A PRÁTICA NA ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA: ENTRE SATISFAÇÃO E INSATISFAÇÃO

Maria Carolina Costa Rezende¹; Flavia Andrade Almeida²; Alexya Grazielle Dorásio de Souza³; Ana Carolina Santana Jardim⁴; Juliane Oliveira Coelho⁵

Enfermeira. Mestre em Psicologia. Docente do curso de enfermagem do Instituto Mineiro de Educação e Cultura - UNIBH. maria.rezende@profunibh.br

Enfermeira. Mestre em Educação. Docente do curso de enfermagem do Instituto Mineiro de Educação e Cultura - UNIBH. flavia.almeida@prof.unibh.br

Enfermeira. Instituto Mineiro de Educação e Cultura - UNIBH. dorasioalexya@gmail.com

Enfermeira. Instituto Mineiro de Educação e Cultura - UNIBH. carolina_jardim@hotmail.com

Enfermeira. Instituto Mineiro de Educação e Cultura - UNIBH. julianejacuri@hotmail.com

* autor para correspondência: Maria Carolina Costa Rezende: maria.rezende@prof.unibh.br

RESUMO: O trabalho na Estratégia de Saúde da Família é marcado por uma extensão de competências tanto da equipe multiprofissional quanto dos enfermeiros, o modelo de atenção por seu formato diferenciado e concomitantemente desafiador, pode levar os trabalhadores a satisfação ou a insatisfação; tais fatores repercutem na saúde física e mental dos profissionais, na qualidade do serviço por ele ofertado e conseqüentemente no atendimento ao usuário. Através da revisão literária, ficou perceptível que a satisfação da equipe profissional é decorrente do trabalho em equipe, reconhecimento por parte dos usuários, liberdade de expressão e vínculo empregatício (concurso); logo, apesar de algumas diferenças, a satisfação do enfermeiro também é decorrente o trabalho em conjunto e a relação com os usuários/comunidades, ademais a identificação com a profissão, resolutividades e possibilidades ofertadas pelo trabalho foram mencionados. No que tange a de insatisfação da equipe multiprofissional, os principais fatores são decorrentes da gestão em saúde, categoria na qual encontra-se inserido: salário, infraestrutura, poucos recursos, sobrecarga de trabalho e condições trabalhistas na maioria dos quesitos que as regem; ainda, os profissionais vivenciam situações angustiantes que causam desgaste físico, mental e emocional, tendendo ao sofrimento moral e síndrome do esgotamento profissional. Tais achados corroboram com o que a literatura expõe em relação aos enfermeiros, que manifestam aspectos muito parecidos: insatisfação com a organização do trabalho no que tange ao salário, infraestrutura, sobrecarga e recursos humanos escassos, além do alto volume de demandas espontâneas.

DESCRITORES: Atenção primária à saúde. Equipe de assistência ao paciente. Satisfação no emprego

1. INTRODUÇÃO

O trabalho é uma atividade muito antiga e inerente ao ser humano. Considerado como a essência da humanidade, acredita-se que este é capaz de mudar o homem nas suas ações e pensamentos. Sabe-se que as condições trabalhistas vêm sofrendo modificações ao longo dos anos, em meio a um cenário conturbado de crescente desemprego e subemprego, intensificando a insatisfação daqueles que se encontram inseridos no mercado. (SANTOS, 2017 e SORATTO et al 2017).

A satisfação é o resultado de um sentimento agradável e positivo que pode ser mensurada através da realização. Por outro lado, a insatisfação é a soma de emoções negativas e expectativas não atendidas. Ambos conceitos apesar de individuais, podem afetar todo um grupo. No que se refere aos profissionais de saúde, especificamente aos que atuam no âmbito da atenção primária e lidam com diferentes variáveis, há uma forte relação entre o prazer no trabalho e a qualidade de vida. Neste contexto, discutir as fontes de satisfação e insatisfação, torna-se um indicador da qualidade do serviço de saúde (CASTRO et al, 2011 e ESPIRIDIANO e TRAD, 2006).

No Brasil, o acesso a saúde é um direito fundamental do cidadão e dever do estado, direito este conquistado no ano de 1988 pela constituição federal (BRASIL, 1988). Concomitantemente a isso, no ano 1990 através de várias lutas e movimentos instituiu-se o Sistema Público de Saúde (SUS), através das leis 8080/90 e 8142/90. Juntamente com esse grande avanço, veio uma série de desafios para ofertar à população brasileira um sistema de saúde para todos, de forma universal, igualitário e integral (BRASIL, 1990a; BRASIL, 1990b; BRASIL, 2002).

Atualmente, um dos maiores e mais complexos sistemas públicos de saúde do mundo, alicerçado nos princípios da universalidade, integralidade e equidade, o SUS é financiado pelas três esferas de governo: federal, estadual e municipal. Este, trata-se de um espelho para outros países, por ofertar aos usuários uma assistência integral desde a gestação e por toda a vida, e em todos os níveis de complexidade (BRASIL, 2019a).

No ano de 1994, foi dado um grande passo para a melhoria deste sistema: A Estratégia de Saúde da Família, iniciada com o Programa Saúde da Família (PSF), surgiu para reorganizar o modelo de assistência prestada, sendo a família o centro do cuidado e não o indivíduo propriamente adoecido, como era anteriormente (BRASIL, 2012).

Desde a sua criação até os dias atuais, uma série de implementações e reformulações têm sido levantadas. No ano de 2006, consolidou-se um conjunto de portarias e estruturou a Política Nacional de Atenção Básica (PNAB), já revisada posteriormente, nos anos de 2011 e 2017, esta teve o objetivo de reorganizar as ações do âmbito individual e coletivo (MELO et al, 2018).

Desenvolvida com alto grau de descentralização, maior proximidade das pessoas e centro de comunicação da rede de atenção à saúde (RAS), a atenção primária deve considerar o indivíduo em sua singularidade. Logo, utiliza-se de tecnologias de elevada complexidade e de baixa densidade, para assim ofertar à população uma assistência pautada nas boas práticas, que visa promover saúde por meio da proteção, promoção, controle de riscos e agravos (PASSOS et al, 2018).

Conforme a PNAB, a atenção básica dispõe de duas equipes, sendo: equipe de saúde da família (eSF), composta minimamente por um médico, um enfermeiro que, prioritariamente, ambos devem possuir especialização em saúde da família e comunidade; um auxiliar ou técnico de

enfermagem e o agente comunitário. Nesta equipe, pode-se acrescentar profissionais de saúde bucal, cirurgião dentista, auxiliar ou técnico em saúde bucal (BRASIL, 2017).

Em contrapartida, a equipe de atenção Básica (eAB), é formada por médicos e enfermeiro, preferentemente especializados em saúde da família; um auxiliar ou técnico de enfermagem; podendo acrescentar, o agente comunitário de saúde (ACS), agente de combate a endemias, cirurgião dentista e auxiliar ou técnico de saúde bucal (BRASIL, 2017).

Nos últimos anos, percebe-se que houve uma política governamental voltada para a atenção primária à saúde, o que trouxe reflexos positivos na capacidade de cobertura populacional. Os dados administrativos do Departamento de Saúde da Família (DESF), apontam que, hoje o Brasil conta uma cobertura de eSF de aproximadamente 64%, logo a eAB alcança uma cobertura em torno 74,6% (BRASIL, 2019b).

Para o bom funcionamento do sistema, propõe-se que cada equipe seja responsável idealmente por 2000 a 3500 pessoas e no máximo 40000. Logo, o número de ACS que deve ser definido conforme especificidades populacionais e demográficos, contudo, áreas com acentuada dispersão territorial e grande vulnerabilidade, deve haver uma cobertura de 100%, com no máximo 750 pessoas por agente e 12 ACS por equipe (PASSOS et al, 2018).

Considerando o processo de trabalho na atenção primária, seu formato diferenciado e concomitantemente desafiador, os profissionais também lidam com obstáculos diversos que repercutem na sua satisfação ou insatisfação. Executar as atividades propostas com êxito, demandando além de conhecimentos e habilidades, é preciso considerar os vários relacionamentos que estes profissionais podem construir no cotidiano de trabalho: usuários, familiares, gestores e membros das equipes, os quais precisam interagir em sincronia para que o serviço flua adequadamente (LIMA et al, 2014).

O presente estudo se justifica pela relevância em entender o que a literatura permeia em relação a satisfação e insatisfação dos milhares de trabalhadores da atenção primária à saúde que estão dispostos em todo o nosso país, contribuindo para construção do nosso sistema único de saúde. Dar visibilidade a estes profissionais é de grande relevância para o avanço da saúde da família no Brasil.

Haja visto que, a satisfação repercute na saúde física e mental do trabalhador, na qualidade do serviço por ele ofertada e conseqüentemente no atendimento ao usuário, fica notório a importância em compreender os principais fatores de satisfação e insatisfação presentes na literatura considerando os profissionais que atuam no âmbito da atenção primária. Para mais, é significativo identificar tais características para estruturação de ambientes de trabalhos mais saudáveis e prazerosos.

Considerando a abrangência e importância em compreender os motivos geradores de satisfação e descontentamento, uma pesquisa deste nível insinua também no entendimento das relações entre profissionais, assistência aos usuários e seus familiares, assim como em relações entre gestores e todos os componentes das equipes.

Sendo assim, o presente estudo tem como pergunta norteadora: Quais os fatores de satisfação e insatisfação da equipe multiprofissional que atua na atenção primária à saúde? Portanto, o objetivo é identificar os principais fatores geradores de satisfação e insatisfação direto ou indiretamente retratados na literatura acerca da prática de trabalho na atenção primária, considerando a equipe multiprofissional.

2. METODOLOGIA

Trata-se de uma revisão integrativa de literatura que utiliza fontes de estudos eletrônicos para obter resultados de outras pesquisas. “A revisão integrativa determina o conhecimento atual sobre a temática específica, já que é conduzida de modo a identificar, analisar e sintetizar resultados de estudos, independentes sobre o mesmo assunto (SOUZA et al, 2010).

Nesse estudo os artigos foram identificados por meio de buscas eletrônicas realizadas na Biblioteca Virtual de Saúde (BVS), no mês de maio de 2020, a partir da seleção dos descritores dispostos na base de dados Descritores em Ciências de Saúde (DeCS).

A partir da questão norteadora foram definidos os seguintes critérios de inclusão para a busca avançada: artigos das bases de dado MEDLINE, LILACS, IBECs e BDENF, com texto completo, português e com intervalo de publicação dentro dos últimos 05 anos (2015 a 2020); o principal assunto delineado foi: satisfação e insatisfação da equipe multiprofissional que atua na atenção primária à saúde. Optou-se como critérios de eliminação, os artigos que não atenderam ao que foi mencionado acima.

Foram encontrados 312.117 estudos dos quais foram excluídos 6325 após a aplicação dos filtros, restando 305.392, destes excluídos 305.312 após a leitura dos títulos. Os títulos e resumos dos 80 estudos restantes foram analisados para identificar, se os mesmos repetiam pela utilização dos diferentes descritores e se possuíam similaridade com o assunto da presente pesquisa, sendo então excluídos 8 estudos por duplicidade e 19 por não apresentarem equivalência ao tema proposto. Restando 53 que após leitura do texto completo foram excluídos 40 pois não havia contribuição dos mesmos com o trabalho, visto que não identificavam os fatores de satisfação e insatisfação da equipe multiprofissional, restando então 13 estudos potencialmente relevantes.

Os artigos selecionados foram lidos na íntegra, sendo realizada uma síntese da produção científica, por meio de quadros sinópticos, de forma a ordenar e avaliar o grau de concordância dos pesquisadores com o problema de estudo. O banco de dados foi sendo construído com materiais indicados por especialistas na temática, além dos artigos selecionados na busca descrita anteriormente.

3. RESULTADOS

Através da tabela 01 são apresentados os artigos obtidos, delineados pelos títulos, autores, anos de publicações, participantes, tipos de estudos e métodos de coletas de dados empregados para obtenção dos materiais, conjuntamente foram subdivididos em dois grupos.

SATISFAÇÃO E INSATISFAÇÃO DA EQUIPE MULTIPROFISSIONAL				
NOME DO ARTIGO	ANO	AUTOR	TIPO DE ESTUDO/ MÉTODO DE COLETA	PARTICIPANTES

<i>Contexto de trabalho, prazer e sofrimento na atenção básica em saúde</i>	2015	<i>MAISSIAT et al, 2015</i>	<i>Estudo transversal</i>	<i>242 Trabalhadores atuantes da ABS</i>
<i>Satisfação dos profissionais da estratégia saúde da família no município de Fortaleza (CE)</i>	2019	<i>NOGUEIRA et al, 2019</i>	<i>Pesquisa avaliativa, do tipo transversal com abordagem quantitativa</i>	<i>67 Profissionais da Estratégia Saúde da Família</i>
<i>Caracterização do trabalho de enfermeiros e profissionais do Núcleo de Apoio à Saúde da Família na Atenção Primária</i>	2018	<i>PEDRAZA et al, 2018</i>	<i>Estudo transversal de abordagem quantitativa com coleta de dados</i>	<i>20 Enfermeiros e 32 profissionais com formações da área de saúde</i>
<i>Avaliação de indicadores e vivências de prazer/sofrimento em equipes de saúde da família com o referencial da Psicodinâmica do Trabalho</i>	2017	<i>GLANZNER et al, 2017</i>	<i>Pesquisa mista, com abordagem quantitativa e qualitativa</i>	<i>153 Trabalhadores da equipe multiprofissional de Saúde da Família</i>
<i>Problemas e conflitos bioéticos da prática em equipe da Estratégia Saúde da Família</i>	2018	<i>MARIAM e RIBEIRO, 2018</i>	<i>Entrevista semiestruturada</i>	<i>07 Profissionais Equipe multiprofissional</i>
<i>O trabalho em equipe na enfermagem e os limites e possibilidades da Estratégia Saúde da Família</i>	2015	<i>DUARTE e BOECK, 2015</i>	<i>Estudo de caráter exploratório-descritivo, com abordagem qualitativa</i>	<i>02 Enfermeiros e 06 Técnicos de enfermagem</i>
<i>Sofrimento Moral na Estratégia de Saúde da Família: vivências desveladas no cotidiano</i>	2016	<i>CARDOSO et al, 2016</i>	<i>Estudo com abordagem qualitativa. com entrevista estruturada</i>	<i>28 Profissionais das equipes de saúde da família</i>

<i>Satisfação e sobrecarga de trabalho entre profissionais de equipes da Atenção Primária à Saúde</i>	2019	ASSIS, 2019	<i>Trata-se de um estudo descritivo, interpretativo, de abordagem mista.</i>	<i>36 Profissionais que atuam na rede de atenção básica</i>
<i>Rotatividade de profissionais da Estratégia Saúde da Família no município de Montes Claros, Minas Gerais, Brasil</i>	2018	TONELLI et al, 2018	<i>Estudo transversal de natureza quantitativa do tipo exploratório e descritivo</i>	<i>811 profissionais da equipe multiprofissional</i>
<i>Satisfação e insatisfação na Estratégia Saúde da Família: potencialidades a serem exploradas, fragilidades a serem dirimidas</i>	2018	MILANEZ et al, 2018	<i>Pesquisa exploratória descritiva, de abordagem qualitativa</i>	<i>16 Profissionais da saúde</i>
<i>Estresse percebido em profissionais da Estratégia Saúde da Família</i>	2017	LEONELLI et al, 2017	<i>Estudo transversal com questionários de autorrelato</i>	<i>450 Trabalhadores de Unidades Básicas de Saúde</i>
<i>A satisfação no trabalho da equipe multiprofissional que atua na Atenção Primária à Saúde</i>	2017	TAMBASCO et al, 2017	<i>Pesquisa quantitativa e de caráter exploratório, transversal</i>	<i>40 Profissionais do Centro de Saúde Escola</i>
<i>Insatisfação no trabalho de profissionais da saúde na estratégia saúde da família</i>	2017	SORATTO et al, 2017	<i>Estudo com abordagem qualitativa</i>	<i>76 participantes ESFs</i>

Na elaboração da tabela de resultados, os dados foram categorizados de forma sucinta, com o intuito de apresentar ao leitor informações relevantes sobre os artigos selecionados na construção do estudo. Os artigos escolhidos foram trabalhados em duas categorias que discutem a satisfação e insatisfação da equipe multiprofissional que atua na atenção básica brasileira.

O recorte dos estudos foi realizado com o escopo de identificar as principais características potencialmente relevantes. Observou em maior prevalência os trabalhos publicados nos últimos dois anos (2017-2019). A categorização se mostrou fundamental para permear uma discussão mais produtiva, direcionada e capaz de atender os objetivos deste trabalho.

4. DISCUSSÃO

4.1 SATISFAÇÃO DA EQUIPE MULTIPROFISSIONAL

Trabalhar em equipe no âmbito da convivência nos ramos que geram sentimentos de prazer, entusiasmo e labutar com bem-estar, resulta em uma satisfação não só para si, mas também para a equipe multiprofissional. Tal sensação favorece a compreensão que o trabalho em conjunto é útil para a sociedade, tornando-se uma melhor concepção de mundo, vivências e características individuais.

Objetivando compreender os indicadores de sofrimento e prazer no trabalho, Maissiat e outros (2015) que acompanham a teoria da Psicodinâmica do Trabalho, nos serviços de Atenção Básica em Saúde (ABS), caracterizam como satisfatórias: as relações socioprofissionais, a liberdade de expressão e o reconhecimento. Tais fatores mostram que, apesar de situações adversas muitas vezes vivenciadas, o gostar da atividade desempenhada contribui para desenvolvimento de situações prazerosas.

Desta forma, o literato expõe que a realização profissional firma no prazer do gosto pela atividade desempenhada, o qual gera um sentimento agradável. O fato de poder expressar sentimentos e opiniões aos colegas, cria elos de confiança, segurança e cooperação, tornando um trabalho inabitual em um trabalho em equipe. Já em relação ao reconhecimento, ainda que satisfatório, algumas questões apresentaram fragilidades, as quais precisam ser revisadas (MAISSIAT et al, 2015).

O gosto e honra pelo trabalho realizado é algo essencial e muitas vezes banalizado; ainda que pareça simples, se encontrar profissionalmente é um atributo que envolve um processo diário de autoconhecimento; na atenção primária tal atributo deve ser ainda mais marcante, uma vez que o trabalho exige do profissional uma grande conexão para adentrar a particularidade de cada sujeito e tal elo só faz sentido quando se tem afinidade pelo que se propôs a fazer.

De acordo com a pesquisa realizada por Milanez e contribuintes (2018), que coincide com alguns parâmetros já analisados, a satisfação é permeada pelas seguintes características: reconhecimento do trabalho desenvolvido por partes dos pacientes; metodologia de trabalho, categoria a qual encontra-se inserida o trabalho em equipe, reconhecimento e estruturação deste modelo trabalhista; bem como a jornada de trabalho e segurança ofertada pelo tipo de vínculo empregatício, inserção por meio de concurso público.

Identificar o vínculo e reconhecimento dos usuários para com os profissionais é de grande importância; essa dinâmica de trabalho, além de pleiteada pela PNAB, favorece a intervenção no processo saúde-doença, permite aos profissionais inserir na vida e no meio social do indivíduo criando assim relações mais harmoniosas e construtivas; ademais, possibilita às equipes acompanharem de perto os usuários em todos os seus ciclos de vida.

Em relação a união entre as equipes, conforme Milanez e contribuintes (2018), essa traz reflexos na satisfação que vão além das relações profissionais, ainda que ocorram situações adversas, como por exemplo valores e momentos de saúde afetados, há um entendimento e respeito mútuo por parte dos membros para entender os problemas individuais e oferecer apoio e companhia.

No âmbito da vinculação trabalhista, avaliada como positiva, a inserção por meio de concursos públicos, mostra-se novamente a melhor opção uma vez os contratos de trabalhos atravessam

situações peculiares, questões políticas, falta de estabilidade, rotatividade, entre outros; as quais dificultam a adesão de um cuidado continuado o qual é tão desejado e necessário dentro da atenção primária (MILANEZ et al, 2018).

Ao fazer a abordagem dos reflexos que os vínculos trabalhistas incidem sobre a atenção primária, é importante mencionar os achados de Tonelli e seus colaboradores (2018), onde apresentam que as principais causas de rotatividade nas ESFs de um município mineiro, estão relacionadas a transferência de unidade e o término de contrato; nessa perspectiva as autoras questionam principalmente a dificuldade de estabelecer vínculos e propor um cuidado longitudinal, atendendo a diretrizes do nosso sistema de saúde. Dado este que somente reforça a relevância da inserção na atenção primária por meio de concursos.

Glanzner e co-participantes (2017), expõem as vivências do prazer no trabalho, resultando na realização profissional e na liberdade de expressão. A realização profissional se dá por meio de uma organização do trabalho que busca retratar a autonomia como poder para originar e conceber trabalho; logo a motivação, orgulho pelo que faz, valorização e o reconhecimento são fatores altamente relevante para um trabalho prazeroso.

Sob o mesmo ponto de vista, a liberdade de expressão, perpassa a autonomia de dialogar com os colegas e desenvolver relações confiança e cooperação; tal liberdade incide sobre a criatividade dos profissionais para se reinventarem na busca de novas práticas, ideias e soluções que impactam positivamente no processo de trabalho (GLANZNER et al, 2017).

A atenção primária tem-se mostrado um local de trabalho onde o profissional possui mais autonomia e conseqüentemente maior oportunidade de se expressar; tal liberdade é imprescindível para eficácia da proposta de trabalho que a ESF encontra-se alicerçada. Tal fato também é um reflexo das possibilidades do trabalho em equipe, uma vez que um ambiente em que todos conseguem expor suas ideias e anseios sem que isso gere desconforto, tende a ocorrer relações mais harmônicas e construtivas.

Assis (2019), fala da satisfação intrínseca como a mais prevalente entre profissionais da atenção primária, os entrevistados referiram autonomia para tomada de decisões dentro do ambiente de trabalho, satisfação com a gestão, bom relacionamento interpessoal e satisfação com os sentimentos demonstrados pelo usuários que também impulsionam a equipe para ofertar assistência de qualidade. É importante destacar que a autora expõe que há um vínculo entre alguns profissionais e os gestores, inclusive por se tratar de uma pequena cidade, fatores que podem interferir na forma como a informações são relatadas e na veracidade e clareza das informações.

A alusão feita pela autora em relação a ligação dos gestores com os entrevistados, chama a um questionamento crítico especificamente no conteúdo de satisfação com a gestão, uma vez que que houve pouca consonância com o foi publicado pelos demais autores, o qual ficará mais compreensível ao longo da leitura do presente estudo.

4.2 INSATISFAÇÃO DA EQUIPE MULTIPROFISSIONAL

A ESF por suas características peculiares e inserção direta na vida e no meio dos cidadãos pertencentes a população adscrita, às equipes multiprofissionais lidam com questões intrínsecas, que vão desde condições geográficas a questões políticas e culturais; fatores estes que exigem dos profissionais uma maior capacidade de resiliência e adaptação, repercutindo nos seus níveis de satisfação e insatisfação (MILANEZ et al, 2018).

Administrar a atenção primária no Brasil constitui um desafio, por ser ordenadora das redes, seu gerenciamento envolve a mão de obra humana em todos os seus aspectos, insumos, estrutura e todos os processos que necessitam estar alinhados para que o serviço funcione adequadamente, atendendo às expectativas (PIRES et al, 2019).

Nessa perspectiva, discorrer sobre as fontes de insatisfação dos profissionais ligadas a gestão e as causas pessoais, conglomerado um fator extremamente relevante, visto que os seus baixos níveis repercutem na realização, motivação e envolvimento no trabalho, condições estas que podem ocasionar danos ao serviço e adoecimento físico e mental.

Sob essa vertente, a literatura apresenta vários aspectos que cooperam para os baixos níveis de contentamento com o trabalho e tudo o que nele está inserido. Amplamente difundida, a gestão em saúde ainda é um aspecto crítico e que precisa ser explorada em sua dimensão. Nesta perspectiva, Milanez e colaboradores (2018), tratam as causas de insatisfação na ESF entremeada a uma série de fatores, titulado como aspectos de gestão do trabalho, o qual enquadram-se: salário, excesso e condições de trabalho, estrutura física, sobrecarga, riscos de adoecimento e carência e sistema de informatização.

Corroborando com essa informação, a argumentação de Soratto e outros (2017), fundamentada na percepção de equipes multiprofissionais de ESF situadas em cinco regiões brasileiras, o qual apontou como principais precariedades a gestão do trabalho em saúde, qualificada a partir da estrutura física, escassez de recursos, baixa valorização e jornada de trabalho, além disso também foram referidas contrariedades por excesso de trabalho.

Pensando no exposto, atrelado principalmente ao déficit salarial, as más condições estruturais e sobrecarga de trabalho, questiona-se a inserção de agentes políticos qualificados e capazes de direcionar olhares para o setor de saúde, especificamente a atenção primária; caso contrário, em tempo nenhum a ESF conseguirá atingir tamanho potencial que infelizmente, em diversos casos, ainda encontram-se embutidos em referenciais teóricos.

Paralelamente ao que foi relatado, Tambasco e participantes (2017) delinearão compreender a satisfação por meio de treze domínios; os piores índices relatados foram associados ao salário líquido mensal, seguido da quantidade e qualidade dos materiais de trabalho. Fortalecendo o que foi assinalado, Nogueira e demais (2019) falam da insatisfação com o salário como um aspecto que independe da categoria e nível de escolaridade, contudo, há maior tendência entre os profissionais com menor formação. Ainda conforme o mesmo autor há pouca oportunidade de qualificação profissional, quesito satisfatório apenas para a classe médica.

Boa parte dos aspectos mencionados ultrapassam a governabilidade dos profissionais, fato inquietante, uma vez que trabalhar com atenção primária perpassa uma lógica pontual e curativista; o atendimento integral ao indivíduo e sua família exige envolvimento e engajamento, atributos mais prevalentes em pessoas satisfeitas; além disso, essas também possuem maiores habilidades físicas, emocionais e cognitivas.

Norteados pela indagação de conhecer os indicativos de sofrimento e prazer no trabalho, Maissiat e parceiros (2015), trazem o sofrimento associado principalmente: a organização, as condições trabalhistas e pouco poder decisório junto aos líderes. Embora a realização profissional tenha sido adequada para boa parte da equipe, há relatos de baixa motivação, valorização e reconhecimento pelo esforço; correlacionado a tais fatores, os profissionais

vivenciam estresse e tensões por adversidades de várias origens, aumentando a tendência ao esgotamento profissional.

Em outras palavras, Glanzner e colaboradores (2017) e Milanez e outros (2018), também falam do sofrimento ocasionado pela sobrecarga em tentar responder aos anseios da unidade e dos usuários, tratativas essas que quando frustradas desencadeiam cansaço, estresse e esgotamento. Tais achados, robustece a importância de vínculos entre os vários atores presentes na atenção primária para redimir fragilidades.

Diferente e sem muito consenso entre os demais estudiosos, Marin e Ribeiro (2018), apontam a falta de compromisso da equipe para com os colegas e pacientes/comunidades como um conflito ético, que reflete em demais problemas, como: ausências ao trabalho, procrastinação e desagregação da equipe, como exemplo do último, as autoras mencionam, as equipes de saúde bucal que permanecem muito imersas nos consultórios, sem muito envolvimento com a unidade.

Eventualmente, o que foi descrito acima não apareceu com muita intensidade nos demais trabalhos por ser características muito particulares “ao outro” e para obter tais informações são necessárias coletas de dados mais direcionadas a este foco. Independente do motivo, é válido destacar a influência que um membro exerce sobre o grupo, ainda mais tratando-se da atenção primária que para o cuidado acontecer o trabalho conjunto é indispensável.

Debater sobre a ESF é um caminho longo que permeia um emaranhado de complexidades, a começar pela não disposição aparatos tecnológicos em massa, no contraponto de uma comunidade ainda engessada ao modelo curativo; além do mais, as áreas geográficas nas quais as unidades estão inseridas são mais propensas a relações conflituosas, exigindo dos profissionais grande autocontrole emocional e superação diária frente às situações vivenciadas.

Dado o exposto, é preciso direcionar o olhar a uma vivência angustiante e dolorosa a qual as equipes da ESF estão passíveis, trata-se do sofrimento moral, no qual os profissionais conhecem suas responsabilidades frente a uma situação, no entanto, são inibidos de exercê-las. As vulnerabilidades das famílias, violências, questões econômicas e limitações do sistema de saúde já discutidas anteriormente, causam nos trabalhadores um sentimento de pesar, impotência e culpa por não conseguirem intervir prontamente na “dor” do outro (CARDOSO et al, 2016).

Nesse sentido, vê-se a necessidade de direcionar assistência aos profissionais, orientá-los, ouvir suas experiências, dúvidas e medos; com uma atenção especial ao agente comunitário de saúde, mais do que profissionalmente eles estão diretamente ligados à comunidade por vínculos fortes, inserção direta e até mesmo uma relação de vizinhança, em razão disso, estão mais expostos e propensos ao sofrimento (CARDOSO et al, 2016).

No que tange o sofrimento físico, mental, exaustão e toda a repercussão disso para a saúde, trazer para discussão a temática é de extrema relevância. Leonelli e colaboradores (2017), evidenciaram que o estresse percebido encontra-se relacionado a fontes do trabalho e pessoais, com maior prevalência em mulheres, profissionais das equipes incompletas e pessoas atuantes em período igual ou maior a um ano na mesma equipe; em relação a categoria e estado civil, os auxiliares de enfermagem e viúvas apresentaram melhores resultados, ademais foi possível associar a elevação dos fatores estressores ao aparecimento de comorbidades.

Em suma, a prevalência de níveis elevados de estresse entre mulheres desperta para uma preocupação, por representarem a maioria da força de trabalho em saúde, inclusive entre enfermeiros, o qual vem de um processo histórico; também é comum que além do trabalho externo, exerçam os afazeres de casa, contribuindo ainda mais para sobrecarga, fato que emerge a necessidade de reflexões mais críticas nesta temática.

Por outro lado, Assis (2019), discorre sobre um cenário de baixa: sobrecarga, exaustão e despersonalização e alta realização pessoal, caracterizando assim baixos índices para burnout, porém a desvalorização relacionada a questão salarial, tensão emocional e fragmentação do trabalho permaneceram robustas. É válido mencionar que a amostragem da autora aconteceu em um município pequeno e consequentemente foi diminuta e a mesma refere que os dados encontrados podem não ser em conformidade com todos os municípios.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através desta revisão literária evidenciou que o número de trabalhos que abordam a satisfação da equipe ainda é considerado baixo quando comparado aqueles que trazem a insatisfação. Contudo, foi perceptível a presença do trabalho em equipe, reconhecimento por parte dos usuários, liberdade de expressão e vínculo empregatício como motivos de satisfação.

Nesta perspectiva, é importante direcionar mais estudos para a temática, uma vez que entender os anseios da equipe é crucial para intervir de forma direcionada. Nesse caso tais ingerências estão relacionadas, por exemplo, a busca de estratégias que potencializam aquilo que gera satisfação e prazer no trabalho.

Perante ao que foi descrito, é importante que gestores e profissionais se empenham em estratégias capazes de acrescentar a satisfação já referida; planejar atividades que proporcionem a interação dos membros das equipes, inclusive fora do ambiente de trabalho; sempre alinhar as ideias em conjunto para evitar equívocos; ressaltar a importância da união para um bom trabalho, prazeroso e com qualidade e ainda alimentar diariamente o senso de coletividade e a importância deste.

Logo, a aproximação com os usuários e o reconhecimento destes são imprescindíveis, o que torna oportuno impulsionar essa relação construtiva. Neste contexto, uma ideia é que unidades dispusessem de meios em que os usuários pudessem expressar seus sentimentos pela equipe e ir além de algo relatado verbalmente, mas, que pudesse ser utilizado como uma forma de mostrar a outras pessoas a tratativa do serviço como também uma forma de reconhecimento ao profissional que prestou atendimento.

No que tange a insatisfação da equipe multiprofissional, os principais fatores são decorrentes da gestão em saúde, categoria na qual encontra-se inserido: salário, infraestrutura, poucos recursos materiais, sobrecarga de trabalho e condições trabalhistas na maioria dos quesitos que as regem. Ainda, os profissionais vivenciam situações angustiantes relacionadas às diversas formas de vulnerabilidade vivenciadas pelos usuários/comunidades; acontecimentos estes que causam desgaste físico, mental e emocional, tendendo ao sofrimento moral e síndrome do esgotamento profissional.

O que foi retratado no contingente da insatisfação, emerge a necessidade de melhorias salariais, investimentos governamentais para implantar uma estrutura de qualidade dentro das unidades de saúde, contratação de profissionais e uma reestruturação no modelo de gestão recorrido,

possibilitando assim melhorias impactantes. Em relação ao estresse e exaustão, é imprescindível que haja intervenções seguras e eficazes, reconhecer os profissionais que estão passando por este processo e inseri-los em grupos terapêuticos e atendimentos psicológicos individuais é fundamental.

Com essa pesquisa ficou notório o impacto positivo e negativo dos fatores que geram satisfação e insatisfação, respectivamente. Contudo há limitações, uma vez que não foram considerados características locais de cada dado analisado, bem como há uma diversidade e grande variação nos números de entrevistados; assim sendo é conveniente estudos de campo voltados para a temática; ademais expor os fatores que causam insatisfação precisa deixar de ser um tabu e medo entre profissionais e passar a ser visto como algo que possibilita construção, pois, só é possível intervir quando se tem conhecimento.

REFERÊNCIAS

ASSIS, BCS. Satisfação e Sobrecarga de Trabalho entre profissionais de equipes da Atenção Primária à saúde. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) - Escola de Enfermagem, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2019. 125 p. Disponível em: <<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1005830>> Acesso em: 21 de maio de 2020.

BRASIL. [Constituição (1988)]. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: [s. n.], 1988.

BRASIL. Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990. Lei Orgânica da Saúde. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. Brasília, set. 1990a.

BRASIL. Lei 8.142, de 28 de dezembro de 1990. Dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) e sobre as transferências intergovernamentais de recursos financeiros na área da saúde e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, dez. 1990b.

BRASIL. Ministério da Saúde. e-gestor Atenção Básica. Informação e gestão da Atenção Básica, Brasília, 2019b.

BRASIL. Ministério da Saúde. Sistema Público de Saúde Brasileiro. Brasília, DF, 2002.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria número. 2.436 de 21 de setembro de 2017. Brasília: Diário Oficial da República Federativa do Brasil, 2017.

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Política Nacional de Atenção Básica / Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. – Brasília : Ministério da Saúde, 2012. 110 p. : il. – (Série E. Legislação em Saúde).

BRASIL. Ministério da Saúde. Sistema Único de Saúde (SUS): estrutura, princípios e como funciona. Brasília, 2019a.

CARDOSO, Cecília Maria Lima et al. Sofrimento Moral na Estratégia de Saúde da Família: vivências desveladas no cotidiano. **Rev. esc. enferm. USP**, São Paulo, v. 50, n. spe, p. 89-95, Jun. de 2016. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-62342016001100089&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 21 de maio de 2020.

CASTRO, Jorge et al . Satisfação profissional dos enfermeiros em Cuidados de Saúde Primários: o caso do Centro de Saúde de Barcelos/Barcelinhos. **Rev. Port. Sau. Pub.**, Lisboa , v. 29, n. 2, p. 157-172, jul. de 2011 . Disponível em <http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0870-90252011000200009&lng=pt&nrm=iso> . Acesso em: 27 de set. de 2019.

DUARTE, Maria de Lourdes Custódio; BOECK, Jocemara Neves. O trabalho em equipe na enfermagem e os limites e possibilidades da estratégia saúde da família. **Trab. educ. saúde**, Rio de Janeiro , v. 13, n. 3, p. 709-720, Dez. 2015. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1981-77462015000300709&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 21 de maio de 2020.

ESPERIDIAO, Monique Azevedo; TRAD, Leny Alves Bomfim. Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro , v. 22, n. 6, p. 1267-1276, Jun. 2006 . Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2006000600016&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 06 de out. de 2019.

GLANZNER, Cecília Helena et al . Avaliação de indicadores e vivências de prazer/sofrimento em equipes de saúde da família com o referencial da Psicodinâmica do Trabalho. **Rev. Gaúcha Enferm.**, Porto Alegre , v. 38, n. 4, 2017 . Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-14472017000400411&lng=pt&nrm=iso>. Acessos em: 18 de maio de 2020.

LEONELLI, Luiz Bernardo et al . Estresse percebido em profissionais da Estratégia Saúde da Família. **Rev. bras. epidemiol.**, São Paulo , v. 20, n. 2, p. 286-298, Jun. 2017. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-790X2017000200286&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 21 de maio de 2020.

LIMA, Letícia et al . Satisfação e insatisfação no trabalho de profissionais de saúde da atenção básica. **Esc. Anna Nery**, Rio de Janeiro , v. 18, n. 1, p. 17-24, Mar. 2014 . Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-81452014000100017&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 27 de set. de 2019.

MAISSIAT, Greisse da Silveira et al . Contexto de trabalho, prazer e sofrimento na atenção básica em saúde. **Rev. Gaúcha Enferm.**, Porto Alegre , v. 36, n. 2, p. 42-49, jun. 2015 . Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-14472015000200042&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 02 de maio de 2020.

MARIN, Juliana; RIBEIRO, Carlos Dimas Martins. Problemas e conflitos bioéticos da prática em equipe da Estratégia Saúde da Família. **Rev. Bioét.** , Brasília, v. 26, n. 2, p. 291-301, junho de 2018. Disponível em:

<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-80422018000200291&lng=en&nrm=iso>. acesso em: 21 de maio de 2020.

MELO, Eduardo Alves et al . Mudanças na Política Nacional de Atenção Básica: entre retrocessos e desafios. **Saúde debate**, Rio de Janeiro , v. 42, n.1, p. 38-51, Set. 2018 . Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-11042018000500038&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 06 de maio de 2020.

MILANEZ, Tamara Candido Mezari et al . Satisfação e insatisfação na Estratégia Saúde da Família: potencialidades a serem exploradas, fragilidades a serem dirimidas. **Cad. saúde colet.**, Rio de Janeiro , v. 26, n. 2, p. 184-190, Jun. 2018 . Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-462X2018000200184&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 21 de maio de 2020.

NOGUEIRA, Francisco Jander de Sousa et al. Satisfação dos profissionais da estratégia de saúde da família no município de Fortaleza. **Saúde e Pesquisa**, Maringá, v. 12, n. 1, p. 151-158, jan-abr. 2019 . Disponível em: <<https://periodicos.unicesumar.edu.br/index.php/saudpesq/article/view/6557/3387>>. Acesso em: 20 de abr. de 2020.

PASSOS, Romulo et al. **Legislação do SUS, Saúde Pública e Epidemiologia para Concursos e Residências**. Joao Pessoa, PB: Editora Brasileiro e Passos, 2018. 432 p. ISBN 978-85-53154-04-3.

PEDRAZA, Dixis Figueroa et al .Caracterização do trabalho de enfermeiros e profissionais do Núcleo de Apoio à Saúde da Família na Atenção Primária.**ABCS Health Sc.**, Campina Grande , v. 43, n. 2, p. 77-83, agos. 2018 . Disponível em: <<http://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/08/908968/43abcs77.pdf>>. Acesso em: 21 de mar. de 2020.

PIRES, Denise et al . Gestão em saúde na atenção primária: o que é tratado na literatura. **Texto contexto - enferm.**, Florianópolis. v. 28, e20160426, 2019. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-07072019000100501&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 06 de out. de 2019.

SANTOS, Carolina Fernandes. Graus de satisfação com o processo de trabalho, sobrecarga laboral e atitudes de enfermeiros em serviços comunitários de atenção aos usuários de substâncias psicoativas: estudo correlacional. 2017. 147 f. Dissertação (Mestrado em enfermagem) - Escola de Enfermagem da Universidade Federal de Minas Gerais UFMG, Belo Horizonte, 2017. Disponível em: <<https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/ANDO-AXXJ9H>>. Acesso em: 01 de out. de 2019.

SORATTO, Jacks et al . Insatisfação no trabalho de profissionais da saúde na estratégia saúde da família. **Texto contexto - enferm.**, Florianópolis , v. 26, n. 3, 2017 . Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-07072017000300325&lng=en&nrm=iso> . Acesso em: 28 de set. de 2019.

SOUZA, Marcela et al. Revisão integrativa: o que é e como fazer. **Einstein (São Paulo)**, São Paulo, v. 8, n. 1, p. 102-106, Mar. 2010. Disponível em: <https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-45082010000100102&nrm=iso&tlng=pt>. Acesso em: 20 de maio de 2020.

TAMBASCO, Letícia de Paula et al . A satisfação no trabalho da equipe multiprofissional que atua na Atenção Primária à Saúde. **Saúde debate**, Rio de Janeiro , v. 41, n. spe2, p. 140-151, Junho 2017 . Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-11042017000600140&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 21 de maio de 2020.

TONELLI, Barbara Quadros et al . Rotatividade de profissionais da Estratégia Saúde da Família no município de Montes Claros, Minas Gerais, Brasil. **Revista da Faculdade de Odontologia - UPF**, v. 23, n. 2, 22 out. 2018. Disponível em: <<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-948110>>. Acesso em: 21 de maio de 2020