

Satisfação Profissional dos Técnicos de Anatomia Patológica, Citológica e Tanatológica dos Hospitais Públicos e de Gestão, S.A. da Sub-Região de Saúde de Lisboa

Amadeu Borges Ferro¹; Andreia Adriano; João Palma²; Maria Fernanda Quintino³; Marisa Sousa⁴
 1- ESTeSL; 2- Hospital CUF Descobertas; 3- ESTeSL; 4- Centro de Genética Humana do INSA Dr. Ricardo Jorge
 Correspondência para Amadeu Borges Ferro – email: amadeuferro@gmail.com



A Satisfação Profissional tem vindo a ser descrita como o estado emocional positivo resultante do prazer que se tem com as experiências do trabalho, estando intrinsecamente relacionada com factores como desempenho profissional, saúde física e mental e com a auto-estima do trabalhador. Neste estudo pretende-se estudar o nível de Satisfação Profissional dos Técnicos de Anatomia Patológica, Citológica e Tanatológica (APCT), que desempenham funções nos Hospitais Públicos e de Gestão S.A. da Sub-região de Saúde de Lisboa.

A Satisfação Profissional foi classificada, quantitativamente, segundo as abordagens baseadas na Discrepância entre Expectativas e Resultados. Para tal, recorreu-se a um Questionário validado que compreende itens passíveis de medir a Satisfação Profissional Global e as suas dimensões – Remuneração, Segurança no Emprego, Condições de Trabalho & Saúde, Relações de Trabalho & Suporte Social, Status & Prestígio, Autonomia & Poder e Realização Pessoal e Profissional & Desempenho Organizacional, permitindo ainda, verificar a Importância Motivacional que os Técnicos inquiridos atribuem a cada uma destas. O referido instrumento de medida continha, também, uma questão aberta para sugestões dos Técnicos de forma a melhorar a sua Satisfação Profissional.

O score de Satisfação Profissional Global dos inquiridos é relativamente elevado. Em relação às dimensões abordadas, os resultados revelam que os Técnicos se encontram mais satisfeitos com Status & Prestígio e menos satisfeitos com Remuneração. Em relação à ordenação das dimensões segundo a Importância Motivacional, a Realização Pessoal e Profissional & Desempenho Organizacional é considerada a mais importante, sendo a mais focada nas sugestões apresentadas pelos inquiridos para a melhoria da sua satisfação, enquanto que Status & Prestígio será a menos importante. Verificaram-se diferenças estatisticamente significativas entre os Técnicos pertencentes ao Quadro (no geral, os menos satisfeitos) e aqueles que não pertencem, em relação à maioria das dimensões e à Satisfação Profissional Global; bem como entre os Licenciados e os Não Licenciados, que estão menos satisfeitos em relação à Dimensão Status & Prestígio.

Palavras-chave:

Satisfação Profissional; Hierarquia Motivacional; Técnicos de APCT

Artigo revisto pela comissão científica (referee) desta publicação.

INTRODUÇÃO

No âmbito da Anatomia Patológica, as vertentes sociais e psicológicas têm adquirido uma crescente relevância em processos de investigação, na medida em que vão facultar a percepção de determinados comportamentos e atitudes dos Técnicos de Anatomia Patológica, Citológica e Tanatológica (APCT). Estas características vão consentir que os Técnicos de APCT adquiram e coloquem em prática determinadas condutas específicas de relacionamento interpessoal, quer com os restantes Profissionais de Saúde, quer com os utentes, de forma a disciplinarem e adaptarem ao máximo a prestação de Serviços de Saúde.

A prática de uma profissão não deve ser considerada somente como o resultado de aptidões e habilidades do profissional. Ela resulta da conjugação de factores psicológicos e sociais que exercem marcada influência sobre o comportamento do Homem no exercício da profissão e condicionam a compatibilização do profissional com o seu trabalho, isto é, o seu nível de ajustamento. E é esta compatibilização que leva à chamada Satisfação Profissional.

A Satisfação Profissional (SP) é, basicamente, uma atitude que pode ser verbalizada e medida através de opiniões e percepções, como tal, é distinta de um comportamento directamente observável. Poder-se-á dizer que a SP resulta da avaliação periódica que cada indivíduo faz, instantânea e empiricamente, do grau de realização dos seus valores, necessidades, preferências e expectativas profissionais, ou seja, é uma pessoa perceber ou sentir que aquilo que recebe é justo ou está de acordo com aquilo que esperava obter [4]. A SP é, certamente, um tema muito importante pois está fortemente relacionado com factores como desempenho profissional, qualidade de vida, saúde física e mental e com a auto-estima do trabalhador. É hoje reconhecido que a SP é um importante indicador do clima organizacional e, mais do que isso, um elemento determinante da avaliação da qualidade das empresas e demais organizações, visto que uma experiência prolongada de Não SP não só tem consequências indesejáveis na Saúde e Bem-estar do indivíduo, como sobretudo afecta negativamente a sua motivação futura e, por razões óbvias, o seu desempenho profissional. A avaliação da SP dos Profissionais de Saúde tem inclusive um enquadramento le-

gal específico em Portugal. Nomeadamente, a lei de Bases da Saúde (Lei n.º 48/90, de 24 de Agosto), segundo a qual a SP deve ser um dos critérios de avaliação periódica do Serviço Nacional de Saúde (SNS), a par da satisfação dos utentes, da qualidade dos cuidados e da eficiente utilização dos recursos numa óptica de custo-benefício [4].

A SP é também um importante determinante da motivação e do desempenho. A motivação no trabalho é "função da importância da recompensa e do grau em que as recompensas estão vinculadas a um desempenho ou comportamento específico" [10]. As pessoas podem ser motivadas tanto pelas recompensas dadas pela organização, como por recompensas intrínsecas que cada um atribui a si próprio. Há uma grande motivação quando, simultaneamente, as pessoas realizam tarefas que as recompensam intrinsecamente, existindo um bom desempenho, reconhecimento e dinheiro como recompensas. Este é o caminho para que as pessoas consigam satisfazer as suas necessidades sob a óptica do trabalho.

Nesta pesquisa pretende-se estudar o nível de SP dos Técnicos de APCT, que desempenham funções nos Hospitais Públicos e de Gestão S.A. da Sub-Região de Saúde de Lisboa. Deste modo, e de acordo com a literatura consultada, decidiu-se avaliar a SP com base nos trabalhos desenvolvidos por Graça (1999) [4], assentando nas Teorias da discrepância. De acordo com estas teorias [12, 13], a SP resulta da existência de uma discrepância entre os valores/necessidades individuais, e os valores que podem ser alcançados através do desempenho de uma função. Assim, a discrepância resulta dos valores que os indivíduos concedem às dimensões do trabalho e a SP deriva do valor atribuído a cada uma dessas dimensões e da congruência entre o nível alcançado e o ambicionado. Por outro lado, a importância atribuída a uma Dimensão vai influenciar a intensidade relativa da SP, produzida pelo grau de discrepância entre as percepções e os valores. Neste contexto, quanto mais importante for para o indivíduo a Dimensão, maior será a variabilidade ao nível da sua resposta efectiva, ou seja, da sua Satisfação [18].

Em suma, a teoria fundamenta-se na discrepância e na importância das dimensões do trabalho, e confere relevância aos processos psicológicos de comparação no âmbito da SP, nomeadamente quanto a determinadas dimensões do trabalho.

É assim possível quantificar a SP tendo em conta cada uma das suas dimensões: Remuneração, Segurança no Emprego, Condições de Trabalho & Saúde, Relações de Trabalho & Suporte Social, Status & Prestígio, Autonomia & Poder e Realização Pessoal e Profissional & Desempenho Organizacional [4] – ver Tabela I.

Objectivos

O objectivo geral deste estudo consiste em investigar o fenómeno da Satisfação Profissional junto dos Técnicos de APCT, que desempenham funções nos Hospitais Públicos e de Gestão S.A. da Sub-região de Saúde de Lisboa.

Tendo em conta a mesma população, os objectivos específicos prendem-se com:

- Quantificar a Satisfação Profissional, Global e de cada uma das suas dimensões.
- Ordenar as principais dimensões da Satisfação Profissional, em termos de importância motivacional.
- Verificar qual a correlação entre a Satisfação Profissional Global e as suas diferentes dimensões.
- Verificar se existe relação entre as características Sócio-demográficas e a Satisfação Profissional Global e de cada uma das suas dimensões.
- Apresentar propostas concretas e exequíveis que possam contribuir para a progressiva melhoria da Satisfação Profissional.

MATERIAL E MÉTODOS

População e Amostra

A população alvo do presente estudo compreende os Técnicos de APCT que exercem funções nos Hospitais Públicos e de Gestão S.A. da Sub-região de Saúde de Lisboa (N=124), sendo a amostra constituída pelos Técnicos de APCT que responderam ao questionário (n=68). Pode-se afirmar, com recurso a cálculos estatísticos estandardizados, que a amostra possui um intervalo de confiança de 8,02%, no nível de confiança clássico de 95%, para a população inicial.

Métodos de Colheita de Dados

Para a concretização do estudo em questão, utilizou-se, como instrumento de colheita de dados um questionário validado por Luís Graça [4], adaptado para este trabalho com a modificação e exclusão de algumas questões que não se adequavam à amostra. O questionário utilizado foi sujeito a pré-teste e na sua versão final englobava: a caracterização sócio-demográfica e do grau de importância atribuído às diferentes dimensões da SP; uma escala de medição de atitudes para Expectativas (E), Resultados (R) e diferença entre Expectativas e Resultados (E-R); e, ainda, uma questão aberta sobre sugestões que o Técnico de APCT apresenta para melhorar a sua SP.

Tabela I - Principais Dimensões da Satisfação Profissional [4].

Dimensão	Conceito
<i>Remuneração</i>	Recompensas extrínsecas com expressão pecuniária que o profissional recebe pelas funções que exerce. Inclui a percepção da equidade dessas recompensas em função do nível de desempenho, do grau de qualificação e das condições de trabalho.
<i>Segurança no Emprego</i>	A garantia de estabilidade em relação não só à função (ou ao cargo) que actualmente desempenha como em relação ao futuro da sua carreira profissional e do seu vínculo.
<i>Condições de Trabalho & Saúde</i>	(i) Ambiente físico e psicossocial de trabalho com implicações na saúde e segurança do profissional de saúde; (ii) Existência de serviços, programas e actividades orientadas para a prevenção dos riscos profissionais, a vigilância e a promoção da saúde; (iii) Informação/formação no domínio da Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho.
<i>Relações de Trabalho & Suporte Social</i>	O conjunto das relações de trabalho que se estabelecem a nível interno e externo. Inclui o suporte social que pode ser dado pelo director do local de trabalho, etc.
<i>Status & Prestígio</i>	O prestígio socioprofissional que decorre da profissão, da carreira profissional e da organização onde se trabalha, incluindo a auto-imagem e a auto-estima.
<i>Autonomia & Poder</i>	Margem de poder e de liberdade no exercício das suas funções. Inclui a oportunidade de participação na organização dos serviços.
<i>Realização Pessoal e Profissional & Desempenho Organizacional</i>	Concretização das possibilidades de desenvolvimento pessoal e profissional, o que decorre das oportunidades colocadas pela organização onde se trabalha, da profissão que se tem e do conteúdo e organização do trabalho.

Fonte: <http://www.ensp.unl.pt/luis.graca/textos26.html>

Através da escala de atitudes (de 0, mínimo, a 10, máximo), foi calculado o nível de SP relativamente a cada questão e relativamente a cada Dimensão estudada e, ainda, o score global. Para se chegar aos valores mencionados foi calculado para cada indivíduo a discrepância em cada questão, a média das discrepâncias obtidas para cada Dimensão e, finalmente, a média das discrepâncias das sete dimensões, que corresponde ao Índice de SP.

Variáveis em Estudo

Foram consideradas como variáveis independentes as que se prendem com as características sócio-demográficas: o Género, a Idade, as Habilitações Académicas, a Categoria Profissional, o Exercício ou não de funções de Coordenação ou Direcção, o Vínculo profissional, a Antiguidade na profissão e a Antiguidade no actual local de trabalho, na medida em que se pretende verificar se estas se relacionam com a SP. As variáveis dependentes são as Expectativas, os Resultados, a SP Global e relativamente a cada Dimensão.

RESULTADOS

Características Sócio-demográficas da Amostra.

A maioria dos inquiridos é do género feminino (79%). A Idade varia de 22 a 54 anos, tratando-se uma amostra relativamente jovem com uma média etária de 32,25. Existe uma maioria de Licenciados (74%) e a Categoria Profissional predominante é a de Técnico de 2ª Classe (68%), seguida de Técnico de 1ª Classe (18%). Verifica-se, ainda, a existência de Técnicos Coordenadores na amostra (7%) e a inexistência de Técnicos Directores. Observa-se que a maioria dos técnicos (74%) pertence ao Quadro de Pessoal do hospital, estando os restantes em contrato individual de trabalho (13%) ou em contrato a termo certo (13%). A Antiguidade na Profissão encontra-se compreendida entre 0 e 30 anos, com uma média de 9,01 anos. Em relação à Antiguidade no Actual Local de Trabalho, observa-se que compreende valores entre 0 e 30 anos com uma média de 6,60 anos.

Grau de Importância Atribuído às Dimensões da Satisfação Profissional

Um dos objectivos do questionário era obter a Hierar-

quia das sete Dimensões da SP estudadas de acordo com o critério de importância motivacional dos Técnicos. Consta-se que a Dimensão considerada mais importante foi a Realização Pessoal e Profissional & Desempenho Organizacional. Inversamente, a Dimensão Status & Prestígio foi ponderada como a menos importante – ver Tabela II.

Tabela II - Ordenação dos Factores de Satisfação Profissional de acordo com a Importância Motivacional declarada.

Ordenação	Dimensão
1º	<i>Realização Pessoal e Profissional & Desempenho Organizacional</i>
2º	<i>Remuneração</i>
3º	<i>Segurança no Emprego</i>
4º	<i>Condições de Trabalho & Saúde</i>
5º	<i>Relações de Trabalho & Suporte Social</i>
6º	<i>Autonomia & Poder</i>
7º	<i>Status & Prestígio</i>

A Satisfação Profissional como Discrepância entre Expectativas e Resultados.

A média de Expectativas mais elevada diz respeito a Condições de Trabalho & Saúde (9,20), enquanto que a mais baixa é a de Status & Prestígio (7,64). No que concerne à média dos Resultados, a melhor pertence a Relações de Trabalho & Suporte Social (6,09), enquanto que a pior aponta para Remuneração (4,00). Na Tabela III, estão descritos os scores médios das Expectativas (E), Resultados (R) e de SP (E-R) por Dimensão e globalmente, destacando-se Status & Prestígio e Relações de Trabalho & Suporte Social com discrepâncias mínimas. Por outro lado, Condições de Trabalho & Saúde e Remuneração são as que apresentam os piores índices de SP.

Tabela III - Scores Médios de Expectativas, Resultados e Satisfação Profissional.

Dimensão	E	R	SP
<i>Status & Prestígio</i>	7,64	5,42	2,23
<i>Relações de Trabalho & Suporte Social</i>	8,95	6,09	2,87
<i>Autonomia & Poder</i>	9,00	6,00	3,01
<i>Realização Pessoal e Profissional & Desempenho Organizacional</i>	9,03	5,94	3,11
<i>Segurança no Emprego</i>	8,56	5,31	3,31
<i>Condições de Trabalho & Saúde</i>	9,20	5,14	4,09
<i>Remuneração</i>	8,50	4,00	4,51
Global	8,85	5,61	3,23

Com o objectivo de comparar da melhor forma as distribuições da SP, Global e de cada uma das suas Dimensões, apresenta-se, de seguida, um diagrama de caixas (Fig. 1). Assim, é possível constatar, por exemplo, a existência de itens em que os Técnicos se encontram totalmente satisfeitos (discrepância = 0 em Status & Prestígio, Relações de Trabalho & Suporte Social, Segurança no Emprego e Remuneração) e a existência de discrepâncias muito elevadas (por exemplo: discrepância máxima = 9 e 8,4 para a Remuneração e Condições de Trabalho & Saúde, respectivamente), que traduzem uma satisfação extremamente reduzida em alguns itens. É sugestiva a presença de distribuições quase simétricas (no caso da Autonomia & Poder e da Remuneração), pois as medianas estão perto do meio da caixa. Pode, ainda, observar-se que as distribuições dos scores médios de SP Global e de Autonomia & Poder são as que assumem uma menor dispersão de discrepâncias, contrariamente a Remuneração e Segurança no Emprego. É de realçar, também, a existência de dois outliers moderados, que apontam para as discrepâncias máximas de Relações de Trabalho & Suporte Social (7,14) e Segurança no Emprego (9).

Ao comparar-se a ordem hierárquica das dimensões, quanto aos níveis de importância motivacional e SP, verifica-se que, no geral, as dimensões a que foi atribuído menor importância, possuem um melhor índice de SP e vice-versa.

Análise das Relações entre Variáveis

As diferenças encontradas mostram-nos que os indivíduos que pertencem ao Quadro se encontram mais insatisfeitos com as Condições de Trabalho & Saúde do que os que estão em contrato individual ($p=0,045$), enquanto que estes últimos estão mais satisfeitos em relação à Remuneração do que os que pertencem ao Quadro ($p=0,002$).

Os indivíduos que se encontram em contrato a termo certo estão mais insatisfeitos em relação à Segurança no Emprego do que os que pertencem ao Quadro ($p=0,035$).

Em relação a Status & Prestígio, verificou-se que os não licenciados se encontram menos satisfeitos do que os licenciados ($p = 0,029$). Os indivíduos que se encontram em contrato a termo certo estão mais satisfeitos em relação ao Status & Prestígio do que os que pertencem ao Quadro ($p=0,015$).

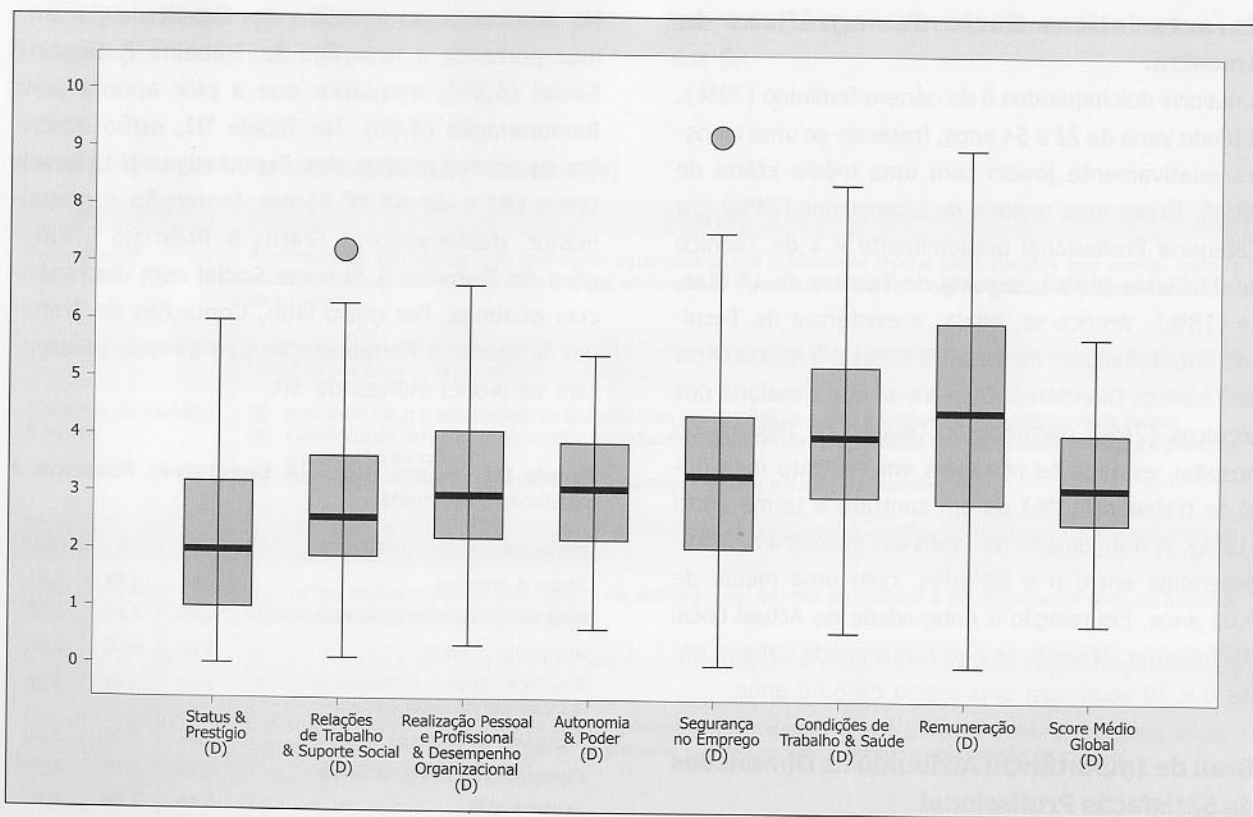


Figura 1 - Satisfação Profissional por Dimensão e Global

Ao aplicar o coeficiente de correlação de Pearson para estudar a relação entre a variável dependente, SP, e cada uma das sete dimensões, de modo a perceber qual aquela que mais influencia o score Global, obtiveram-se os resultados apresentados na Tabela IV. Assim, a Realização Pessoal e Profissional & Desempenho Organizacional apresenta a correlação mais forte com a SP Global. Contrariamente, Segurança no Emprego correlaciona-se de forma fraca com a mesma.

Tabela IV - Correlação Entre a Satisfação Profissional Global e as suas Dimensões

Dimensões	Pearson (r)
Autonomia & Poder	0,845
Condições de Trabalho & Saúde	0,837
Realização Pessoal e Profissional & Desempenho Organizacional	0,878
Relações de Trabalho & Suporte Social	0,838
Remuneração	0,613
Segurança no Emprego	0,358
Status & Prestígio	0,736

Sugestões Apresentadas para Melhoria da Satisfação Profissional

Após ter sido realizada uma análise de conteúdo simples [2], foram calculadas as frequências relativas para as unidades de análise criadas e para as categorias, que coincidem com as dimensões estudadas (Tabela V). As dimensões mais referidas para a melhoria progressiva da SP foram Realização Pessoal e Profissional & Desempenho Organizacional (29,75%) e Remuneração (19,83%). As menos referidas foram Relações Trabalho & Suporte Social (5,78%) e Segurança no Emprego (4,96).

DISCUSSÃO

A análise das relações entre as características sócio-demográficas e a SP Global e de cada uma das suas Dimensões, remete para a existência de diferenças entre os Técnicos que pertencem ao Quadro da Instituição e aqueles que se encontram em Contrato Individual de trabalho ou Contrato a Termo Certo.

Tabela V - Sugestões apresentadas para melhoria da Satisfação Profissional.

Categorias	%	Unidades de Análise	%
<i>Realização Pessoal e Profissional & Desempenho Organizacional</i>	29,7	Existência de mais formação direccionada para os técnicos de A.P.C.T	9,9
		Actualização das carreiras	5,7
		Maiores possibilidades de desenvolvimento pessoal e profissional	4,9
		Mais desafios/oportunidades de formação na instituição onde trabalha	4,1
		Outros	4,8
<i>Remuneração</i>	19,8	Maior remuneração	10,7
		Compensações e equidade em relação ao grau académico	6,6
		Compensações em relação ao risco	2,4
<i>Condições de Trabalho & Saúde</i>	15,7	Existência de EPI's e EPC's adequados para maior segurança e higiene	7,4
		Existência de actividades orientadas para a prevenção dos riscos	4,1
		Reconhecimento do risco biológico/químico	2,4
		Maior vigilância e promoção da saúde	1,6
<i>Autonomia & Poder</i>	13,2	Reconhecimento de responsabilidades/competências técnico-científicas	4,1
		Criação de uma Ordem	3,3
		Maior autonomia	3,3
		Oportunidade de participação na gestão do serviço	2,4
<i>Status & Prestígio</i>	10,7	Maior reconhecimento sócio-profissional do Técnico APCT	7,4
		Promoção da auto-estima e auto-imagem	3,3
<i>Relações de Trabalho & Suporte Social</i>	5,7	Melhores relações de trabalho (hierárquicas, funcionais e cooperativas)	4,1
		Melhor suporte social prestado pelo coordenador e director de serviço	1,6
<i>Segurança no Emprego</i>	4,9	Garantia de maior estabilidade na sua função	2,4
		Garantia de maior estabilidade em relação ao futuro da sua carreira	1,6
		Garantia de maior estabilidade em relação ao seu vínculo ao SNS	0,8

Como seria de esperar, os indivíduos que se encontram em Contrato a Termo Certo estão menos satisfeitos do que aqueles que pertencem ao Quadro, relativamente a Segurança no Emprego, uma vez que possuem uma garantia de estabilidade inferior. Também previsíveis foram as diferenças encontradas entre os indivíduos Licenciados e Não Licenciados relativamente a Status & Prestígio, verificando-se que os Licenciados estão mais satisfeitos com o prestígio sócio-profissional, provavelmente decorrente das suas Habilitações Académicas.

Verifica-se que em Remuneração, existem diferenças na SP entre os indivíduos que pertencem ao Quadro e os que possuem Contrato Individual de trabalho, verificando-se que estes últimos estão mais satisfeitos. Estes resultados poder-se-ão explicar pela percepção da iniquidade das recompensas, provavelmente pelo facto dos Técnicos que pertencem ao Quadro na categoria de Técnico de 2ª Classe, auferirem uma menor remuneração do que os que se encontram em Contrato Individual de Trabalho.

Os indivíduos vinculados ao Quadro estão menos satisfeitos com Status & Prestígio do que os a Termo Certo. Esta relação poderá advir do facto dos indivíduos que estão no Quadro perceberem que o prestígio sócio-profissional de que gozam não ser o ambicionado, enquanto que os indivíduos a Termo Certo, por serem predominantemente de faixas etárias mais baixas, ainda se encontram numa fase de construção substancialmente diferente e mais básica no que concerne a estas expectativas.

A Dimensão com a qual os inquiridos se encontram, no geral, mais satisfeitos é o Status & Prestígio. Este resultado pode dever-se, em parte, às reduzidas expectativas que os profissionais têm relativamente a esta Dimensão, sendo também a apontada pelos inquiridos como a menos importante em termos motivacionais. No entanto, a percepção desta Dimensão ser aquela onde existe maior SP é contrariada com o facto de 10,7% da amostra admitir que se deve apostar mais nestes parâmetros de forma a melhorar a SP dos Técnicos de APCT, sendo que 7,4% considera de extrema relevância a existência de maior reconhecimento sócio-profissional da importância dos Técnicos de APCT.

Em Relações de Trabalho & Suporte Social, denotam-se algumas semelhanças com a Dimensão anteriormente referida, uma vez que os indivíduos se encontram

relativamente satisfeitos com esta Dimensão (2,87) e que à mesma é atribuída a 5ª posição de importância motivacional. Deste modo, uma elevada percentagem de indivíduos considera que os resultados obtidos nesta Dimensão vão ao encontro das suas expectativas. A posição ocupada por esta Dimensão na importância motivacional, pode dever-se ao facto dos indivíduos possuírem relações de amizade e de apoio com os elementos do seu local de trabalho, pelo que não vêem esta Dimensão como algo a melhorar. O referido é corroborado por existir apenas uma pequena percentagem (5,7%) de indivíduos a frisar ser esta uma Dimensão na qual se deve apostar para uma melhoria progressiva da SP.

Autonomia & Poder é apontada como uma das menos relevantes (6ª posição) no que concerne à SP. Nesta Dimensão, verifica-se a existência de uma discrepância entre expectativas e resultados de 3,01. Assim, pode-se considerar que os profissionais inquiridos sentem que possuem uma margem de poder e de liberdade adequadas no exercício das suas funções e, de igual forma, percebem que a possibilidade efectiva de participar na concepção, planeamento, implementação e avaliação dos programas e actividades do Serviço estão substancialmente similares às esperadas. Esta Dimensão foi mencionada por 13,23% dos inquiridos como sendo algo em que se deve apostar para uma progressiva melhoria da SP dos Técnicos, tendo sido focadas sobretudo as carências existentes no que diz respeito ao reconhecimento das responsabilidades e competências técnico-científicas (4,1%), à margem de autonomia (3,3%) e à necessidade de criação de uma Ordem (3,3%).

Realização Pessoal e Profissional & Desempenho Organizacional é a 1ª classificada na Hierarquia motivacional apresentada, o que é consubstanciado nas teorias que abordam a Motivação. Neste sentido, diversos autores [1, 8, 15, 17], consideram que "as necessidades de auto-realização, de constante crescimento e desenvolvimento pessoal assumem extrema importância na motivação dos indivíduos para atingir o limiar da sua satisfação". Esta posição é, ainda, coerente com o actual contexto sociológico do ensino e da prática das Tecnologias da Saúde, bem como com os problemas da sua afirmação e reconhecimento no âmbito do desenvolvimento do sistema e políticas de Saúde. Em relação à SP, esta Dimensão encontra-se

numa posição intermédia (3,11). A relativa satisfação demonstrada pelos Técnicos pode dever-se ao facto destes apresentarem expectativas muito elevadas (9,03) comparativamente aos resultados obtidos (5,94). Algo que poderá contribuir, em grande escala, para esta discrepância será o descontentamento revelado pelos Técnicos em relação ao trabalho em equipa e à gestão por objectivos que o hospital onde trabalham proporciona (4,95). Sendo assim, os inquiridos apontam a Dimensão supracitada como a aquela onde devem ser introduzidas mudanças mais radicais afim de incrementar a sua SP (29,7%). Os Técnicos propõem, por exemplo, a existência de mais formação complementar (9,9%), a actualização das carreiras (5,7%), maiores possibilidades de desenvolvimento pessoal e profissional (4,9%) e mais desafios e oportunidades de formação por parte da instituição de trabalho (4,1%). Estas últimas propostas são coerentes com a literatura apresentada: “o clima organizacional contribui para moldar o comportamento dos indivíduos para a afiliação, poder ou realização, sendo através deste que se obtém a integração dos objectivos individuais com os objectivos da organização” [16].

Em Segurança no Emprego, os Técnicos encontram-se relativamente satisfeitos (3,31), e no que concerne à hierarquização, esta Dimensão encontra-se em 3º lugar, permitindo, em parte, inferir que os indivíduos possam construir expectativas demasiado elevadas quando comparadas aos resultados obtidos. Porém, é contraditório que, ao ser uma Dimensão motivacionalmente importante para os indivíduos e ao apresentar lacunas na SP, não seja alvo de mais sugestões por parte dos mesmos, pois apenas 4,9% apresentam propostas para esta Dimensão.

Condições de Trabalho & Saúde apresenta uma relativa baixa satisfação (4,10), o que é preocupante tendo em conta a sua importância. Esta Dimensão encontra-se em 4º lugar na hierarquia de Dimensões da SP e foi a 3ª Dimensão mais focada (15,7%) no que diz respeito às propostas redigidas com o intuito de fomentar a sua satisfação: a existência de Equipamentos de Protecção Individual e Equipamentos de Protecção Colectiva adequados (7,4%), a existência de actividades orientadas para a prevenção dos riscos profissionais (4,1%) e o reconhecimento do risco biológico/químico inerente à própria profissão (2,4%).

Finalmente, a Remuneração é a Dimensão que apresenta um índice de satisfação mais baixo (4,51). Em relação à Hierarquia Motivacional, esta Dimensão encontra-se numa posição favorável, sendo a segunda mais importante. Facto este que pode ser suportado pela literatura: “o dinheiro tem elevado valor para se criar expectativa em alcançar os resultados finais (motivação para desempenhar), porque existe a crença de que o desempenho leva ao dinheiro e que o dinheiro leva à satisfação de necessidades não satisfeitas” [19]. Sendo assim, para além de ser importante motivacionalmente, é também uma Dimensão em que, à partida, se constroem expectativas elevadas que não são alcançadas pelos resultados. Estas discrepâncias são, sobretudo, suportadas pelas respostas a perguntas específicas do instrumento onde é revelada a percepção que os Técnicos possuem acerca de estarem relativamente mal pagos tendo em conta o nível do seu desempenho profissional e o regime de trabalho, e por comparação com outros funcionários públicos com qualificações e responsabilidades equivalentes. Por estes motivos, é natural que esta seja a segunda Dimensão mais evidenciada para a progressiva melhoria da SP (19,8%), na medida em que os Técnicos consideram legítimo usufruir de uma maior remuneração, tendo em conta compensações em relação ao risco e maior equidade em relação ao seu grau académico.

No que diz respeito à SP Global dos inquiridos, os dados obtidos revelam congruência com os estudos anteriormente realizados, pois a discrepância entre Expectativas (8,85) e Resultados (5,61) é de 3,23, o que revela uma Satisfação relativamente elevada, patamar este coincidente com os resultados obtidos no estudo de Martinho *et al* (2002) [14]. Verificou-se, ainda, que Realização Pessoal e Profissional & Desempenho Organizacional e Autonomia & Poder apresentam um índice de correlação forte com a SP Global, sendo as que exercem maior influência sobre esta. Inversamente, as dimensões Segurança no Emprego e Remuneração apresentam um índice de correlação fraco a moderado, exercendo, deste modo, uma menor influência na SP Global do que as restantes Dimensões.

A limitação mais relevante do estudo relaciona-se com a extensão do questionário utilizado. Tentou-se ultrapassar esta limitação, apresentando aos inquiridos um documento de apuramento de resultados que lhes

permitia calcular no momento a sua própria SP, servindo deste modo como incentivo ao preenchimento do questionário. Finalmente, os investigadores sugerem a continuidade da realização de estudos desta índole. Seria interessante analisar o tema da SP com base em abordagens diferentes das baseadas no conceito de discrepância, estudar outras dimensões, relacionar a SP com outros conceitos que não a Motivação ou analisá-la à luz da Teoria das Necessidades de Maslow [15].

AGRADECIMENTOS

Aos Técnicos Ana Martinho, Cláudia Linares e Pedro Churro por terem disponibilizado o seu trabalho de investigação intitulado "Satisfação Profissional dos Técnicos de Anatomia Patológica, Citológica e Tanatológica" datado de 2002 e, por toda a orientação e atenção prestadas.

Ao Sociólogo Dr. Luís Graça pela sua amabilidade e gentileza em permitir a utilização de um questionário de sua autoria e, ainda, pelo interesse demonstrado pela temática abordada neste trabalho de investigação.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Alderfer, C. P. (1969). An empirical test of a new theory of human needs. *Organizational behavior and human performance*. Burlington. V4, N2, 142-176.
2. Bardin, L. (1977). *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
3. Bruggemann, A., Groskurth, P. & Ulich, E. (1975). *Arbeitszufriedenheit*. Berna: Huber.
4. Graça, L. (1999). Instrumentos para a Melhoria Contínua da Qualidade: A satisfação profissional dos profissionais de saúde nos centros de saúde. Lisboa: Direcção de Saúde, Sub-Direcção para a Qualidade. Recuperado em 2004, Dezembro, 7, de <http://www.ensp.unl.pt/luis.graca/textos26.html>.
5. Graça, L. (2000). *Evolução do Sistema Hospitalar: Uma Perspectiva Sociológica (I Parte: O Hospital como um Construído Social)*. in *Textos sobre Saúde e Trabalho*. Lisboa: Direcção de Saúde, Sub-Direcção para a Qualidade. Recuperado em 2005, Abril, 21, de <http://www.ensp.unl.pt/luis.graca/textos85.html>.
6. Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1980). *Work Redesign*. Reading, Mass: Addison-Wesley.
7. Harpaz, I. (1983). *Job Satisfaction. Theoretical Perspectives and a Longitudinal Analysis*. London: Libra Publishers.
8. Herzberg, F. (2003). One more time: How to Motivate Employees?. *Harvard Business Review*. Boston. V81, N1, 87-96.
9. Herzberg, F., Mausner, B. & Snyderman, B. B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley & Sons.
10. Lawler III, E. E. (2000). *Rewarding excellence: paying strategies for the new economy*. San Francisco: Jossey-Brass.
11. Lima, M. L., Vala, J. & Monteiro, M. B. (1994). A Satisfação Organizacional – Confrontos de Modelos. Em J. Vala, M. B. Monteiro, L. Lima, A. Caetano (Eds.), *Psicologia Social das Organizações – Estudos em Empresas Portuguesas*. Lisboa: Celta Editora.
12. Locke, E. A. (1969). What is Job Satisfaction?. *Organizational Behavior and Human Performance*, 4, 309-336.
13. Locke, E. A., et al (1984). Effect of Previously Assigned Goals on Self-Set Goals and Performance. *Journal of Applied Psychology*. Washington. V69, N4, 694-670.
14. Martinho, A., Linares, C. & Churro, P. (2002). Satisfação Profissional dos Técnicos de APCT que exercem funções em Hospitais da Região de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo. Trabalho escolar inédito: Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Lisboa, Área Científica de Anatomia Patológica.
15. Maslow, A. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row.
16. McClelland, D. C. & Burnham, D. H. (2003). Power is the Great Motivator. *Harvard Business Review*. Boston. V81, N1, 117-126.
17. McClelland, D. C. (1972). *A sociedade competitiva: realização e progresso*. Rio de Janeiro: Ed. Expressão e Cultura.
18. Peiró, J. M. & Prieto, F. (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo: La Actividad Laboral en su Contexto*. Madrid: Editorial Síntesis.
19. Porter, L. W, Lawler III, E. & Hackman, J. R. (1975). *Behavior in Organizations*. New York: McGraw Hill Books Co.
20. Vala, J. & Monteiro, M. (1993). *Psicologia Social*. (4ª edição). Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.