

**“ENFERMAGEM POR AMOR”: ESTUDO SOBRE FATORES MOTIVACIONAIS  
QUE FAVORECEM O EXERCÍCIO DA PROFISSÃO DE UMA EQUIPE DE  
ENFERMAGEM DA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO DA CIDADE DE  
PARAOPEBA – MG.**

Regiane Machado de Paula\*  
Gabriela Machado Cafieiro\*\*

## **RESUMO**

O trabalho no âmbito da saúde pública enfrenta vários desafios. Nesse contexto se destaca o trabalho realizado pela equipe de enfermagem. É importante que essa equipe tenha motivações significativas para exercer uma profissão intensa e essencial, que demanda coragem para o enfrentamento das dificuldades existentes na saúde pública, assim questionou-se: quais os fatores motivacionais que favorecem o exercício da profissão de uma equipe de enfermagem, atuante na UPA da cidade de Paraopeba – MG? O presente trabalho objetivou compreender os principais fatores motivacionais que favorecem o exercício da profissão da equipe de enfermagem. E como objetivo específico, buscou-se analisar quais fatores favorecem a manutenção de um ambiente de trabalho satisfatório para essa equipe. Para realizar esta pesquisa foi efetuado um estudo de caso. O presente estudo foi embasado no método indutivo, de natureza descritiva, com abordagem qualitativa, cuja coleta de dados ocorreu por meio de entrevistas individuais semiestruturadas com quatorze participantes. Os dados foram interpretados e categorizados de acordo com a análise de Bardin (2011). Os resultados apontaram que o diálogo, a ética e o trabalho em equipe são fatores essenciais para a manutenção de um ambiente satisfatório. Além disso, o estudo evidenciou a importância em oferecer treinamentos efetivos para a equipe de saúde. E por fim, na UPA onde se realizou o estudo, o serviço oferecido pela instituição é visto como satisfatório para a equipe de enfermagem.

**Palavras-chave:** Motivação. Desempenho. Saúde.

## **ABSTRACT**

Work in the public health field faces several challenges. In this context, the work performed by the nursing team stands out. It is important that this team has significant motivations to exercise an intense and essential profession, which demands courage to face the existing difficulties in public health, therefore it was questioned: what are the motivational factors that favor the exercise of the profession of a nursing team, working at the UPA in the city of Paraopeba - MG? The present study aimed to understand the main motivational factors that favor the exercise of the nursing team's profession. And as a specific objective it was sought to analyze which factors favor the maintenance of a satisfactory work environment for this team. To carry out this research, a case study was carried out. The present study was based on the inductive method, of a descriptive nature, with a qualitative approach, whose data collection occurred through semi-structured individual interviews with fourteen participants. The data were interpreted and categorized according to the analysis of Bardin (2011). The results showed that dialogue, ethics and teamwork are essential factors for maintaining a satisfactory environment. In addition, the study showed the importance of offering effective training to the health team. Finally, at the UPA where the study was conducted, the service offered by the institution is seen as satisfactory for the nursing team.

**Keywords:** Motivation. Performance. Health.

---

\* Graduada em psicologia na Faculdade Ciências da Vida, *E-mail:* regianemachadopaula@hotmail.com

\*\* Orientadora: Psicóloga, Especialista Em Psicologia Clínica: Formação Sistêmica em Terapia de Casal e Família. *E-mail:* Cgafieiro@gmail.com

## 1 INTRODUÇÃO

A motivação nas organizações, bem como a qualidade de vida no trabalho, são temas em constante evolução, que tratam do bem-estar das pessoas nas empresas e, principalmente, na sociedade em geral. Portanto quando o assunto é motivação, não há conceitos únicos. Mas, um estudo detalhado de pessoas pode revelar constantes descobertas, já que o ser humano é mutável e passível de adaptações constantes (HIRIYAPPA, 2018). Entre diferentes conceitos, Chiavenato (1994), afirma que a motivação é o anseio em realizar elevados níveis de empenho direcionados aos objetivos organizacionais, condicionados pela habilidade de realizar os objetivos individuais. Para Bonfim et al. (2015) a motivação também pode ser compreendida como uma associação de motivos que se apresentam e influenciam o comportamento das pessoas. Os elementos motivacionais se apresentam em dois tipos, sendo eles os motivadores intrínsecos e extrínsecos que favorecem de forma direta a qualidade de vida das pessoas e, conseqüentemente na qualidade dos serviços que por elas são prestados (BONFIM et al., 2015).

Em relação à contribuição dos motivadores em geral, Blauth (2009) afirma que, quanto mais motivadas as pessoas se sentirem, melhores serão os resultados de suas tarefas. Para o autor um colaborador motivado positivamente poderá causar bons impactos no que diz respeito a satisfação dos clientes, chefes ou colegas subordinados, apresentando dessa forma uma relação mais saudável e melhores resultados para a organização. Considerando tal importância dos fatores motivacionais para um melhor desempenho nos serviços prestados e na qualidade de vida dos colaboradores, o presente trabalho consiste em pesquisar essa contribuição no contexto da saúde pública, especificamente em uma Unidade de Pronto Atendimento (UPA). Para Silva e Machado (2019) estudos sobre motivação no âmbito da saúde são de extrema importância, por considerarem que os fatores motivacionais na área de saúde, possuem maior importância pelo fato destes profissionais lidarem com vidas.

Além disso, as UPAs no Brasil podem apresentar aspectos críticos quanto às instalações físicas inadequadas e a falta de recursos materiais e humanos para execução dos serviços, o que pode afetar moralmente a motivação dos profissionais da saúde (ALVES FILHO, 2005). Portanto, essa pesquisa justifica-se pela pertinência social, em produzir estudos que se atentem às ações que podem proporcionar melhorias do desempenho das atividades realizadas nos contextos das UPAs. A pergunta norteadora da pesquisa é: quais os fatores motivacionais que favorecem o exercício da profissão de uma equipe de enfermagem, atuante na UPA da cidade de Paraopeba – MG?

Para responder à pergunta norteadora, apresenta-se como objetivo geral: compreender os fatores motivacionais que favorecem o exercício da profissão de uma equipe de enfermagem, atuante na UPA da cidade de Paraopeba - MG. E como objetivo específico, buscou-se analisar quais fatores favorecem a manutenção de um ambiente de trabalho satisfatório para essa equipe.

A metodologia utilizada para efetivação desse trabalho envolveu, na primeira etapa uma revisão bibliográfica de estudos publicados em língua portuguesa entre os anos de 2012 e 2019 referentes à temática proposta. As bases de dados utilizados para a busca foram; Scientific Electronic Library Online (SCIELO), Google Acadêmico, Periódicos Eletrônicos em Psicologia (PepSic). Também foram pesquisados artigos científicos de diferentes revistas eletrônicas em sites de instituições de ensino. Após executar a busca teórica e selecionar os dados que fariam parte do referencial teórico foi realizado um estudo de caso com quatorze profissionais que compõem a equipe de enfermagem da UPA na cidade Paraopeba - MG. Para coleta de dados foram realizadas entrevistas semiestruturadas com os participantes do estudo.

Quanto aos resultados, foram analisados de acordo com a abordagem qualitativa e tratados segundo análise de conteúdo de Bardin (2011), denominado análise de conteúdo. Os resultados apontaram que o prazer na profissão e a gratidão são grandes motivadores intrínsecos no exercício da profissão. Também foi destacado que o diálogo, a ética, e o trabalho em equipe são fatores essenciais para a manutenção de um ambiente satisfatório. Além disso, o estudo evidenciou a importância em oferecer treinamentos efetivos para a equipe de saúde. E por fim, na UPA onde se realizou a pesquisa, o serviço oferecido pela instituição é visto como satisfatório para a equipe de enfermagem.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 A UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO (UPA)**

As UPAs são unidades principais na Política Nacional de Urgência e Emergência que prevê medidas resolutivas que objetivam desafogar as redes de atendimentos hospitalares da rede Pública. Para tal, esses estabelecimentos funcionam 24 horas em todos os dias da semana e contam com equipe médica, farmacêutica e de radiologia, além de enfermeiros e técnicos de enfermagem, sendo este último grupo o responsável por uma significativa parcela de usuários que recebe as intervenções. De modo geral, as UPAs demandam um grande número de atendimentos diários (CUDURO; MACEDO, 2018).

Entre os serviços ofertados nas UPAs se destacam a oferta do atendimento as demandas de menor complexidade e o trabalho articulado com a rede do SAMU e com as unidades hospitalares. Cassettari e Melo (2017) afirmam que estabelecimentos de saúde normalmente apresentam um quadro de superlotação nos seus atendimentos diários, além de funcionar com algumas limitações, como a falta de leitos e de insumos essenciais para oferecer o atendimento de qualidade. Para os autores a falta de assistência financeira tem sido o maior causador das mazelas na saúde pública. Gomes (2014) afirma que em vários dos serviços oferecidos nas UPAs cabe a equipe de enfermagem realizar grande parte dos procedimentos, além de estarem diretamente em contato com os pacientes e seus familiares.

A demanda de atendimento nas UPAs sofreu um relevante aumento nos últimos anos, portanto tornou-se necessário a implantação de um processo que prioriza o atendimento de pacientes com quadros mais graves (BRASIL, 2004). Esse modelo de atendimento que visa identificar o grau de risco clínico do paciente é conduzido pela equipe de enfermagem do início ao fim e contribui para a criação do vínculo entre o usuário e a unidade de saúde. Ainda de acordo com Gomes (2014) além da equipe de enfermagem atuar na linha de frente desses serviços, essa equipe é essencial para o cumprimento dos serviços oferecidos pelas UPAs. Oliveira et al. (2015) afirmam em seus estudos acerca da atuação do profissional da enfermagem nas unidades de pronto atendimento, que a falta de material e de recursos são os grandes complicadores na execução dos atendimentos, e que devido a essa deficiência o estresse é um sentimento diariamente vivenciado pela equipe.

Em relação às mazelas na área da saúde pública, sobretudo nas UPAs, Batista e Bianchi (2006) afirmam que a escassez de recursos materiais e humanos nesta área compromete a execução e a qualidade dos serviços, provocando uma série de consequências como a desmotivação e o estresse ocupacional. Bezerra et al. (2012) citam outros fatores que debilitam a condição de trabalho das unidades de saúde como a extensa jornada de trabalho, conflitos interpessoais, trabalho sob pressão e competitividade. Para Trettene (2017), independente do campo de atuação, os profissionais de enfermagem vivenciam inúmeras ocorrências inerentes à profissão, apresentadas como potenciais estressores e mais incidentes em unidades de atendimento

## 2. 2 MOTIVAÇÃO NO CONTEXTO ORGANIZACIONAL

De acordo com Maximiano (2000), motivação é uma palavra derivada do latim, que significa mover e aponta o processo no qual um conjunto de motivos justifica, induz e provoca uma determinada ação ou conduta do indivíduo. Assim, a motivação pode ser compreendida como um fundamento que remete a uma ação. Para Bergamini (2008, p.108), a motivação deve ser compreendida como uma força que impulsiona a execução de determinados comportamentos. Ribeiro et al. (2016, p. 58) acrescentam que a motivação depende de alguns fatores, que podem ser internos, de ordem psicológica de cada pessoa e do contexto onde estão inseridos. O significado do trabalho, ou seja, a sua finalidade quando reconhecida pelo próprio colaborador ou por terceiros se torna um importante motivador na continuidade de suas tarefas e no prazer em realizá-las (FERREIRA, MENDES, 2003; TOLEDO, 2006).

A motivação pode ser compreendida por dois tipos, sendo eles a extrínseca e a intrínseca. Na motivação intrínseca o indivíduo executa atividades em sua própria causa, pois sente um prazer por realizar uma ação independente do que pode lhe ser oferecido, sem esperar alguma recompensa externa. Seu comprometimento é espontâneo, tendo a atividade um fim em si mesma. Na motivação extrínseca o sujeito se sente motivado para realizar uma determinada tarefa devido aos estímulos externos que este recebe para concretizar sua ação, como por exemplo, o salário pelo serviço prestado, ou qualquer outro benefício que lhe seja oferecido em troca de alguma ação (GUIMARÃES, 2009).

Em relação aos motivadores no contexto organizacional, Santos et al. (2016) afirmam que na atualidade, um colaborador motivado, poderá atuar com uma maior satisfação nas suas atividades, podendo encontrar novas medidas para favorecer a organização no alcance de seus objetivos, e ao mesmo tempo, a organização é favorecida, por alcançar bons resultados em todos os aspectos. Ainda de acordo com os autores considerar a importância da motivação e oferecer melhores benefícios é algo primordial para que os colaboradores atuem com maior dedicação e interesse na organização.

É de grande importância que um líder, independentemente de qualquer nível hierárquico e de distintas organizações, tenha a visão que a motivação é uma forma de melhorar o desempenho de seus colaboradores. Cabe aqui ressaltar o papel do líder e sua importância na promoção de um ambiente motivador para seus colegas subordinados. Segundo Fernandes (2010), a liderança é um ato situacional, uma vez que a liderança eficaz exige um comportamento que agregue e estimule os seguidores na direção dos objetivos definidos, sendo assim, as atitudes tomadas em uma determinada situação e que produzam os resultados esperados devem ser avaliadas tais quais aquelas que não resultem em resultados tão bons.

De acordo com Oliveira (2019), um fator que pode contribuir para um melhor desempenho das atividades laborais está associado à linha de comunicação entre líderes e subordinados, sendo um meio fundamental de problematização do papel do líder. Sua atuação, nesse quesito, deve transparecer sua responsabilidade para os assuntos que são pertinentes ao meio em que atua, possibilitando aos funcionários um canal de ligação entre pessoas e empresa. Por isso, a informação não deve fluir em só uma direção, é preciso que haja comunicação de ambas as partes para transmissão das ideias. A ação de comunicar também deve incluir a demonstração da missão, visão e valores das empresas, bem como as diretrizes, objetivos e normas que toda atividade requer no cumprimento de uma função.

Para Hourbatiuk (2016), a comunicação deve fluir em duas direções, de forma bilateral. Essa afirmativa está baseada na ideia da dinâmica que os meios de comunicação estão assumindo e, para as empresas, estar na vanguarda das comunicações lhe proporciona mais credibilidade no mercado e frente à competitividade global. Assim, os modelos de gestão de pessoas, baseado na comunicação clara, pode estimular a evolução profissional, o que possibilita a disseminação de conceitos como a retenção de talentos e o crescimento individual.

### 2.3 TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO DE HABILIDADES

De acordo com Araújo e García (2014, p. 97) o treinamento e desenvolvimento das habilidades profissionais, referem-se tanto às atividades treinadas pelos trabalhadores para aprimorar os resultados na prática, quanto às pessoas que serão preparadas para desenvolver o seu potencial por meio do aprendizado. O treinamento e desenvolvimento não têm o enfoque apenas na pessoa ou equipe participante, mas também leva em consideração o crescimento e resultado do processo como um todo, refletindo em toda organização.

Segundo Chiavenato (2009) o treinamento e desenvolvimento é um processo educativo de curto prazo, executado sistematicamente e de maneira organizada para que a instituição possa se desenvolver e para acontecer é necessário que todo o processo seja bem elaborado para garantir com eficácia o alcance dos objetivos. É de grande importância que o processo de treinamento esteja direcionado para a eficiência dos colaboradores no desenvolvimento de suas atividades. Ainda sobre a importância do processo de treinamento e desenvolvimento, Almeida (2007) afirma que esse processo além de potencializar as habilidades dos colaboradores, permite ampliar as competências para o manejo de novas demandas que podem surgir no contexto organizacional.

De acordo com Chiavenato (2010), os objetivos principais do treinamento são: a preparação das pessoas para que elas possam executar de forma imediata as diversas atividades na organização, e a oferta de oportunidades para a continuidade do desenvolvimento pessoal. Através do treinamento Volpe e Lorusso (2009) consideram que o colaborador poderá receber novas informações e compreender suas habilidades, que poderão favorecer o desempenho de novos conhecimentos. Para o autor esse investimento favorece o desenvolvimento não apenas do colaborador, mas também da organização, por isso, é de grande importância que a empresa invista em processos de treinamento e desenvolvimento dos seus colaboradores, a fim de oferecer um melhor preparo para as atividades que deverão ser desempenhadas na instituição.

Cartoni (2011) destaca que é necessário desenvolver pessoas, tendo em vista que desta forma, as mesmas terão condições de proporcionarem resultados positivos para a empresa. Isso possibilita que o conceito de treinamento não seja entendido como despesa, mas sim, como um investimento altamente rentável para qualquer empresa. Cabe aqui ressaltar que sem o devido investimento na qualificação dos colaboradores, não será possível elevar o nível de qualidade nos serviços oferecidos, além de impedir a execução de novas demandas que porventura possam surgir no contexto organizacional, afetando a empresa, seus clientes ou usuários e o próprio trabalhador que não terá a oportunidade de potencializar suas habilidades e adquirir novos conhecimentos

### **3 METODOLOGIA**

A pesquisa é embasada no método indutivo, de natureza descritiva que de acordo com Silva e Fossá (2015) possibilita ao pesquisador expor de forma adequada as características do objeto estudado. Dentre as etapas para a realização da pesquisa relacionam-se a pesquisa bibliográfica e o estudo de caso. A revisão bibliográfica proporciona ao pesquisador um melhor conhecimento acerca do tema pesquisado, permitindo analisar ou confrontar as diferentes ideias dos autores. Para Yin (2015) o estudo de caso pode ser definido como uma pesquisa empírica que analisa fenômenos atuais dentro de um cenário real, objetivando a exploração, explicação e descrição de um determinado evento ou em proporcionar uma compreensão arraigada do fenômeno investigado.

Foi utilizada a abordagem qualitativa, que trabalha com significados, atitudes e esclarecimento de fatores, não tendo como objetivo primordial quantificar resultados. Sendo

assim, é necessário correlacionar os resultados da pesquisa qualitativa com conteúdo científico e teórico (BARDIN, 2011; CAVALCANTE, 2014; CALIXTO, 2014; PINHEIRO, 2014).

Para discorrer acerca do tema apresentado, foi realizado na primeira etapa uma busca teórica em artigos científicos na literatura brasileira publicados entre os anos de 2012 e 2019. As bases de dados utilizados para a busca dos artigos foram BVS-Psicologia, Scientific Electronic Library Online (SCIELO), Google Acadêmico, Periódicos Eletrônicos em Psicologia (PepSic), também foram pesquisados artigos científicos de diferentes revistas eletrônicas em sites de instituições de ensino. Foram realizadas buscas acerca da temática proposta, também, em sites governamentais, livros de autores renomados, além de buscas no acervo da biblioteca Escritora Maria Auxiliadora Matos de Melo - Faculdade Ciências da Vida (FCV) de Sete Lagoas.

O universo de pesquisa foi constituído por quatorze profissionais da equipe de enfermagem atuantes na UPA da cidade de Paraopeba-MG, sendo eles 2 (dois) auxiliares de enfermagem, 3 (três) enfermeiros, 1 (um) coordenador, 7 (sete) técnicos de enfermagem e 1 (um) estagiário, totalizando 14 participantes. Os sujeitos da pesquisa participaram de forma voluntária. A pesquisa foi executada após a instrução acerca da finalidade do estudo e esclarecimento de todos os métodos e procedimentos que seriam realizados. Após aceita a sua participação, assinou-se o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) (APÊNDICE A), concordando em participar de livre e espontânea vontade do estudo.

Quanto aos critérios para escolha dos participantes, foram entrevistados apenas os funcionários que atuam na equipe de enfermagem. Contudo é importante ressaltar que devido a pandemia da doença do COVID-19, provocada pelo vírus SAR-CoV-2 com grande potencial de transmissão, foram necessárias medidas preventivas, como o “distanciamento social” para impedir a disseminação da doença. Dessa forma, a coleta de informações para realização do presente estudo foi efetuada em um ambiente adequado de uso administrativo, que possibilitou manter o distanciamento necessário. Todos os participantes utilizaram os equipamentos de proteção individual (máscara, protetor facial). Além disso, cada participante utilizou sua própria caneta para assinatura do TCLE. Antes de realizar as entrevistas individuais os participantes fizeram a devida higienização das mãos ao adentrarem na sala.

Para a devida coleta de dados, foi realizada a técnica de entrevista semiestruturada com o auxílio de um questionário para nortear as entrevistas (APÊNDICE B). De acordo com Gil (2010) esse modelo de entrevistas é considerado comum na utilização de pesquisas qualitativas, permitindo ao entrevistador abordar com maior maleabilidade questões que podem surgir

durante este processo, e assim, aprofundar nas informações que ele julgar ser necessário e pertinente para alcançar os objetivos da pesquisa. Todas as entrevistas foram gravadas e posteriormente transcritas para um documento do Office (Word) na íntegra para realização da sua devida análise.

A análise e interpretação dos dados foram realizadas através da Análise de Conteúdo de Bardin (2011). Para a autora esse método pode ser descrito como uma associação de mecanismos ordenados que possibilitem o levantamento de indícios, sendo eles quantitativos ou não. Para a devida utilização do método, Bardin (2011) propõe a execução de três fases imprescindíveis para a análise de conteúdo, sendo elas a pré-análise, a exploração do material, e, por fim o tratamento e a interpretação dos resultados obtidos. Na primeira etapa o material foi coletado e organizado, através de uma leitura profunda e compreensiva. Na segunda etapa o material foi examinado, com o objetivo de distribuir frases ou trechos de acordo com os critérios definidos no processo. Na terceira e última etapa objetivou compreender o conteúdo concomitante com o que está sendo manifestado. Após a execução desses procedimentos, serão apresentados os resultados e discussões dos dados obtidos de forma categorizada.

#### 4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Por meio da análise de conteúdo das entrevistas semiestruturadas que foram feitas individualmente relacionadas à temática proposta, surgiram categorias que serão apresentadas nessa etapa do trabalho. Para manter a privacidade dos participantes, os mesmos serão identificados pela letra P (participantes) acompanhada pelo número de sequência da entrevista, conforme pode ser observado no quadro de identificação dos participantes a seguir:

Quadro 1 – Participantes da pesquisa

<b>PARTICIPANTES</b>	<b>CARGO</b>	<b>IDADE</b>	<b>SEXO</b>
<b>P1</b>	Auxiliar de Enfermagem	52	Feminino
<b>P2</b>	Auxiliar de Enfermagem	48	Masculino
<b>P3</b>	Coordenador de Enfermagem	48	Masculino
<b>P4</b>	Enfermeira	36	Feminino
<b>P5</b>	Enfermeira	36	Feminino
<b>P6</b>	Enfermeiro	33	Masculino
<b>P7</b>	Estagiária de Enfermagem	22	Feminino
<b>P8</b>	Técnica de Enfermagem	62	Feminino
<b>P9</b>	Técnica de Enfermagem	41	Feminino

<b>P10</b>	Técnica de Enfermagem	45	Feminino
<b>P11</b>	Técnica de Enfermagem	39	Feminino
<b>P12</b>	Técnica de Enfermagem	38	Feminino
<b>P13</b>	Técnica de Enfermagem	50	Feminino
<b>P14</b>	Técnica de Enfermagem	33	Feminino

Fonte: Criada pela autora.

Após a devida análise das entrevistas, surgiram as seguintes categorias: (a) Motivadores intrínsecos: o prazer em cuidar e (b) Um ambiente saudável. Iniciaremos aqui a apresentação e discussão dos resultados obtidos.

#### 4.1 MOTIVADORES INTRÍNSECOS: O PRAZER EM CUIDAR

Para Ferreira e Mendes (2003), o prazer e o sofrimento experimentado pelo indivíduo afetam o seu comportamento, bem como suas relações no trabalho. Os autores acreditam que o prazer pela profissão é determinado pelo sentimento de utilidade e produtividade. Isso ocorre, quando o trabalhador reconhece e ganha um significado de expressiva importância tanto para a organização quanto para a sociedade. Considerando tal importância os participantes ao serem questionados sobre os principais motivadores para exercerem diariamente suas tarefas, afirmam que:

“Fico motivado por que fico muito feliz quando percebo que fiz a diferença na vida de algum paciente, isso é gratificante” (P4).

“[...] sinto prazer em ver as pessoas se recuperando. Tem pacientes que chegam com traumas graves e quando o tratamento está sendo positivo e vão para casa dá uma sensação muito boa. Vê-los recebendo alta médica é ainda mais prazeroso” (P7).

Nas falas apresentadas, é possível compreender a existência de fatores intrínsecos apresentados como importantes motivadores para o exercício da profissão. Conforme afirmam os autores Ribeiro et al. (2016, p. 58) a motivação depende de alguns fatores que podem ser internos, assim o prazer em exercer o cuidado com o outro contribui para que a equipe de enfermagem execute suas tarefas de forma satisfatória. Ainda sobre motivadores na fala a seguir de P9 é possível perceber que fatores externos nem sempre são satisfatórios em seu local de trabalho, mas para ele o prazer e a satisfação (motivadores intrínsecos) ainda se apresentam como uma força capaz de superar alguns desafios, conforme pode ser observado na seguinte fala:

“Há dias calmos, mas quando a demanda aumenta além da capacidade o trabalho exige mais esforços, me entrego e sinto-me ainda mais útil e saio daqui me sentindo realizada, pois sei que fiz algo bom” (P9).

A equipe reconhece as dificuldades enfrentadas durante suas atividades, mas apesar disso, o sentimento de gratidão em ser útil na vida dos pacientes prevalece em meio às dificuldades no ambiente. Contudo, apesar de identificar um nível satisfatório dos motivadores pessoais na unidade pesquisada, é importante ressaltar que apesar da existência desses motivadores intrínsecos, o ambiente de trabalho precisa proporcionar estímulos externos que favoreçam a qualidade de vida de seus colaboradores. Oliveira et al. (2015) ressaltam que a superlotação nas UPAs e a falta de condições adequadas para o trabalho podem provocar o estresse físico e mental na vida da equipe de enfermagem, prejudicando a qualidade de vida desses trabalhadores, essenciais para o bom funcionamento de uma sociedade que se preocupa com a saúde da sua população.

#### 4.2 UM AMBIENTE SAUDÁVEL

Preparar um ambiente de trabalho que esteja atento às demandas dos colaboradores é essencial para garantir a qualidade na saúde dos trabalhadores e dos serviços ofertados. Almeida (2007) afirma que oferecer treinamentos adequados para a equipe possibilita a ampliação das competências e habilidades dos seus colaboradores, resultando em um ambiente produtivo e sempre em desenvolvimento. Em relação ao interesse da instituição em proporcionar um ambiente e ações que contribuam com o desenvolvimento pessoal, P2 afirma que:

“[...] pensando em melhorias o coordenador está sempre trazendo novidades para nós. Ele organiza o cronograma de treinamento e periodicamente nos reunimos para discussão” (P2).

Ainda sobre as medidas de treinamento P8 afirma que:

“Nesta área que trabalhamos é preciso estar atento a todas as novidades, inclusive às tecnológicas. Se a pessoa não souber manusear corretamente determinados aparelhos, podem comprometer o seu uso e a manutenção é caríssima. Por isso os treinamentos aqui são essenciais” (P8).

Nas frases citadas acima P8 e P2 ressaltam a importância dos treinamentos para ter o domínio das práticas e fazer um trabalho sem gerar danos à empresa e ao paciente. Preparar um ambiente que forneça o necessário para sua equipe é proporcionar motivadores extrínsecos que

favoreçam a prática profissional. Conforme afirma Guimarães (2009) estímulos externos positivos favorecem o desenvolvimento pessoal e organizacional. Além disso, outra questão a ser considerada é a importância do trabalho em equipe e do diálogo entre os colaboradores. Nas falas a seguir é possível compreender a importância da troca de informações e do trabalho em equipe:

“Aqui trabalha muita gente e as informações precisam estar bem alinhadas, especialmente entre as equipes que trocam de plantão. Quando há troca de turno temos que revisar todas as anotações realizadas no prontuário do paciente e qualquer informação importante sobre o tratamento deve ser repassada para o colega do outro turno. Se acontecer uma falha na comunicação, infelizmente poderá ser irreparável para o paciente” (P13).

“Quando entro por essa porta para trabalhar deixo os meus problemas lá fora, mas algumas pessoas não agem assim, infelizmente quando isso acontece, basta um olhar diferente, para que elas levem para o lado pessoal, então o humor dessas pessoas contamina o ambiente e isso é muito grave, porque atrapalha na troca de informações” (P4).

No relato dos participantes P13 e P4 foi identificado que a comunicação entre os colaboradores de um mesmo setor é um desafio, visto que a sua interação é de extrema relevância para prestar uma assistência efetiva aos pacientes. Além da importância em ter uma comunicação funcional entre os colaboradores, é relevante ressaltar a pertinência do trabalho exercido pelo coordenador, citado em diversas falas como pode ser observado:

“O coordenador está sempre trazendo novidades para nós. Ele organiza o cronograma de treinamento e periodicamente nos reunimos para discussão” (P2).

Considerando a importância do papel de um coordenador, Oliveira (2009) afirma que colaboradores ao exercerem funções de lideranças que devem transparecer sua responsabilidade para os assuntos que são pertinentes ao meio em que atua, possibilitando aos funcionários um canal de ligação entre pessoas e empresa, favorecendo a comunicação entre todos. Ao questionar os entrevistados acerca da postura que um líder deve adotar para manter a equipe motivada, os participantes ressaltaram a importância do diálogo, da ética profissional e imparcialidade em suas ações, como pode ser observado nas falas a seguir:

“[...] tem que saber escutar e estar sempre atento a tudo que acontece na equipe” (P6).

“O líder tem que ser acima de tudo ético e proativo para repassar as tarefas, oferecer oportunidades de crescimento” (P5).

“[...] ser justo e não ter preferido. Agir de forma neutra. Não só mandar. Mas tá junto”  
(P11).

Conforme apresentado nessa categoria, o local de trabalho precisa ser um ambiente que estimule positivamente seus colaboradores, o que ressalta a importância em investimentos na infraestrutura e nos cuidados com a equipe de enfermagem, oferecendo treinamentos e ações que ofereçam melhorias nas condições e relações trabalhistas. Além disso, é preciso considerar os desafios enfrentados no âmbito da saúde pública e em como as mazelas podem afetar a saúde do trabalhador que atua na linha de frente oferecendo cuidados aos pacientes e seus familiares.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O presente artigo buscou discorrer sobre os fatores motivacionais que favorecem a prática do exercício da enfermagem em uma UPA da cidade de Paraopeba – MG. Como se verifica, muitas pesquisas e estudos já foram desenvolvidos sobre o tema abordado e ambas se complementam com uma visão mais ampla do que pode ser considerado motivador ou não para um indivíduo. Nesta pesquisa, foi possível identificar que trabalhadores motivados tendem a ser produtivos e desenvolvem serviços de melhor qualidade quando os membros da equipe estabelecem bons relacionamentos interpessoais. Atrelado às relações interpessoais, foi destacada a contribuição da comunicação na construção de uma rede de informação segura e eficaz para a realização das atividades organizacionais.

Diante dos dados apresentados e discutidos nesse trabalho, foi possível compreender que não há uma única ação determinante para a manutenção da motivação dos colaboradores neste setor, mas sim, uma série de fatores internos e externos que atuam como influenciados desse movimento, inclusive, o amor pela prática à profissão. Compreende-se através do estudo realizado que quando os profissionais estão engajados em atingir o mesmo objetivo e com o mesmo senso de responsabilidade, não é preciso muito esforço para se motivarem, visto que isso ocorre naturalmente quando todos compreendem o seu papel e função dentro da equipe. Os resultados também apontaram que o diálogo, a ética e o trabalho em equipe são fatores essenciais para a manutenção de um ambiente satisfatório. Além disso, o estudo evidenciou a importância em oferecer treinamentos efetivos para a equipe de saúde. E por fim, na UPA onde se realizou a pesquisa, o serviço oferecido pela instituição é visto como satisfatório para a equipe de enfermagem.

O presente estudo apresenta na sua execução algumas limitações que sugerem a execução de novos estudos. Foram utilizadas apenas fontes na língua portuguesa. E, por se tratar de uma pesquisa qualitativa, realizada através de um estudo de caso os resultados não podem ser generalizados para outros contextos diferentes do qual foi pesquisado, limitando na compreensão de fatores motivacionais que favorecem a atuação de uma equipe de enfermagem de uma única unidade de pronto atendimento do interior de MG. Recomenda-se que novas pesquisas sejam realizadas nos demais departamentos desta unidade, com a finalidade de identificar outras ações relevantes que acrescente tanto para a organização, quanto para os profissionais e os seus usuários.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, E. M. S.; AVANZI, R.. **Marketing motivacional**. São Paulo: Editora Saraiva, 2017.

ALMEIDA, M. A. **Percepção de Gestores e Técnicos sobre o processo de Gestão por Competências em Organizações no Brasil**. Dissertação mestrado em Administração. Universidade de Brasília. Brasília, 2007.

ALVES FILHO, A.; BORGES, L. O. **Motivação no trabalho para os profissionais de saúde do SUS em Natal**. In: Borges L. O. Os profissionais de saúde e seu trabalho. São Paulo: Casa do Psicólogo, p. 199-222, 2005.

ARAÚJO, L. C. G.; GÁRCIA, A. A. **Gestão de Pessoas**. Edição compacta. São Paulo: Editora Atlas S.A., 2014.

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. Lisboa, Portugal; Edições 70, LDA, 2011.

BATEMAN, T. S. SNELL, S.. **Administração**. 2 edição. Editora Bookman. Porto Alegre, 2012.

BERGAMINI, C. W.. **Liderança: Administração do sentido**. São Paulo: Atlas, 1994.

BERGAMINI, C. W. **Motivação nas Organizações**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

BEZERRA, F.N., SILVA, T.M. RAMOS, V.P. (2012). Occupational stress of nurses in emergency care: an integrative review of the literature. **Acta Paulista de Enfermagem**, 25(SpecialIssue 2), p.151-156. Disponível em: <[https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-21002012000900024](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-21002012000900024)>. Acessos em: 12 de abr. 2020.

BLAUTH, R.; BLAUTH, R. **Gestão da Qualidade**. 2ª ed. Curitiba, IESDE Brasil S.A, 2009.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Acolhimento com avaliação e classificação de risco**. Brasília: Ministério da Saúde; 2004.

CARTONI, D. **Técnicas para Treinamento e Desenvolvimento**. Administradores.com, 2011. Disponível em: <<https://administradores.com.br/artigos/tecnicas-para-treinamento-e-desenvolvimento>>. Acesso em: 20 de out. 2019.

CASSETARI, C. S. S.R., MELLO, A.L.S.F.. Demanda e tipo de atendimento realizado em Unidades de Pronto Atendimento do município de Florianópolis, **Texto Contexto Enferm.**, 2017; 26(1):e3400015. Disponível em: <[https://www.scielo.br/pdf/tce/v26n1/pt\\_1980-265X-tce-26-01-e3400015.pdf](https://www.scielo.br/pdf/tce/v26n1/pt_1980-265X-tce-26-01-e3400015.pdf)> acesso em: 22 de junho de 2020.

CAVALCANTE, R; CALIXTO, P; PINHEIRO, M. Análise de conteúdo: considerações gerais, relações com a pergunta de pesquisa, possibilidades e limitações do método. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 24, n. 1, 2014. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/index.php/ies/article/view/10000>>. Acesso em: 08 de setembro de 2019.

CHIAVENATO, I. **Gerenciando pessoas**. 3 ed. São Paulo: Makron Books, 1994.  
\_\_\_\_\_. **Gestão de Pessoas**. São Paulo: 3ª edição, 2009.  
\_\_\_\_\_. **Gestão de pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.  
\_\_\_\_\_. **Recursos Humanos**. 9ª ed, São Paulo Atlas, 2009.

COVEY, S. R. **Os 7 hábitos das pessoas altamente eficazes**. 1. ed. Rio de Janeiro: Best Seller, 2014.

CUDURO, F. L. F.; MACEDO, S.M. Avaliação do ambiente de trabalho entre profissionais de enfermagem em uma unidade de urgência e emergência. **Enferm. Glob.** 17(50): 361-374, abr. 2018. Disponível em: <[http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v17n50/pt\\_1695-6141-eg-17-50-361.pdf](http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v17n50/pt_1695-6141-eg-17-50-361.pdf)> Acesso em 22 de junho de 2020.

FERNANDES, W. **Liderança: Conquista necessária**. Salto, SP: Editora Shoba, 2010.

FERREIRA, M. C.; MENDES, A. M. Só de pensar em vir trabalhar, já fico de mau-humor: atividade de atendimento ao público e prazer-sofrimento no trabalho. **Revista Estudos de Psicologia**, v.6, n.1, p. 93-104, jan./abr. 2003. Disponível em: <<https://www.scielo.br/pdf/epsic/v6n1/5336.pdf>>. Acesso em: 20 de out. 2019.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas 2010

GOMES, H. O. **“Trabalho e saúde das profissionais de enfermagem em urgência e emergência: estudo de caso em uma Unidade de Pronto Atendimento no Município do Rio de Janeiro”**. Dissertação (Mestrado) – Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, Rio de Janeiro, 2014. Disponível em: <<https://bvssp.icict.fiocruz.br/lildbi/docsonline/get.php?id=4005>> acesso em 22 de junho de 2020.

GUIMARÃES, S.E. **Motivação intrínseca, extrínseca e o uso de recompensas em sala de aula**. In: BORUCHOVITCH, E.; BZUNECK, J.A. (orgs.). *A Motivação do Aluno: Contribuições da Psicologia Contemporânea*. Petrópolis: Vozes. 2009.

HIRIYAPPA, B. **Gestão de motivação e suas teorias**. São Paulo: Babelcube, 2018.

MENDES, A. L. A.; MORAES, L. F. R. Situação de trabalho e estresse ocupacional: um estudo de caso com os motoristas de transporte urbano por ônibus, 2001. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 25. **Anais...** Campinas: ANPAD, 2001. CD-ROM.

MAXIMIANO, A. C. A. **Introdução à Administração**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2000.

OLIVEIRA, R. **Feedback**: fator primordial para o desenvolvimento profissional. *Administradores.com*, 2019. Disponível em: <<https://administradores.com.br/artigos/feedback-fator-primordial-para-o-desenvolvimento-profissional>>. Acesso em: 13 de out. 2019.

OLIVEIRA, S. N. de et al. Unidade de Pronto Atendimento - UPA 24h: percepção da enfermagem. **Texto contexto - enferm.**, Florianópolis, v. 24, n. 1, p. 238-244, Mar. 2015. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-07072015000100238&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-07072015000100238&lng=en&nrm=iso)>. Acessos em: 24 de jun. 2020. <http://dx.doi.org/10.1590/0104-07072015003390011>.

RIBEIRO, M. E. M. et al. (2016) Ocorrência de motivação intrínseca e extrínseca na escola. **Revista THEMA**, 2016, Volume 13, Nº 2, Pág. 54 a 67. Disponível em: <[https://www.researchgate.net/publication/308647141\\_Ocorrencia\\_de\\_motivacao\\_intrinseca\\_e\\_extrinseca\\_na\\_escola\\_Occurrence\\_of\\_motivation\\_intrinsic\\_and\\_extrinsic\\_at\\_school](https://www.researchgate.net/publication/308647141_Ocorrencia_de_motivacao_intrinseca_e_extrinseca_na_escola_Occurrence_of_motivation_intrinsic_and_extrinsic_at_school)>. Acesso em: 24 de jun. 2020

SILVA, M. C. N; MACHADO, M. H. Sistema de Saúde e Trabalho: desafios para a Enfermagem no Brasil. **Ciênc. saúde coletiva**, Rio de Janeiro, v. 25, n. 1, p. 7-13, janeiro de 2020. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-81232020000100007&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232020000100007&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 24 de jun. 2020. Epub 20 de dezembro de 2019. <http://dx.doi.org/10.1590/1413-81232020251.27572019>.

SILVA, A H; FOSSÁ, M I T. Análise de conteúdo: Exemplo de aplicação da técnica para análise de dados qualitativos. **Revista Eletrônica**, v. 16, n. 1, 2015. Disponível em: <<http://revista.uepb.edu.br/index.php/qualitas/article/view/2113/1403>>. Acesso em: 24 de jun. 2020.

TOLEDO, S. Carreira identidade: reflexos das exigências mercadológicas na vida pessoal e profissional dos jovens executivos de empresas multinacionais. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓSGRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 33., 2006, Salvador. **Anais...** Salvador: ANPAD, 2006. 1 CD-ROM

TRETTENE, A. S. et al. Estresse em profissionais de enfermagem atuantes em Unidades de Pronto Atendimento. **Bol. - Acad. Paul. Psicol.**, São Paulo, v. 36, n. 91, p. 243-261, jul. 2016. Disponível em <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1415-711X2016000200002&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-711X2016000200002&lng=pt&nrm=iso)>. Acessos em: 25 jun. 2020.

VOLPE, R. A. LORUSSO, C. B. (2009) **A importância do treinamento para o desenvolvimento do trabalho**. Disponível em [www.psicologia.com.pt](http://www.psicologia.com.pt). Acesso em: 24 de jun. 2020

YIN RK. Estudo de caso: **planejamento e métodos**. 5ª ed. Porto Alegre (RS): Bookman; 2015.

## APÊNCIDE A

### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

#### **Título do Projeto:**

“Enfermagem por amor”: Estudo sobre fatores motivacionais que favorecem o exercício da profissão de uma equipe de enfermagem da unidade de pronto atendimento da cidade de Paraopeba – MG.

Prezado Senhor (a),

Este Termo de Consentimento pode conter palavras que você não entenda. Peça ao pesquisador que explique as palavras ou informações não compreendidas completamente.

#### **1) Introdução**

Você está sendo convidado (a) a participar de uma pesquisa que estudará a fatores motivacionais na sua profissão.

Você foi selecionado para ser entrevistado, mas sua participação não é obrigatória. O objetivo do projeto é compreender os fatores motivacionais que favorecem o exercício da profissão da equipe de enfermagem.

#### **2) Procedimentos do Estudo**

Para participar deste estudo solicito a sua especial colaboração em responder uma entrevista sobre questões relacionadas aos fatores motivacionais no exercício da sua profissão, onde a mesma será gravada e será mantido sigilo sobre o que você disser.

#### **3) Riscos e desconfortos**

Os desconfortos e riscos que você poderá sentir estão relacionados ao sentimento de relação ao tema ou mal-estar com algum assunto abordado. Nesse sentido, a gravação das entrevistas poderá ser interrompida se você sentir necessidade ou até mesmo encerrar a sua participação.

#### **4) Benefícios**

Espera-se que, como resultado desta pesquisa, você possa contribuir para a realização desse estudo, bem como a compreensão e clareza de fatores relacionados à motivação no exercício da enfermagem.

### **5) Custos/Reembolso**

Você não terá nenhum gasto com a sua participação no estudo e também não receberá pagamento pelo mesmo.

### **6) Caráter Confidencial dos Registros**

A sua identidade será mantida em sigilo. Os resultados do estudo serão sempre apresentados como o retrato de um grupo e não de uma pessoa. Dessa forma, você não será identificado quando o material de seu registro for utilizado, seja para propósitos de publicação científica ou educativa. Os registros gravados ficarão sob a responsabilidade do pesquisador e serão utilizadas apenas para as finalidades da pesquisa, sendo destruídas posteriormente.

### **7) Participação**

Sua participação neste estudo é muito importante e voluntária. Você tem o direito de não querer participar ou de sair deste estudo a qualquer momento, sem penalidades ou perda de qualquer benefício ou cuidados a que tenha direito nesta instituição. Você também pode ser desligado do estudo a qualquer momento sem o seu consentimento nas seguintes situações: (a) você não use ou siga adequadamente as orientações/tratamento em estudo; (b) você sofra efeitos indesejáveis não esperados; (c) o estudo termine. Em caso de você decidir retirar-se do estudo, favor notificar o profissional e/ou pesquisador que esteja atendendo-o.

Os pesquisadores responsáveis pelo estudo poderão fornecer qualquer esclarecimento sobre o estudo, assim como tirar dúvidas, bastando contato no seguinte telefone:

Nome do pesquisador: Regiane Machado de Paula

(31) 9 9476-2899

### **8) Declaração de Consentimento**

Li ou alguém leu para mim as informações contidas neste documento antes de assinar este termo de consentimento. Declaro que toda a linguagem técnica utilizada na descrição deste estudo de pesquisa foi satisfatoriamente explicada e que recebi respostas para todas as minhas dúvidas. Confirmando também que recebi uma cópia deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Compreendo que sou livre para me retirar do estudo em qualquer momento, sem perda de benefícios ou qualquer outra penalidade.

Dou meu consentimento de livre e espontânea vontade para participar deste estudo.

\_\_\_\_\_

**Nome do participante (em letra de forma)**

\_\_\_\_\_

**Assinatura do participante ou representante legal**

\_\_\_\_\_

**Data**

**Regiane Machado de Paula (Pesquisadora).**

**Data**

Obrigado pela sua colaboração e por merecer sua confiança.

## **APÊNDICE B**

### Roteiro de Entrevista

Nome:
Idade:
Profissão

### QUESTÕES

- 1) O que é motivação para você?
- 2) Na sua opinião qual seria a postura de um líder para manter sua equipe motivada?
- 3) O que lhe faz sentir-se desmotivado no trabalho?
- 4) O que considera importante no ambiente de trabalho?
- 5) Quando você se sente bem sucedido no trabalho?
- 6) Quanto à comunicação no ambiente trabalho, você considera importante?
- 7) O que impede você de realizar com motivação as suas tarefas?
- 8) Quais as dificuldades encontradas no dia a dia de trabalho?
- 9) Você acha importante receber treinamento periódico para execução do seu trabalho?
- 10) Como a empresa pode te ajudar a manter-se motivado?
- 11) O que você acha sobre receber críticas e elogios no trabalho?

12) Você acredita que o comportamento do outro pode te motivar/desmotivar? Por quê?