



Programa aprovado pelo Conselho Superior de Ensino e Pesquisa da UFPA – Resolução 2545/98. Reconhecido nos termos das Portarias N°. 84 de 22.12.94 da Presidente da Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - CAPES e No. 694 de 13.06.95 do Ministério da Educação e do Desporto. Doutorado autorizado em 1999.

**Satisfação no Trabalho de Cuidadores de Pessoas com
Deficiência.**

Kelly Vale Pinheiro



Satisfação no Trabalho de Cuidadores de Pessoas com Deficiência.

Kelly Vale Pinheiro

Satisfação no Trabalho de Cuidadores de Pessoas com Deficiência.

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Teoria e Pesquisa do Comportamento como requisito parcial para a obtenção do Título de Mestra.

Orientador(a): Prof^a Dr^a. Simone Souza da Costa Silva

Dados Internacionais de Catalogação-na-Publicação (CIP)
UFPA/Núcleo de Teoria e Pesquisa do Comportamento/Biblioteca

- P654s Pinheiro, Kelly Vale, 1975-
Satisfação no trabalho de cuidadores de pessoas com
deficiência / Kelly Vale Pinheiro. — 2020.
72 p. il.
- Orientador: Simone Souza da Costa Silva
Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal do Pará,
Núcleo de Teoria e Pesquisa do Comportamento, Programa de
Pós-Graduação em Teoria e Pesquisa do Comportamento,
Belém, 2020.
1. Psicologia: análise do comportamento. 2. Cuidadores
(pessoas com deficiência). 3. Cuidadores: satisfação no
trabalho. 4. Acolhimento institucional (Cuidadores). 5. Reinert
(método). I. Título.

CDD - 22. ed. 150.77

Catálogo na Fonte: Maria Célia Santana da Silva – CRB2/780



O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Código de Financiamento 001.

This study was financed in part by the Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Finance Code 001.

(Nota do Autor).

Kelly Vale Pinheiro, Programa de Pós-Graduação em Teoria e Pesquisa do Comportamento, Universidade Federal do Pará, Belém-PA, Brasil.

Contato: Kelly Vale Pinheiro.

Mail: kellyvalep@gmail.com



Programa aprovado pelo Conselho Superior de Ensino e Pesquisa da UFPB –
Resolução 2545/98. Reconhecido nos termos das Portarias N.º. 84 de 22.12.94 da
Presidente da Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível
Superior - CAPES e No. 694 de 13.06.95 do Ministério da Educação e do
Desporto. Doutorado autorizado em 1999.

Dissertação de Mestrado

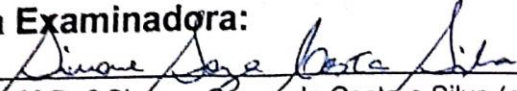
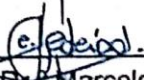
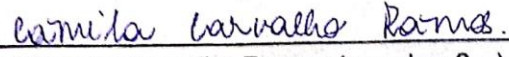
Título: "Satisfação no Trabalho De Cuidadores De Pessoas
Com Deficiência"

Aluna: Kelly Vale Pinheiro

Data da Defesa: 27 de abril de 2020

Resultado: Aprovada

Banca Examinadora:

- 
Prof.ª Dr.ª Simone Souza da Costa e Silva (orientadora – UFPB)
- 
Prof.º Dr.º Marcelo Medeiros (membro 1 - UFG)
- 
Prof.ª Dr.ª Camila Carvalho Ramos (membro 2 -)

(Essa folha, depois de assinada, deverá ficar com a aluna)

Termo de Autorização e Declaração de Distribuição não exclusiva para Publicação Digital no
Repositório Institucional da UFPA

IDENTIFICAÇÃO DO AUTOR E DA OBRA

Autor*: Kelly Vale Pinheiro

RG: 2422582 CPF: 48947725234 E-mail: kellyvalep@gmail.com fone: (91) 989476506

Vínculo com a UFPA: Discente Unidade: NTPC

Tipo do documento: () Tese (x) Dissertação () Livro () Capítulo de Livro () Artigo de Periódico () Trabalho de Evento () Outro. Especifique: _____

Título do Trabalho: Satisfação no trabalho de cuidadores de pessoas com deficiência

Se Tese ou Dissertação: Data da Defesa: 27/04/2020 Área do Conhecimento: Ecoetologia

Agência de Fomento: _____

Programa de Pós-Graduação em: Teoria e pesquisa do comportamento

DECLARAÇÃO DE DISTRIBUIÇÃO NÃO EXCLUSIVA

O referido autor:

a) Declara que o documento entregue é seu trabalho original, e que detém o direito de conceder os direitos contidos nesta licença. Declara também que a entrega do documento não infringe, tanto quanto lhe é possível saber, os direitos de qualquer outra pessoa ou entidade.

b) Se o documento entregue contém material do qual não detém os direitos de autor, declara que obteve autorização do detentor dos direitos de autor para conceder à Universidade Federal do Pará os direitos requeridos por esta licença, e que esse material cujos direitos são de terceiros, está claramente identificado e reconhecido no texto ou conteúdo entregue.

TERMO DE AUTORIZAÇÃO

Na qualidade de titular dos direitos de autor da publicação, autorizo a UFPA a disponibilizar de acordo com a licença pública *Creative Commons* Licença 3.0 *Unported*, e de acordo com a Lei nº 9610/98, o texto integral da obra citada, conforme permissões abaixo por mim assinaladas, para fins de leitura, impressão e/ou *download*, a partir desta data.

Permitir o uso comercial da obra?

- (x) Sim
() Não

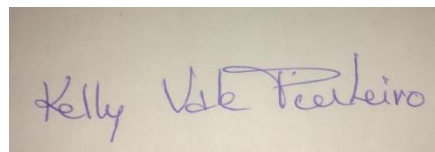
Permitir modificações em sua obra?

- (x) Sim, contanto que compartilhem pela mesma licença
() Não

O documento está sujeito ao registro de patente?

- (x) Sim
() Não

A obra continua protegida conforme a Lei Direito Autoral.



Belém(PA), 30/06/2020

Assinatura do Autor e/ou Detentor dos Direitos do Autor

RESUMO:

Vale Pinheiro, K. (2020). Satisfação no trabalho de cuidadores de Pessoas com Deficiência. Dissertação de Mestrado. Programa de Pós-Graduação em Teoria e Pesquisa do Comportamento. Belém-PA, 77 p.

A qualidade de cuidados prestados às pessoas em situação de vulnerabilidade, em especial com deficiência e em serviços de acolhimento, associada à crescente redução de engajamento profissional no cuidado em saúde, reflete na percepção que cuidadores têm sobre sua satisfação no trabalho. Esta pesquisa propôs descrever a percepção de satisfação no trabalho de cuidadores de pessoas com deficiência em instituição de acolhimento brasileira baseada no enfoque da teoria de Herzberg e nos fundamentos da psicologia positiva. Partindo-se de um inventário sociodemográfico e 11 entrevistas coletivas foram coletadas informações sobre os fatores promotores de satisfação de um grupo de cuidadores de pessoas com deficiência em acolhimento institucional. Com a aplicação da análise de conteúdo e o método de Reinert, associados, emergiram dos dados analisados duas categorias: satisfação consigo e satisfação com o outro. A satisfação envolvendo aspectos individuais (aprendizado pessoal, doação, prazer pessoal e reconhecimento) e sociais (prazer relacional, aprendizado do outro, prazer do outro, adoção e expectativa de vida) tem como base as interações com o acolhido. Não ter um desenho longitudinal foi um fator limitador deste estudo, sendo também uma proposta para futuras pesquisas, uma vez que as relações, constituintes propulsores do desenvolvimento humano, se processam ao longo do tempo.

Palavras-chave: Satisfação no trabalho, cuidadores e pessoas com deficiência.

ABSTRACT

Vale Pinheiro, K. (2020). Job satisfaction of caregivers of people with disabilities. Master dissertation. Graduation Program in Behavior Theory and Research. Belém-PA, 77 p.

The quality of care provided to people in situations of vulnerability, especially with disabilities and in shelter services, associated with the increasing reduction in professional engagement in health care, reflects on the perception that caregivers have about their job satisfaction. This research proposes to describe the perception of job satisfaction of caregivers of people with disabilities in a Brazilian host institution based on the approach of Herzberg's theory and on the foundations of positive psychology. By using a socio-demographic inventory and 11 collective interviews, the authors collected information on the factors that promote satisfaction from caregivers of people with disabilities in institutional care. With the application of content analysis in conjunction with the method of Reinert, two categories emerged: satisfaction with yourself and satisfaction with the other. Satisfaction involving individual aspects (personal learning, donation, pleasure, and recognition) and social aspects (relational pleasure, learning from the other, pleasure from the other, adoption and life expectancy) is based on interactions between caregivers and people they take care. The lack of a longitudinal design is a limitation of this study, thus indicating directions for future research, since relationships, which are the driving forces behind human development, evolve over time.

Keywords: Job satisfaction, caregivers and people with disabilities.

A Antônio Carlos Beliche de Souza Leão (in memoriam)

AGRADECIMENTOS

A vida, em toda sua plenitude e beleza, por me permitir experimentar e aprender, em cada momento, com cada ser e em qualquer lugar.

A minha mãe, por sempre me apoiar e ser a Rosa do meu jardim.

A minha família, biológica e adquirida, em especial meus pais e irmãos, que sempre estão presentes e com quem compartilho todas as alegrias e tristezas intensamente, o que torna tudo muito melhor e mais fácil.

A Ana Maria Philippi (*in memoriam*), por tudo que sempre me desperta.

A professora Valquiria pelo incentivo constante. A professora Lilia pelo ombro, pela força, vitalidade e exemplo.

Ao querido Nelson pelo apoio, trabalho e cuidado. Ao divertido Bianchi e a incansável Marcelle que juntos me ensinam sobre pesquisa acadêmica e vida.

Ao programa de pós graduação de psicologia da UFPA, na figura de professores, alunos (em especial do LED) e técnicos pelo enriquecimento e conhecimento alcançados graças a convivência diária com o que de melhor a pesquisa e a educação promovem: o aprendizado e o desenvolvimento em essência.

A minha orientadora Simone e coorientador Fernando, pela riqueza e sensibilidade com que se dedicam a pesquisa, desenvolvendo conhecimento e seres.

A Yuri, Patrícia, Matheus e Felipe pela disposição, prontidão e leveza com que constroem o aprendizado.

Ao meu companheiro de jornada Ronaldo que é sempre porto seguro e me ensina o sentido do amor.

Aos meus filhos, Bianca e João com quem aprendo a amar sempre mais.

A toda a equipe da instituição que se ocupa de pessoas com deficiência, onde foi realizada a pesquisa e a todas as que conheci antes, pois me permitiram aprender e contribuir com esse universo de superação.

Aos cuidadores de pessoas com deficiência ou não, por sua dedicação e compromisso com o outro.

As pessoas com deficiência pois me ensinam diariamente a arte de viver, sempre com atenção ao principal.

SUMÁRIO

RESUMO.....	09
ABSTRACT.....	10
APRESENTAÇÃO	11
INTRODUÇÃO.....	14
Satisfação no trabalho	14
Teoria de motivação e higiene.....	19
Psicologia positiva (Cuidando da pessoa)	255
Satisfação no trabalho de serviços prestados (Cuidando do outro)	31
MÉTODO	39
Referencial Metodológico.....	39
Participantes.....	39
Instrumentos.....	39
Ambiente de coleta.....	39
Procedimento de Coleta.....	41
Análise dos dados	41
RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	39
Satisfação consigo	47
Aprendizado Pessoal.....	47
Doação.....	48
Prazer Pessoal	49
Reconhecimento	49
Satisfação com o outro.....	50
Prazer Relacional.....	50
Aprendizado do Outro.....	51
Prazer do outro	52
Adoção.....	53
Expectativa de vida.....	54
CONSIDERAÇÕES FINAIS	56
REFERÊNCIAS.....	58
APÊNDICE A.....	67
APÊNDICE B.....	70

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Resultado Entrevista	46
---	----

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – 44

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ISD	Inventário Sociodemográfico
NMT	Núcleo de Medicina Tropical
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
UFPA	Universidade Federal do Pará

APRESENTAÇÃO

O envolvimento com a temática da deficiência pode favorecer uma leitura mais compreensiva sobre o ser humano. Apesar do olhar social ser comumente dominado pela identificação da dificuldade da pessoa com deficiência, levando à construção eventual de barreiras nas interações, segregação e preconceito, tal olhar também parece mobilizar representações empáticas frente ao esforço de superação de dificuldades, bem como às vitórias apresentadas. Esse assunto tão rico exercita o olhar e a percepção quanto à diversidade e a descoberta de novas perspectivas de interação das pessoas com o ambiente.

Cada deficiência pode oferecer a toda a sociedade uma nova forma de lidar com o mundo. As deficiências geram limitações diferentes, originando necessidades específicas e garantindo o emergir de potencialidades surpreendentes e, às vezes, únicas. A análise e o aprimoramento de conhecimentos nesta área, considerando essa diversidade, contribuem cada vez mais para uma sociedade que atenda ao maior número de especificidades. Contraditoriamente, este é um caminho rumo ao coletivo e não à minoria como impetuosamente se pode pensar. Visto que, ao garantir a participação plena de cada indivíduo, há um fortalecimento do grupo social e com isso enriquecimento e aperfeiçoamento de uma habilidade da espécie: a de ser humanos. Esse enriquecimento acaba envolvendo todo o grupo que interage com a pessoa com deficiência.

Entretanto ao se considerar este grupo, pensar sobre a deficiência muitas vezes oculta uma figura importante e de envolvimento direto com esse público: o cuidador. Este cuidador é elemento atuante nas construções individuais e sociais de entendimento da deficiência, mas também é amplamente influenciado pelas construções individuais e sociais que vivenciou ao longo de sua vida. E nesta perspectiva a percepção deste cuidador sobre seu trabalho é material importante de análise para uma leitura mais correta dos processos envolvendo a deficiência.

Ao analisar os processos que envolvem a temática da pessoa com deficiência/ cuidador é natural se deter sobre os impactos que as relações construídas podem gerar no trabalho deste cuidador. Chamam a atenção respostas de satisfação no trabalho que podem reverberar em todas as esferas de vida deste cuidador, inclusive no próprio trabalho. E que acabam por reforçar um ciclo contínuo de satisfação impactando no desempenho com reflexos na qualidade de vida que reverbera na satisfação. Pesquisas nesta área podem auxiliar com significativas contribuições para um aprimoramento da assistência e de políticas públicas voltadas para este tema.

E na busca deste aprimoramento, destacam-se outras questões presentes no universo da deficiência e do trabalho do cuidador, dentre elas o acolhimento institucional. O estudo da deficiência em situação de acolhimento enriquece e amplia as contribuições ao coletivo pois agrega valores sociais analisando relações e processos construídos dentro de um ambiente institucional, espaços sempre presentes no cotidiano dos grandes centros urbanos. Estas temáticas foram despertadas junto a pesquisadora ao lidar com estes grupos ao longo de sua vida profissional. O estudo de assuntos tão complexos exigiu então a aproximação e o enriquecimento junto a grupos com larga experiência e produção científica na área.

Neste sentido, nada mais natural que a execução deste estudo junto a grupos consolidados no desenvolvimento de pesquisas sobre essas temáticas. O Laboratório de Ecologia do Desenvolvimento (LED), com a possibilidade de trocas junto ao Núcleo de Estudo e Pesquisa em Acolhimento Institucional e Adoção (NEPAIA), ambos grupos que se situam no programa de pós graduação em teoria e pesquisa do comportamento da Universidade Federal do Pará, foram os ambientes propícios, com oferecimento dos alicerces necessários para a realização desta pesquisa.

O estudo desenvolvido se estrutura inicialmente com esta apresentação, seguida do capítulo de introdução que é voltado para um detalhamento acerca da satisfação no trabalho,

apresentação da teoria de motivação e higiene, da psicologia positiva, convergência de pontos entre ambas e a satisfação no trabalho. Prosseguindo são apresentados estudos envolvendo a satisfação no trabalho de cuidados prestados. Em continuidade é apresentado o objetivo da pesquisa que é descrever, analisar e compreender as percepções de satisfação no trabalho segundo profissionais que atuam como cuidadores de pessoas com deficiência em uma instituição de acolhimento brasileira baseada no enfoque da teoria de Herzberg e nos fundamentos da psicologia positiva. Em sequência são apresentados a metodologia empregada os dados coletados e as análises e discussões construídas.

INTRODUÇÃO

A satisfação na realização das ações humanas ganha cada vez mais força como objeto de investigação tanto no âmbito pessoal, quanto no coletivo (Castro, 2019; Pang & Ruch, 2019; Diniz et al., 2018, Brown et al., 1990; Morin & Piattelli-Palmarini, 1983; Scarpello & Campbell, 1983). Conceitos relacionados à satisfação e ao bem-estar são cada vez mais pesquisados em diversas áreas como saúde, educação e trabalho (Diniz et al., 2018; Alshmemri et al., 2017; Crespo & Rivas, 2015; Castle et al., 2007; Brown et al., 1990; Morin & Piattelli-Palmarini, 1983; Scarpello & Campbell, 1983). Pensar sobre a satisfação no trabalho e buscar maior compreensão sobre este tema, envolve a análise dos fatores e atitudes que a promovem, bem como a investigação dos efeitos que ela produz (Herzberg et al., 1959).

Satisfação no trabalho

Os estudos realizados por Hoppock (1935) foram pioneiros ao analisar variáveis sociodemográficas como fatores relacionadas à satisfação no trabalho (Herzberg et al., 1959; Locke, 1969). Em seu livro “*Job Satisfaction*”, Hoppock (1935) apresenta pesquisas comparando a satisfação no trabalho em diversas atividades profissionais. O autor observou que tal satisfação era impactada por variáveis como idade, sexo, nível educacional, classe social, caráter ocupacional e posição hierárquica no trabalho (Herzberg et al., 1959; Hoppock, 1935; Hoppock, 1937). Em um estudo objetivando estimar a satisfação com o trabalho de 500 professores em 51 comunidades urbanas e rurais, Hoppock (1937) identificou relações entre satisfação no trabalho e ajuste emocional, práticas religiosas, interesse, fadiga e tamanho da comunidade. Entretanto os ganhos e as recompensas obtidos no trabalho também foram apontados como fatores geradores de satisfação.

A satisfação no trabalho é descrita por Scarpello e Campbell (1983) como a correspondência entre as recompensas oferecidas pela atividade laboral e as necessidades do

indivíduo, definidas por um padrão pessoal. Nesta ótica, o grau de aspiração pessoal e diferentes condições de progressão na carreira contribuem para explicar a satisfação além das recompensas (Scarpello & Campbell, 1983). Além destes aspectos, fatores envolvendo necessidades fisiológicas e sociais que também poderão impactar na satisfação no trabalho precisam ser considerados.

Ao apresentar a teoria da hierarquia das necessidades, Maslow (1981) propõe uma hierarquização de cinco necessidades básicas que devem ser atendidas para que a satisfação floresça no trabalho. Necessidades fisiológicas, como a homeostase presente no equilíbrio do indivíduo; necessidades de segurança, com a segurança emocional, familiar e social garantidas; necessidades sociais, com a integração social efetivada por meio do atendimento do desejo de interagir, ser estimado, aceito além da sensação de pertencimento social; necessidade de estima, com a manutenção da autoestima e a conquista da estima dos outros e a necessidade de auto realização, com o autodesenvolvimento, ou seja tornando real os seus potenciais (Martinez, 2003; Maslow, 1981). A análise de fatores promotores de satisfação também recebeu contribuições que não partiam do florescimento da satisfação, mas das dificuldades encontradas no trabalho.

Partindo da análise do sofrimento no trabalho Dejours e Abdoucheli (1990), abordam a dificuldade de se alcançar bem-estar ou boa saúde mental. Os autores os descrevem como um ideal, um horizonte a ser alcançado sem um limite, mas os reconhecem como uma necessidade lógica teoricamente imposta. Refletem que essa dificuldade conduz naturalmente a uma nova abordagem de saúde e descrevem dois fatores importantes. Referem os conceitos de mecanismos de defesa individual e estratégia defensiva coletiva no trabalho como elementos organizadores e estabilizadores fundamentais para assegurar a satisfação do equilíbrio psíquico.

A falta de consenso sobre pontos relevantes para o entendimento da satisfação no trabalho é frequentemente observada na produção científica sobre este assunto. (Locke, 1969). Um foco de divergência são os determinantes da satisfação. Locke (1969) descreve três direções sobre este assunto. Uma visão intrínseca ou objetiva, na qual a causalidade da satisfação reside no trabalho em si. Uma visão subjetiva, na qual a satisfação no trabalho é definida pela mente ou percepção do trabalhador. E a terceira, que é defendida por Locke (1969) descreve a satisfação como o resultado da interação do trabalhador com seu ambiente de trabalho, conforme reforça com a descrição da complexidade do trabalho.

Com a apresentação da teoria do estabelecimento de metas, Locke e Latham (1990) propõem que o trabalho é uma interação complexa de tarefas, papéis, responsabilidades e relações realizadas em determinado contexto físico e social visando recompensas financeiras e pessoais, emocionais e sociais. Portanto, não deve ser avaliado como uma unidade, e sim como um conjunto de elementos, que podem ser medidos. Neste contexto o seu entendimento de satisfação no trabalho está relacionado a valores pessoais. Estes valores apresentariam três aspectos: conteúdo, importância e intensidade.

O conteúdo ou percepção remete ao que a pessoa deseja ganhar e apresenta unidades de medida físicas como horas de trabalho, temperatura de ambiente e salário. A importância estaria relacionada ao tempo de manutenção de satisfação em sua vida e a intensidade se refere a quanto de satisfação o sujeito quer experimentar (Locke, 1969). Considera que cada indivíduo experimenta satisfação e insatisfação em graus diferentes, já que valoriza as coisas de forma diferente. A satisfação no trabalho seria o resultado da soma de satisfação de diversos elementos do trabalho (Locke, 1969; Locke & Latham, 1990). E cada vez mais as condições de realização do trabalho são consideradas como um fator relevante na análise da satisfação.

Uma meta-análise examinando 485 artigos sobre satisfação no trabalho e saúde aponta evidências crescentes indicando que as condições de trabalho podem comprometer a satisfação. Neste sentido em seus resultados descreve o impacto das inovações tecnológicas na velocidade e no avanço das tarefas realizadas. Apresenta o número de horas trabalhadas indo além do contrato acordado e o menor controle do trabalhador sobre sua carga de trabalho como importantes fatores influenciando na satisfação (Faragher et al., 2005).

Em um outro estudo mais recente realizado na Turquia, Çitçi (2019) examinou se as experiências individuais no ingresso no trabalho afetariam posteriormente na satisfação. O estudo destaca níveis menores de satisfação entre pessoas que ingressam na força de trabalho quando os níveis de desemprego na sociedade são elevados. Além da análise dos impactos das condições do trabalho na satisfação, as atitudes que geram essa satisfação também surgem como objeto de estudo nas pesquisas desenvolvidas.

Conhecer as atitudes que geram satisfação e seu impacto no trabalho visa a aplicação deste conhecimento no processo de aprimoramento e eficácia do desempenho e da qualidade de vida dos indivíduos e das organizações (Alex et al., 2010; Donaldson et al., 2019; Faragher et al., 2005; Herzberg et al., 1959; Warren et al., 2019). Ao pensar em atitudes como promotores de satisfação, o desempenho de qualidade é descrito como um dos que mais leva a satisfação no trabalho (Herzberg et al., 1959).

Em uma meta análise Blake et al (2019), nos Estados Unidos, buscaram analisar a relação entre o trabalho significativo e seus resultados. Por trabalho significativo definem o julgamento global de que uma atividade realizada com significado, valores e com metas que valem a pena é congruente com a atividade de valor existencial para o trabalhador. Dentre os achados descritos a partir da análise de 44 artigos, destaca-se os níveis de correlação elevados de trabalho significativo com desenvolvimento no trabalho, comprometimento e satisfação.

Níveis de moderado a grande com satisfação com a vida, significado da vida, saúde mental e intenção de troca (níveis baixos). E níveis de moderado a pequeno com comportamentos organizacionais de cidadania, autoavaliação no trabalho e afetos negativos. Complementando a análise sobre satisfação, deve-se considerar ainda os efeitos ou impactos que ela pode promover.

A descrição do impacto da satisfação no trabalho pode ser observada em diferentes contextos. Na esfera social, Herzberg et al. (1959) descrevem a diminuição de demissões por causas psicológicas, além do aumento da capacidade produtiva total. Na esfera institucional, esta influência pode ser observada na produtividade, na diminuição da rotatividade, na diminuição de faltas e em relações profissionais de alta qualidade. Na esfera individual, a satisfação pode auxiliar na compreensão das forças que levam a melhora da autoestima, promovendo maior felicidade e autorrealização (Herzberg et al., 1959).

Ao realizar um estudo com 113 participantes divididos em 28 equipes de trabalho Palacios e Andrade (2005) destacam também que os níveis perceptuais individuais e de equipe influenciam na satisfação do trabalho. Os autores objetivaram analisar a satisfação com a equipe de trabalho como indicador afetivo da efetividade da equipe. E descreveram uma relação direta entre interdependência de resultados e satisfação. Ao final observaram que pessoas que acreditam que as equipes são unidades de desempenho efetivas e que se percebem mais dependentes dos colegas para atingir seus objetivos, estão mais satisfeitas com a equipe do que aqueles que percebem seus resultados menos interdependentes. Quanto aos que acreditavam menos na equipe, e se percebiam mais dependentes do colega estavam menos satisfeitos do que aqueles que se percebiam menos dependentes,

Outro efeito quanto a satisfação no trabalho para o indivíduo são os impactos na saúde do trabalhador (Demerouti et al., 2001; Martinez, 2003). Em uma meta análise cujo objetivo foi analisar e discutir as relações entre satisfação no trabalho e saúde, Martinez (2003) apresenta

dez estudos. E seus resultados descrevem a evolução da concepção inicial de satisfação unicamente pelo salário, até a construção de concepções de satisfação contemplando a subjetividade. Quanto aos desenhos dos estudos, aponta as limitações quanto a transversalidade, referindo a importância de elaboração de estudos longitudinais para maior demonstração da associação entre satisfação e saúde. Apesar dos estudos transversais descritos apresentarem medidas de associação significativas entre satisfação e saúde, em especial a mental.

Em uma meta-análise Zhao et al (2018) analisaram trinta e três estudos examinando a associação entre diferentes tipos de turno de trabalho e saúde mental. Dentre seus achados descrevem a identificação de evidências razoáveis de associação entre turno de trabalho irregular impactando negativamente na saúde mental, possivelmente em virtude de dificuldade de adaptação e manutenção de homeostase. Assim como, descreve a relação entre turnos noturnos e níveis menores de saúde mental evidenciados em momentos de transição, como por exemplo início de parentalidade. Descrevendo o comprometimento de saúde do trabalhador impactando na satisfação do trabalho. Para aprofundar a análise da satisfação no trabalho e os fatores que a provocam de forma mais detalhada, na próxima sessão será abordada a teoria de dois fatores de forma mais específica.

Teoria de motivação e higiene

Baseando-se na análise de mais de 2000 estudos sobre satisfação no trabalho Herzberg et al. (1959) propuseram a teoria de motivação e higiene, também conhecida como teoria de dois fatores, ou simplesmente teoria de Herzberg (Alshmemri et al., 2017). Inicialmente, em suas pesquisas os autores identificaram uma possível distinção entre as variáveis que promoviam satisfação e as que promoviam insatisfação no trabalho (Chiat & Panatik, 2019; Sachau, 2007). Objetivando avaliar esta suposição realizaram um estudo com engenheiros e

contadores, solicitando que estes relatassem situações em que se sentiam “excepcionalmente bem” no trabalho e aquelas em que se sentiam “excepcionalmente ruins” (Herzberg et al., 1959).

Ao analisar os dados das entrevistas Herzberg et al. (1959) evidenciaram o contraste e a distinção entre os temas geradores de satisfação e de insatisfação. Políticas ineficazes da empresa estavam presentes nos relatos de insatisfação, entretanto boas políticas não foram relacionadas a satisfação. Satisfação envolvia histórias de conquistas, mas o mesmo não ocorreu com a insatisfação, que não envolveu histórias de fracassos (Sachau, 2007). Após a análise dos relatos, Herzberg et al. (1959) descreveram 14 categorias que chamaram de fatores de primeira ordem, relacionadas aos impactos referidos a satisfação no trabalho.

O reconhecimento, foi a primeira categoria descrita e envolvia algum ato de reconhecimento identificado pela pessoa entrevistada, incluía reconhecimento positivo ou negativo. Conquista foi a segunda categoria descrita e considerava a conclusão de um trabalho ou solução de um problema, incluía seu oposto também, ou seja, o fracasso, e ausência de sucesso (Herzberg et al., 1959).

Outras categorias foram a possibilidade de crescimento, que envolvia o desenvolvimento de habilidades profissionais ou pessoais. O avanço, que foi relacionado à mudança de status ou posição do profissional na empresa. Salário que incluía a compensação financeira pelo trabalho realizado. E relações interpessoais, uma categoria que prevaleceu na maior parte das descrições e referia-se às interações entre as pessoas. Esta categoria foi detalhada por Herzberg et al. (1959) em outras 3 categorias: as relações com superiores, com subordinados e com pares.

A descrição de categorias apresentava ainda a supervisão técnica, com referências a características críticas de supervisão envolvendo competências, incompetências, justiça ou injustiças no trabalho. Responsabilidade, uma categoria que se referia a responsabilidade e autoridade relacionadas ao seu trabalho, ao trabalho dos outros ou a uma nova responsabilidade.

Práticas administrativas e políticas da empresa, a primeira referia-se ao adequado ou inadequado gerenciamento e organização da empresa, enquanto a segunda referia-se ao caráter nocivo ou benéfico das políticas da instituição (Herzberg et al., 1959).

Condições físicas de trabalho que se referiam as características ambientais presentes no ambiente, como iluminação, espaço e ventilação. Trabalho em si, que incluiu o fazer propriamente dito, referindo-se a questões como rotina, tarefas muito fáceis, ou muito difíceis, criativas ou monótonas. Fatores da vida pessoal, que envolviam a família e que acarretaram impactos no trabalho. Status, com referências ao status ocupado ou aparência de status influenciando nos sentimentos de trabalho do funcionário, como regalias ou benefícios experimentados em função da sua posição na empresa. E finalmente, segurança no trabalho, relacionada a presença ou ausência, estabilidade ou instabilidade de segurança pessoal no trabalho (Herzberg et al., 1959).

Ao examinarem os eventos críticos de motivação e higiene dos trabalhos de serviço incluindo, as atividades de professores, enfermeiros e vendedores Herzberg et al. (1959), revisaram esta divisão de categorias (Alshmemri et al., 2017). Pois em seu estudo com engenheiros e contadores, referiram que os mesmos, não interagem diretamente com um cliente, pois trabalhavam mais com produtos ou projetos. Na revisão, anteriormente citada, identificaram a falta de uma grande subcategoria do trabalho na maioria de seus estudos anteriores: o relacionamento com o cliente descrito como a fonte mais frequente de satisfação com a própria atividade em trabalhos de prestação de serviços (Herzberg et al., 1959). Possivelmente este é um dos grandes motivos de uso até os dias de hoje da teoria de motivação e higiene na análise de satisfação no trabalho de serviços prestados.

A teoria de dois fatores defende um paradigma bidimensional influenciando as atitudes pessoais para o trabalho. A satisfação e a insatisfação no trabalho seriam afetadas por dois

conjuntos diferentes de dimensões (Alshmemri et al., 2017). Neste sentido, satisfação e insatisfação não poderiam ser medidas no mesmo continuum (Herzberg et al., 1959). Gerando então 4 condições distintas: satisfeito e não satisfeito em um contínuo e insatisfeito e não insatisfeito em outro.

A condição de não insatisfeito, levaria a um estado de contentamento, diferente tanto em durabilidade quanto em intensidade da satisfação promovida pelo crescimento pessoal no trabalho por exemplo (Chiat & Panatik, 2019). Então, o indivíduo pode ao receber um aumento, ou uma folga, se sentir bem naquele momento, mas é diferente da satisfação do dever cumprido. Da mesma forma a análise de não satisfeito pode ser feita, por exemplo quando o indivíduo realiza um trabalho sem motivadores, sem responsabilidades ou conquistas. Neste sentido, a insatisfação com o salário pode levar a uma situação de greve, entretanto não satisfeito com o trabalho provavelmente levará a uma situação de tédio (Sachau, 2007). As duas dimensões apresentadas pela teoria são a intrínseca, com os fatores de motivação e a extrínseca, com os fatores de higiene (Alshmemri et al., 2017).

Para nomear sua teoria Herzberg et al (1959) utilizou o termo “fatores motivadores” pois nos relatos de satisfação as histórias descreviam situações de auto-gestão e produtividade, com os funcionários demonstrando-se motivados ao trabalho (Sachau, 2007). Enquanto o termo “fatores de higiene” Herzberg et al. (1959) emprestam da epidemiologia e deve ser compreendido como aplicação de medidas de saúde, distinto da doutrina higienista/eugenista que se proliferou pelo mundo no final do século XIX e início do século XX. Na teoria de higiene e motivação os fatores de higiene estão relacionados a um caráter preventivo, ou seja, da aplicação de instrumentos que poderiam atuar como barreiras de proteção ao adoecimento. Entenda-se aqui que a ausência de fatores de motivação ou intrínsecos resultam em não satisfação, enquanto a carência de fatores de higiene ou extrínsecos tem como resultado a insatisfação. A presença de fatores de motivação tem como resultado associado a satisfação e o

atendimento positivo de fatores de higiene resultam na não insatisfação (Alshmemri et al., 2017; Herzberg et al., 1959).

Os fatores intrínsecos operam no aumento e melhora da satisfação no trabalho e compreendem as categorias que incluem o avanço, o trabalho em si, possibilidades de crescimento, responsabilidade, o reconhecimento e a realização (Chiat & Panatik, 2019; Herzberg et al., 1959). Já os fatores extrínsecos operam na redução da insatisfação no trabalho e contemplam o relacionamento interpessoal, fatores de vida pessoal, salário, políticas e administração, supervisão, status, segurança e condições de trabalho (Alshmemri et al., 2017; Herzberg et al., 1959).

Um outro ponto referido na teoria é o tempo de permanência de sentimentos de satisfação e insatisfação quanto aos fatores descritos (Sachau, 2007). Em sua pesquisa Herzberg et al. (1959) também pediram que os engenheiros e contadores descrevessem quanto tempo duraram os sentimentos bom e ruim. Segundo os relatos, os fatores motivadores provocavam sentimentos bons durante muito tempo, já os fatores de higiene provocavam sentimentos ruins por um período relativamente curto. Boas sensações originadas por fatores de higiene, duraram menos tempo que sentimentos originados por fatores de motivação (Sachau, 2007).

A partir da aplicação da teoria dos fatores de motivação e higiene na análise das atividades profissionais Herzberg propôs o enriquecimento do trabalho (Herzberg & Margaret W, 1980). Ou seja, a modificação do trabalho oferecendo maior experiência com fatores motivadores, resultando em maior interesse, responsabilidade e produção de maior qualidade (e não quantidade) dos funcionários (Sachau, 2007). Várias indústrias, organizações governamentais e não governamentais utilizaram seu programa de enriquecimento do trabalho, mas as críticas também surgiram (Herzberg & Margaret W, 1980; Sachau, 2007).

Assim que a teoria foi apresentada também foi duramente criticada. Em uma revisão de literatura House e Wigdor (1967) detalha diversos argumentos quanto a evidências e críticas sobre a teoria de dois fatores. Entre os quais, a observação de que o ser humano ao considerar aspectos positivos de seu trabalho tende a projetá-los para si quando as coisas estão indo bem. Entretanto, quando os tempos são ruins, os fatores extrínsecos parecem ter um papel de responsabilidade maior. Portanto a teoria apresentaria limites metodológicos, visto que consideraria a narrativa dos sujeitos.

A independência das duas dimensões descrita por Herzberg et al (1959) é outro elemento alvo de críticas, conforme defendem Malinovsky e Barry (1965). Eles realizaram um estudo aplicando a teoria com 270 profissionais, que desempenhavam atividades braçais e com exigências mínimas de formação acadêmica, classificados em seu país como profissionais de colarinho azul. Como resultado defendem que fatores de motivação e de higiene interagem intimamente tanto na satisfação quanto na insatisfação dos trabalhadores, não devendo ser analisados em dimensões separadas (Malinovsky & Barry, 1965).

Em um estudo apresentado por Yusoff e Idris (2013) são referenciadas 20 pesquisas, baseadas na teoria de higiene e motivação, em países diferentes que apresentam resultados na variação de fatores intrínsecos e extrínsecos de acordo com o grupo ocupacional. Os autores defendem que fatores extrínsecos têm impactado diretamente na satisfação dos trabalhadores, não sendo apenas elementos de controle de insatisfação. Concluindo com a sugestão de novas análises e atualização da configuração da teoria. Outro ponto que gera divergências é a interpretação de não insatisfação e não satisfação como estados psicológicos neutros. A teoria defende que ambos são estados afetivos positivo e negativo respectivamente, entretanto qualitativamente diferentes. Apesar de defender esse ponto Herzberg et al (1959) não realizaram pesquisas empíricas objetivando avaliar essa dinâmica entre os dois estados (Sachau, 2007).

A teoria de Motivação e Higiene ainda é uma das mais utilizadas em pesquisas de satisfação no trabalho, principalmente com atividades de prestação de serviços e cuidados com o outro. Entretanto os pontos destacados merecem maiores análises e neste sentido a psicologia positiva parece oferecer relevantes contribuições para esclarecimento dos conceitos e aprofundamento das pesquisas (Gander et al, 2016). Além de descrever a satisfação como algo além da mera ausência de insatisfação, há outros fortes paralelos entre a teoria de dois fatores e a psicologia positiva (Sachau, 2007). O próximo tópico descreverá sobre os fundamentos da psicologia positiva, sua aplicação no ambiente do trabalho e as convergências com a teoria de motivação e higiene.

Psicologia positiva (Cuidando da pessoa)

A psicologia positiva tem como foco a construção do que torna a vida mais digna de ser vivida (Donaldson et al., 2019; Pawelski, 2016; Seligman et al., 2005). É importante reforçar que propõe esta direção sem negligenciar os aspectos negativos, cuja análise é descrita como eficaz na reparação das piores coisas da vida (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000). A psicologia positiva estuda, portanto, o funcionamento ideal do ser humano, procurando entender tanto os fatores que o impedem quanto aqueles que o facilitam (Allen & McCarthy, 2015).

Enfatizando o florescer em condições saudáveis (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000), a psicologia positiva propõe um aprofundamento dos conceitos positivos objetivando melhorar a vida para todas as pessoas (Pawelski, 2016). A orientação positiva, inspirada pela psicologia positiva, extrapolou o estudo da psique e ao se espalhar por diversos ramos do conhecimento, alcançou também as estruturas das ciências organizacionais e ambientes ocupacionais (Donaldson & Ko, 2010; Turner et al., 2002).

Neste sentido, a psicologia positiva direciona a compreensão e prioriza intervenções eficazes para o desenvolvimento pleno do ser humano, nas diversas atividades, inclusive no

trabalho (Allen & McCarthy, 2015). No contexto ocupacional propõe o aprofundamento de conceitos como otimismo, esperança, afeto positivo, inteligência emocional, enfrentamento eficaz, autoeficácia, estabelecimento de metas, relacionamentos prósperos e mudanças positivas (Allen & McCarthy, 2015; Gander et al, 2016; Henry, 2005; Sachau, 2007). Dentre as reações emocionais positivas amplamente pesquisadas pela psicologia positiva encontra-se a análise da satisfação no trabalho (Donaldson et al., 2019; Donaldson & Ko, 2010; Faragher et al., 2005; Turner et al., 2002). As pesquisas desenvolvidas nessa área consideram os impactos da satisfação na atividade profissional, os comportamentos que resultam em satisfação (Sirgy, 2019), assim como as intervenções que a promovam (Castro, 2019; Alex et al., 2010; Donaldson & Ko, 2010).

Algumas direções foram dadas por (Csikszentmihalyi, 2004) para o melhor aproveitamento das intervenções da psicologia positiva no ambiente de trabalho. A primeira é a maximização do atrativo das condições do ambiente de trabalho, seguida pelo desenvolvimento de estratégias para valorizar e dar significado ao trabalho e finalmente a contribuição na seleção e recompensa de indivíduos que encontram satisfação no trabalho, elevando positivamente a moral das organizações como um todo (Csikszentmihalyi, 2004).

A inspiração dos conceitos positivos aplicado as organizações e ao mundo moderno do trabalho surge sob diferentes definições, como por exemplo: psicologia positiva do trabalho, ambientes de trabalho positivos e organizações positivas (Donaldson & Ko, 2010; Fabio, 2017; Martin, 2005). De acordo com Donaldson e Ko (2010) uma denominação que parece agregar todas as anteriores é a de Psicologia Organizacional Positiva. Este ramo da psicologia, envolve ainda outros fluxos de pesquisa que são o comportamento organizacional positivo e o treino organizacional positivo (Donaldson & Ko, 2010).

Quanto ao comportamento ou atitude organizacional positiva alguns autores procuram analisar os determinantes de saúde e as mudanças de estados mentais promovidas pela satisfação do trabalho. Turner et al. (2002) defendem que os processos psicológicos positivos e os mecanismos que produzem resultados saudáveis, como satisfação no trabalho, aumentam os níveis de bem-estar psicológico e de segurança física. Estes níveis elevados fortalecem maior senso de autoeficácia, proatividade e oferecem outras oportunidades de crescimento.

Em uma meta análise objetivando analisar a relação entre satisfação no trabalho e bem estar subjetivo (conceito incluindo aspectos cognitivos, como a satisfação, e dimensões afetivas, como a felicidade, afeto positivo presente e ausência de afeto negativo) Bowling et al. (2010) descreve uma associação positiva significativa entre ambos. Após análise de 11 estudos, explorou estudos longitudinais e referiu a associação bidirecional entre os dois estados, com resultados sugerindo que o bem estar subjetivo tem contribuição mais forte para a satisfação no trabalho do que a relação inversa (Allen & McCarthy, 2015; Bowling et al., 2010).

No livro *Research Companion to Organizational Health Psychology*, Henry (2005) aborda a influência da psicologia positiva na mudança de perspectiva institucional, o papel do bem estar no trabalho e propõe intervenções institucionais. A autora argumenta que alicerçada na psicologia positiva a caminhada do trabalho pode se tornar uma importante avenida para a saúde. Segundo Henry (2005) determinadas situações de trabalho e lazer podem levar a um estado diferenciado da mente denominado *Flow*.

O estado de *Flow* se refere a um grande envolvimento com uma atividade, onde há uma fluidez das ações e ideias de tal forma que se pode perder inclusive a noção do tempo e nada mais parece importar. As pessoas se propõem a experiência, mesmo a um grande custo, pelo simples fato de fazê-lo, por ser extremamente agradável (Allen & McCarthy, 2015; Csikszentmihalyi, 2012; Nakamura & Csikszentmihalyi, 2014). E o trabalho, além de poder

proporcionar tal estado, é descrito como uma atividade promotora de identidade social, estruturadora do tempo, desenvolvedora de propósito coletivo e de relações e apoio social, sendo todas essas constituintes chave do bem-estar (Henry, 2005).

Na busca deste bem estar, Henry (2005) propõe intervenções institucionais em quatro esferas. A primeira seria no nível individual, relacionando-se a saúde psicológica dos funcionários, tendo como foco o fortalecimento da motivação e participação individuais. O investimento positivo no desenvolvimento de recursos pessoais como inteligência emocional, resiliência, confiança e perdão promoveriam a maturidade psicológica. Esta maturidade psicológica ao contribuir com relacionamentos mais saudáveis e produtivos geraria repercussões diretas na instituição (Fabio, 2017; Henry, 2005).

Quanto ao grupo as intervenções deveriam priorizar o crescimento da equipe. Henry (2005) sugere partir de um forte elemento de bem estar para o indivíduo que é o sentimento de pertencimento, para fortalecer a equipe. Defende os treinamentos em grupo, que além de promoverem o pensamento criativo, favorecem a identificação, aceitação e o trabalho com a diversidade. Outro ponto defendido é o ambiente de trabalho relacional civilizado. A autora argumenta que priorizando relacionamentos respeitosos, com prontidão relacional nas interações, se pode reduzir os conflitos organizacionais (Fabio, 2017; Henry, 2005).

Sobre as organizações, Henry (2005) defende que deve ser um lugar de trabalho eficiente, feliz e competitivo em relação ao mundo global do trabalho. Com um clima apoiador de relacionamentos positivos e de estilos de liderança capacitando funcionários por meio da autonomia e auto-organização. E quanto as questões inter organizacionais, chama a atenção para as relações entre instituições, no qual se deve priorizar o envolvimento da comunidade, com a promoção de parcerias (Fabio, 2017; Henry, 2005). Organizações saudáveis positivas buscam o

equilíbrio entre sua situação, o setor em que atuam e sua cultura, valorizando o bem-estar e a sustentabilidade (Fabio, 2017).

O treino organizacional positivo que tem seu foco justamente na avaliação das intervenções de psicologia positiva no trabalho (Donaldson & Ko, 2010). Em uma pesquisa recente, Donaldson et al. (2019) com o objetivo de expandir o trabalho de revisões anteriores e realizar uma meta-análise analisaram algumas destas intervenções. Foram examinados 22 artigos, analisando cinco intervenções psicológicas positivas no local de trabalho, dentre as quais as atitudes de intervenção objetivando o bem-estar dos funcionários.

Quanto aos resultados dessas intervenções, sobre a produtividade, Donaldson et al. (2019) descrevem um pequeno efeito positivo na melhoria dos resultados desejados no trabalho e um efeito de pequeno a moderado na redução dos resultados indesejáveis no trabalho. Entretanto sobre os efeitos das intervenções nas atitudes dos funcionários, os autores relatam melhora significativa no bem-estar e no envolvimento do trabalho. Tendo como reflexos a redução de absenteísmo e de intenções de rotatividade, com melhora na satisfação no trabalho (Donaldson et al., 2019). Reforçando a relação descrita na literatura entre satisfação no trabalho, baixa rotatividade e redução de níveis de absenteísmo (Chiat & Panatik, 2019).

A relação entre a psicologia positiva associada aos princípios propostos pela teoria da motivação e higiene podem promover ricas análises considerando pontos em comum entre as duas correntes teóricas. Alguns pontos em comum, que serão mais detalhados em seguida, são as intervenções no contexto organizacional, a dupla natureza defendida por ambas, o aprofundamento a partir da psicologia positiva na análise do impacto dos fatores de higiene e motivacionais na satisfação, e a permanência da satisfação no trabalho (Sachau, 2007, Allen & McCarthy, 2015; Fabio, 2017).

O desenvolvimento de uma consciência em contexto organizacional, realizando intervenções precocemente, em uma perspectiva primária preventiva para promover ambientes de trabalho saudáveis surge como ponto de convergência entre a psicologia positiva e a teoria de Herzberg (Sachau, 2007). Ambas apresentam como propostas uma intervenção mais eficaz a partir de suas análises e considerações.

Os princípios da psicologia positiva parecem também conversar com a estrutura oferecida pela teoria de motivação e higiene pois a teoria, apesar de geral, já destacava a dupla natureza da satisfação e insatisfação, motivação intrínseca e extrínseca e crescimento psicológico e prevenção da dor psicológica (Sachau, 2007). Estes dois lados também estão presentes na psicologia positiva, que surge na defesa dos aspectos positivos anteriormente postos de lado (Allen & McCarthy, 2015; Fabio, 2017).

A possibilidade de aprofundar a análise de variação da qualidade dos fatores motivacionais e de higiene, tem sido alvo de pesquisas da psicologia positiva. O interesse na compreensão da motivação intrínseca aplicada no trabalho, da sua relação com as recompensas e os impactos que promovem no ambiente profissional, assim como a influência do crescimento pessoal no processo laboral, parecem ser pontos de contribuição mútua (Sachau, 2007). Assim como as intervenções propostas para o crescimento individual e aprimoramento do ambiente de trabalho defendidas pelos dois modelos.

A descrição de Herzberg et al. (1959) quanto aos fatores de motivação e higiene, influenciando de maneira diferente ao longo do tempo o sentimento de satisfação, também parece ser fator de convergência com a psicologia positiva. Partindo deste foco, há uma direção para a pesquisa quanto aos tipos de intervenção mais eficazes no resultado da satisfação a longo prazo e na motivação intrínseca, que encontra forte fundamentação na psicologia positiva (Sachau, 2007).

Entretanto, tais conceitos precisarão ser aplicados a um tipo de trabalho específico, que é o serviço prestado, para contribuir com o objeto de estudo desta pesquisa que envolve o cuidar do outro. No tópico seguinte serão apresentados pontos importantes quanto ao trabalho de serviços prestados ao outro e estudos empíricos de análise da satisfação no trabalho em contextos profissionais que envolvam principalmente acompanhamento e saúde.

Satisfação no trabalho de serviços prestados (Cuidando do outro)

A compreensão da satisfação do trabalho implica no entendimento da dinâmica de diferentes tipos de trabalho. Ao analisar organizações complexas Perrow (1967) apresenta quatro classificações para o trabalho realizado, sendo 1) o rotineiro e 2) não rotineiro, relacionados ao número de exceções e possibilidade de análise ou não dos procedimentos aplicados. 03) o profissional, no qual a pesquisa de procedimentos não é lógica e com situações excepcionais restritas e 4) o qualificado, com alto grau de variabilidade, muitas situações excepcionais que demandam ações inovadoras. Segundo Lavarda e Lavarda (2016) os componentes do desenho do trabalho descritos por Perrow (1967) e o processo estratégico organizacional realizado em uma organização demandam diversos resultados o que implica em diferentes tipos de respostas que repercutem na satisfação profissional Martinez, 2003.

Ao analisar o impacto da satisfação profissional na qualidade de assistência em saúde, Sitta e Silva (2019) analisam 15 artigos de pesquisas realizadas no Brasil, com base na noção que a avaliação da qualidade da prestação de serviços deve considerar, além da qualidade da assistência prestada e os custos do atendimento, a satisfação do prestador dos cuidados. Concluíram, no estudo, que o sentimento de satisfação e realização implicará diretamente na qualidade de seu trabalho.

Em um estudo realizado com 450 comissários de bordo de uma grande companhia aérea global, Lee et al. (2012) objetivaram investigar a dimensão social como um fator que afeta a

satisfação no trabalho e a relação entre satisfação no trabalho e afetividade positiva. Em seus resultados descrevem quatro fatores impactando a satisfação: a dimensão social, o trabalho propriamente dito, as características organizacionais e o ambiente de trabalho. A dimensão social, se referia ao prestígio ocupacional, reputação organizacional e responsabilidade social corporativa. A afetividade e a emoção foram descritas como comportamentos que impactam diretamente no desempenho do trabalhador prestador de serviço ao público, cuja influência é observada nos resultados tanto a nível pessoal quanto institucional (Lee et al., 2012; Steinberg & Figart, 1999). Os resultados demonstraram também que a satisfação no trabalho experienciada pela equipe afetava significativamente sua afetividade positiva atendendo ao público de maneira mais acolhedora (Lee et al., 2012). O trabalho emocional identificado nos trabalhos de serviços prestados amplia a observação da satisfação que pode ser vista não só como resultado, mas também como determinante de comportamentos.

Ao se dedicar ao estudo sobre serviços prestados, o termo trabalho emocional foi apresentado por Hochschild (1983) no livro *The Managed Heart*. Este termo refere-se a atividades que envolvem a evocação e supressão de sentimentos mesmo quando o que se sente difere do trabalho, por exemplo ao lidar com uma situação desestabilizadora manter o controle e a calma respondendo de forma eficaz. A autora trata sobre apresentar o sentimento certo para o trabalho. Propõe ainda que além de realizar o trabalho físico e mental naturais de todas as atividades há uma habilidade crucial na atividade de prestação de serviços que seria a produção e o gerenciamento de sentimentos. Como exemplo de trabalho emocional descreve as atividades de professores e atendentes de casas de longa permanência.

Nos Estados Unidos Steinberg e Figart (1999) realizaram um estudo objetivando analisar o trabalho de Hochschild e avaliar as pesquisas sobre trabalho emocional, à época. Entre os resultados abordam a questão de que as reações ao desempenho do trabalho emocional pelos funcionários são variáveis. Sobre este aspecto referem dois pontos interessantes; primeiro, o

entrelaçamento forte entre o público e o privado, no momento em que atividades como o cuidar do outro passa a ser uma atividade profissional, cujo objetivo não é mais apenas atingir metas de produtos e serviços, mas também construir relacionamentos de trabalho eficazes e aceitáveis com o outro. O outro ponto abordado é como definir a remuneração adequada ou mesmo avaliar de forma eficaz as atividades que requerem o trabalho emocional. Steinberg e Figart (1999) com este estudo contribuíram com a discussão da relação entre desempenho e satisfação no trabalho, em especial de serviços prestados.

Em uma pesquisa sobre o impacto do trabalho emocional na satisfação no trabalho, Amy Wharton (1993) objetivou analisar os efeitos do trabalho emocional em profissionais da saúde e bancários. A pesquisa foi realizada com uso de questionários preenchidos por funcionários de duas companhias, um hospital e um banco, do noroeste do pacífico durante a primavera e o verão de 1989. Os questionários continham questões referentes ao trabalho e situações familiares, uma variedade de dimensões sociopsicológicas e características demográficas. Como resultado sugere que as consequências do desempenho do trabalho emocional variam para os trabalhadores, não havendo uniformidade negativa como sugeriam alguns relatos, mas que o nível de autonomia e envolvimento no trabalho eram condicionadores dos efeitos do trabalho emocional, assim como as habilidades de automonitoramento dos trabalhadores.

A autora ao discutir as condições sob as quais o trabalho emocional gera consequências sociopsicológicas negativas e positivas refere dois pontos. Inicialmente que consequências psicossociais negativas sob certas circunstâncias estão presentes, contudo, os empregos que exigem demandas emocionais também têm um efeito positivo no bem-estar dos trabalhadores (Wharton, 1993). Entre os trabalhos emocionais, no setor de serviços prestados identifica-se o acompanhamento e cuidado com o outro, relação essa que chamou a atenção de Herzberg et al (1959) como fator promotor de satisfação.

Atualmente a constatação de uma redução mundial crescente de busca profissional neste setor, principalmente quanto a assistência em saúde, tem levado a um aumento de pesquisas sobre satisfação do trabalho na área (Alzahrani & Hasan, 2019; Bloxsome et al., 2019; Holmberg et al., 2018; Lu et al., 2019). A análise da satisfação no trabalho nesta atividade pode gerar resultados que remetem aos comportamentos e relações promotores e/ou resultantes dessa satisfação (Wharton, 1993).

Um estudo com 1.779 auxiliares de enfermagem, de 72 casas de repouso de 5 estados norte-americanos, teve por objetivo examinar a relação entre a satisfação no trabalho dos auxiliares de enfermagem, sua intenção de sair e a rotatividade após 1 ano. A alta satisfação geral no trabalho foi associada à baixos índices de intenção em sair, pensar em procura de emprego, procurar emprego e rotatividade. Um ponto que chama atenção neste estudo são as altas pontuações na avaliação da qualidade do trabalho associadas à baixa rotatividade após 1 ano (Castle et al., 2007). Entretanto, além da baixa rotatividade como fator associado a satisfação surgem também as percepções individuais e relações como fatores importantes de serem observados, e para os quais a teoria dos dois fatores também descreve como significativos.

Na Polônia, Brayer & Marcinowicz (2018) realizaram uma pesquisa avaliando a satisfação no trabalho de seiscentos e oitenta e seis (686) enfermeiros com mestrado, com base na teoria de Herzberg et al (1959). Os autores observaram no estudo que os maiores índices de satisfação se associavam as relações com superiores diretos e outros enfermeiros. Classificações mais baixas foram atribuídas ao plano de pensão e a fatores relacionados à remuneração. Especificamente, o conteúdo do trabalho foi mencionado por um quarto dos participantes (24,77%) como fator promotor de satisfação. O estudo descreve também uma relação estatística significativa entre a classificação do trabalho e o nível de satisfação profissional. Refere também que os fatores que levaram à satisfação profissional correspondem aos fatores internos identificados por Herzberg et al. (1959).

Um estudo na Turquia, envolvendo 419 enfermeiros em um hospital universitário objetivou determinar a associação entre satisfação no trabalho e Burnout com as percepções de cuidados individualizados. Após a aplicação de formulários padronizados, o estudo concluiu que os enfermeiros com menor desgaste e maior satisfação no trabalho apresentaram maior percepção quanto a importância dos cuidados individualizados para com os pacientes e maior apoio a individualidade dos pacientes nos cuidados prestados (Danaci & Koç, 2020).

Uma revisão sistemática realizada na Arábia Saudita examinou o impacto da liderança transformacional na satisfação do trabalho de enfermeiros em um ambiente hospitalar. A análise de oito estudos, revelou que intervenções com a aplicação de liderança transformacional (que envolve as dimensões: influência idealizada, motivação inspiradora, estímulo intelectual e consideração individualizada) se correlacionaram positivamente com a satisfação no trabalho (Alzahrani & Hasan, 2019).

No Canadá, Boamah et al., (2018) conduziram um estudo utilizando uma amostra aleatória de 378 enfermeiros de cuidados intensivos. Seu objetivo foi investigar os efeitos da liderança transformacional para enfermeiros nos comportamentos, na satisfação no trabalho e nos resultados dos pacientes. Após a análise dos questionários aplicados observou-se que a intervenção da liderança transformacional teve forte influência positiva no fortalecimento do local de trabalho, com aumento da satisfação e redução de frequência de resultados adversos nos pacientes. Os resultados descritos nos dois estudos anteriores reforçam o impacto das relações e principalmente das intervenções na satisfação do trabalho de cuidados prestados.

Utilizando a teoria de dois fatores, foi realizado um estudo em Coimbatore, na Índia, com enfermeiros dos principais hospitais da cidade. O objetivo foi identificar que fatores influenciariam na satisfação do trabalho. Como resultado descreveram que a satisfação não foi associada a nenhum fator demográfico. Entretanto encontraram altas médias para os fatores de

higiene, confirmando não insatisfação, mas baixos índices dos fatores de motivação (Ranjithkumar & Supraja, 2019).

Um estudo sueco qualitativo, objetivou compreender a satisfação no trabalho com base na teoria de dois fatores. Foram aplicadas entrevistas com profissionais de enfermagem de saúde mental suecos realizando cuidados psiquiátricos de internação. Como resultado obtiveram-se três categorias principais relacionadas a satisfação neste contexto laboral. Dentre as categorias encontradas a primeira relacionou a percepção dos profissionais sobre as tarefas desempenhadas considerando sua importância, grau de significância e de exigências para sua realização. A segunda descreveu as relações com colegas e supervisores, considerando o apoio e seu valor no cotidiano. A terceira foi a maneira como os entrevistados experimentam sua vivência profissional como enfermeiros. As relações estabelecidas neste contexto de trabalho foram consideradas um importante fator de satisfação no trabalho (Holmberg et al., 2018).

Partindo da percepção de 26 cuidadores informais, por meio de um questionário semiestruturado, no extremo sul da Holanda, foi realizado um estudo (Prevo et al, 2017) cujo objetivo era explorar as opiniões, experiências e interpretações em relação à sobrecarga vivenciada pelos cuidadores quanto a prestação de cuidados. Neste estudo, os entrevistados indicaram que ter um bom relacionamento com o receptor do cuidado, experimentando efeitos positivos de prestação de cuidados e usando estratégias de enfrentamento reduziu a sobrecarga. Os 3 efeitos positivos relatados foram: a melhora de sua autoimagem, incluindo maior autoconfiança, autoconhecimento, empatia pelos outros e uma visão mais realista da vida. O segundo foi que o ato de cuidar deu sentido às suas vidas, na medida em que sentiam contribuir para a qualidade de vida de quem cuidavam. E finalmente, os entrevistados relataram melhor coesão social, muitas vezes mencionaram uma relação mais próxima com o receptor, familiares, amigos e / ou vizinhos, mas também apreciaram os novos contatos sociais que construíram através de suas tarefas de prestação de cuidados.

Considerando a realidade brasileira, um estudo realizado em Macapá, objetivou correlacionar os níveis de estresse ocupacional, satisfação no trabalho e qualidade de vida em trabalhadores de uma maternidade pública. Neste estudo 199 servidores públicos estaduais foram entrevistados. Com o emprego de quatro questionários, o sociodemográfico, o de Demanda-Controle-Suporte, o de Satisfação no Trabalho S20/23 e o de Qualidade de Vida da Organização Mundial de Saúde, na versão breve, buscou-se levantar dados quanto a saúde ocupacional e qualidade de vida dos funcionários. Os resultados sugeriram uma associação direta entre satisfação no trabalho e a percepção da qualidade de vida. Entretanto essa associação apresentou-se de maneira inversa ao se relacionar satisfação no trabalho e número de empregos ou exposição ao estresse ocupacional (Duarte, 2019).

Apesar da vasta pesquisa realizada sobre a satisfação no trabalho, pouco se encontrou quanto a essa satisfação na prestação de serviços de acompanhamento de pessoas com deficiência. Dados demográficos (IBGE 2010, Andrés, 2014) demonstram que mais de 20% da população brasileira tem alguma deficiência. Segundo dados do Fundo das Nações Unidas pela Infância (UNICEF, 2013), crianças com deficiência estão mais expostas a risco de sofrer violência do que seus pares sem deficiência. Quanto aos principais fatores causadores desta violência são descritos o estresse do cuidador, o alto índice de crianças com deficiência ainda colocadas sob cuidados institucionais e as limitações de comunicação normalmente presentes com a deficiência. Esses dados são relevantes ao chamarem a atenção para a importância da condição psicoemocional do cuidador e da institucionalização da pessoa com deficiência desde a infância.

Partindo de uma análise de 100 crianças ucranianas com idades entre quatro a oito anos de idade (39 criadas em instituição de acolhimento e 61 criadas em ambiente familiar), Barone et al. (2016) abordam aspectos importantes sobre a construção de vínculos dos acolhidos. Tendo como objetivo investigar o apego e deficiências cognitivas em crianças institucionalizadas, e a

relação destes resultados com duas variáveis ambientais: a duração da institucionalização e o desamparo do cuidador. Os resultados sugerem que a institucionalização por ser uma condição de negligência estrutural, aumenta o risco de comprometimento socio emocional e cognitivo das crianças, o estudo encontrou uma prevalência significativa de deficiências de inserção, com altas taxas de desorganização e padrões inseguros de apego, com alta representação de inabilidade de discriminação de amizade.

Barone et al (2016) considera que os profissionais de saúde muitas vezes carecem de informações sobre como apoiar as crianças e de como enfrentar condições de trabalho desafiadoras, resultando em um cuidado emocionalmente distante. Escores baixos para o desamparo dos cuidadores profissionais foram associados a melhores pontuações para dificuldade de discriminar amizade e o raciocínio não verbal em crianças institucionalizadas.

A carência de material teórico sobre a satisfação no trabalho associada a necessidade de aprimoramento de práticas e políticas públicas direcionadas para cuidadores e acolhidos visando a qualidade positiva do acompanhamento reforçou o interesse em aprofundar um estudo analisando esse cenário. Considerando o contexto exposto, esta pesquisa se propõe a descrever, analisar e compreender as percepções de satisfação no trabalho segundo profissionais que atuam como cuidadores de pessoas com deficiência em uma instituição de acolhimento brasileira baseada no enfoque da teoria de dois fatores e nos fundamentos da psicologia positiva.

MÉTODO

Referencial Metodológico

Esta é uma pesquisa exploratória com delineamento qualitativo. A pesquisa qualitativa ampara-se em princípios da não neutralidade do pesquisador, este estudo utilizou como referencial a teoria de motivação e higiene e os fundamentos da psicologia positiva.

Participantes

Participaram deste estudo 24 profissionais, aqui denominados cuidadores, sendo 16 técnicos de enfermagem e 08 educadores. Para seleção dos participantes os critérios de inclusão aplicados foram: disponibilidade para participar das entrevistas coletivas, cumprir turno de trabalho diurno e prestar assistência diária direta aos acolhidos. Como critério de exclusão foi adotado não fazer parte do quadro funcional da instituição.

Instrumentos

Um Inventário Sociodemográfico, ISD eletrônico, foi adaptado pela autora em software *HashData*, para coletar dados censitários e caracterizar os aspectos sociodemográficos dos cuidadores. O ISD era constituído de 35 itens, organizados em quatro categorias: informações da entrevista, composição familiar, identificação do cuidador e características socioeconômicas. Para facilitar a revelação das percepções adotadas no cotidiano pelos cuidadores, foi utilizada a técnica de entrevistas coletivas com a pergunta disparadora “O que você busca alcançar com seu trabalho com os acolhidos?”. Foram realizadas 11 sessões, com duração média de 30 minutos. E foi aplicado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

Ambiente de coleta

A coleta de dados aconteceu em uma instituição localizada na região norte do Brasil. O espaço acolhe em regime provisório, advindos de todo o estado, crianças e adolescentes com deficiências. Aproximadamente 70 % dos acolhidos é portador de deficiências múltiplas (visual, auditiva, mental e motora associadas), acompanhadas de complicações clínicas (insuficiência respiratória, infecções de repetição, deformidades ósseas, agitação psicomotora com auto/hetero agressividade). Tais quadros requerem cuidados terapêuticos diários, caracterizando uma atenção de alta complexidade, visto que a rotina desses abrigados envolve, muitas vezes, o uso de diversos medicamentos, alimentação enteral, auxílio respiratório via traqueostomia, manobras e procedimentos necessários às funções de eliminação.

Esta clientela é encaminhada através da Vara da Infância e Juventude ou Conselho Tutelar, que o fazem quando tem os seus direitos violados. O espaço se propõe a atender as necessidades biopsicossociais de cada acolhido. Para alcançar este fim, conta com uma estrutura clínico-administrativa que dá suporte para as ações terapêuticas, pedagógicas e sociais. Trata-se de um serviço de alta complexidade que integra ações de Fonoaudiologia, Fisioterapia Respiratória e Motora, Terapia Ocupacional, Pediatria, Neuropediatria, Nutrição, Enfermagem, Psicologia e Serviço Social.

O espaço é humanizado e foi reformado e adaptado para o atendimento desta clientela. Com espaços amplos, ventilados, coloridos, adaptados arquitetonicamente para o uso de cadeiras de rodas, banheiros adaptados, sem escadas, com portas largas (acima de 80 cm). São quatro quartos, um refeitório amplo com três mesas grandes e duas individuais, uma área de higiene coletiva, com pias, um jardim sensorial, uma piscina, cozinha, lavanderia, farmácia, posto de enfermagem, sala de enfermagem e salas de atendimentos para as especialidades.

Procedimento de Coleta

A presente pesquisa foi aprovada pelo Comitê do Núcleo de Medicina Tropical (NMT) da Universidade Federal do Pará (UFPA) CAAE 97382718.0.0000.5172. Contou com a participação dos cuidadores condicionada à assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Cada participante recebeu o Termo em duas vias, sendo-lhe entregue uma das cópias.

Após o convite e assinatura do TCLE, foi aplicado o instrumento ISD com os cuidadores, que o responderam individualmente utilizando o celular da pesquisadora. Na sequência, entrevistas coletivas eram organizadas com o mínimo de dois e o máximo de cinco cuidadores, sendo conduzidas pela pesquisadora e um psicólogo. Os encontros ocorreram em dias diferentes, durante o horário de permanência dos cuidadores na instituição, o que facilitou a homogeneidade no quesito formação.

A coleta de informações com os cuidadores aconteceu por meio das entrevistas, realizadas em uma sala da instituição, com condições adequadas de iluminação e infraestrutura, durante um horário organizado de forma a garantir não interrupções. As entrevistas iniciaram com a apresentação dos objetivos da pesquisa e dos procedimentos adotados. Em seguida, ocorreu a coleta dos depoimentos dos cuidadores a partir da pergunta disparadora, apresentada oralmente a todo o grupo: “O que você busca alcançar em seu trabalho com os acolhidos?”.

As entrevistas foram gravadas em dispositivo eletrônico, transcritas, organizadas e classificadas. Durante este processo foram identificados 54 relatos referentes a satisfação no trabalho.

Análise dos dados

Os dados censitários do Inventário Sociodemográfico (ISD) foram arquivados e analisados utilizando o software *HashData*, por meio da medida estatística de comparação de

frequências, com os percentuais obtidos com o próprio software (Lakatos & de Andrade Marconi, 1992). Os dados obtidos foram utilizados para complementação da análise qualitativa.

A transcrição das entrevistas foi organizada realizando-se uma classificação em categorias temáticas por duas pesquisadoras. Optou-se pela aplicação de Análise de Conteúdo (Bardin, 1991) associada com a aplicação do método de Reinert (1987) que propõe uma classificação hierárquica descendente. Esta análise é baseada na proximidade léxica e na ideia de que palavras usadas em contexto similar estão associadas ao mesmo mundo léxico e são parte de mundos mentais específicos ou sistemas de representação (Salviati, 2017).

As informações foram organizadas com apresentação em categorias temáticas identificadas e associadas aos recortes de discurso. Os dados foram organizados utilizando-se o programa Excel, em formato de tabela a partir do qual foram selecionadas duas categorias (ver figura 1). A satisfação experienciada individualmente que foi denominada satisfação consigo e a satisfação vivenciada nas relações e interações que foi classificada como a satisfação com o outro. A partir dos dados organizou-se nove subcategorias: quatro relacionadas a satisfação consigo e cinco relacionadas a satisfação com o outro e os respectivos recortes de discurso foram associados a cada uma.

Quanto a satisfação consigo quatro categorias foram encontradas: aprendizado pessoal (nove falas), doação (seis falas), prazer pessoal (três falas) e reconhecimento (duas falas). Quanto a satisfação com o outro as categorias identificadas foram a satisfação vivenciada na relação com o outro e descrita como prazer relacional (doze falas). A satisfação gerada pelas conquistas de aprendizagem alcançada pelos acolhidos e denominada aprendizado do outro (nove falas). A conquista de satisfação do outro gerando satisfação no cuidador e sendo descrita como prazer do outro (cinco falas). Incluindo ainda a satisfação com a mudança de condição

social do acolhido identificada como adoção (quatro falas) e o item descrito como expectativa de vida (uma fala).

Para a identificação dos cuidadores foram utilizados os códigos de cuidador 1, cuidador 2 e sucessivamente. Adicionalmente, ao lado do código foi incluído o tempo de trabalho deste cuidador na instituição.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os dados coletados com os 24 participantes podem ser observados na Tabela 1 que contém informações relativas à composição familiar, identificação, e características sociais e econômicas do cuidador.

Função	16 Téc. de Enfermagem	8 Educadores				
Idade	5 de 20 a 30	9 de 30 a 40	3 de 40 a 50	7 de 40 a 50		
Gênero	17 Feminino	7 Masculino				
Pcd na família	7 Sim	17 Não				
Situação conjugal	9 Casado	11 Solteiro	3 União estável	1 Divorciado		
Anos de estudo	8 – 12 a 13 anos	7 - 14 anos	4 – 15 a 16 anos	3 – 17 a 18 anos	1-24 anos	1 N.D.
Curso superior	3 Sim	16 Não	2 Cursando	2 Parou	1 N.D.	
Religião	1 Agnóstico	13 Católica	7 Evangélica	1 Adventista	1 Não possui	1 N.D.
Moradia	6 Casa alugada	2 Casa Cedida	16 Própria			
Renda mensal individual	2 - 1 Sal..Min.	20-1 a 2 Sal. Mín.	1- 2 a 3 Sal. Mín.	1 - 3 a 5 Sal. Mín.		
Per capita familiar	15 de R\$ 0-500	5 -R\$500 a 1000	2- R\$1000 a 1500	1- R1500 a 2000		

Tabela 1 – Resultados do ISD. A nota ND equivale a não declarado enquanto Sal. Mín. a salário mínimo.

Do total de cuidadores, 65% eram técnicos de enfermagem; 74% do sexo feminino; 96% não eram cuidadores de pessoas com deficiência (PCD) fora da instituição estudada; 30% tinham pessoas com deficiência na família e, dentre estes, a deficiência mais citada foi a intelectual. 45,9% eram solteiros, 37,5% casados, 12,5% em união estável e 4,9% divorciados. Todos tinham ensino médio completo e 30% com curso superior; 70% com moradia própria e 96% moravam em casa de alvenaria; 50% com 5 até mais de 7 cômodos; o transporte coletivo era o mais utilizado; 83% com renda pessoal mensal entre 1 e 2 salários mínimos e 62,5% com renda per capita familiar mensal entre R\$ 0 a R\$ 500 (Tabela 1).

Analisando os dados apresentados no ISD observa-se uma possível relação entre as características sociais encontradas e a satisfação como uma manifestação presente, que parecem confirmar a análise apresentada por Maslow (1981) ao tratar da teoria da hierarquia das

necessidades. Os números elevados, aproximadamente 80%, contando com moradia própria, em alvenaria, com rua asfaltada e uso de transporte público, levam a considerar que uma parcela significativa do grupo possui uma condição de infraestrutura habitacional mínima satisfatória. Dados que podem ser relacionados a homeostase e segurança (Martinez, 2003). É importante reforçar que nesta análise não se realizou a avaliação da qualidade dos itens descritos.

Um outro aspecto que parece dialogar com a análise apresentada por Martinez (2003) e Maslow (1981) é que 62% do grupo apresenta uma renda per capita familiar de até R\$ 500, condição distante da média per capita do estado, que segundo o (IBGE, 2019) era de R\$ 807. Com uma renda per capita abaixo da média, trabalhando com uma clientela com uma condição de vida vulnerável e delicada quanto a condição de saúde física e familiar a categoria satisfação esteve presente em todas as entrevistas. Ponto que pode ser relacionado a integração social e a estima (Maslow,1981).

Outro aspecto que pode ser observado, ainda considerando o ISD é a experiência familiar de 30% dos participantes com pessoas com deficiência em suas famílias. A relação cuidador criança não está isenta da influência da condição familiar do grupo de cuidadores, posto que sua proximidade o torna referência para o acolhido. Neste sentido é importante considerar os aspectos de trabalho emocional descritos por (Steinberg & Figart, 1999). Ao tratar da relação entre público e privado na atividade de serviços prestados, a experiência familiar com um público apresentando as mesmas características pode ser um facilitador para contribuir na construção de relacionamentos de trabalho eficazes e aceitáveis com o outro (Sitta & Silva; 2019, Blake et al; 2019, Holmberg et al; 2018 e Prevo et al, 2017).

A influência recíproca da relação cuidador-acolhido é evidenciada nos dados das entrevistas. Observou-se nos discursos dos participantes referência a uma satisfação pessoal, descrita como satisfação consigo, assim como a descrição de uma satisfação gerada pelo outro.

Ambas, tendo por base as relações vivenciadas por cuidador e acolhido, dialogam tanto com a teoria de dois fatores ao referir as relações com o outro como fonte de satisfação (Herzberg et al., 1959; Holmberg et al., 2018). Quanto com a psicologia positiva ao definir como objetivo a melhora da vida de todas as pessoas (Seligman et al., 2005) e o fortalecimento de instituições saudáveis, com processos psicológicos positivos aumentando os níveis de bem estar (Allen & McCarthy, 2015; Gander et al, 2019; Warren et al, 2019; Fabio, 2017; Sachau, 2007; Turner et al., 2002).

A função exercida parece ser outro ponto importante a ser considerado, pois segundo a literatura, as profissões responsáveis pelos cuidados com o outro tem a satisfação com o trabalho como um resultado presente em função das interações que a mesma promove (Holmberg et al., 2018; Castle et al., 2007; Herzberg et al., 1959). Ao considerar as categorias intrínseca e extrínseca apresentadas por Herzberg (1959) é natural um paralelo com as descrições de satisfação consigo e com o outro realizadas neste trabalho. Entretanto, por compreender que foi realizada a análise de um tipo específico de trabalho, com o oferecimento de um serviço, optou-se por manter a classificação apresentada.



Figura 1 – Resultado Entrevista

Satisfação consigo

Aprendizado Pessoal

A categoria mais abordada quanto a satisfação consigo se referiu ao aprendizado pessoal, com nove falas, e é exemplificada com alguns recortes a seguir:

“A gente entra aqui de um jeito... Não tem como sair do mesmo jeito, jamais... a gente aprende muito aqui com eles. Isso é um fato.” (Cuidador 1/ 3 anos na instituição).

“A gente só tende a crescer aqui dentro, espiritualmente... ninguém vem para cá, trabalhar aqui, e sai uma pessoa ruim, não... essa pessoa que trabalhou aqui, que já saiu, com certeza ela saiu melhor do que ela entrou...” (Cuidador 2/ 9 anos na instituição).

Nas falas acima observa-se a satisfação descrita por meio da percepção de mudanças pessoais, do desenvolvimento individual, espiritual e da aquisição de conhecimentos do cuidador. Todas as descrições apresentadas se referiam ao aprendizado do cuidador. Entretanto identificou-se que as relações com os acolhidos aparecem na base deste aprimoramento pessoal que causa satisfação. Acordando com a literatura, a satisfação descrita na categoria aprendizagem pessoal reflete sua influência reverberada no desenvolvimento do cuidador, gerando impactos em sua vida pessoal, familiar e social (Prevo et al, 2017; Martinez, 2003; Demerouti et al., 2001; Locke, 1969; Locke & Latham, 1990).

Os dados corroboram o descrito por Blake et al (2019) da relação entre o trabalho significativo e seus resultados, com a satisfação neste caso sendo descrita como resultado. Bem como a significação do trabalho e sua valorização pelo indivíduo processo defendido pela psicologia positiva como importante fator de elevação positiva da moral institucional (Fabio,2017; Csikszentmihalyi, 2004).

Ao se analisar os dados tendo como base a teoria de motivação e higiene observa-se que a possibilidade descrita como crescimento pessoal está relacionada ao fator possibilidade de crescimento. Além de se referir ao desenvolvimento pessoal quanto a aquisição de habilidades profissionais (Alshmemri et al., 2017), inclui também o avanço em suas próprias habilidades e em sua profissão (Herzberg et al., 1959). Os relatos referem aquisição e desenvolvimento de habilidades relacionadas a aspectos pessoais, com descrição de mudanças envolvendo evidências de possibilidades efetivas de crescimento.

Doação

A categoria doação surgiu como o segundo assunto mais abordado, com seis falas.

“então quando eu venho para cá eu tô alegre, eu tô feliz, porque eu tô vindo, tipo assim dar alguma coisa de mim, a gente não sabe explicar, mas eu tô dando alguma coisa de mim, né?” (Cuidador 3/ 10 anos na instituição).

A fala acima faz referência a uma energia, força ou sentimento oferecido ao outro, em alguns casos descrito como uma necessidade pessoal de doar-se e remete a uma sensação de bem-estar referida na literatura. Neste contexto reforça a relação entre satisfação no trabalho e bem estar subjetivo descrita por Bowling et al. (2010) reportando a sensação de bem-estar relacionado a entrega ao outro. Esta ação gera um sentimento positivo de realização que resulta em satisfação.

Outros sentimentos como alegria e ânimo crescente no trabalho também foram mencionados como resultantes desse processo. As experiências vivenciadas e avaliadas positivamente pelos cuidadores caracterizam seu trabalho como significativo e valoroso, reportando ao conceito de saúde mental positiva demonstrado por Sirgy (2019).

Prazer Pessoal

O prazer pessoal, surgiu como o terceiro assunto mais abordado, com três falas:

“Eu venho para cá fazer aquilo que eu gosto, eu venho fazer aquilo que me dá prazer ...”

(Cuidador 3 / 10 anos na instituição).

“Hoje eu me sinto feliz, fazendo o que eu faço,” (Cuidador 4/ 10 anos na instituição).

O relato refere-se à satisfação com a atividade profissional. Csikszentmihalyi (2012), considera o conceito de *Flow* para se referir a fluidez de ações e ideias quando há forte envolvimento com a atividade. Quanto ao prazer pessoal as motivações, envolvidas com a ação de cuidado com o outro são colocadas em evidência nos discursos e remetem aos fatores de motivação apresentados por (Herzberg et al., 1959), nas categorias de trabalho em si, responsabilidade e a autoridade em relação ao trabalho. O trabalho em si relacionado a tarefa realizada ou o fazer propriamente dito, que envolve os aspectos criativos da própria tarefa. A responsabilidade estando relacionada à obtenção de satisfação ao receber a responsabilidade e a liberdade de tomar decisões quanto a sua atividade.

Reconhecimento

O quarto assunto mais abordado foi o descrito como reconhecimento e contou com duas falas:

“Eu me sinto muito valorizada” (Cuidador 5/ 5 anos na instituição).

“- Ah..., mas parabéns pelo trabalho de vocês. - Eu digo: Obrigada.” (Cuidador 6/ 2 anos na instituição).

Observa-se nas falas referência a sensação de satisfação experienciada a partir do reconhecimento e valorização por terceiros do trabalho realizado junto aos acolhidos. Remetendo a influência da rede de apoio social no bem-estar psicológico, aqui identificado a partir do valor dado ao cuidador e sua percepção sobre isso.

O reconhecimento profissional é descrito também como um fator de motivação segundo Herzberg (Alshmemri et al, 2017). Que descreve o reconhecimento positivo como os elogios e recompensas recebidas por alcançarem metas ou produzirem um trabalho de alta qualidade. É interessante observar que no contexto referido os elogios recebidos pelos profissionais não são originados pela instituição empregadora ou pelos acolhidos, mas de terceiros (sociedade em geral) que reconhecem a qualidade do serviço prestado gerando satisfação nos cuidadores. Remete ao conceito de dimensão social (Lee et al., 2012; Steinberg & Figart, 1999), ao se referir ao prestígio ocupacional, observando a influência no desempenho pessoal da afetividade e emoção experimentados pelos cuidadores.

Satisfação com o outro

Prazer Relacional

A categoria denominada prazer relacional surgiu como a sensação prazerosa mais referida quanto a satisfação com o outro, contando com doze falas.

“mas tudo isso é recompensado pelo prazer de cuidar delas” (Cuidador 2/10 anos de instituição).

“São guerreiros, eles, a vida é... não foi justa no começo... mas nunca, nunca, nem por isso eles deixam de sorrir, nem por isso eles estão ali, cara triste, a gente chega aqui eles sempre estão rindo, tem o afeto, tem o acolhimento, a gente se sente bem” (Cuidador 7 / 4 anos de instituição).

Descrita como resultante das interações com o outro por meio dos cuidados prestados. A alegria observada no outro, a satisfação demonstrada pelo acolhido com o cuidador e a forma de enfrentamento das diversas situações apesar da conjuntura de vulnerabilidade que foram vivenciadas pelos acolhidos são apresentadas como elementos fortemente desenvolvedores de aprendizagem para os cuidadores.

O relacionamento interpessoal está aqui apresentado como gerador de satisfação e confirmando o apresentado por Herzberg (1959) na teoria de motivação e higiene. Alguns fatores de motivação podem ser também relacionados, pois a interação com o outro acaba por ter como resultante possibilidades de crescimento pessoal (fator de motivação). Outros dois pontos que parecem contribuir fortemente para a satisfação expressa neste contexto são: o papel dado ao acolhido e a demonstração de afeto do mesmo pelo cuidador como fortes reforçadores de recompensa.

Os trechos de discursos como “tudo isso é recompensado pelo prazer de cuidar delas” corroboram também os resultados apresentados por Lee et al (2012), de que a afetividade e a emoção, assim como a satisfação no trabalho experienciada pela equipe impactarão no desempenho pessoal e os achados de Sirgy (2019), ao destacar o papel do bem estar social experienciado nas interações individuais ou comunitárias.

Aprendizado do Outro

É a segunda categoria da satisfação com o outro, com nove falas:

“Eu falo tanto financeiramente, quanto isso é gratificante, é bom, e é difícil? é difícil. E assim eu vejo o Beltrano_4 quando eu cheguei não imaginaria... Que ele ia continuar urinando, ia continuar se defecando nas calças, hoje não. A gente leva ele ao banheiro, ele faz xixi, volta, ele faz, ele mesmo” (Cuidador 8 / 1 ano de instituição).

“Eles se expressarem dizendo que está gostando já é muita coisa. Já deixa a gente bem”
(Cuidador 9 / 3 anos de instituição).

Refere-se à satisfação profissional que emerge da percepção nos cuidadores quanto a superação pelos acolhidos de seus limites físicos, atitudinais assim como as habilidades identificadas e desenvolvidas ao longo do tempo pelo outro.

As possibilidades de crescimento são o fator de motivação da teoria de Herzberg (1969) que melhor descreve essa sub categoria. De fato, falar de crescimento pessoal como fonte de satisfação no contexto de acolhimento a crianças com deficiência implica em ampliar o foco e considerar este crescimento pessoal não apenas do cuidador, mas também do acolhido. Neste sentido, o crescimento, o aprendizado do acolhido constitui uma importante fonte de satisfação profissional,

Prazer do outro

Uma terceira categoria foi o prazer do outro promovendo a satisfação no cuidador, e contou com cinco falas.

“Ele gosta, são coisas assim que a gente gosta, mas para ele é muito melhor, ele gosta de uma piscina, de um banho, às vezes a banheira, não sei o que causa, aí às vezes ele chora muito ou ele gosta de se divertir” (Cuidador 8/ 1 ano na instituição).

“porque aí a gente vai ser recompensado, porque a gente vai ver a criança cada vez melhor a gente vai ver até um sorriso a Beltrana 6, os meninos... Beltrano 1 de vez em quando tá sorrindo... são coisas que se não fizer direitinho, eles não vão ter esse sorriso para mostrar para gente, entende? então é isso que eu acho, tem que trabalhar com carinho” (Cuidador 5/ 4 anos na instituição).

As falas apresentadas envolveram a percepção dos cuidadores sobre o prazer do acolhido com relação a alegria que estes demonstram na realização de atividades ou de comportamentos, principalmente o sorriso. Ao que parece, tais resultados são avaliados pelos cuidadores como a satisfação do acolhido gerando satisfação no cuidador.

Esta satisfação parece estar relacionada ao empenho em melhorar a vida do acolhido o que segundo Sirgy (2019) contribui com o bem estar social não apenas de quem recebe os cuidados, mas também de quem o oferece. Portanto, o serviço prestado pelo cuidador que gera bem estar no acolhido impacta na satisfação profissional (Danaci & Koç, 2020).

A satisfação do acolhido gerando a satisfação do cuidador, parece estar associada ao reconhecimento do trabalho bem-sucedido (Lee et al., 2012; Steinberg & Figart, 1999). Outra associação utilizando-se a teoria de motivação é quanto ao avanço. Entretanto, reforça-se que nos discursos analisados a satisfação descrita é relacionada ao desenvolvimento e avanço do outro, um ponto que pode ser mais aprofundado em outras pesquisas.

Adoção

Este é o quarto ponto apresentado como gerador de satisfação com o outro e contou com quatro falas.

“Sinceramente, eu fico muito feliz, quando alguém é adotado, mas muito feliz,”
(Cuidador 7 / 3 anos de instituição).

“que a gente jamais imaginava que aquelas crianças seriam adotadas e, graças a Deus, foram e tão bem, graças a Deus, em família” (Cuidador 10/ 13 anos na instituição).

“Chegou mais além e encontrou uma família pra ele. E isso faz muito bem pra gente e pra todos” (Cuidador 11/12 anos de instituição).

As falas referem-se ao retorno ou ingresso dos acolhidos a uma família (seja de origem, extensiva ou adotiva), reportando satisfação gerada com a mudança de condição social vivenciada pelos acolhidos.

Tal categoria parece englobar vários fatores da teoria de motivação pois identifica-se aspectos de avanço, do trabalho em si, as possibilidades de crescimento, a responsabilidade, o reconhecimento e a realização. Remete também aos resultados descritos por Henry (2005) que refere a atividade como promotora de identidade social e desenvolvedora de propósito coletivo e de relações e apoio social. Revela a satisfação ao se atingir a meta do acolhimento institucional que é o retorno da criança para a família (Fabio, 2017). Remetendo aos resultados de estudos que abordam a atividade profissional significativa, ou seja, aquela que comporta ações com valores relevantes para a existência do trabalhador (Blake et al, 2019).

Expectativa de vida

A expectativa de vida é o último ponto descrito como fonte de satisfação, e apesar de ter apenas uma fala, tem caráter significativo considerando que se referiu a preservação e continuidade da vida do outro.

“Esquece aquela perspectiva, a perspectiva que deram foi de 15 anos, mas a criança vai viver 20, a 25... então isso é muito satisfatório para a gente, porque com certeza a gente tá cuidando bem, a gente tá dando nosso melhor e é isso que a gente quer, então isso é gratificante... Então a nossa perspectiva é que, eles fiquem bem. Entendeu? É por esse caminho...” (Cuidador 4/ 8 anos na instituição).

Ao ingressar no serviço de acolhimento, em função do quadro clínico delicado e/ou complicado apresentado por alguns acolhidos com deficiência os prognósticos de vida podem ser curtos, sendo tal situação comum. A superação destas projeções com o prolongamento da

vida do acolhido em muitos anos é apresentado também como fonte de satisfação para os cuidadores. A garantia da sobrevivência do outro surge então como um ponto fortalecedor da experiência de satisfação do cuidador.

Parece estar relacionado a uma conquista realizada com dificuldade podendo referir-se ao fator trabalho em si, descrito na teoria de motivação (Herzberg, 1969). Os dados apresentados nesta categoria espelham uma experiência significativa que reúne aspectos da self (crescimento pessoal e autovalorização) e aspectos orientados ao outro (ajuda prestada e contribuição para um bem maior) cuja associação acaba por resultar em reflexos sociais. Estes resultados dialogam com pesquisas que associam o trabalho significativo com propósito coletivo, relações e apoio social (Sirgy, 2019; Blake et al, 2019). Um tópico de aprofundamento necessário em futuras pesquisas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A satisfação envolvendo aspectos individuais (aprendizado pessoal, doação, prazer pessoal e reconhecimento) e aspectos sociais (prazer relacional, aprendizado do outro, prazer do outro, adoção e expectativa de vida) que emergiram nas entrevistas, tem como base as interações com o acolhido. Os objetivos de descrever e analisar as percepções de satisfação no trabalho segundo cuidadores de pessoas com deficiência foram alcançados. As construções de satisfação vão sendo sedimentadas ou ressignificadas na relação com o outro e repercutindo tanto individual quanto socialmente.

Como fator limitador deste estudo destaca-se o tempo de coleta dos dados. Considerando que estudos que investigam o desenvolvimento das pessoas devem assumir necessariamente um desenho longitudinal, uma vez que as relações, que constituem os propulsores do desenvolvimento humano, se processam ao longo do tempo.

A título de sugestão para futuras pesquisas propõe-se um estudo misto, com a combinação de métodos quantitativo e qualitativo, bem como estudos com configuração longitudinal. Outra sugestão interessante seria comparar dados de percepção de satisfação com dados de observação com vistas a verificar a relação existente entre percepção de satisfação e prática profissional.

Os resultados alcançados com esta pesquisa promoveram discussões e reorganizações de intervenções com a equipe da instituição onde foi realizado o estudo viabilizando aprimorar a satisfação do cuidador e uma prática assistencial mais positiva.

Para finalizar, considerando as dificuldades ora impostas ao panorama mundial, em virtude da situação de pandemia, e os desafios que ainda serão enfrentados pela sociedade como um todo. As repercussões diretas que emergem nas relações profissionais, e reforçando a necessidade de um aprofundamento no entendimento da satisfação no trabalho, esta pesquisa

colabora para o aprimoramento de práticas e da qualidade profissional em atividades de serviços prestados e acompanhamento de vulneráveis.

[Digite aqui]

REFERÊNCIAS

- Alex M. Wood, A. W. G., Jeffrey J. Froh. (2010). Gratitude and well-being: A review and theoretical integration. *Clinical Psychology Review*, 30(7), 890–905. <<https://doi.org/10.16/j.cpr.2010.03.005>>
- Allen, M. S. & McCarthy, P. J. (2015). Be happy in your work: the role of positive psychology in working with change and performance. *Journal of Change Management*.
- Alshmemri, M., Shahwan-Akl, L. & Maude, P. (2017). Herzberg's Two-Factor Theory. *Life Science Journal*, 14(5), 12–16.
- Alzahrani, S. & Hasan, A. A. (2019). Transformational Leadership Style on Nursing Job Satisfaction Amongst Nurses in Hospital Settings: Findings From Systematic Review. *Global Journal of Health Science*.
- Andrés, A. (2014). Pessoas com deficiência nos censos populacionais e educação inclusiva. Brasília: Consultoria Legislativa. Retirado de <<http://bd.camara.leg.br/bd/handle/bdcamara/19479>>
- Bardin, L. (1991). *Análisis de contenido* (E. AKAL, Ed.). Ediciones AKAL.
- Barone, L., Dellagiulia, A.; & Lionetti F. (2016) When the Primary Caregiver is Missing: Investigating Proximal and Distal Variables Involved in Institutionalised Children's Adjustment. *Child Abuse Review*, 25. 454-468.< <https://doi: 10.1002/car.2365>>
- Blake, .A. A., Cassondra, B., Harley, S.M. & Louys, T. (2019), Outcomes of Meaningful Work: A Meta-Analysis. *Journal. of Managements. Studies*, 56: 500-528. <<https://doi:10.1111/joms.12406>>
- Bloxsome, D., Ireson, D., Doleman, G. & Bayes, S. (2019). Factors associated with midwives' job satisfaction and intention to stay in the profession: An integrative review. *Journal of*

Clinical Nursing, 28(3-4), <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1111/jocn.14651>, 386–399.

<<https://doi.org/10.1111/jocn.14651>>

Boamah, S. A., Laschinger, H. K. [, Wong, C. & Clarke, S. (2018). Effect of transformational leadership on job satisfaction and patient safety outcomes. *Nursing Outlook*, 66(2), 180–189.

<<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.outlook.2017.10.004>>

Bowling, N. A., Eschleman, K. J. & Wang, Q. (2010). A meta-analytic examination of the relationship between job satisfaction and subjective well-being. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83, 915–934.

Brayer, A. & Marcinowicz, L. (2018). Job satisfaction of nurses with master of nursing degrees in Poland: quantitative and qualitative analysis. *BMC Health Services Research*, 18.

Brown, L. J., Potter, J. F. & Foster, B. G. (1990). Caregiver Burden Should Be Evaluated During Geriatric Assessment. *Journal of the American Geriatrics Society*, 38(4), 455–460.

<<https://doi.org/10.1111/j.1532-5415.1990.tb03545.x>>

Castle, N. G., Engberg, J., Anderson, R. & Men, A. (2007). Job Satisfaction of Nurse Aides in Nursing Homes: Intent to Leave and Turnover. *The Gerontologist*, 47(2), 193–204.

<<https://doi.org/10.1093/geront/47.2.193>>

Castro, E. M. (2019). Influência da psicologia positiva na gestão de pessoas: uma aproximação. *Gestão, Inovação e Empreendedorismo*, 121–129.

Chiat, L. C. & Panatik, S. A. (2019). Perceptions of Employee Turnover Intention by Herzberg's

Motivation-Hygiene Theory: A Systematic Literature Review. *Journal of Research in Psychology*, 1(2), 10–15.

- Çitçi, S.H. & Begen, N. (2019). Macroeconomic conditions at workforce entry and job satisfaction, *International Journal of Manpower*, 40(5), 879-893.
<<https://doi.org/10.1108/IJM-02-2018-0048>>
- Crespo, M. & Rivas, M. T. (2015). La evaluación de la carga del cuidador: una revisión más allá de la escala de Zarit. *Clínica y Salud*, 26(1), 9–15. <<https://doi.org/10.1016/j.clysa.2014.07.002>>
- Csikszentmihalyi, M. (2012). *Flow* (E. do Kindle., Ed.; 2008^a ed., Vol. Edição do Kindle). HarperCollins e-book.
- Csikszentmihalyi, M. (2004). *Good Business: Leadership, Flow, and the Making of Meaning*. Penguin.
- Danaci, E. & Koç, Z. (2020). The association of job satisfaction and burnout with individualized care perceptions in nurses [PMID: 30966862]. *Nursing Ethics*, 27(1), 301–315. <<https://doi.org/10.1177/0969733019836151>>
- Dejours, C. & Abdoucheli, E. (1990). Le concept de psychopathologie du travail. *Prevenir*, 20(1), 127–151.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F. & Schaufeli, W. B. (2001). The job demandsresources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499–512.
- Diniz, M. A. A., de Souza Melo, B. R., Neri, K. H., Casemiro, F. G., Figueiredo, L. C., de Oliveira Gaioli, C. C. L. & Gratão, A. C. M. (2018,). Estudo comparativo entre cuidadores formais e informais de idosos. *Ciência & Saúde Coletiva*, 23(11), 3789–3798.
<<https://doi.org/10.1590/1413-812320182311.16932016>>
- Donaldson, S. I., Lee, J. Y. & Donaldson, S. I. (2019). The Effectiveness of Positive Psychology Interventions in the Workplace: A Theory-Driven Evaluation Approach. *Theoretical Approaches to Multi-Cultural Positive Psychological Interventions*.

- Donaldson, S. I. & Ko, I. (2010). Positive organizational psychology, behavior, and scholarship: A review of the emerging literature and evidence base. *The Journal of Positive Psychology*, 5(3), 177–191.
- Duarte, M. S. M. (2019). *Correlação entre estresse ocupacional, satisfação no trabalho e Qualidade de vida em trabalhadores de maternidade pública* (dissertação de mestrado). Universidade Federal do Amapá.
- Fabio, A. D. (2017). Positive Healthy Organizations: Promoting Well-Being, Meaningfulness, and Sustainability in Organizations. *Frontiers in Psychology*, 8(1938), 1–6.
- Faragher, E. B., Cass, M. & Cooper, C. L. (2005). The relationship between job satisfaction and health: a meta-analysis. *Occupational and Environmental Medicine*, 62(2), <https://oem.bmj.com/content/62/2/105.full.pdf>, 105–112. <<https://doi.org/10.1136/oem.2002.006734>>
- Gander, F., Proyer R.T. & Ruch W. (2016). Positive Psychology Interventions Addressing Pleasure, Engagement, Meaning, Positive Relationships, and Accomplishment Increase Well-Being and Ameliorate Depressive Symptoms: A Randomized, Placebo-Controlled Online Study. *Frontiers in Psychology*, 7(686),1-12.
- Henry, J. (2005). The healthy organization. Em A.-S. G. Antoniou & C. L. Cooper (Ed.). Edward Elgar Publishing Limited.
- Herzberg, F. & Margaret W, M. (1980). Monitoring Orthodox Job Enrichment. Em O. of the Assistant Secretary of Defense (Ed.). Manpower, Reserve Affairs; Logistics Department of Defense.
- Herzberg, F., Mausner, B. & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work* (T. F. Group, ~ Ed.). John Wiley & Sons, Inc.

-
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart Commercialization of Human Feeling* (T. R. of the University of California, Ed.). University of California Press.
- Holmberg, C., Caro, J. & Sobis, I. (2018). Job satisfaction among Swedish mental health nursing personnel: Revisiting the two-factor theory. *International Journal of Mental Health Nursing*, 27(2), <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1111/inm.12339>, 581–592.
<<https://doi.org/10.1111/inm.12339>>
- Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. Harper.
- Hoppock, R. (1937). Job satisfaction of psychologists. *Journal of Applied Psychology*, 21(3), 300.
- House, R. J. & Wigdor, L. A. (1967). Herzberg's dual-factor theory of job satisfaction and motivation: A review of the evidence and a criticism. *Personnel psychology*, 20(4), 369– 390.
- IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2019). *Cidades e Estados* [Rendimento mensal domiciliar per capita]. Rendimento mensal domiciliar per capita.
<<https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/pa.html>>
- IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2010), **Censo Demográfico 2010: Características gerais da população, religião e pessoas com deficiência**. Acessado <https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2010/caracteristicas_religiao_d_eficiencia/caracteristicas_religiao_deficiencia_tab_xls.shtm>
- Lakatos, E. M. & de Andrade Marconi, M. (1992). *Metodologia do trabalho Científico* (A. S. A., Ed.; 4ª ed.). Atlas.
- Lavarda, R. A. B. & Lavarda, C. E. F. (2016). Gestão do trabalho: desenho organizacional, processo estratégico e tipos de trabalho. *Cadernos EBAPE.BR*, 14, 293–309.

<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S167939512016000200293&nrm=iso>

- Lee, C., An, M. & Noh, Y. (2012). The Social Dimension of Service Workers' Job Satisfaction: The Perspective of Flight Attendants. *Journal of Service Science and Management*.
- Locke, E. A. (1969). What is Job Satisfaction ? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4, 309–336.
- Locke, E. A. & Latham, G. P. (1990). Work Motivation and Satisfaction: Light at the End of the Tunnel. *Psychological Science*, 1(4), <https://doi.org/10.1111/j.1467-9280.1990.tb00207.x>, 240–246. <<https://doi.org/10.1111/j.1467-9280.1990.tb00207.x>>
- Lu, H., Zhaoa, Y. & Whileb, A. (2019). Job satisfaction among hospital nurses: A literature review. *International Journal of Nursing Studies*, 94, 21–31.
- Malinovsky, M. R. & Barry, J. R. (1965). Determinants of work attitudes. *Journal of Applied Psychology*, 49(6), 446–451.
- Martin, A. J. (2005). The Role of Positive Psychology in Enhancing Satisfaction, Motivation, and Productivity in the Workplace. *Journal of Organizational Behavior Management*, 24(1-2), https://doi.org/10.1300/J075v24n01_07, 113–133. <https://doi.org/10.1300/J075v24n01_07>
- Martinez. (2003). Satisfação e saúde no trabalho – aspectos conceituais e metodológicos. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 6, 59–78.
- Maslow, A. (1981). *Motivation and Personality*. Harper & Row. <<https://books.google.com.br/books?id=DVmxDwAAQBAJ>>
- Morin, E. & Piattelli-Palmarini, M. (1983). La unidad del hombre como fundamento y aproximación Inter disciplinaria, Em *Interdisciplinarietà y ciencias humanas*. Tecnos.

-
- Nakamura, J. & Csikszentmihalyi, M. (2014). The concept of Flow. Em M. Csikszentmihalyi (Ed.). Springer Dordrecht Heidelberg.
- Palacios, K. E. P. & Andrade, J. E. B. (2005). O efeito da interdependência na satisfação de equipes de trabalho: um estudo multinível. *Revista de Administração Contemporânea*, 9, 57–78.
<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S141565552005000300004&nrm=iso>
>
- Pang, D. & Ruch, W. (2019). Fusing character strengths and mindfulness interventions: Benefits for job satisfaction and performance. *Journal of Occupational Health Psychology*, 24(1), 150–162. <<https://doi.org/10.1037/ocp0000144>>
- Pawelski, J. O. (2016). Defining the ‘positive’ in positive psychology: Part I. A descriptive analysis. *The Journal of Positive Psychology*, 11(4), 339–356. <<https://doi.org/10.1080/17439760.2015.1137627>>
- Perrow, C. (1967). A Framework for the Comparative Analysis of Organizations. *American Sociological Review*, 32(2), 194–208.
- Prevo, L., Linssen, E., Hajema, K., Kremers, S., Crutzen, R. & Schneider, F. (2017) Exploring Informal Caregivers’ Views on Their Perceived Burden. *Home Health Care Management & Practice*, 30(2). 47–53. <<https://doi.org/10.1177/1084822317746958>>
- Ranjithkumar, M. S. & Supraja, P. (2019). A study on job satisfaction of health care employees of Coimbatore (With reference to Herzberg’s two factor theory). *The research journal of social sciences*, 10(2), 232–239.
- Reinert, M. (1987). Classification descendante hiérarchique et analyse lexicale par contexte: application au corpus des poésies d’Arthur Rimbaud. *Bulletin de méthodologie sociologique*; 13(1):53-90.

-
- Sachau, D. A. (2007). Resurrecting the Motivation-Hygiene Theory: Herzberg and the Positive Psychology Movement. *Human Resource Development Review*, 6(4), 377–393.
- Salviati, M. E. (2017). *Manual do Aplicativo Iramuteq* (versão 0.7 Alpha 2 e R Versão 3.2.3). Manual do Aplicativo Iramuteq compilação, organização e notas.
- Scarpello, V. & Campbell, J. P. (1983). Job satisfaction and the fit between individual needs and organizational rewards. *Journal of Occupational Psychology*, 56(4), 315–328.
<<https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1983.tb00138.x>>
- Seligman, M. E. P. & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction. *American Psychologist*, 55.
- Seligman, M. E. P., Steen, T. A., Park, N. & Peterson, C. (2005). Positive Psychology Progress: Empirical Validation of Interventions. *American Psychologist*, 60, 410–421. <<https://doi.org/10.1037/0003-066X.60.5.410>>
- Sirgy, M. J. (2019). Positive balance: a hierarchical perspective of positive mental health. *Quality of Life Research*; 16:1-10.
- Sitta, V. d. P. & Silva, G. P. (2019). O impacto da satisfação profissional na qualidade da assistência. *Anais do Encontro Nacional de Pós-graduação*, 3(1), 164–168.
- Steinberg, R. J. & Figart, D. M. (1999). Emotional Labor Since The Managed Heart. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561, 8–26.
- Turner, N., Barling, J. & Zacharatos, A. (2002). *Positive Psychology at Work*. Oxford University Press.
- UNICEF -Fundo das Nações Unidas para a Infância (2013). Crianças com deficiência: Situação mundial da infância. Retirado de www.unicef.org/sowc2013.

-
- Warren, M. A., Donaldson, S. I., Lee, J. Y. & Donaldson, S. I. (2019). Reinvigorating Research on Gender in the Workplace Using a Positive Work and Organizations Perspective*. *International Journal of Management Reviews*, 21(4), 498–518. <<https://doi.org/10.1111/ijmr.12206>>
- Wharton, A. S. (1993). The Affective Consequences of Service Work: Managing Emotions on the Job. *Work and Occupations*, 20(2), <https://doi.org/10.1177/0730888493020002004>, 205–232. <<https://doi.org/10.1177/0730888493020002004>>
- Yusoff, W. F. W. & Idris, T. S. K. M. T. M. (2013). Herzberg's Two Factors Theory on work~ motivation: Does its work for todays environment? *Global Journal of Commerce & Management Perspective*, 2(5), 18–22.
- Zhao, Y., Richardson, A., Poyser, C. et al. (2019). Shift work and mental health: a systematic review and meta-analysis. *International Archives off Occupational and Environmental Health* 92, 763–793. <<https://doi.org/10.1007/s00420-019-01434-3>>

[Digite aqui]



APÊNDICE A

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ

NÚCLEO DE TEORIA E PESQUISA DO COMPORTAMENTO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM
TEORIA E PESQUISA DO COMPORTAMENTO LABORATÓRIO DE ECOLOGIA DO
DESENVOLVIMENTO

Adaptado pela pesquisadora (2018) Anexo A.

Inventário Bio sociodemográfico– para cuidadores. Somente aplicar com o cuidador.

I. INFORMAÇÕES SOBRE O ATENDIMENTO

1. Aplicador: _____ 2. Data ____/____/____
3. Questionário respondido por cuidador/turno: (1) manhã (2) tarde (3) noturno.
4. contato _____

II. COMPOSIÇÃO FAMILIAR DO CUIDADOR (INCLUI-SE FILHOS, FILHAS, ESPOSA, IRMÃOS, PAIS E OUTROS MORANDO NA CASA)

Nº	Nome	Idade	Gênero	Grau de parentesco	Coabita	
					S	N
1						
2						
3						
4						
5						

III. IDENTIFICAÇÃO DO CUIDADOR

1. Nome: _____
Função: _____
Idade: _____ Gênero: () Masculino () Feminino
É cuidador externo de pessoa com deficiência? (1) Sim. Que deficiência? _____
Vínculo: _____ (2) Não
Tem pessoas com deficiência na família? (1) Sim Que deficiência? _____
Vínculo: _____ (2) Não

Situação conjugal: (1) casado (2) divorciado (3) viúvo (4) solteiro (5) União estável

Quantos anos de estudo você tem? _____(anos)

Houve repetência em alguma série? (1) Sim (2) Não

Qual ou quais? _____

Possui curso superior? (1) Sim (2) Não

Qual ou quais? _____

Outra ocupação/local: _____

Naturalidade (estado): _____

Cidade onde mora: _____

Religião: _____

Etnia auto relatada: _____

IV. CARACTERÍSTICAS SÓCIOECONÔMICAS 1-. Moradia: (1) Casa própria. Como adquiriu? _____(2) casa alugada (3) casa cedida (4) outros: _____

2. Tipo de construção: (1) Alvenaria (2) Madeira (3) Barro (4) Mista (5) Material reaproveitado (6) Outros _____

3. Tipo de piso: (1) madeira (2) lajota (3) cimento (4) barro/terra

4. Nº de cômodos: _____ Quais: _____

5. Tem banheiro interno? (1) sim (2) não

6. Equipamentos e móveis: (1) Geladeira (2) Televisão (3) Rádio (4) Telefone fixo (5) Telefone celular (6) Microcomputador (7) Microcomputador com acesso à internet (8) Motocicleta para uso particular (9) automóvel para uso particular

7. Características da rua: (1) asfalto (2) terra batida (3) paralelepípedo

8. Veículo utilizado para transporte: (1) coletivo (2) motocicleta (3) carro (4) bicicleta

(5) van (6) barco (7) Outros.: _____

9. Energia elétrica: (1) sim (2) não

10. Abastecimento de água: (1) rede geral (2) poço artesiano (3) poço (4) rio/nascente

11. A Água de consumo recebe algum tipo de tratamento? (1) Sim. Qual? _____ 2) Não

12. Há coleta de lixo domiciliar: (1) Sim (2) Não

13. Renda pessoal mensal: (1) sem rendimento (2) até 1 salário mínimo (3) mais de um a dois salários mínimos (4) mais de dois a três salários mínimos (5) mais de 3 a 5 salários mínimos (6) mais de 5 a 10 salários mínimos (7) mais de 10 a 20 salários mínimos (8) mais de 20 salários mínimos

14. Qual sua contribuição mensal para a renda familiar?

15. Renda Familiar Mensal Total: () sem rendimento () até 1 salário mínimo () mais de um a dois salários mínimos () mais de dois a três salários mínimos () mais de 3 a 5 salários mínimos () mais de 5 a 10 salários mínimos () mais de 10 a 20 salários mínimos () mais de 20 salários mínimos



APÊNDICE B

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ

NUCLEO DE TEORIA E PESQUISA DO COMPORTAMENTO

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Este é um convite para a pessoa em acolhimento institucional, sob sua responsabilidade, participar da pesquisa intitulada **“ECOLOGIA DO DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA EM CONTEXTO DE ACOLHIMENTO: HABILIDADES COGNITIVAS E AUTONOMIA”**.

Nesta pesquisa pretendemos investigar o desenvolvimento de pessoas com deficiência em contexto de acolhimento institucional, focando em suas habilidades cognitivas, suas características sócio demográficas bem como seu nível de autonomia a partir de um inventário de avaliação pediátrica de incapacidade, o PEDI, de um teste psicológico de avaliação da inteligência, o SON-R 6-40 e ainda um inventário sociodemográfico aplicado com cuidadores e pessoas acolhidas. O motivo que nos leva a estudar a evolução dessas variáveis relacionando com o desenvolvimento é justificado pelo entendimento de que as mesmas são pontos importantes no contexto de acolhimento institucional uma vez que o conhecimento acerca das habilidades cognitivas e limitações de pessoas em situação de acolhimento pode ser um importante instrumento na promoção e estimulação de autonomia e do desenvolvimento de forma ampla das pessoas no referido espaço.

Para esta pesquisa, adotaremos os seguintes procedimentos: Aplicação do Instrumento de Avaliação Psicológica SON-R 6-40 que consiste em um teste composto de quatro subtestes, Analogias, Mosaicos, Categoria, Padrões, com intuito de avaliar a inteligência fluida de pessoas entre seis e 40 anos de idade. Aplicação do Inventário de Avaliação Pediátrica de Incapacidade, um instrumento de avaliação infantil que considera três aspectos: habilidades funcionais, assistência do cuidador e modificações, e cada aspecto analisa três áreas, habilidades funcionais, mobilidade e funções sociais, e cujo objetivo é informar sobre o desempenho funcional. Aplicação do Inventário sociodemográfico. E participação, com a gravação de áudio, de sessões em roda de conversa sobre a temática da pesquisa, com a técnica da pergunta disparadora. Dentre os prováveis benefícios da pesquisa está a satisfação de contribuir para o conhecimento científico sobre o desenvolvimento humano e também para o desenvolvimento de instrumentos de avaliação adaptados para a realidade brasileira, contribuindo ainda para gerar conhecimento e apresentar sugestões de estratégias para intervenções assertivas das equipes multidisciplinares que prestam atendimento ao público alvo da pesquisa. Os riscos da participação são mínimos e estão relacionados com o cansaço e ansiedade naturais durante a realização do teste.

Para participar deste estudo, o (a) Sr.(a) nem a pessoa avaliada terá nenhum custo, nem receberá qualquer vantagem financeira. O (A) Sr. (a) terá o esclarecimento sobre o estudo em

qualquer aspecto que desejar e estará livre para autorizar a participação ou recusá-la, assim como a anuência da pessoa em avaliação. Poderá retirar seu consentimento ou interromper a participação a qualquer momento. A participação é voluntária e a recusa em participar não acarretará qualquer penalidade. O pesquisador tratará a sua identidade e das pessoas em avaliação com padrões profissionais de sigilo. Os resultados da pesquisa estarão a sua disposição quando finalizada.

Os participantes não serão identificados em nenhuma publicação que possa resultar.

Este termo de consentimento encontra-se impresso em duas vias originais, sendo que uma será arquivada pelo pesquisador responsável, no Laboratório de Ecologia do Desenvolvimento pertencente ao Núcleo de Teoria e Pesquisa do Comportamento da Universidade Federal do Pará, e, a outra, será fornecida ao Sr.(a). Os dados e instrumentos utilizados na pesquisa ficarão arquivados com o pesquisador responsável por um período de 5 (cinco) anos, e após esse tempo serão destruídos. Os pesquisadores tratarão a sua identidade com padrões profissionais de sigilo, atendendo à legislação brasileira (Resolução Nº 466/12 do Conselho Nacional de Saúde), utilizando as informações somente para os fins acadêmicos e científicos.

CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Eu, _____, declaro que fui informado (a) dos objetivos da pesquisa **“ECOLOGIA DO DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA EM CONTEXTO DE ACOLHIMENTO: HABILIDADES COGNITIVAS E AUTONOMIA”** de maneira clara e detalhada e esclareci minhas dúvidas. Sei que a qualquer momento poderei solicitar novas informações e modificar minha decisão de autorizar a participação se assim o desejar.

Declaro que concordo com a minha participação na pesquisa. Recebi uma via original deste termo de consentimento livre e esclarecido e me foi dada a oportunidade de ler e esclarecer as minhas dúvidas.

Belém, _____ de _____, 20__.

Assinatura do Participante

Assinatura do (a) Pesquisador (a)

Prof. Dr. Fernando Augusto Ramos Pontes

Assinatura do (a) Coordenador Geral e Orientador(a)

Nome da Coordenadora Geral e Orientadora

FERNANDO AUGUSTO RAMOS PONTES

Endereço: Rua Augusto Correa, 01

Guamá.

CEP: 66075110 / Belém – PA

Fone: (91) 8809-8179

E-mail:

farp1304@gmail.com