

SATISFAÇÃO NO TRABALHO DE CUIDADORES DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Kelly Vale Pinheiro¹

Simone Souza da Costa Silva²

Fernando Augusto Ramos Pontes³

Camila Carvalho Ramos⁴

Marcelo Medeiros⁵

RESUMO

A qualidade de cuidados prestados às pessoas em situação de vulnerabilidade, em especial com deficiência e em serviços de acolhimento, associada à crescente redução mundial 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 social e demográfico e 11 entrevistas coletivas, foram coletadas informações sobre fatores promotores de satisfação de um grupo de cuidadores de pessoas com deficiência em acolhimento institucional. Com a 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, considerando que as relações, constituintes propulsoras do desenvolvimento humano, processam-se ao longo do tempo.

Palavras-chave: Satisfação no trabalho. Cuidadores. Pessoas com deficiência.

ABSTRACT

The quality of care provided to people in vulnerable situations, especially those with disabilities and in shelters, along with the global decline in professional engagement in healthcare, impacts the perception caregivers have of their job satisfaction. This research aims to describe the job satisfaction perceptions of caregivers of people with disabilities in Brazilian care, using Herzberg's theory and the principles of positive psychology as frameworks. By using a socio-demographic inventory and 11 collective interviews, information was gathered on factors that promote satisfaction from caregivers of people with disabilities in institutional care. Through content analysis and the Reinert method, two categories emerged: self-satisfaction and satisfaction with the others. Satisfaction involving individual aspects (personal learning, donation, personal pleasure, and recognition) and social aspects (relational pleasure, learning from others, other's pleasure, adoption, and life expectancy) is based on interactions with those

1 Terapeuta Ocupacional, Mestre em Teoria e Pesquisa do Comportamento UFPA, Doutoranda em Terapia Ocupacional UFSCar.

2 Doutora em Psicologia pela Universidade de Brasília, Docente da Universidade Federal do Pará.

3 Doutor em Psicologia pela Universidade de São Paulo, Docente da Universidade Federal do Pará.

4 Doutora em Psicologia pela Universidade Federal do Pará, Docente da Universidade Federal do Pará.

5 Doutorado em Enfermagem pela Universidade de São Paulo, Docente da Universidade Federal de Goiás.

in care. The lack of a longitudinal design is a limitation of this study, thus indicating directions for future research, considering that relationships, which are the driving forces behind human development, evolve over time.

Keywords: Job satisfaction. Caregivers. People with disabilities.

INTRODUÇÃO

A satisfação na realização de ações humanas ganha cada vez mais força como objeto de investigação tanto no âmbito pessoal, quanto no coletivo (Pang; Ruch, 2019; Diniz, et al., 2018; Morin; Palmarini, 1983; Castro, 2019) e em diversas áreas, como saúde, educação e trabalho (Diniz et al., 2018; Alshmemri; Shahwan-Akl; Maude, 2017; Crespo; Rivas, 2015).

Compreender a satisfação no trabalho abrange analisar os fatores promotores e os seus efeitos (Alshmemri; Shahwan-Akl; Maude, 2017). A análise dos fatores promotores envolve desde variáveis sociodemográficas (Hoppock, 1935) e hierarquia de necessidades (Maslow, 1981), até condições de trabalho (Çitçi; Begen, 2019) e intervenções de liderança transformacional (Alzahrani; Hasan, 2019; Boamah et al., 2018). A análise dos efeitos da satisfação evidencia as suas implicações em termos sociais, institucionais e individuais (Prevo et al., 2017; Herzberg; Mausner; Snyderman, 1959). Destaca-se, nesse sentido, a rotatividade (Chiat; Panatik, 2019; Donaldson; Donaldson, 2019), a qualidade do serviço prestado (Prevo et al., 2017; Sitta; Silva, 2019) e a saúde do trabalhador (Zhao et al., 2019; Blake; Batz-Barbarich, Sterling; Tay, 2019).

Duas abordagens têm se mostrado eficazes em pesquisas de satisfação no trabalho em momentos distintos. Tradicionalmente, há a teoria dos dois fatores, também conhecida como teoria de motivação e higiene ou, simplesmente, teoria de Herzberg (1959), contribuindo com os conceitos de motivação e higiene. Mais recentemente, a psicologia positiva tem auxiliado em pesquisas sobre a dinâmica das organizações, lançando uma nova abordagem à percepção dos profissionais sobre a satisfação no ambiente de trabalho (Donaldson; Donaldson, 2019).

A teoria de dois fatores e a psicologia positiva

A teoria de dois fatores defende um paradigma bidimensional influenciando a satisfação e a insatisfação no trabalho. Herzberg et al. (1959) descreveram 14 categorias, organizadas em dois grupos de fatores e relacionadas aos impactos da satisfação no trabalho. Os fatores de motivação, na dimensão intrínseca, operam no aumento e melhora da satisfação no trabalho e compreendem as categorias que incluem o avanço, o trabalho em si, as possibilidades de crescimento, a responsabilidade, o reconhecimento e a realização (Chiat; Panatik, 2019; Herzberg; Mausner; Snyderman, 1959). Já os fatores de higiene, na dimensão extrínseca, operam na redução da insatisfação no trabalho e contemplam o relacionamento interpessoal, os fatores de vida pessoal, o salário, as políticas e administração, supervisão, status, segurança e condições

de trabalho (Alshmemri; Shahwan-Akl; Maude, 2017; Herzberg; Mausner; Snyderman, 1959). A teoria de dois fatores ainda é uma das mais utilizadas em estudos sobre prestação de serviços e cuidados com o outro (Chiat; Panatik, 2019; Holmberg; Caro; Sobis, 2018; Alshmemri; Shahwan-Akl; Maude, 2017).

No entanto, para alguns teóricos (Donaldson; Donaldson, 2019; Mudrak et al., 2017; Gander; Proyer; Ruch, 2016), como aqueles que adotam a psicologia positiva, a teoria dos dois fatores apresenta lacunas ao desconsiderar outros fatores. A psicologia positiva estuda o funcionamento ideal do ser humano, procurando entender tanto fatores que o impedem quanto os que o facilitam (Allen; Mccarthy, 2015). No contexto do trabalho, propõe-se o aprofundamento de conceitos como otimismo, esperança, afeto positivo, inteligência emocional, enfrentamento eficaz, autoeficácia, bem-estar, estabelecimento de metas, relacionamentos prósperos e mudanças positivas (Sirgy, 2019; Donaldson; Donaldson, 2019; Gander; Proyer; Ruch, 2016; Allen; Mccarthy, 2015; Bowling; Eschleman; Wang, 2010). Além disso, são investigados efeitos de comportamentos e de intervenções eficazes relacionadas à satisfação (Castro, 2019; Warren et al., 2019; Mudrak, et al., 2017; Di Fabio, 2017).

A psicologia positiva defende que os processos e os mecanismos que produzem resultados positivos e saudáveis, como satisfação no trabalho, aumentam os níveis de bem-estar psicológico e de segurança física (Warren et al., 2019; Di Fabio, 2017; Csikszentmihalyi, 2004). Esses níveis elevados fortalecem o senso de autoeficácia, proatividade, equilíbrio e oferecem maiores oportunidades de crescimento individual e social (Allen; Mccarthy, 2015; Sirgy, 2019).

A relação entre psicologia positiva, associada aos princípios propostos pela teoria de motivação e higiene, pode promover ricas análises, considerando os seus pontos em comum.

Dentre esses pontos, destacam-se as intervenções no contexto organizacional, viabilizando satisfação, a dupla natureza de fatores promotores defendida por ambas, o aprofundamento de análises acerca dos fatores de higiene e motivacionais a partir da psicologia positiva e pesquisas longitudinais sobre satisfação (Di Fabio, 2017; Allen; Mccarthy, 2015).

À despeito da base teórica adotada, a análise da satisfação no trabalho implica também o entendimento da dinâmica de diferentes tipos de trabalho, gerando diferentes resultados de satisfação (Zhao et al., 2019; Lavarda; Lavarda, 2016). Esse entendimento é igualmente verdadeiro quando o objeto de análise é a satisfação no trabalho em contextos profissionais que envolvem, principalmente, acompanhamento e saúde (Vainiere et al., 2019; Sirgy, 2019).

1.1 Satisfação no trabalho de serviços prestados - Cuidando do outro

Estudos demonstram (Sitta; Silva, 2019; Blake et al., 2019; Mikkelsen; Olsen, 2017) que o sentimento de satisfação e realização gera implicações na qualidade do serviço prestado. Nesse sentido, afetividade e emoção são comportamentos que podem gerar respostas mais acolhedoras ou não no atendimento. O trabalho emocional, relacionado a habilidade de produção e gerenciamento de sentimentos, eleva a condição da satisfação de simples resultado para de-

terminante de comportamentos (Steinberg; Figart, 1999). O nível de autonomia do trabalhador, de envolvimento no trabalho e das habilidades de automonitoramento funciona como condicionador dos efeitos do trabalho emocional no acompanhamento e cuidado com o outro (Blake et al., 2019).

A assistência em saúde tem sido objeto de interesse cada vez menos frequente de jovens que estão em processo de inserção e formação profissionalizante, o que tem contribuído com o aumento de pesquisas nessa área (Alzahrani; Hasan, 2019; Bloxsome et al., 2019; Vainiere et al., 2019; Holmberg; Caro; Sobis, 2018). A análise da satisfação no trabalho nesta atividade pode gerar resultados que remetem aos comportamentos e relações promotoras, resultantes ou comprometedoras dessa satisfação, permitindo uma intervenção mais eficaz de manutenção de oferta desses serviços (Vainiere et al., 2019; Bloxsome et al., 2019).

Na prestação de cuidados, as relações construídas, seja com o recebedor de cuidados (Holmberg; Caro; Sobis, 2018; Sitta; Silva, 2019), seja com os seus pares (Alzahrani; Hasan, 2019), surgem como fator fortemente relacionado aos índices de satisfação. Do mesmo modo, a classificação do trabalho (Holmberg; Caro; Sobis, 2018) , as percepções individuais

(Prevo et al., 2017; Holmberg; Caro; Sobis, 2018), as intervenções (Alzahrani; Hasan, 2019; Boamah et al., 2018) e a percepção da qualidade de vida (Duarte, 2019) geram impacto direto na satisfação de atividades de serviços prestados.

Apesar da vasta pesquisa sobre satisfação no trabalho, observa-se uma lacuna quando se trata da satisfação profissional na prestação de serviços a pessoas com deficiência, embora dados demográficos demonstrem que mais de 20% da população brasileira tenha alguma deficiência (Andrés, 2014).

Segundo o Fundo das Nações Unidas para a Infância (2013), crianças com deficiência estão mais expostas aos riscos de sofrer violência do que os seus pares sem deficiência. O estresse do cuidador e as limitações de comunicação, normalmente presentes na deficiência, constituem fatores causadores dessa violência. Esse dado é importante, uma vez que é com essa demanda que o profissional que cuida de crianças com deficiência em contexto de acolhimento precisará dar conta no seu dia a dia profissional. Nesse sentido, a presente pesquisa se propõe a descrever e analisar as percepções de satisfação no trabalho, segundo profissionais que atuam como cuidadores de pessoas com deficiência em uma instituição de acolhimento, baseada no enfoque da teoria de Herzberg (1959) e nos fundamentos da psicologia positiva.

METODOLOGIA

Referencial metodológico

Esta é uma pesquisa exploratória com delineamento qualitativo, que utilizou como referencial teórico a teoria de dois fatores e os fundamentos da psicologia positiva.

Participantes

Participaram deste estudo 24 profissionais, aqui denominados cuidadores, sendo 16 técnicos de enfermagem e oito educadores. Para a seleção dos participantes, foram utilizados os seguintes critérios de inclusão: 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 pelas autoras 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. Foi aplicado, ainda, o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

Ambiente de Coleta

A coleta de dados foi realizada em uma instituição de acolhimento, 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 e agitação psicomotora com auto/hetero agressividade).

A instituição, que realiza um serviço de alta complexidade, conta com uma estrutura clínico-administrativa que integra ações multidisciplinares. As suas atividades são desenvolvidas em um espaço amplo, ventilado, colorido e arquitetonicamente adaptado para pessoas com deficiência. São quatro quartos, um refeitório amplo com três mesas grandes, duas individuais e área com pias para higiene coletiva. Há um jardim sensorial, uma piscina, uma cozinha, uma lavanderia, uma farmácia, um posto de enfermagem, uma sala de enfermagem e salas de atendimento para cada especialidade.

Procedimento de Coleta

A presente pesquisa foi aprovada pelo Comitê do Núcleo de Medicina Tropical (NMT), da Universidade Federal do Pará (UFPA), CAAE 97382718.00000.5172. O estudo contou com

a participação dos cuidadores, condicionado à assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Cada participante recebeu o Termo em duas vias, sendo 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 pelas 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 à satisfação no trabalho.

Análise dos dados

Os dados censitários do Inventário Sociodemográfico (ISD) foram arquivados e analisados utilizando o software HashData, pela medida estatística de comparação de frequências, com os percentuais obtidos com o próprio software (Lakatos; Marconi, 1992). Esses dados foram utilizados para complementação da análise qualitativa.

A transcrição das entrevistas foi organizada realizando-se uma classificação em categorias temáticas por duas pesquisadoras independentes. Optou-se pela aplicação da Análise de Conteúdo de Bardin (1991) associada ao método de Reinert (1987), que propõe uma classificação hierárquica descendente. Essa 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 coletadas nas entrevistas foram organizadas 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. A satisfação consigo contém quatro categorias internas (aprendizado pessoal, doação, prazer pessoal e reconhecimento) e a satisfação com o outro, com cinco categorias internas (prazer relacional, aprendizado do outro, prazer do outro, adoção e expectativa de vida). Para a identificação dos participantes, foram utilizados os códigos de cuidador 1, cuidador 2 e, assim, sucessivamente. Ao lado do código de cada cuidador, foi incluído o tempo de trabalho 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.

Tabela 1: Resultados do ISD.

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. Min.	1 - 2 a 3 Sal. Min.	1 - 3 a 5 Sal. Min.		
Per capita familiar	15 de R\$ 0-500	5 - R\$500 a 1000	2 - R\$1000 a 1500	1 - R1500 a 2000		

Nota: a nota ND equivale a não declarado, enquanto Sal. Min. a salário-mínimo

Fonte: Autor (2019)

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 esses, a deficiência mais citada foi a intelectual. Um total de 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).

Aproximadamente 80% dos participantes contavam com moradia própria, em alvenaria, com rua asfaltada e uso de transporte público, revelando uma parcela significativa com infraestrutura habitacional mínima satisfatória. 62% do grupo apresentou renda mínima per capita familiar satisfatória de até R\$ 500, apesar de distante da média do estado, que segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2019) era de R\$ 807,00. Esses dados corroboram com a literatura, que relaciona satisfação à atendimento de necessidades hierárquicas (Maslow, 1981).

Com uma renda per capita abaixo da média, trabalhando com uma clientela com uma condição de vida vulnerável e delicada, quanto à saúde física e situação familiar, a categoria satisfação esteve presente em todas as entrevistas. Esse dado pode ser relacionado a integração social e estima (Maslow, 1981), bem como a convivência familiar dos cuidadores com pessoas com deficiência, presente em 30% dos participantes. Segundo a literatura, as atividades de cuidados com o outro podem ser fonte de satisfação com o trabalho em função das interações que promove (Sitta; Silva, 2019; Blake et al., 2019; Holmberg; Caro; Sobis, 2018; Prevo et al., 2017).

Os dados qualitativos obtidos com a aplicação de entrevistas coletivas foram organizados nas categorias satisfação consigo e satisfação com o outro. A observação do conteúdo dessas categorias revela que ambas têm por base as relações vivenciadas pelo cuidador/acolhido e remetem à influência recíproca dessa interação. Eles dialogam tanto com a teoria de Herzberg (1959), ao referir as relações com o outro como fonte de satisfação (Holmberg; Caro; Sobis, 2018; Herzberg; Mausner; Snyderman, 1959), quanto com a psicologia positiva, ao definir como objetivo o funcionamento ideal do ser humano (Allen; Mccarthy, 2015) e o fortalecimento de instituições saudáveis. Processos psicológicos positivos aumentam os níveis de bem-estar e de segurança física (Sirgy, 2019; Donaldson & Donaldson, 2019; Warren et al., 2019; Di Fabio, 2017; Gander; Proyer; Ruch, 2016; Allen; Mccarthy, 2015), tal como pode ser observado na descrição detalhada da Figura 1.

Figura 1: Resultado Entrevista



Fonte: Autor (2019)

Ao observar a figura anterior identificam-se as seguintes categorias de satisfação consigo e com o outro respectivamente:

a) Quanto ao aprendizado pessoal: de acordo com os dados levantados, esta categoria interna, com nove falas, foi relacionada à satisfação consigo diante de aquisições e desenvolvimento de habilidades traduzidas em aprendizagem pessoal. A pesquisa refletiu a influência da satisfação no desenvolvimento do cuidador, com impactos em sua vida pessoal, familiar e social (Prevo et al., 2017), como observado na fala: “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). Os dados corroboram com Blake et al. (2019), ao estabelecer relação entre o trabalho significativo e os seus resultados. Nesse sentido, processos de transformação e conquistas pessoais, alcançados com o trabalho realizado, são reconhecidos como positivos e geram satisfação. Essa significação do trabalho e a sua valorização pelo indivíduo é considerada pela psicologia positiva como fator de elevação positiva da moral e eficácia institucional (Di Fabio, 2017; Csikszentmihalyi, 2004), que reverbera na satisfação individual. Adicionalmente, observa-se a possibilidade de crescimento, tal como apontado na teoria de Herzberg (1959), uma vez que se refere ao desenvolvimento pessoal com a aquisição de habilidades profissionais (Alshmemri; Shahwan-Akl; Maude, 2017), incluindo também o avanço nas suas próprias habilidades e na sua profissão (Herzberg; Mausner; Snyderman, 1959);

b) Doação: as seis falas aqui categorizadas foram relacionadas à satisfação consigo, pois se remetem a processos satisfatórios resultantes do engajamento pessoal e reforçam a relação entre satisfação no trabalho e bem-estar subjetivo, descrita por Bowling et al. (2010). As análises revelaram a sensação de bem-estar relacionada à satisfação com a vida, à felicidade e aos afetos positivos, reforçando engajamento pessoal. Isso pode ser observado na seguinte fala: “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). Sentimentos como alegria e ânimo crescentes também foram identificados como resultados alcançados no trabalho. As experiências vivenciadas e avaliadas positivamente pelos cuidadores caracterizam o seu trabalho como significativo e valoroso, reportando ao conceito de saúde mental positiva, demonstrado por Sirgy (2019);

c) Prazer pessoal: essa categoria interna, com três falas, está relacionada à satisfação consigo, pois se refere a satisfação com a atividade profissional. Csikszentmihalyi (2004) considera o conceito de Flow para se referir à fluidez de ações e ideias quando há forte envolvimento com a atividade. Esse conceito se traduz na realização das atividades pelos cuidadores, pelo simples fato de ser agradável, tal como pode ser observado na seguinte fala: “Eu venho para cá fazer aquilo que eu gosto, eu venho fazer aquilo que me dá prazer ...” (Cuidador 3 / 10 anos na instituição);

d) Reconhecimento: o conteúdo das falas dessa categoria se remeteu à satisfação experienciada a partir do reconhecimento positivo e da valorização por terceiros do trabalho realizado junto aos acolhidos, sendo, portanto, relacionada a satisfação consigo. O reconhecimento profissional é descrito como um fator de motivação (Herzberg, 1959; Alshmemri; Shahwan-Akl; Maude, 2017), que se remete ao reconhecimento positivo, como os elogios e recompensas recebidos pelo alcance de metas ou produção de trabalho de alta qualidade. Os elogios relatados não foram originados pela instituição empregadora ou pelos acolhidos, mas por terceiros (sociedade em geral) que, ao reconhecerem a qualidade do serviço prestado, geraram satisfação nos cuidadores, conforme se pode observar no relato de um cuidador: “- Ah..., mas parabéns pelo trabalho de vocês. - Eu digo: Obrigada.” (Cuidador 6/ 2 anos na instituição);

e) Prazer relacional: presente em 12 falas, essa categoria interna foi relacionada à categoria satisfação com o outro, pois se refere à satisfação vivenciada na relação com o outro. Herzberg (1959) destacou o papel das relações sociais no trabalho como fonte não apenas de satisfação, mas também de crescimento pessoal. Esse dado corrobora os achados de Sirgy (2019), ao destacar o papel do bem-estar social experienciado nas interações individuais ou comunitárias, observado na seguinte fala: “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);

f) Aprendizado do outro: com nove falas, esta categoria interna foi relacionada à satisfação com o outro, pois se refere à satisfação profissional que emerge da percepção dos cuidadores quanto à superação pelos acolhidos dos 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 (1959) que melhor descreve essa subcategoria (Alshmemri; Shahwan-Akl; Maude, 2017; Herzberg; Mausner; Snyderman, 1959). De fato, falar de crescimento pessoal como fonte de satisfação no contexto de acolhimento a crianças com deficiência implica ampliar o foco e considerar esse crescimento pessoal não apenas do cuidador, mas também do acolhido. Nesse sentido, o crescimento e o aprendizado do acolhido se constituem uma importante fonte de satisfação profissional, tal como pode ser observado na fala:

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);

g) Prazer do Outro: com cinco falas, foi categorizada como satisfação com o outro e os dados revelam a satisfação profissional que emerge nos cuidadores a partir

do prazer do acolhido, expressada, principalmente, em sorrisos, durante a realização de atividades, tal como na seguinte fala;

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).

Observa-se, nessa fala, o 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 (Vainiere et al., 2019);

h) Adoção: Essa categoria, expressada em quatro falas, relaciona-se à satisfação com o outro, considerando que demonstra a satisfação do cuidador com a mudança de condição social do acolhido, com o seu retorno ou ingresso a uma família substituta. Isso é evidenciado na fala a seguir: “Sinceramente, eu fico muito feliz, quando alguém é adotado, mas muito feliz” (Cuidador 7 / 3 anos de instituição). Essa fala envolve vários aspectos da teoria de Herzberg (1959), pois revela a satisfação ao se atingir a meta do acolhimento institucional, que é o retorno da criança para a família (Di Fabio, 2017). Isso se remete 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);

i) Expectativa de vida: com uma fala, essa categoria foi relacionada à satisfação com o outro, por retratar a satisfação com a preservação da vida do outro, conforme se observa na fala:

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).

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 resulta em reflexos sociais. Esses resultados dialogam com pesquisas que associam o trabalho significativo com propósito coletivo, relações e apoio social (Blake et al., 2019; Sirgy, 2019).

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, repercutindo tanto individual quanto socialmente.

Como fator limitador deste estudo destaca-se o tempo de coleta dos dados. Considera-se 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, processam-se 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 trabalhos com configuração longitudinal. Outra proposta 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 em que foi realizada o estudo, viabilizando aprimorar a satisfação do cuidador e uma prática assistencial mais positiva.

Para finalizar, são consideradas 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. No que tange às 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.

REFERÊNCIAS

- ALLEN, M. S.; MCCARTHY, P. J. Be happy in your work: the role of positive psychology in working with change and performance. **Journal of Change Management**, Glasgow, v. 16, p. 1-20 fev. 2015.
- ALSHMEMRI, M.; SHAHWAN-AKL, L.; MAUDE, P. Herzberg's Two-Factor Theory. **Life Science Journal**, Melbourne Australia, v. 14, n. 5, p. 12-16, may, 2017.
- ALZAHIRANI, S.; HASAN, A. A. Transformational Leadership Style on Nursing Job Satisfaction Amongst Nurses in Hospital Settings: Findings From Systematic Review. **Global Journal of Health Science**, Saudi Arabia, v. 11, n. 6, p. 25-52, Apr 2019.
- ANDRÉS, A. **Pessoas com deficiência nos censos populacionais e educação inclusiva**. Brasília: Consultoria Legislativa, 2014.
- BARDIN, L. **Análisis de contenido**. Madrid: Ediciones Akal, 1991.
- BLAKE, A. et al. Outcomes of Meaningful Work: A Meta-Analysis. **Journal of Management Studies**, USA, v. 56, n. 3, p. 500-527, May 2019.

- BLOXSOME, D. et al. Factors associated with midwives, job satisfaction and intention to stay in the profession: An integrative review. **Journal of Clinical Nursing**, Australia, v. 28. n. 3-4, p. 386-399, Aug 2019.
- BOAMAH, S. A. et al. Effect of transformational leadership on job satisfaction and patient safety outcomes. **Nursing Outlook**, Canadá, v. 66, n. 2, p. 180-189, Mar-Apr 2018.
- BOWLING, N. A.; ESCHLEMAN, K. J.; WANG, Q. A meta-analytic examination of the relationship between job satisfaction and subjective well-being. **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, USA, v. 83, p. 915-934, Feb 2010.
- CASTRO, E. M. Influência da psicologia positiva na gestão de pessoal: uma aproximação. **Gestão, Inovação e Empreendedorismo**, Brasil, v. 2, n. 1, p. 121-129, Nov 2019.
- CHIAT, L. C.; PANATIK, S. A. Perceptions of Employee Turnover Intention by Herzberg's Motivation-Hygiene Theory: A Systematic Literature Review. **Journal of Research in Psychology**, Malásia, v. 1, n. 2, p. 10-15, Aug 2019.
- ÇITÇI, S. H.; BEGEN, N. Macroeconomic conditions at workforce entry and job satisfaction. **International Journal of Manpower**, Turkey, v. 40, n. 5, p. 879-893, Aug 2019.
- CRESPO, M.; RIVAS, M. T. La evaluación de la carga del cuidador: una revisión más allá de la escala de Zarit. **Clínica y Salud**, Madrid, v. 26, n. 1, p. 9-15, Jul 2015.
- CSIKSZENTMIHALYI, M. **Good Business: Leadership, Flow, and the Making of Meaning**. Claremont: Penguin, 2004.
- DI FABIO, A. Positive Healthy Organizations: Promoting Well-Being, Meaningfulness, and Sustainability in Organizations. **Frontiers in Psychology**, Italy, v. 8, n. 1938, p. 1-6, Nov 2017.
- DINIZ, M. A. et al. Estudo comparativo entre cuidadores formais e informais de idosos. **Ciência & Saúde Coletiva**, São Carlos, v. 23, n. 11, p. 3789-3798, Nov 2018.
- DONALDSON, L. S.; DONALDSON, J. Y. The Effectiveness of Positive Psychology Interventions in the Workplace: A Theory-Driven Evaluation Approach. In: LE, R. S. V. Z. **Theoretical Approaches to Multi-Cultural Positive Psychological Int.** Switzerland: Springer Cham, 2019.
- DUARTE, M. S. **Correlação entre estresse ocupacional, satisfação no trabalho e Qualidade de vida em trabalhadores de maternidade pública**. Orientador: Demilton Yamaguchi da Pureza. 2019. 105 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Saúde) - Universidade Federal do Amapá, Macapá (AP), 2019.
- FUNDO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A INFÂNCIA - UNICEF. **Crianças com deficiência: Situação mundial da infância**. Nova York: UNICEF, 2013.
- GANDER, F.; PROYER, R. T.; RUCH, W. **Positive Psychology Interventions Addressing Pleasure, Engagement, Meaning, Positive Relationships, and Accomplishment Increase Well-Being and Ameliorate Depressive Symptoms: A Randomized, Placebo-Controlled Online Study**, 2016.
- HERZBERG, F.; MAUSNER, B.; SNYDERMAN, B. B. **The motivation to work**. Londres: John Wiley & Sons, Inc., 1959.

HOLMBERG, C.; CARO, J.; SOBIS, I. Job satisfaction among Swedish mental health nursing personnel: Revisiting the two-factor theory. **International Journal of Mental Health Nursing**, Sweden, v. 21, n. 2, p. 581-592, Apr 2018.

HOPPOCK, R. **Job satisfaction**. Londres: Ayer Co Pub., 1935.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Cidades e Estados, Rendimento mensal domiciliar per capita**. 2019. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/pa.html>. Acesso em: 20 Jan 2020.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Metodologia do trabalho Científico**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1992.

LAVARDA, R. A.; LAVARDA, C. E. Gestão do trabalho: desenho organizacional, processo estratégico e tipos de trabalho. **Cadernos Ebape.Br**, Florianópolis, v. 14, p. 293-309, Jun 2016.

MASLOW, A. **Motivation and Personality**. New York: Harper & Row, 1981.

MIKKELSEN, A.; OLSEN, E. The influence of change-oriented leadership on work performance and job satisfaction in hospitals – the mediating roles of learning demands and job involvement. **Leadership in Health Services**, Stavanger, v. 32, n. 1, p. 37-54, set. 2017.

MORIN, E.; PALMARINI, M. P. La unidad del hombre como fundamento y aproximación interdisciplinaria. In: APOSTEL, L. **Interdisciplinarietà y ciencias humanas**. Madri: Unesco, 1983. p. 188-212

MUDRAK, J. et al. Occupational Well-being Among University Faculty: A Job Demands-Resources Model. **Research in Higher Education**, Czech Republic, v. 59, n. 1, p. 325-348, jan.-mar. 2017.

PANG, D.; RUCH, W. Fusing character strengths and mindfulness in-terventions: Benefits for job satisfaction and performance. **Journal of occupational health psychology**, Switzerland, v. 24, n. 1, p. 150-162, Feb 2019.

PREVO, L. et al. Exploring Informal Caregivers' Views on Their Perceived Burden. **Home Health Care Management & Practice**, The Netherlands, v. 30, n. 2, p. 47-53, Dez 2017.

REINERT, M. Classification descendante hiérarchique et analyse lexicale par contexte: application au corpus des poésies d'Arthur Rimbaud. **Bulletin de methodologie sociologique**, French, v. 13, n. 1, p. 53-90, 1987.

SALVIATI, M. E. **Manual do Aplicativo Iramuteq**. Planaltina: Embrapa, 2017. v. 7

SIRGY, M. J. Positive balance: a hierarchical perspective of positive mental health. **Quality of Life Research**, Blacksburg, v. 16, p. 1-10, Jul 2019.

SITTA, V. P.; SILVA, G. P. O impacto da satisfação profissional na qualidade da assistência. In: Encontro Nacional de Pós-graduação, 3., 2019, São Paulo. Anais... São Paulo: Editora, 2019. p. 164-168

STEINBERG, R. J.; FIGART, D. M. **Emotional Labor Since The Managed Heart**. Egg Harbor City: The Annals of the American Academy of Political and Social Science, 1999. p. 8-26

VAINIERE, M. et al. The role of collective labor contracts and individual characteristics on job satisfaction in Tuscan nursing homes. **Health Care Management Review**, Italy, v. 44, n. 3, Jul 2019. p. 224-234

WARREN, M. A. et al. Reinvigorating Research on Gender in the Workplace Using a Positive Work and Organizations Perspective. **International Journal of Management Reviews**, Washington, v. 21, n. 4, p. 498-518, Jun 2019.

ZHAO, Y. et al. Shift work and mental health: a systematic review and meta-analysis. **International Archives of Occupational and Environmental Health**, Australia, v. 92, p. 763-793, Aug 2019.