



# Satisfação e sobrecarga na atuação de profissionais em saúde mental<sup>a</sup>

*Satisfaction and burden in mental health professionals' performance*

*Satisfacción y sobrecarga en el desempeño de los profesionales de salud mental*

Fabiana Aparecida Monção Fidelis<sup>1</sup>

Guilherme Correa Barbosa<sup>1</sup>

José Eduardo Corrente<sup>1</sup>

Jéssica Emy Komuro<sup>1</sup>

Sílvia Justina Papini<sup>1</sup>

1. Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho", Faculdade de Medicina de Botucatu, Departamento de Enfermagem. Botucatu, SP, Brasil.

## RESUMO

**Objetivo:** analisar a sobrecarga sobre a satisfação profissional em trabalhadores dos Centros de Atenção Psicossocial (CAPS) de um município do interior paulista. **Método:** estudo transversal. Utilizou-se como instrumento a Escala de Avaliação da Satisfação de Profissionais em Serviços de Saúde Mental e a Escala de Avaliação da Sobrecarga de Profissionais em Serviços de Saúde Mental, que foram aplicadas às equipes do CAPS de um município do interior Paulista. **Resultados:** foram avaliados 49 trabalhadores, com predomínio do sexo feminino, idade entre 30 e 39 anos, com pós-graduação completa, trabalhando como estatutário, 30h semanais e sem trabalho complementar. Os profissionais apresentavam satisfação no trabalho e baixa sobrecarga de trabalho. Apontaram necessidade de melhorias na estrutura física, nos recursos humanos e na aquisição de materiais. **Conclusão e implicações para a prática:** os profissionais atuantes em saúde mental se sentem satisfeitos na sua atuação, mas foi ressaltada a insatisfação na faltada continuidade do cuidado prestado e a necessidade de melhoria na estrutura física para melhor prestação de serviço. A carga horária de 30h semanais e o vínculo estatutário parecem favorecer a satisfação em relação ao trabalho e diminuir a sobrecarga.

**Palavras-chave:** Serviços de Saúde Mental; Carga de Trabalho; Pessoal de Saúde; Avaliação em Saúde; Satisfação no Emprego.

## ABSTRACT

**Objective:** to analyze the burden on professional satisfaction in workers of Psychosocial Care Centers (CAPS - *Centros de Atenção Psicossocial*) in a municipality in the countryside of São Paulo state. **Method:** this is a cross-sectional study. The Scale for Assessing the Satisfaction of Professionals in Mental Health Services and the Scale for Assessing the Burden of Professionals in Mental Health Services were used as an instrument, which were applied to CAPS teams in a city in the countryside of São Paulo. **Results:** we assessed 49 workers, with predominance of females, aged between 30 and 39 years, with complete graduate studies, working as statutory, 30 hours per week and without complementary work. Professionals had job satisfaction and low work burden. They pointed out the need for improvements in physical structure, human resources and material acquisition. **Conclusion and Implications for practice:** mental health professionals feel satisfied in their performance, but dissatisfaction with the lack of continuity of care provided and the need for improvement in physical structure for better service delivery was emphasized. The 30-hour weekly workload and statutory bond seems to favor satisfaction with work and reduce the burden.

**Keywords:** Mental Health Services; Workload; Health Personnel; Health Evaluation; Job Satisfaction.

## RESUMEN

**Objetivo:** analizar la carga sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de los Centros de Atención Psicossocial (CAPS) de una ciudad del interior de São Paulo. **Método:** estudio transversal. La Escala de Evaluación de la Satisfacción de Profesionales en los Servicios de Salud Mental y la Escala de Evaluación de la Carga de Profesionales en los Servicios de Salud Mental se utilizaron como un instrumento, que se aplicaron a los equipos de CAPS en una ciudad en el interior de São Paulo. **Resultados:** se evaluaron 49 trabajadores, con predominio de mujeres, con edades comprendidas entre 30 y 39 años, con posgrado completo, trabajando con un vínculo legal, 30 horas a la semana y sin trabajo complementario. Los profesionales tienen satisfacción laboral y baja sobrecarga de trabajo. Señalaron la necesidad de mejoras en la estructura física, los recursos humanos y la adquisición de materiales. **Conclusión e implicaciones para la práctica:** los profesionales que trabajan en salud mental se sienten satisfechos con su desempeño, pero la insatisfacción se destacó por la falta de continuidad de la atención brindada y la necesidad de mejorar la estructura física para una mejor prestación del servicio. La carga de trabajo de 30 horas a la semana y el vínculo legal parecen favorecer la satisfacción laboral y reducir la sobrecarga.

**Palabras clave:** Servicios de Salud Mental; Carga de Trabajo; Personal de Salud; Evaluación en Salud; Satisfacción en el Trabajo.

### Autor correspondente

Guilherme Correa Barbosa  
E-mail: g.barbosa@unesp.br

Recebido em 10/08/2020.  
Aprovado em 27/11/2020

DOI:<https://doi.org/10.1590/2177-9465-EAN-2020-0309>

## INTRODUÇÃO

As políticas públicas em saúde mental vêm se modificando nas últimas décadas, impulsionadas pelo movimento da reforma psiquiátrica. Um marco para a política foi a Lei 10.216 de 2002, que garante os direitos das pessoas com transtorno mental, a diminuição dos hospitais psiquiátricos e a criação de serviços substitutivos estabelecendo o cuidado na comunidade.<sup>1</sup>

Os serviços substitutivos, denominados Centros de Atenção Psicossocial (CAPS), preconizam o cuidado da pessoa em sofrimento psíquico grave em seu território através do acesso ao trabalho, lazer, exercício dos direitos civis, fortalecendo os laços familiares e comunitários, valorizando a autonomia dos sujeitos, visando ao acesso universal, integral e qualificado aos usuários dos serviços de saúde mental.<sup>1,2</sup>

A Organização Mundial de Saúde (OMS) propõe que esses serviços passem por avaliações periódicas para que não se perca o foco do objetivo e da finalidade do processo de trabalho, com ênfase na prática colaborativa, evitando o retrocesso e repetição do modelo manicomial.<sup>3-6</sup>

O papel da equipe multiprofissional neste contexto é de grande responsabilidade, pois atuam com um leque de conhecimentos e perspectivas constantes diante da cobrança da própria equipe, dos usuários e familiares. Diante deste quadro surge a preocupação com esse profissional de saúde, que deveria estar satisfeito no trabalho e pouco sobrecarregado.<sup>1-3</sup>

Entende-se como profissionais de saúde todos aqueles que estão envolvidos no cuidado prestado ao usuário do serviço de saúde. O ambiente de trabalho desses serviços muitas vezes apresenta situações estressantes que podem acarretar no adoecimento físico e psíquico desse profissional. As condições de trabalho podem ser influenciadas pela sobrecarga, que, por sua vez, tem relação direta com os níveis de satisfação no serviço. No entanto, a qualidade dos serviços prestados aos usuários dos serviços de saúde mental pode ser predita pelos níveis de sobrecarga no emprego e de satisfação.<sup>1,2,7</sup>

Sendo assim, a satisfação e a sobrecarga do pessoal de saúde são indicadores de qualidade dos serviços de saúde mental. Ambas podem causar prejuízos à saúde geral do trabalhador, incluindo sua própria saúde mental, que pode refletir no seu trabalho e no seu comportamento social e de vida diária. A sobrecarga pode acarretar aumento de faltas no trabalho, rotatividade e estresse, causando prejuízo na execução dos serviços (ou serviços prestados).<sup>1,2</sup> No cotidiano do trabalho da equipe, esses indicadores podem afetar a conduta e a assistência prestada aos usuários, acarretando danos ao próprio tratamento oferecido.<sup>2,3</sup>

Esta pesquisa tem como hipótese que o trabalhador com sobrecarga de trabalho apresenta uma menor satisfação no emprego; conseqüentemente, a assistência no serviço de saúde tem sua qualidade prejudicada. Por isso, a importância de aplicar os indicadores de sobrecarga de trabalho e satisfação no emprego nas avaliações de serviços.

O objetivo do presente estudo foi analisar a sobrecarga sobre a satisfação profissional em trabalhadores dos CAPS de um município do interior paulista.

## MÉTODO

Trata-se de um estudo transversal, realizado em serviços de saúde, no período de fevereiro a março de 2018, nos quatro serviços comunitários em saúde mental, CAPS I, CAPS ad, CAPS infantil e CAPS III de um município do interior de São Paulo.

Foram convidados a participar do estudo todos os profissionais de saúde que estavam relacionados com as práticas assistenciais (assistente social, educador físico, enfermeiro, médico, psicólogo, terapeuta ocupacional, técnico de enfermagem) e que faziam parte do quadro de funcionários dos CAPS do município. Foram excluídos os profissionais que estavam de férias ou licença prêmio no período da coleta.

Para a coleta dos dados, foram realizados treinamento e orientação sobre o preenchimento correto das escalas para duas enfermeiras atuantes na saúde mental e um aluno do 5º semestre do curso de graduação em enfermagem de uma universidade particular do município, que auxiliaram a pesquisadora principal na realização da pesquisa.

A aplicação das escalas foi feita em dias e horários de acordo com a disponibilidade dos participantes. No momento da aplicação das escalas, o Termo de Consentimento Livre Esclarecido (TCLE) foi assinado, esclarecendo-se a confiabilidade e o sigilo das entrevistas. Foram utilizados três instrumentos para a coleta de dados:

Um questionário sociodemográfico contendo as seguintes variáveis - idade (anos), sexo (feminino/masculino), estado civil (com/sem companheiro), tempo de trabalho (anos), categoria profissional, faixa salarial (salário mínimo), jornada de trabalho (horas), vínculo empregatício (estatutário/Consolidação das Leis do Trabalho - CLT).

A Escala para avaliação da Satisfação de Profissionais em Serviços de Saúde Mental (SATIS-BR) foi usada, com o objetivo de avaliar o grau de satisfação dos profissionais de saúde mental com o serviço. Possui 32 questões quantitativas, sendo 30 reunidos em quatro subescalas e duas finais, que estão incluídos na escala global. A primeira subescala contém dez questões que avaliam a satisfação com a qualidade do serviço (alfa de Cronbach = 0,83); a segunda subescala contém sete questões que avaliam a satisfação com a participação do profissional na equipe (alfa de Cronbach = 0,72); a terceira subescala tem dez questões que avaliam a satisfação com as condições de trabalho (alfa de Cronbach = 0,77); a quarta subescala, com três questões, avalia a satisfação com o relacionamento das pessoas no trabalho (alfa de Cronbach = 0,63). As duas questões finais, que fazem parte da escala global, medem a satisfação do profissional quanto ao trabalho em saúde mental e a sua satisfação referente à frequência de contato entre pacientes e profissionais. A escala é ordinal do tipo Likert, estruturada tendo as repostas dispostas em cinco pontos que variam de 1 = muito

insatisfeito – valor mínimo de satisfação a 5= muito satisfeito, ponto máximo de satisfação.<sup>6</sup>

A Escala para Avaliação da Sobrecarga dos Trabalhadores em Serviços de Saúde Mental (Impacto-BR) foi aplicada para medir a sobrecarga dos profissionais de serviços de saúde mental, e pode ser preenchida pelos próprios participantes. Apresenta 18 questões, agrupadas em três dimensões. A primeira avalia o impacto do trabalho sobre a saúde física e mental da equipe (cinco questões; alfa de Cronbach=0.78); a segunda se refere aos efeitos no funcionamento da equipe (seis questões; alfa de Cronbach=0.77); a terceira avalia o sentimento de estar sobrecarregado e os efeitos do trabalho no estado emocional do profissional (cinco questões; alfa de Cronbach=0.70), tendo também duas questões gerais que compõem a escala global (alfa de Cronbach=0.87).<sup>6</sup> As respostas estão dispostas em uma escala ordinal do tipo Likert de cinco pontos que variam de 1= de forma alguma – valor mínimo de sobrecarga a 5= extremamente-ponto máximo de sobrecarga.<sup>6</sup>

Essas escalas fazem parte de um grupo de escalas para avaliação de serviços de saúde mental desenvolvidas pela Divisão de Saúde Mental da OMS, validadas para utilização no Brasil no ano 2.000 por Bandeira et al.<sup>6</sup>

As análises foram realizadas por meio programa SAS for Windows, v.9.4 envolvendo a análise descritiva dos dados, com testes de médias, cálculo de desvios padrão e porcentagens para a descrição do perfil sociodemográfico da amostra e para o cálculo do grau de satisfação e de sobrecarga dos profissionais do serviço, com base nos escores das escalas Impacto-BR e SATIS-BR, e construção de intervalos de confiança para cada uma das variáveis quantitativas.

A pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Faculdade de Medicina de Botucatu da UNESP, com Parecer 2.425.142de08/12/2017, e foi seguida a Resolução 466/12 do Conselho Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP) e do Conselho Nacional de Saúde (CNS) 79291317.0.0000.5379.

## RESULTADOS

Nos quatro CAPS do município estudado, tinham 59 profissionais. Deste total, 10 se encaixavam nos critérios de exclusão (férias e licença prêmio) no período da coleta dos dados. Dessa forma, 49 profissionais participaram da pesquisa.

A Tabela 1, apresentada a seguir, corresponde ao perfil sociodemográfico dos profissionais participantes.

Dos profissionais estudados 75,48% (37) eram do sexo feminino, com média de idade de 43,6 ( $\pm 10,77$ ) anos; 69,36% (34) eram brancos; 61,2% (30) tinham uma relação estável ou casamento. Quanto à formação e escolaridade, 57,12% (28) possuíam ensino superior destes; 46,4% (13) possuíam pós-graduação; 40,8% (20) eram técnicos em enfermagem; 34,68% (17) tinham mais de 10 anos de experiência; 59,16% (29) recebiam de um a três salários mínimos. Outro dado que se destaca é que 65,28% (32) tinham vínculo do tipo estatutário e 75,48% (37) possuíam uma jornada de trabalho de 30 horas semanais, sendo que 24,48% (12) tinham outro vínculo empregatício.

**Tabela 1:** Perfil demográfico e profissional de trabalhadores da saúde do Centro de Atenção Psicossocial – Lins – SP - Brasil - 2018

Variáveis (n=49)	Percentual (%)
<b>Sexo</b>	
Feminino	75,48
Masculino	24,52
<b>Idade (anos)</b>	
20-29	4,08
30-39	42,82
40-49	16,32
50-59	32,64
60-70	4,08
<b>Etnia</b>	
Branco	69,39
Mulatos	14,30
Pardo	16,33
<b>Estado civil</b>	
Com companheiro	61,20
Sem companheiro	38,80
<b>Escolaridade</b>	
Ensino superior	57,14
Pós-graduação	42,85
<b>Categoria profissional</b>	
Assistente social	8,16
Enfermeiro	20,44
Educador físico	2,04
Médico	8,16
Psicólogo	12,24
Técnico de enfermagem	40,80
Terapeuta ocupacional	8,16
<b>Tempo de trabalho</b>	
1 ano	6,12
2-4 anos	26,52
5-10 anos	32,64
Mais de 10 anos	34,68
<b>Faixa (salarial mínimos)</b>	
1 a 3 salários	59,16
4 a 7 salários	30,64
8 a 11 salários	2,04
12 a 15 salários	4,08
Acima de 16 salários	4,08
<b>Vínculo empregatício</b>	
Estatutário	65,28
CLT*	34,72
<b>Jornada de trabalho</b>	
16 h	4,08
20 h	4,08
30 h	75,48
40 h	16,36

\*CLT - Consolidação das Leis do Trabalho.

A avaliação da satisfação dos trabalhadores medida pela escala SATIS-BR é apresentada na Tabela 2.

O escore global do SATIS-BR apresentou média de  $4,19 \pm 0,46$ , o que sugere uma boa satisfação geral da equipe técnica com o serviço que está inserido. Quando avaliadas as diferentes dimensões, as questões relacionadas às condições no trabalho receberam a melhor avaliação ( $4,09 \pm 0,58$ ), e as questões alusivas à dimensão participação da equipe no serviço obtiveram a menor média ( $3,60 \pm 0,57$ ).

Quanto à recomendação do serviço a um parente ou amigo próximo que estivesse necessitando de ajuda de um Serviço de Saúde Mental, 75,48% (37) responderam que sim, enfatizando ser este um serviço de qualidade, equipe competente e qualificada, com comprometimento e competência técnica, apresentando bons resultados e sendo esse o único serviço especializado na região. Esse achado corrobora o nível de satisfação global acima de quatro indicando uma boa satisfação.

Em relação ao que o profissional mais gosta no serviço, relataram gostar da equipe de trabalho, da função que exercem no trabalho; sentiam-se satisfeitos com o serviço prestado aos usuários, satisfeitos com a maneira que os pacientes são tratados; referiram que a equipe é comprometida e responsável; consideram bom o atendimento prestado ao usuário; destacaram que sentiam satisfação quando o paciente melhorava, em poder ajudar as pessoas e que o cuidado humanizado ajudava na evolução e melhora do usuário.

No que tange aos problemas que podem gerar insatisfação, relataram estrutura física inadequada, falta de comprometimento da equipe, influências políticas, rede ineficiente, pressão no trabalho, interferências no atendimento, pacientes ociosos no

serviço e necessidade de maior comprometimento de alguns profissionais.

Ao solicitar sugestões referentes à melhoria no serviço, os participantes destacam a importância de adequações na estrutura física, aumento do número de salas para atendimento, maior número de profissionais, melhor localização do serviço, investimento em educação permanente, formação de grupos de abordagem, menor interferência durante os atendimentos e renovação dos materiais para oficinas terapêuticas.

Para a avaliação da sobrecarga dos trabalhadores, foi aplicada a escala Impacto-BR, apresentada na Tabela 3.

O escore global de sobrecarga avaliado pela Impacto-BR apresentou média de  $1,52 \pm 0,40$ . O valor médio próximo de 1,00 sugere uma baixa sobrecarga geral da equipe técnica do trabalho sobre a vida social do profissional e sobre sua vida familiar. As questões relacionadas aos sentimentos de estar sobrecarregado apresentaram maior escore ( $1,64 \pm 0,46$ ), e os referentes aos efeitos ressentidos pela equipe na saúde física e mental, a menor pontuação ( $1,37 \pm 0,46$ ).

Os dados indicaram que os trabalhadores apresentaram maior sobrecarga nos seguintes aspectos: cansaço após o trabalho, frustração com os resultados do trabalho, sobrecarregado pelo contato constante com os pacientes, sintomas depressivos e stress por trabalhar com pessoas com distúrbios mentais.

Em contrapartida, apresentaram menos sobrecarregados com relação à possibilidade de mudança de área de trabalho, por achar que isso poderia ser menos estressante. Observaram-se também poucas solicitações de afastamento em consequência ao trabalho excessivo, pouca referência ao medo de agressão durante a jornada de trabalho, queixa de alteração no sono e na saúde resultado do trabalho estressante.

**Tabela 2-** Avaliação da satisfação dos trabalhadores da saúde dos Centros de Atenção Psicossocial por meio da SATS-BR – Lins – SP - Brasil - 2018

Grau de satisfação (n=49)	Média ± DP	Mínimo	Máximo
Global	$4,19 \pm 0,46$	3,40	5,00
Qualidade dos serviços oferecidos	$3,74 \pm 0,50$	2,43	5,00
Quanto a sua participação	$3,60 \pm 0,57$	2,40	5,00
Condições no trabalho	$4,09 \pm 0,58$	2,67	4,60
Rendimento no serviço	$3,83 \pm 0,60$	2,40	4,80

\*DP - Desvio Padrão.

**Tabela 3:** Avaliação da sobrecarga dos trabalhadores da saúde dos Centros de Atenção Psicossocial por meio da escala Impacto-BR – Lins – SP - Brasil - 2018

Grau de sobrecarga (n=49)	Média ±DP	Mínimo	Máximo
Global	$1,52 \pm 0,40$	1,00	2,78
Efeitos ressentidos pela equipe	$1,37 \pm 0,46$	1,00	3,00
Impacto do trabalho sobre o funcionamento da equipe	$1,60 \pm 0,53$	1,00	3,00
Sentimentos de estar sobrecarregado	$1,64 \pm 0,53$	1,00	3,00

\*DP - Desvio Padrão.



Em relação às questões de quanto tempo passa por semana com usuário do serviço, 32,64% (16) passavam entre 31-40 horas. Quando perguntado qual a sua principal atividade junto ao paciente, 55,08% (27) realizavam cuidados gerais; 6,12% (3), atividades farmacológicas; 6,12% (3), atividades de reabilitação; 4,08% (2), terapia em grupo; 4,08% (2), psicoterapia individual; 2,04% (1), psicoterapia familiar; 2,04% (1), aconselhamento; 18,36% (9), outras atividades.

## DISCUSSÃO

O perfil dos trabalhadores da equipe de saúde mental participantes deste estudo é diversificado, pois conta com gerações e contextos distintos, porém sem a ocorrência de interferências significativas no processo de trabalho.

A predominância de participantes foi do sexo feminino (75,51%), sendo também observado em outros estudos.<sup>4,8-11</sup> A pouca presença da figura masculina nos serviços de saúde pode ser, entre outras explicações, porque a mulher apresenta, na evolução histórica, característica de cuidadora, com maior procura pela formação profissional na área da saúde.<sup>2,12</sup> As mulheres passaram por um longo processo de luta social, reivindicando participação igual ao homem no mercado de trabalho, igualdade salarial e direito à cidadania, o que pode também explicar a predominância feminina verificada em outro estudo.<sup>12</sup> O processo de luta das mulheres proporciona uma possibilidade de estudar, de se profissionalizar e conseguir sua independência econômica; conquistada pela mulher, favoreceu o predomínio destas nos trabalhos da área da saúde.<sup>12,13</sup>

A maioria dos profissionais da equipe possuía idade entre 39 e 59 anos, era casada, com formação de nível superior, especialização, pós-graduação e atuava no local há mais de cinco anos. Resultados semelhantes foram encontrados em outros estudos.<sup>2,9,14</sup> A pouca rotatividade, o maior tempo de serviço, de experiência e de preparo são fatores positivos para o bom relacionamento entre as equipes e melhor atendimento. A insegurança, em consequência da crise de desemprego atual, reduz as possibilidades de troca de trabalho constante por falta de oferta, aumentando o comprometimento e responsabilidade deste trabalhador, que necessita do recurso financeiro para subsidiar as solicitações familiares.<sup>4,14</sup> Em outro estudo,<sup>14</sup> a maioria dos profissionais que compunham a equipe tinha até 39 anos de idade e possuía pouca experiência com o modelo preconizado pelas políticas públicas de saúde mental.

Quanto à profissão da equipe estudada, apesar de ser multiprofissional (psicólogos, assistente social, médico, terapeuta ocupacional e educador físico), verificou-se predomínio de técnicos em enfermagem e enfermeiros, enquanto outro estudo<sup>14</sup> encontrou equipe multiprofissional, com predominância de profissionais médicos e psicólogos. Os achados deste estudo estão em consonância com a Portaria GM 336 de 19 de fevereiro de 2002,<sup>15</sup> que enfatiza a importância da equipe multiprofissional para atuação nos serviços substitutivos, que a reabilitação e a inserção dos usuários dependem de um projeto singular elaborado com profissionais que comunguem das mesmas expectativas,

não tendo o profissional médico como centralizador do cuidado, com objetivo único e exclusivo o tratamento medicamentoso.

Mais da metade dos trabalhadores deste estudo atua sob o regime estatutário (65,20%), achado semelhante em outro estudo,<sup>9</sup> no qual os trabalhadores da saúde mental eram estatutários e com carga horária de trinta horas semanais. Apesar da carga horária reduzida, apenas 24,48% dos trabalhadores desta pesquisa possuem outro vínculo empregatício. Muitos profissionais estatutários não possuem outros vínculos empregatícios apesar da possibilidade de realizar plantões remunerados para complementar a renda salarial. Informações semelhantes foram encontradas em outro estudo.<sup>8</sup>

No tocante à satisfação, o estudo indicou que os profissionais de modo geral demonstraram estar satisfeitos com o serviço em que estão inseridos; as dimensões que mais trouxeram satisfação entre as equipes foram condições no trabalho, condições gerais das instalações, salários e benefícios recebidos, conforto e aparência do serviço, as medidas de segurança e confiabilidade e o clima do ambiente de trabalho.

Apontou menor satisfação em relação à participação no trabalho, ou seja, nas decisões da equipe, na avaliação do serviço, na implantação dos tratamentos, assim como na expressão de suas opiniões acerca do serviço, à sua participação em discussões da equipe em referência à operacionalidade e relações e também quanto ao reconhecimento profissional para melhora da expectativa de ser promovido e seu grau de responsabilidade no serviço.

Estudos apontam que longas jornadas de trabalho levam a prejuízo na satisfação profissional em qualquer área profissional, e parece estar ligado com menor motivação pessoal ao longo do tempo. Como consequência, aparece a insatisfação pessoal que leva à piora da motivação e afeta a autoestima.<sup>11,16</sup>

Alguns estudos<sup>9,16,17</sup> descreveram que o profissional concursado em instituições públicas possui maior satisfação em relação aos trabalhadores de serviços privados, podendo justificar o resultado. Para os trabalhadores estatutários, há uma segurança da estabilidade no trabalho, já para os celetistas, a insegurança permeia o trabalho.<sup>2,18</sup>

Dos indicadores de qualidade em serviços de saúde mental, temos o nível de satisfação dos profissionais que nele atuam, com isso, a escala SATIS-BR contempla um importante indicador de qualidade dos serviços de saúde mental, pois a qualidade do atendimento prestado ao usuário está diretamente ligada à satisfação dos profissionais da equipe.<sup>10,11</sup>

Com isso, o fator da SATIS que obteve a pior avaliação foi a qualidade dos serviços oferecidos ao usuário. Os dados obtidos demonstraram que o tratamento e os cuidados oferecidos aos pacientes, a autonomia da equipe e a adequação dos serviços são algumas das questões que apresentaram menor satisfação. Em um estudo,<sup>19</sup> os profissionais especificaram outros cuidados que o usuário necessita, mas que não são oferecidos no CAPS, como oficina na comunidade, aulas de dança e computação.

Em seu estudo, Oliveira et al.<sup>11</sup> discutem a necessidade de um olhar para as unidades dos CAPS quanto à contratação de

recursos humanos, avaliação das estruturas físicas, diversidade das atividades terapêuticas, incentivo na atualização e valorização do profissional e aumento dos investimentos. Esses achados corroboram os desta pesquisa.

Outro estudo,<sup>7</sup> que buscou caracterizar o perfil sociodemográfico e identificar os níveis de satisfação e sobrecarga relacionados ao trabalho dos técnicos de enfermagem que trabalham em hospitais psiquiátricos do estado de Minas Gerais, apontou níveis menores de satisfação e níveis mais altos de sobrecarga comparados com os desta pesquisa. Corroborando que serviços que atuam no território trabalham junto ao contexto de vida do usuário, potencializando o cuidado.

O processo de avaliação em saúde é complexo, devendo obedecer a princípios técnicos para que se possam detectar situações conflituosas nos territórios onde estão inseridos, sendo recomendado pela OMS<sup>3,4</sup> que aconteça frequentemente. Desta forma, autores<sup>7</sup> tratam o assunto com grande relevância, pois possibilita a mudança nos serviços, atingindo padrões de qualidade. Em alguns serviços, o atendimento só é eficaz quando os profissionais estão sujeitos à supervisão e se essa prática não ocorre com frequência, perde-se a qualidade da assistência prestada.<sup>16,18</sup>

Os obstáculos encontrados pelo trabalhador da saúde mental relacionados à satisfação no ambiente de trabalho revelam como sendo os que mais afetam a equipe os locais onde estão instalados os serviços, direcionados em desacordo com a logística e a necessidade dos atendimentos. Outros estudos<sup>8,11,20</sup> ressaltaram como ponto negativo as interferências que ocorriam durante os atendimentos aos pacientes, além da deficiência nos recursos humanos e a morosidade na aquisição de materiais. Corroborou a outro estudo,<sup>19</sup> que também encontrou insatisfação pelos trabalhadores com relação a interrupções no atendimento, falta de materiais e aspectos organizacionais.

Quando questionados sobre a segurança no serviço, alguns trabalhadores expõem suas inseguranças, relatando situações nas quais há a possibilidade de ser agredido, queixas de pessoas que estão atuando na linha de frente do atendimento diário, informações semelhantes foram encontrados em outro estudo.<sup>14</sup> Entende-se que essa insegurança é temida em função de poder resguardar a própria segurança do paciente, às vezes impossibilitada pela falta de recursos humanos necessários.

Os obstáculos do trabalhador de saúde mental relacionados à sobrecarga profissional no ambiente de trabalho demonstraram que o nível de sobrecarga global é de baixo impacto para os que conviviam diariamente com usuários de serviço mental. Um estudo<sup>15</sup> também apresentou escores baixo de sobrecarga, mostrando que os trabalhadores da saúde mental não referiram vontade de trocar de emprego, que estar diariamente trabalhando com pacientes em sofrimento psíquico não lhes causam sobrecarga no trabalho. O trabalho, quando é executado com motivação, causa satisfação e não sobrecarga; a insatisfação e a sobrecarga ocorrem algumas vezes pelo número inadequado de profissionais ocasionando a sobrecarga na assistência.<sup>1,8,9</sup>

A sobrecarga de trabalho pode estar relacionada às condições que o profissional tem sido exposto e às dificuldades encontradas no cotidiano de trabalho. Há alguns indicadores que podem

desencadear consequências negativas à saúde e ao trabalho do profissional como: falta de recursos e infraestrutura, desvalorização profissional, reduzida autonomia aliadas à sobrecarga física e à falta de cooperação laboral entre os membros da equipe, baixa taxa de profissionais e extensa carga horária de trabalho, tendo influencia na assistência, prejudicando a qualidade do serviço prestado, a qual compromete a segurança e a oferta de cuidado ao paciente.<sup>9,11,13</sup> Contudo, ressalta-se que as condições de trabalho repercutem na qualidade de vida no trabalho sobre os trabalhadores em saúde mental.

Estudos apontam que a sobrecarga de trabalho pode estar relacionada a alguns fatores: mais de um vínculo empregatício, baixa remuneração, contrato de trabalho temporário/precário, insegurança dentro do ambiente de trabalho, cansaço físico e mental sentido após os turnos de trabalho se problemas de saúde relacionados à postura corporal e à saúde mental.<sup>7,21</sup> A sobrecarga no trabalho se relaciona diretamente ao desenvolvimento de exaustão emocional, o que influencia indiretamente a qualidade do cuidado.<sup>7</sup>

As limitações encontradas no estudo foram a não participação de todos os componentes da equipe e a impossibilidade de uma análise estatística devido ao tamanho amostral.

Mesmo com a satisfação intermediária e baixa sobrecarga dos profissionais atuantes em saúde mental, foram observadas áreas em que há possibilidade de melhora das condições de trabalho desses profissionais. Dessa forma, sugerimos estudos que se debrucem sobre esses aspectos.

A carga horária de 30 horas semanais e o vínculo estatutário parecem favorecer a satisfação em relação ao trabalho e a diminuição da sobrecarga. Dessa forma, pode-se considerar que ambas características devem ser consideradas quando se almeja a satisfação e baixa sobrecarga dos profissionais.

## CONCLUSÃO

Os profissionais atuantes em saúde mental se sentem satisfeitos na sua atuação, mas verificou-se a necessidade de melhoria na estrutura física para melhor prestação de serviço. Além disso, foi ressaltada a insatisfação na faltada continuidade do cuidado prestado à pessoa com transtorno mental na Atenção Primária à Saúde, principalmente pela dificuldade de articulação entre os serviços existentes na comunidade. Os profissionais tinham baixa sobrecarga geral, mas deve-se considerar que esses profissionais apresentavam uma carga horária privilegiada e sem trabalho complementar.

O trabalho reforça que profissionais com baixa sobrecarga de trabalho tendem a estar mais satisfeitos com o emprego, que, conseqüentemente, traz uma melhor qualidade no cuidado aos usuários do serviço.

Para garantir um adequado atendimento no serviço de saúde mental, é importante estabelecer um processo avaliativo contínuo, de forma a reconhecer suas fragilidades e potencialidades para planejamento de ações de melhorias da equipe de trabalho.

Este estudo tem como limitação o N amostral, porém deve-se considerar que todos os profissionais do município foram convidados a participar.

Dessa forma, indicadores de sobrecarga de trabalho e satisfação no emprego deveriam ser mais utilizados pelos serviços de saúde pois estes refletem uma assistência de melhor qualidade.

## FINANCIAMENTO

O presente trabalho não recebeu financiamento, sendo executado com recursos dos próprios autores.

## CONTRIBUIÇÕES DOS AUTORES

Desenho do estudo: Fabiana Aparecida Monção Fidelis, Guilherme Correa Barbosa, Silvia Justina Papini

Coleta ou produção dos dados: Fabiana Aparecida Monção Fidelis.

Análise de dados: Fabiana Aparecida Monção Fidelis, José Eduardo Corrente, Jéssica EmyKomuro, Silvia Justina Papini.

Interpretação dos resultados: Fabiana Aparecida Monção Fidelis, Guilherme Correa Barbosa, José Eduardo Corrente, Silvia Justina Papini.

Redação e revisão crítica do manuscrito: Fabiana Aparecida Monção Fidelis, Guilherme Correa Barbosa, José Eduardo Corrente, Jéssica EmyKomuro, Silvia Justina Papini.

Aprovação da versão final do artigo: Fabiana Aparecida Monção Fidelis, Guilherme Correa Barbosa, José Eduardo Corrente, Jéssica EmyKomuro, Silvia Justina Papini.

Responsabilidade por todos os aspectos do conteúdo e a integridade do artigo publicado: Fabiana Aparecida Monção Fidelis, Guilherme Correa Barbosa, José Eduardo Corrente, Jéssica EmyKomuro, Silvia Justina Papini.

## EDITOR ASSOCIADO

Maria Catarina Salvador da Motta

## REFERÊNCIAS

- Sá MAS, Martins-Silva PO, Funchal B. Burnout: o impacto da satisfação no trabalho em profissionais de enfermagem. *Psicol Soc*. 2014;26(3):664-74. <http://dx.doi.org/10.1590/S0102-71822014000300015>.
- Arantes IS, Souza IF, Almeida RJ. Avaliação da satisfação profissional de trabalhadores em saúde mental. *R Saúde Públ Paraná*. 2016;17(1):92-100. <http://dx.doi.org/10.22421/1517-7130.2016v17n1p93>.
- World Health Organization. Relatório mundial de saúde. Saúde mental: nova concepção, nova esperança [Internet]. Brasília: Ministério da Saúde; 2002 [citado 2020 jul 3]. Disponível em: [https://www.who.int/whr/2001/en/whr01\\_djmessage\\_po.pdf?ua=1](https://www.who.int/whr/2001/en/whr01_djmessage_po.pdf?ua=1)
- Ferreira AP. Satisfação, sobrecarga de trabalho e estresse nos profissionais de serviço de saúde mental. *Rev Bras Med Trab [Internet]*. 2015; [citado 2020 jul 3];13(2):91-9. Disponível em: [http://www.anamt.org.br/site/upload\\_arquivos/rbmt\\_volume\\_13\\_n%C2%BA\\_2\\_29320161552567055475.pdf](http://www.anamt.org.br/site/upload_arquivos/rbmt_volume_13_n%C2%BA_2_29320161552567055475.pdf)
- Amarante P, Nunes MO. Psychiatric reform in the SUS and the struggle for a society without asylums. *Cien Saude Colet*. 2018;23(6):2067-74. <http://dx.doi.org/10.1590/1413-81232018236.07082018>. PMID:29972514.
- Bandeira M, Pitta AMF, Mercier C. Escalas brasileiras de avaliação da satisfação (SATIS-BR) e da sobrecarga (IMPACTO-BR) da equipe técnica em serviços de saúde mental. *J Bras Psiquiatr*. 2000;49(4):105-15.
- Vieira GLC. Satisfação e sobrecarga de trabalho entre técnicos de enfermagem de hospitais psiquiátricos. *Rev Port Enferm Saude Mental*. 2017;17(17):43-9. <http://dx.doi.org/10.19131/rpesm.0182>.
- Kolhs M, Olschowsky A, Ferraz L. Suffering and defense in work in a mental healthcareservice. *Rev Bras Enferm*. 2019;72(4):903-9. <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0140>. PMID:31432945.
- Clementino FS, Miranda FAN, Martiniano CS, Marcolino EC, Pessoa JR JM, Fernandes NMS. Avaliação da satisfação e sobrecarga de trabalho dos trabalhadores dos Centros de Atenção Psicossocial. *J Res Fundam Care*. 2018;10(1):153-9. <http://dx.doi.org/10.9789/2175-5361.2018.v10i1.153-159>.
- Bosque RM, Oliveira MAF, Silva NN, Claro HG, Fernandes IFL. Satisfaction of workers, users and families of psychosocial care centers in alcohol and other drugs. *Rev Enferm UFPE*. 2017;11(11):4598-606. <https://doi.org/10.5205/1981-8963-v11i11a231199p4598-4606-2017>.
- Oliveira JF, Santos AM, Primo LS, Silva MRS, Domingues ES, Moreira FP et al. Satisfação profissional e sobrecarga de trabalho de enfermeiros da área de saúde mental. *Cien Saude Colet*. 2019;24(7):2593-9. <http://dx.doi.org/10.1590/1413-81232018247.20252017>.
- Andrade KO, Andrade PO, Leite LF. Qualidade de vida dos trabalhadores da área de saúde: revisão de literatura. *Rev Cient ITPAC [Internet]*. 2015; [citado 2020 jul 4];8(1):1-5. Disponível em: <https://assets.unitpac.com.br/arquivos/coppex/revista%20volume%208/artigo1.pdf>
- Alves SR, Santos RP, Gimeses RMT, Yamaguchi MU. Nursing work load in mental health. *Rev. Rene*. 2016;17(5):684-90. <http://dx.doi.org/10.15253/2175-6783.2016000500014>.
- Garla CC, Furegato ARF, Santos JLF. Perfil dos profissionais de ambulatórios de saúde mental, suas práticas e opiniões sobre as políticas. *Cad Bras Saúde Ment*. 2010;2(4-5):74-93.
- Portaria n. 336, de 19 de fevereiro de 2002 (BR). Dispõe sobre os Centros de Atenção Psicossocial - CAPS, para atendimento público em saúde mental, isto é, pacientes com transtornos mentais severos e persistentes em sua área territorial, em regime de tratamento intensivo, semi-intensivo e não-intensivo. *Diário Oficial da União [periódico na internet]*, Brasília (DF), 20 fev. 2002 [citado 4 jul 2020]. Disponível em: [https://bvsmms.saude.gov.br/bvsm/saudelegis/gm/2002/prt0336\\_19\\_02\\_2002.html](https://bvsmms.saude.gov.br/bvsm/saudelegis/gm/2002/prt0336_19_02_2002.html)
- Alves SR, Santos RP, Yamaguchi MU. Satisfaction of the nursing team in mental health services: a comparative study between public and private institution professionals. *Rev Mineira Enf*. 2017;21(993):1-6. <http://dx.doi.org/10.5935/1415-2762.20170003>.
- Leal BC, Antoni C. Os Centros de Atenção Psicossocial (CAPS): estruturação, interdisciplinaridade e intersetorialidade. *Rev Aletheia [Internet]*. 2013; [citado 2020 jul 5];40:87-101. Disponível em: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-03942013000100008](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-03942013000100008)
- Azevedo D, Melo G, Salvetti M, Vasconcelos Q, Torres G. Avaliação da assistência em saúde num centro de atenção psicossocial na perspectiva dos profissionais. *Rev Bras Pesqui Saúde [Internet]*. 2014; [citado 2020 jul 5];16(2):109-16. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/rbps/article/view/9293>
- Wisniewski D, Silva ES, Évora YDM, Matsuda LM. The professional satisfaction of the nursing team vs. Work conditions and relations: a relational study. *Texto Contexto Enferm [Internet]*. 2015;24(3):850-8. <http://dx.doi.org/10.1590/0104-070720150000110014>.
- Passos RG. Configurações do "CARE" no campo da saúde mental: as mulheres cuidadoras em evidência. *Rev Feminismos [Internet]*. 2015; [citado 2020 jul 6];3(1):25-35. Disponível em: <https://portalseer.ufba.br/index.php/feminismos/article/view/30010>
- Oliveira EB, Silva RCS, Sora AB, Oliveira TS, Valério RL, Dias LBS. Distúrbios psíquicos menores em trabalhadores de Enfermagem de um hospital psiquiátrico. *Rev Esc Enferm USP*. 2020;54:e03543. <http://dx.doi.org/10.1590/s1980-220x2018031903543>. PMID:32187310.

\*Artigo extraído da dissertação de mestrado profissional "Avaliação da Rede de Atenção Psicossocial do Município de Lins-SP", de autoria de Fabiana Aparecida Monção Fidelis, orientado por Silvia Justina Papini e co-orientado por Guilherme Correa Barbosa, defendida no Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da Faculdade de Medicina de Botucatu da Universidade Estadual Paulista Julio de Mesquita Filho, no ano de 2019.