

Universidade Federal de São Paulo
Universidade Aberta do SUS

Ana Flávia Guimarães Moura

**A SATISFAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DO NÚCLEO DE APOIO
À SAÚDE DA FAMÍLIA DO MUNICÍPIO DE SOROCABA**

São Paulo
2015

SUMÁRIO

1. Introdução.....	3
2. Objetivos.....	4
2.1. Geral.....	4
2.2. Específico.....	5
3. Metodologia.....	5
3.1. Cenário de Intervenção.....	5
3.2. Sujeitos de intervenção.....	5
3.3. Estratégias e ações.....	6
3.4. Avaliação e Monitoramento.....	6
3.5. Aspectos Éticos.....	7
4. Resultados Esperados.....	7
5. Cronograma.....	7
6. Referências Bibliográficas.....	8
7. Anexos	9
7.1. Anexo 1.....	10
7.2. Anexos 2.....	13

1. Introdução

Mediante meu trabalho como terapeuta ocupacional integrante de uma equipe do Núcleo de Apoio à Saúde da Família (NASF) que é uma equipe multiprofissional composta por profissionais de diferentes profissões ou especialidades, que atuam de maneira integrada e apoiam os profissionais das equipes de Saúde da Família e das equipes de Atenção Básica. Essas equipes compartilham práticas e saberes em saúde com as equipes de referência apoiadas, buscam auxiliá-las no manejo ou resolução de problemas clínicos e sanitários e agregam práticas, na atenção básica, que ampliam o escopo de ofertas¹. Entretanto, é possível observar que existem inúmeras dificuldades para atuar dentro de uma nova lógica de trabalho, sendo que as que mais interferem negativamente são: resistência das equipes de referência para o trabalho em equipe; falta de transporte entre as unidades (já que o NASF apoia mais de uma unidade de saúde e realiza visitas domiciliares); falta de uma estrutura gestora (coordenação) para responder as ações de saúde e planejamento em outras esferas; falta de estrutura física e material necessário para atender os pacientes e realizar ações de promoção de saúde e escassez de recursos humanos, pois a demanda de trabalho supera o que é preconizado pelos cadernos do Ministério da Saúde, causando exaustão do profissional envolvido e diminuição da sua produção.²

Esse núcleo multiprofissional foi elaborado pelo Ministério da Saúde para dar suporte às Equipes de Saúde da Família que têm a proposta de oferecer atenção integral à saúde da população nos seus territórios de abrangência.³

A Portaria do Gabinete do Ministro/Ministério da Saúde (GM/MS) nº 154, de 24 de janeiro de 2008, criou o NASF, com o objetivo de apoiar a inserção da Estratégia Saúde da Família (ESF) na rede de serviços e ampliar ações da Atenção Primária à Saúde no Brasil.³

O apoio oferecido pelo NASF objetiva assegurar uma retaguarda especializada, assistencial e técnico-pedagógica às equipes encarregadas da atenção à saúde nos territórios, não se constituindo como porta de entrada do sistema. ³

Muito além da retaguarda pedagógica, ou seja, da discussão de casos e temas relevantes para as equipes de referência, os profissionais do NASF também são aqueles que realizam atendimentos compartilhados, individuais ou coletivos, no serviço ou no território. Podem realizar visitas domiciliares, compartilham a responsabilidade pelos casos e sempre buscam ampliar a resolutividade da atenção básica, através de algumas ferramentas de baixa tecnologia como o Projeto Terapêutico Singular (PTS), o Projeto de Saúde no Território (PST), Apoio Matricial, Clínica Ampliada e Pactuação do Apoio.⁴

Nessa perspectiva, é essencial que todos os saberes dos distintos profissionais da equipe sejam valorizados. Conforme aponta Campos⁵, a estrutura tradicional dos serviços de saúde costuma reforçar o isolamento profissional e reproduzir a fragmentação dos processos de trabalho, “[...] mantendo inquestionada a hegemonia do poder médico [...]”. Assim, o apoio matricial e a equipe de referência não constituem apenas metodologias de trabalho, mas arranjos organizacionais que podem se mostrar potentes para diminuir a fragmentação imposta ao processo de trabalho decorrente da especialização cada vez maior das áreas do conhecimento.⁶

Os atuais estudos realizados sobre os NASF no Brasil reforçam esses achados e mostram a mesma realidade. Lancman e Barros², que realizaram pesquisa em São Paulo, confirmam os estudos realizados e apontam que a

[...] implantação dos NASF tem acontecido de maneira irregular, sem processos de capacitação apropriados, com má definição de papéis, com processos de trabalho por vezes conflituosos com as equipes.

As autoras argumentam ainda que o documento norteador do NASF define de forma frágil as atribuições das equipes, o que gera profissionais inseguros quanto ao seu papel na equipe, assim como os que nós encontramos⁷.

Há estudos relacionando dificuldades similares em outros municípios, reforçando achados sobre dificuldades no trabalho, tais como: horário de refeição de equipe comprometidos, alta demanda espontânea, muito trabalho burocrático (com pouco tempo para execução), trabalho sob pressão por resultados em forma de número e índices.⁷ Lancman e Barros², que realizaram pesquisa em São Paulo, apontam que a “implantação dos NASFs tem acontecido de maneira irregular, sem processos de capacitação apropriados,

com má definição de papéis, com processos de trabalho por vezes conflituosos entre as equipes”. As mesmas autoras ainda argumentam que o documento norteador do NASF define de forma frágil as atribuições das equipes, o que gera profissionais inseguros quanto ao seu papel na equipe².

Já a pesquisa de Andrade et al.⁸, realizada no interior de Santa Catarina, aponta ausência de ações de educação permanente e identifica escassas iniciativas de capacitação destinadas aos profissionais do NASF.

Com base nisso, verifica-se que o desafio colocado para a prática profissional do NASF não é pequeno, pois representa o fortalecimento de um modelo alternativo e contra-hegemônico à partir da instauração de novos processos de trabalho e de ações transformadoras⁷.

Diante do exposto entende-se que analisando a satisfação pessoal desses profissionais de saúde, seja possível estabelecer melhores resultados e desempenho de cada profissional e conseqüentemente da equipe.

Considerando também que a construção do processo de trabalho dessas equipes multiprofissionais na cidade de Sorocaba está no início, acredita-se ser de suma importância avaliar e conhecer a satisfação pessoal dos profissionais envolvidos, para que seja possível estimular os pontos positivos e amenizar os negativos, além de maior possibilidade de sucesso. Já que satisfação no trabalho é considerado um estado emocional resultante da interação de profissionais, suas características pessoais, valores e expectativas com o ambiente e a organização do trabalho e pode interferir diretamente no rendimento e no bom andamento do trabalho como um todo⁹ e também no que diz respeito à influência da satisfação, pesquisas realizadas reunindo informações no nível organizacional, ultrapassando o nível individual, demonstram que organizações com empregados satisfeitos são mais eficientes em comparação com as que possuem empregados menos satisfeitos¹¹.

2. Objetivos

2.1 Geral

Conhecer a satisfação pessoal do profissional do Núcleo de Apoio a Saúde da Família do município de Sorocaba.

2.2 Específico

-Conhecer as dificuldades do profissional do núcleo de apoio à saúde da família;

-Propor e discutir ações para melhorias no processo de trabalho desses profissionais;

3. Metodologia

3.1. Cenário de Intervenção

Sorocaba, município do interior de São Paulo, no qual será feita a pesquisa, possui aproximadamente 600 mil habitantes¹⁰ com 31 unidades básicas de saúde. Dessas últimas, apenas 14 são estratégias saúde da família, sendo que apenas 5 com mais de 4 anos de atuação. O município também apresenta três colegiados que possuem a gestão do sistema de saúde regionalizada, sendo eles: Regional Norte, Regional Oeste e Regional Leste.

As equipes NASF's tiveram sua inserção em Sorocaba, a partir de abril de 2014, a fim de dar suporte e colaborar nas ações de saúde junto às equipes de estratégia saúde da família e equipes de unidades tradicionais. Para que essa formação fosse possível, os profissionais foram deslocados de outras secretarias da prefeitura, também da própria secretaria de saúde e de novas convocações de concursos públicos vigentes. Dessa forma surgiram duas equipes NASF's completas e uma incompleta. Os dois NASF's completos seguiram o que é estipulado pelo Ministério da Saúde para formar uma equipe tipo 1 que é preciso no mínimo 200 horas semanais da soma de horas trabalhadas dos profissionais integrantes, sendo que cada profissional, por categoria, deve trabalhar no mínimo 20 horas e no máximo 80 horas por semana². A terceira equipe, ainda incompleta, realiza o apoio matricial mais voltado à atenção em saúde mental, devido a maior demanda no território. Cada uma dessas equipes atua em uma Regional Gestora de Saúde. Ao comparar com outros municípios como Campinas, onde as primeiras experiências no país foram iniciadas⁴, pode-se considerar a inserção multiprofissional, na atenção básica de Sorocaba, tardia.

3.2. Sujeitos de intervenção

Profissionais integrantes das equipes NASF's, de ambos os sexos e de diversas categorias profissionais, concursados públicos e que atuem no município de Sorocaba.

3.3 Estratégias e ações

A coleta de dados ocorrerá em duas etapas, a primeira com a aplicação de questionário estruturado pelo pesquisador e a segunda pelo questionário de satisfação pessoal S20/23 (anexo1). Ambas etapas autoaplicáveis. O S20/23 é uma versão reduzida do Questionário S4/82¹¹, foi validado, por psicólogas, para o português no Brasil¹² com uma população composta por profissionais da área da saúde e da educação, e foi disponibilizado livremente pelas autoras para a utilização neste estudo. Esse questionário apresentou os requisitos necessários quanto à consistência interna e validade de constructo, estimulando seu uso na avaliação da satisfação no trabalho no contexto brasileiro¹². Essas características determinaram a escolha do instrumento para coleta de dados desse estudo. A primeira etapa consistirá na qualificação do entrevistado, com 06 (seis) perguntas tais como, Sexo, Idade, categoria profissional, há quanto tempo trabalha na prefeitura, há quanto tempo trabalha no NASF e se já tinha experiência em alguma equipe NASF anteriormente. A segunda etapa será então a aplicação do instrumento que é composto de 20 itens, distribuídos em três fatores: Satisfação com as Relações Hierárquicas (11 itens), Satisfação com o Ambiente Físico de Trabalho (5 itens) e Satisfação Intrínseca do Trabalho (4 itens) e utiliza escala de intensidade tipo Likert de 5 pontos, em que 1 = totalmente insatisfeito, 2 = parcialmente insatisfeito, 3 = indiferente, 4 = parcialmente satisfeito e 5 = totalmente satisfeito. Necessita, em média, de 10 minutos para o seu preenchimento.

3.4. Avaliação e Monitoramento

As respostas serão digitadas e, posteriormente, analisadas no programa Statistical Package for Social Sciences (SPSS), versão 18.0. As características sócio-demográficas serão apresentadas por meio de análise descritiva simples. Os dados do S20/23 serão analisados pela média de cada uma das três dimensões e de seus itens. A análise de consistência interna será realizada por meio do Alfa de Cronbach nos três fatores do instrumento e no instrumento como um todo. Para verificar a associação entre as variáveis sócio-demográficas e os itens dos fatores do S20/23, será utilizado o teste Qui-Quadrado de Pearson.

3.5. Aspectos Éticos

Todo profissional integrante do estudo deverá assinar o termo de consentimento livre e esclarecido para poder participar. Também não haverá discriminação na seleção dos profissionais e nem a exposição a qualquer tipo de risco (anexo 2).

4. Resultados Esperados

Conhecer a opinião dos trabalhadores do NASF de Sorocaba em relação ao clima organizacional, motivação e conseqüentemente a satisfação/insatisfação pessoal em relação a esses processos de trabalho.

5. Cronograma

Atividades	fevereiro	março	abril	maio	junho	julho	agosto
Elaboração do Projeto	X	X					
Aprovação do Projeto			X				
Estudo da Literatura	X	X	X	X	X	X	X
Coleta de dados		X	X	X			
Discussão e Análise dos				X			

Resultados							
Revisão final e digitação					X		
Entrega do trabalho final						X	
Socialização do trabalho						X	X

6.Referências Bibliográficas

1. Ministério da Saúde, Brasil. Portaria nº 2.527, de 27 de outubro de 2011, Redefine a atenção domiciliar no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), Diário Oficial da União, Brasília, DF, Seção 1, 28 out. 2011.
2. Lancman S, Barros JO, Estratégia de saúde da família (ESF), Núcleo de Apoio à Saúde da Família (NASF) e terapia ocupacional: problematizando as interfaces. *Revista de Terapia Ocupacional da USP*, São Paulo, v. 22, n. 3, set./dez. 2011, 263-269 p.
3. Ministério da Saúde, Brasil. Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Atenção Básica .Núcleo de Apoio à Saúde da Família–vol1: Ferramentas para a gestão e para o trabalho cotidiano. Brasília: Ministério da Saúde, 2014.
4. Ministério da Saúde, Brasil. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica, Diretrizes do NASF, Brasília: Ministério da Saúde, 2009.
5. Campos GWS, Equipes de referência e apoio matricial: uma proposta de reorganização do Trabalho em saúde. *Ciência e Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v. 4, n. 2, 1999, 393-404 p.,.

6. Campos GWS, Dominitti, AC, Apoio matricial e equipe de referência: uma metodologia para gestão do trabalho interdisciplinar em saúde. *Cadernos de Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v. 23, n. 2, 2007, 399-407
7. Reis F, Vieira ACVC, Perspectivas dos Terapeutas Ocupacionais sobre sua inserção nos Núcleos de Apoio à Saúde da Família de Fortaleza, CE. *Cad, Ter. Ocup. Ufscar São Carlos*, v.21, n.20, 2013, 351-360 p.
8. Andrade LMBD et al, Análise da implantação dos Núcleos de Apoio à Saúde da Família no interior de Santa Catarina. *Saúde e Transformação Social*, Florianópolis, v. 3, n. 1, 2012, 18-31p.
9. Robbins SP, Mudança Organizacional e administração de estresse. *Comportamento Organizacional*, 1998, 8a ed. 394-422p. Rio de Janeiro: Prentice Hall/ Livros Técnicos e Específicos.
10. IBGE, 2010. Censo Demográfico de 2010. Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, dados referentes ao município de Sorocaba, fornecidos em meio eletrônico.
11. Oliveira S, A qualidade da qualidade: uma perspectiva em saúde do trabalhador. *Cad Saude Publica*, 1997, p 625-34. <http://www.scielo.br/pdf/csp/v13n4/0147.pdf>. Acessado em março/2015.
12. Oliveira, C.J., Pereira, C.A.R., Pontes, J.N.C., Fialho, A.V.M., Moreira, T.M.M. (2007). Análise da produção científica na área da saúde sobre qualidade de vida no Brasil entre 2000 e 2005: um estudo bibliográfico. *Rev Eletrônica de Enfermagem*, 9(2), 496-505. <http://www.fen.ufg.br/revista/v9/n2/v9n2a16.htm>. Acessado em março/2015.

7. Anexos

7.1. Anexo 1

1ªetapa

Identificação :

Idade:_____ Sexo: () feminino () masculino

Há quanto tempo trabalha na prefeitura?:

() menos de 1 ano () 1 a 5 anos () 5 a 10 anos () 10 a 15 anos () mais de 15 anos

Categoria profissional? _____

Há quanto tempo trabalha no NASF Sorocaba? _____ meses

Já tinha experiência em outra equipe NASF : () sim () não

2ªetapa:

Questionário de Satisfação no Trabalho (S20/23)

Habitualmente o nosso trabalho, nos seus variados aspectos, produz graus diferentes de satisfação ou insatisfação.

Classifique, de acordo com a escala abaixo, o grau de **satisfação** e **insatisfação** que o seu trabalho lhe proporciona, circulando o número que corresponda a sua opinião.

1 = Totalmente Insatisfeito

2 = Parcialmente insatisfeito

3 = Indiferente

4 = Parcialmente satisfeito

5 = Totalmente satisfeito

1. Você está: 1.....2.....3.....4.....5	com o trabalho enquanto fator de realização.
2. Você está: 1.....2.....3.....4.....5	com as oportunidades que o trabalho lhe oferece para fazer coisas nas quais se destaca.
3. Você está: 1.....2.....3.....4.....5	com as oportunidades que o trabalho lhe oferece de fazer coisas de que gosta.
5. Você está: 1.....2.....3.....4.....5	com os objetivos e metas que deve alcançar.
6. Você está: 1.....2.....3.....4.....5	com a higiene e a salubridade de seu local de Trabalho
7. Você está: 1.....2.....3.....4.....5	com o ambiente e espaço físico de seu local de trabalho.
8. Você está: 1.....2.....3.....4.....5	com a iluminação de seu local de trabalho.
9. Você está: 1.....2.....3.....4.....5	com a ventilação de seu local de trabalho.
10. Você esta: 1.....2.....3.....4.....5	com a climatização de seu local de trabalho
13. Você está: 1.....2.....3.....4.....5	com as relações pessoais com as instâncias de poder.
14. Você está: 1.....2.....3.....4.....5	com a supervisão sobre o trabalho que realiza.
15. Você está: 1.....2.....3.....4.....5	com a periodicidade das inspeções realizadas
16. Você está: 1.....2.....3.....4.....5	com a forma como avaliam e julgam seu trabalho
17. Você está: 1.....2.....3.....4.....5	com a igualdade de tratamento e sentido de

justiça.

- | | | |
|----------------|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 18. Você está: | 1.....2.....3.....4.....5 | com o apoio recebido das instâncias superiores. |
| 19. Você está: | 1.....2.....3.....4.....5 | com a possibilidade de decidir com autonomia sobre o próprio trabalho. |
| 20. Você está: | 1.....2.....3.....4.....5 | com a sua participação nas decisões na organização ou na área de trabalho a que pertence. |
| 21. Você está: | 1.....2.....3.....4.....5 | com a possibilidade que lhe dão em participar nas decisões da área de trabalho a que pertence sobre assuntos relacionados à organização. |
| 22. Você está: | 1.....2.....3.....4.....5 | com o modo como são cumpridas as normas legais e os acordos coletivos de trabalho. |
| 23. Você está: | 1.....2.....3.....4.....5 | com a forma como se processam as negociações sobre a contratação de benefícios. |

7.2. Anexos 2

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido Você está sendo convidado para participar da pesquisa para conhecer a satisfação pessoal dos profissionais do NASF no Município de Sorocaba. Todo o profissional que trabalha no NASF nesse município será convidado a participar e sua participação não é obrigatória. A qualquer momento você pode desistir de participar e retirar seu consentimento. Sua recusa não trará nenhum prejuízo em sua relação com o pesquisador ou a instituição. Os objetivos deste estudo são conhecer a satisfação do profissional integrante da equipe NASF de Sorocaba e dessa forma levar em discussão formas de melhorar processos de trabalho. Sua participação nesta pesquisa consistirá em responder um questionário em três etapas. A sua identidade será guardada. As informações obtidas por meio desta pesquisa serão publicadas e asseguramos o sigilo sobre sua participação. Os dados não serão divulgados de forma a possibilitar sua identificação, pois o questionário não trará sua identificação. Você receberá uma cópia deste termo onde consta o telefone e o endereço do pesquisador, podendo tirar suas dúvidas sobre o projeto e sua participação, agora ou a qualquer momento.

Ana Flávia Guimarães Moura [tel:\(15\)99154-8181](tel:(15)99154-8181)

Nome e assinatura do pesquisador

Declaro que entendi os objetivos, riscos e benefícios de minha participação, e concordo, voluntariamente, em participar.

Nome e assinatura do Sujeito da Pesquisa