela Covid-19, contribuindo para uma maior satisfação e motivação dos profissionais, o que repercutirá diretamente na melhora da assistência à saúde.

## REFERÊNCIAS

- <sup>1</sup> Dick AB, Lohmann PM, Pissaia LF, Costa AEK. Avaliação da qualidade de vida de profissionais da saúde de uma Estratégia Saúde da Família. *Revista Espaço Ciência & Saúde* [Internet]. 2018 [acesso em: 2022 set. 20];6(2):76-87. Disponível em: <https://revistaelectronica.unicruz.edu.br/index.php/saude/article/view/117/57>
- <sup>2</sup> Dejours C. *Psicossomática e teoria do corpo*. São Paulo: Blucher, 2019.
- <sup>3</sup> Oliveira MM, Pedraza DF. Contexto de trabalho e satisfação profissional de enfermeiros que atuam na Estratégia Saúde da Família. *Saúde Debate* [Internet]. 2019 [acesso em: 2022 jan. 25]; 43(222):765-779. DOI: <https://doi.org/10.1590/0103-1104201912209>
- <sup>4</sup> Assunção AA, Pimenta AM. Job satisfaction of nursing staff in the public health network in a Brazilian capital city. *Ciênc Saúde Colet*. [Internet]. 2020 [acesso em: 2021 dez. 15]; 25(1):169-180. DOI: <https://doi.org/10.1590/1413-81232020251.28492019>
- <sup>5</sup> Peduzzi, M, Agreli HLF, Espinoza P, Koyama MAH, Meireles E, Baptista PCP, West M. Relações entre clima de equipe satisfação no trabalho na Estratégia Saúde da Família. *Rev saúde pública* [Internet]. 2021; [acesso em: 2022 fev. 18];(55):1-10. DOI: <https://doi.org/10.11606/s1518-8787.2021055003077>
- <sup>6</sup> Nunes VV, Feitosa LGGC, Fernandes MA, Almeida CAPL, Ramos CV. Saúde mental na atenção básica: atuação do enfermeiro na rede de atenção psicossocial. *Rev Bras Enferm*. [Internet]. 2020 [acesso em 2022 mar. 18];73(1):1-7. DOI: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2019-0104>
- <sup>7</sup> Medeiros PA, Silva LC, Amarante IM, Cardoso VG, Mensch KM, Naman M, Schimith MD. Condições de saúde entre profissionais da atenção básica em saúde do município de Santa Maria: RS. *Rev Bras Ciênc Saúde* [Internet]. 2016 [acesso em: 2022 mar. 18];20(2):115-122. DOI: <https://doi.org/10.4034/RBCS.2016.20.02.04>
- <sup>8</sup> Brasil. Ministério da Saúde. Portaria n. 2.436, de 21 de setembro de 2017. Aprova a Política Nacional de Atenção Básica, estabelecendo a revisão de diretrizes para a organização da Atenção Básica, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). *Diário Oficial da União, Brasília, DF*; 2017 [acesso em: 2022 mar.18]. Disponível em: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2017/prt2436\\_22\\_09\\_2017.html](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2017/prt2436_22_09_2017.html)
- <sup>9</sup> Milanez TCM, Soratto J, Ferraz F, Vitali MM, Tomasi CD, Sorato MT, Bittencourt LTG. Satisfação e insatisfação na Estratégia Saúde da Família: potencialidades a serem exploradas, fragilidades a serem dirimidas. *Cad Saúde Colet*. [Internet]. 2018 [acesso em: 2022 mar. 20]; 26 (2):184-190. DOI: <https://doi.org/10.1590/1414-462X201800020246>
- <sup>10</sup> Tambasco LP, Silva HS, Pinheiro KMK, Gutierrez BAO. A satisfação no trabalho da equipe multiprofissional que atua na Atenção Primária à Saúde. *Saúde Debate* [Internet]. 2017 [acesso em: 2022 mar. 24];41(2):140-151. DOI: <https://doi.org/10.1590/0103-11042017S212>
- <sup>11</sup> Buno CS, Bulgarelli AF. Atenção Primária à Saúde e o contexto da pandemia de COVID-19: reflexões sobre o cuidado em saúde de pessoas idosas. *Rev Saúde em Redes* [Internet]. 2021 [acesso em 2022 mar. 28];7(1):1-12. DOI: <https://doi.org/10.18310/2446-4813.2021v7n1%20Supp71-82>
- <sup>12</sup> Giovanella L, Martufi V, Mendoza DCR, Mendonça MHM, Bousquat A, Aquino R, Medina MG. A contribuição da atenção primária à saúde na rede SUS de enfrentamento à COVID-19. *Saúde Debate* [Internet]. 2020 [acesso em: 2022 mar. 30];44:161-176. DOI: <https://doi.org/10.1590/0103-11042020E410>
- <sup>13</sup> Teixeira CFS, Soares CM, Souza EA, Lisboa ES, Pinto ICM, Andrade LR, Espiridião MA. A saúde dos profissionais de saúde no enfrentamento da pandemia de Covid-19. *Ciênc Saúde Colet* [Internet]. 2020 [acesso em: 2022 mar. 20];25(9):3465-3474. DOI: <https://doi.org/10.1590/1413-81232020259.19562020>
- <sup>14</sup> Bardin L. *Análise de conteúdo*. São Paulo: Edições 70; 2011.
- <sup>15</sup> Soratto J, Pires DEP, Scherer MDA, Witt RR, Ceretta LB, Farias JM. Satisfação dos profissionais da estratégia saúde da família no Brasil: um estudo qualitativo. *Texto & Contexto Enferm*. [Internet]. 2020 [acesso em 2022 abr. 30];29:1-12. DOI: <https://doi.org/10.1590/1980-265X-TCE-2018-0104>
- <sup>16</sup> Santos RABG, Uchôa-Figueiredo LR, Lima LC. Apoio matricial e ações na atenção primária: experiência de profissionais da ESF e Nasf. *Saúde debate* [Internet]. 2017 [acesso em: 2022 mar. 30];41(114):694-706. DOI: <https://doi.org/10.1590/0103-1104201711402>
- <sup>17</sup> Mello IAP, Cazola LHO, Rabacow FM, Nascimento DDG, Pícoli RP. Adoecimento dos trabalhadores da Estratégia Saúde da Família em município da região Centro-Oeste do Brasil. *Trab Educ Saúde* [Internet]. 2020 [acesso em: 2022 abr. 6];18(2):1-16. DOI: <https://doi.org/10.1590/1981-7746-sol00243>
- <sup>18</sup> Farias MR, Maciel JAC, Teixeira AKM, Sampaio JJC. O significado do trabalho para os profissionais de Saúde da Estratégia Saúde da Família. *Rev Psicol Divers Saúde* [Internet]. 2019 [acesso em: 2022 abr. 22];8(2):167-178. DOI: [10.17267/2317-3394rpds.v8i2.2350](https://doi.org/10.17267/2317-3394rpds.v8i2.2350)

- <sup>19</sup> Carvalho MN, Álvares J, Costa KS, Sakai MH, Leite SN. Necessidade e dinâmica da força de trabalho na atenção básica de saúde no Brasil. *Ciênc Saúde Colet*. [Internet]. 2018 [acesso em: 2022 abr. 6];23(1):295-302. DOI: <https://doi.org/10.1590/1413-81232018231.08702015>
- <sup>20</sup> Araújo WA, Sousa JCM, Medeiros RLSFM, Silva EN, Araujo IS, Carvalho FO, et al. Processo de trabalho e planejamento das ações de saúde. *Rev Enferm Ufpe* [Internet]. 2018 [acesso em: 2022 abr. 10];12(10):2.564-2.572. DOI: <https://doi.org/10.5205/1981-8963-v12i10a237485p2564-2572-2018>
- <sup>21</sup> Campos GWS. Future prospects for the SUS. *Ciênc Saúde Colet*. [Internet]. 2018 [acesso em: 2022 jun. 6];23(6):1.707-1.714. DOI: <https://doi.org/10.1590/1413-81232018236.05582018>
- <sup>22</sup> Bulinska-Stangrecka H, Bagienska A. The role of employee relations in shaping Job Satisfaction as an element promoting positive mental health at work in the era of COVID-19. *International journal of environmental research and public health* [Internet]. 2021 [acesso em: 2022 abr. 18];18(4):1-18. DOI: <https://doi.org/10.3390/ijerph18041903>
- <sup>23</sup> Jamal MT, Alalyani WR, Thoudam P, Anwar I, Bino E. Telecommuting during COVID-19: A moderated-medication approach linking job resources to job satisfaction. *Sustainability* [Internet]. 2021 [acesso em: 2022 jun. 10];13(20):1-17. DOI: <https://doi.org/10.3390/su132011449>
- <sup>24</sup> Santos HS, Silva NMM. A saúde mental de profissionais de saúde da Atenção Primária à Saúde frente a COVID-19: uma pesquisa qualitativa. *RPCS, Portugal*, [Internet]. 2021 [acesso em: 2022 abr. 10];2(2):01-23. DOI: <https://doi.org/10.29327/237881.2.2>
- <sup>25</sup> Aveni A, Carvalho SMS, Doroteu LR, Mello AS. O terceiro setor no Brasil e sua relação com a economia nacional. *Revista Negócios em Projeção* [Internet]. 2018 [acesso em: 2022 abr. 12]; 9(1):103-114. Disponível em: <http://revista.faculdadeprojecao.edu.br/index.php/Projecao1/article/view/1011>
- <sup>26</sup> Brito GEG, Mendes ACG, Santos Neto PM. O trabalho na Estratégia Saúde da Família e a Persistência das Práticas Curativistas. *Trab Educ Saúde*. [Internet]. 2018 [acesso em: 2022 jun. 12];16(3):975-995. DOI: <https://doi.org/10.1590/1981-7746-sol00164>
- <sup>27</sup> Soares MIS, Silva RRF, Oliveira ZM. Aspectos motivadores de satisfação na efetivação do plano de cargos e salários em uma instituição de ensino privada. *Conexão uni fametro* [internet]. 2019 [acesso em: 2022 jun. 12]. Disponível em: <https://doity.com.br/media/doity/submissoes/5da51af6-6e78-44f4-a26e-40a243cda1d7-aspectos-motivadores-de-satisfao-na-efetivao-do-plano-de-cargos-e-salrios-em-uma-instituio-de-ensino-privadapdf.pdf>
- <sup>28</sup> Soratto J, Fernandes SC, Martins CF, Tomasi CD, Zanini MTB, Ferttonani HP. Job satisfaction and dissatisfaction among family health strategy professionals in a small city of Southern Brazil. *Rev Cefac* [Internet]. 2018 [acesso em: 2022 jun. 12];20(1):69-78. DOI: [10.1590/1982-0216201820111117](https://doi.org/10.1590/1982-0216201820111117)
- <sup>29</sup> Josefsson KA, Avby G, Back MA, Kjellström S. Workers' experiences of healthy work environment indicators at well-functioning primary care units in Sweden: a qualitative study. *Scandinavian Journal of Primary Health Care* [internet]. 2018 [acesso em: 2022 abr. 19];36(4):406-414. DOI: <https://doi.org/10.1080/02813432.2018.1523987>

**Submetido em: 15/1/2023**

**Aceito em: 5/6/2023**

**Contribuições dos autores:**

**Concepção e desenho do estudo:**

Júlia Grasel  
Samuel Spiegelberg Zuge

**Revisão de literatura:**

Júlia Grasel

**Aquisição de dados:**

Júlia Grasel  
Samuel Spiegelberg Zuge  
Jacks Soratto  
Leticia de Lima Trindade

**Análise e interpretação de dados:**

Júlia Grasel  
Samuel Spiegelberg Zuge  
Jacks Soratto  
Leticia de Lima Trindade

**Elaboração do manuscrito:**

Júlia Grasel  
Samuel Spiegelberg Zuge

**Revisão intelectual do manuscrito:**

Júlia Grasel  
Samuel Spiegelberg Zuge  
Jacks Soratto  
Leticia de Lima Trindade  
Crhis Netto de Brum  
Clarissa Bohrer da Silva

**Todos os autores aprovaram a versão final do texto.**

Conflito de interesse: **Não há conflito de interesse.**

**Autor correspondente: Samuel Spiegelberg Zuge**

E-mail: samuelzuga@gmail.com  
Universidade Comunitária da Região de Chapecó  
Rua Servidão Anjo da Guarda, 295D – Efapi – CEP 89809-900  
Chapecó/SC, Brasil

**Apoio Financeiro:** Chamada Universal MCTIC/CNPq nº 28/2018, processo: 436568/2018-7 do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq).

**EDITOR**

**Editora-chefe:** Dra. Adriane Cristina Bernat Kolankiewicz

Todo conteúdo da Revista Contexto & Saúde está sob Licença Creative Commons CC – By 4.0.