



ISSN: 2595-1661

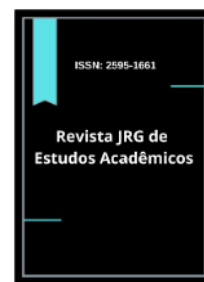
ARTIGO

Listas de conteúdos disponíveis em [Portal de Periódicos CAPES](#)

Revista JRG de Estudos Acadêmicos

Página da revista:

<https://revistajrg.com/index.php/jrg>



Grau de satisfação de uma equipe multidisciplinar em uma Unidade de Pronto Atendimento (UPA) em um município no estado de Goiás – GO

Satisfaction degree of a multidisciplinary team in an Emergency Care Unit (UPA) in a municipality in the state of Goiás-GO

DOI: 10.55892/jrg.v9i20.2965

ARK: 57118/JRG.v9i20.2965

Recebido: 15/01/2026 | Aceito: 19/02/2026 | Publicado *on-line*: 20/02/2026

Vanessa Couto Moreira¹

<https://orcid.org/0000-0002-4484-8201>

<http://lattes.cnpq.br/0000000000000000>

Unidesc, GO, Brasil

E-mail: vanessacoutomoreira@gmail.com

Luzia Sousa Ferreira²

<https://orcid.org/0000-0001-8595-5161>

<http://lattes.cnpq.br/2902776954483314>

Unidesc, GO, Brasil

E-mail: luzia.ferreira@unidesc.edu.br



Resumo: As Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) constituem componentes essenciais da Rede de Atenção às Urgências no Sistema Único de Saúde (SUS), caracterizando-se por elevada demanda assistencial, complexidade dos atendimentos e necessidade de atuação integrada entre profissionais de diferentes áreas. Nesse contexto, a satisfação profissional da equipe multidisciplinar emerge como um importante indicador de qualidade assistencial, segurança do paciente e eficiência organizacional. Fatores como condições de trabalho, carga horária, relações interpessoais, reconhecimento profissional e apoio da gestão influenciam diretamente o desempenho e o bem-estar dos trabalhadores da saúde, podendo impactar a qualidade do cuidado prestado. **Objetivo:** avaliar o grau de satisfação de uma equipe multidisciplinar em uma Unidade de Pronto Atendimento (UPA) localizada em um município do Estado de Goiás. **Materiais e método:** Trata-se de um estudo descritivo, de abordagem quali-quantitativa, realizado em uma Unidade de Pronto Atendimento no Estado de Goiás. A amostra foi composta por 59 profissionais das áreas administrativa, médica e de enfermagem, com idade igual ou superior a 18 anos e tempo mínimo de seis meses de atuação na unidade. A coleta de dados ocorreu por meio de questionário semiestruturado, baseado em instrumento validado pelo Programa Nacional de Avaliação de Serviços de Saúde (PNASS), contemplando variáveis sociodemográficas e profissionais, condições de trabalho, carga horária, relações interpessoais, apoio da gestão e satisfação profissional. Os dados foram organizados e analisados por meio de estatística descritiva, utilizando o software Microsoft Excel, considerando nível de significância de $p \leq 0,05$. O estudo respeitou os aspectos éticos conforme a Resolução CNS nº 510/2016, com aprovação pelo Comitê de Ética em Pesquisa. **Resultados e discussão:** Os resultados evidenciaram o grau predominante de satisfação entre os profissionais da equipe multidisciplinar, permitindo identificar fatores associados tanto à satisfação quanto à insatisfação no ambiente de trabalho. Observou-se que aspectos como sobrecarga laboral,

¹ Graduanda do curso de Enfermagem do Centro Universitário de Desenvolvimento do Centro Oeste-Go (UNIDESC)

² Mestra em Enfermagem, Coordenadora Curso Graduação de Enfermagem do Centro Universitário de Desenvolvimento do Centro Oeste – Go (UNIDESC).



dimensionamento inadequado de pessoal, infraestrutura insuficiente e baixa valorização profissional estiveram diretamente relacionados a níveis mais baixos de satisfação. Por outro lado, fatores como relações interpessoais positivas, apoio da gestão e oportunidades de capacitação contribuíram significativamente para maiores níveis de satisfação entre os colaboradores. Esses achados corroboraram a literatura, que aponta a satisfação profissional como elemento fundamental para o desempenho da equipe, redução de eventos adversos e melhoria da qualidade da assistência prestada. A análise dos dados permitiu compreender a dinâmica organizacional da unidade, evidenciando a necessidade de intervenções voltadas à melhoria das condições de trabalho, valorização profissional e fortalecimento do ambiente institucional. **Conclusão:** Conclui-se que a satisfação da equipe multidisciplinar em UPAs está diretamente relacionada a fatores estruturais, organizacionais e psicossociais do ambiente de trabalho. A identificação dos níveis de satisfação e de seus determinantes poderá contribuir para o planejamento de ações estratégicas voltadas à valorização profissional, melhoria das condições laborais e fortalecimento da qualidade da assistência prestada. Dessa forma, o estudo apresenta relevância para a gestão em saúde e para o aprimoramento das práticas assistenciais no âmbito do SUS.

Palavras chaves: Equipe; Multidisciplinar; Satisfação profissional; Unidade de Pronto Atendimento.

Abstract: *Emergency Care Units (UPAs) are essential components of the Urgent Care Network within the Brazilian Unified Health System (SUS), characterized by high care demand, complexity of services, and the need for integrated work among professionals from different areas. In this context, the professional satisfaction of the multidisciplinary team emerges as an important indicator of quality of care, patient safety, and organizational efficiency. Factors such as working conditions, workload, interpersonal relationships, professional recognition, and managerial support directly influence the performance and well-being of healthcare workers, potentially impacting the quality of care provided. **Objective:** To evaluate the level of satisfaction of a multidisciplinary team working in an Emergency Care Unit (UPA) located in a municipality in the state of Goiás, Brazil. **Materials and Methods:** This is a descriptive study with a quali-quantitative approach, conducted in an Emergency Care Unit in the state of Goiás. The sample consisted of 59 professionals from administrative, medical, and nursing areas, aged 18 years or older, with at least six months of experience in the unit. Data collection was performed through a semi-structured questionnaire based on a validated instrument from the National Program for the Evaluation of Health Services (PNASS), including sociodemographic and professional variables, working conditions, workload, interpersonal relationships, managerial support, and professional satisfaction. Data were organized and analyzed using descriptive statistics with Microsoft Excel software, considering a significance level of $p \leq 0.05$. The study complied with ethical standards according to CNS Resolution No. 510/2016 and was approved by a Research Ethics Committee. **Results and Discussion:** The results revealed the predominant level of satisfaction among multidisciplinary team professionals, allowing the identification of factors associated with both satisfaction and dissatisfaction in the workplace. Aspects such as work overload, inadequate staffing, insufficient infrastructure, and low professional recognition were directly associated with lower levels of satisfaction. On the other hand, positive interpersonal relationships, managerial support, and opportunities for training significantly contributed to higher levels of satisfaction. These findings corroborate the literature, which highlights professional satisfaction as a key factor for team performance, reduction of adverse events, and improvement in the quality of care provided. Data analysis enabled a better understanding of the organizational dynamics of the unit, highlighting the need for interventions aimed at improving working conditions, professional appreciation, and strengthening the institutional environment. **Conclusion:** It is concluded that the satisfaction of multidisciplinary teams in Emergency Care Units is directly related to structural, organizational, and psychosocial factors in the work environment. Identifying satisfaction levels and their determinants may contribute to the planning of strategic actions aimed at professional*



appreciation, improvement of working conditions, and enhancement of care quality. Thus, the study is relevant for health management and for improving healthcare practices within the SUS.

Keywords: Team; Multidisciplinary; Professional Satisfaction; Emergency Care Unit.

Resumen: Las Unidades de Pronto Atención (UPAs) constituyen componentes esenciales de la Red de Atención a las Urgencias en el Sistema Único de Salud (SUS), caracterizándose por alta demanda asistencial, complejidad de los servicios y la necesidad de actuación integrada entre profesionales de diferentes áreas. En este contexto, la satisfacción profesional del equipo multidisciplinario surge como un importante indicador de la calidad asistencial, la seguridad del paciente y la eficiencia organizacional. Factores como las condiciones de trabajo, la carga horaria, las relaciones interpersonales, el reconocimiento profesional y el apoyo de la gestión influyen directamente en el desempeño y bienestar de los trabajadores de la salud, pudiendo impactar la calidad del cuidado prestado. **Objetivo:** Evaluar el grado de satisfacción de un equipo multidisciplinario que actúa en una Unidad de Pronto Atención (UPA) ubicada en un municipio del estado de Goiás, Brasil.

Materiales y Métodos: Se trata de un estudio descriptivo con enfoque cualitativo-cuantitativo, realizado en una Unidad de Pronto Atención en el estado de Goiás. La muestra estuvo compuesta por 59 profesionales de las áreas administrativa, médica y de enfermería, con edad igual o superior a 18 años y con un tiempo mínimo de seis meses de actuación en la unidad. La recolección de datos se realizó mediante un cuestionario semiestructurado basado en un instrumento validado por el Programa Nacional de Evaluación de Servicios de Salud (PNASS), incluyendo variables sociodemográficas y profesionales, condiciones de trabajo, carga horaria, relaciones interpersonales, apoyo de la gestión y satisfacción profesional. Los datos fueron organizados y analizados mediante estadística descriptiva utilizando el software Microsoft Excel, considerando un nivel de significancia de $p \leq 0,05$. El estudio cumplió con los aspectos éticos conforme a la Resolución CNS n° 510/2016, con aprobación del Comité de Ética en Investigación.

Resultados y Discusión: Los resultados evidenciaron el grado predominante de satisfacción entre los profesionales del equipo multidisciplinario, permitiendo identificar factores asociados tanto a la satisfacción como a la insatisfacción en el ambiente laboral. Se observó que aspectos como la sobrecarga laboral, el dimensionamiento inadecuado del personal, la infraestructura insuficiente y la baja valorización profesional estuvieron directamente relacionados con menores niveles de satisfacción. Por otro lado, relaciones interpersonales positivas, apoyo de la gestión y oportunidades de capacitación contribuyeron significativamente a mayores niveles de satisfacción. Estos hallazgos corroboran la literatura, que señala la satisfacción profesional como un elemento fundamental para el desempeño del equipo, la reducción de eventos adversos y la mejora de la calidad de la atención. El análisis de los datos permitió comprender la dinámica organizacional de la unidad, evidenciando la necesidad de intervenciones orientadas a mejorar las condiciones de trabajo, la valorización profesional y el fortalecimiento del ambiente institucional.

Conclusión: Se concluye que la satisfacción del equipo multidisciplinario en las UPAs está directamente relacionada con factores estructurales, organizacionales y psicosociales del ambiente laboral. La identificación de los niveles de satisfacción y sus determinantes puede contribuir a la planificación de acciones estratégicas orientadas a la valorización profesional, la mejora de las condiciones laborales y el fortalecimiento de la calidad de la atención prestada. De este modo, el estudio presenta relevancia para la gestión en salud y para el perfeccionamiento de las prácticas asistenciales en el ámbito del SUS.

Palabras clave: Equipo; Multidisciplinario; Satisfacción Profesional; Unidad de Pronto Atención.

1. INTRODUÇÃO

Gestores e pesquisadores têm demonstrado crescente interesse em compreender como os trabalhadores se relacionam com suas atividades profissionais, especialmente no que se refere à qualidade do ambiente laboral, às características das tarefas, à satisfação e à motivação. Nesse contexto, estudos indicam que a satisfação no trabalho



está diretamente associada ao engajamento, ao desempenho e à intenção de permanência dos profissionais, refletindo inclusive na qualidade da assistência prestada nos serviços de saúde (Ferreira et al., 2020; Dóbies, 2021).

No âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), a organização da atenção às urgências e emergências foi estruturada a partir do Regulamento Técnico dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência, instituído pela Portaria GM/MS nº 2.048/2002, que estabelece princípios como regionalização, hierarquização e integração dos serviços. Posteriormente, com a reformulação da Política Nacional de Atenção às Urgências, foi instituída a Rede de Atenção às Urgências (RAU), integrando diferentes pontos de atenção, como a Atenção Primária, o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192), os hospitais e as Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) (Penante et al., 2020).

Nesse cenário, as UPAs 24 horas configuram-se como serviços estratégicos de complexidade intermediária, responsáveis por garantir atendimento contínuo e resolutivo, funcionando como elo entre a atenção básica e a rede hospitalar. O aumento expressivo da demanda por esses serviços, evidenciado pelo crescimento do número de atendimentos nos últimos anos, intensifica a pressão sobre as equipes de saúde, exigindo organização adequada dos processos de trabalho e dimensionamento eficiente dos recursos humanos (Ministério da Saúde, 2025).

A atuação nas UPAs caracteriza-se por um ambiente dinâmico, de alta complexidade e imprevisibilidade clínica, no qual os profissionais estão frequentemente expostos a situações de estresse, sobrecarga e desgaste emocional. Nesse contexto, a satisfação profissional emerge como um indicador fundamental, uma vez que influencia diretamente a qualidade da assistência, a segurança do paciente e a permanência dos trabalhadores nos serviços (Resende et al., 2021).

Diversos fatores impactam a satisfação da equipe multidisciplinar, incluindo condições de trabalho, dimensionamento de pessoal, valorização profissional, oportunidades de desenvolvimento e apoio institucional. A ausência desses elementos pode resultar em desmotivação, sobrecarga e comprometimento da qualidade assistencial (Franchi et al., 2023).

Por outro lado, ambientes que promovem trabalho em equipe, comunicação efetiva, reconhecimento profissional e qualidade de vida no trabalho tendem a favorecer maior engajamento e produtividade (Andrade et al., 2020; Carmo; Peduzzi; Tronchin, 2022).

Além disso, a comunicação entre gestores e equipes e a clareza na definição de papéis profissionais são aspectos essenciais para a organização do processo de trabalho, redução de conflitos e fortalecimento das relações interpessoais. A presença de falhas nesses elementos pode gerar insegurança, insatisfação e prejuízos à assistência prestada (Campos et al., 2022; Souza; Oliveira, 2022).

A satisfação no trabalho pode ser compreendida como um construto multidimensional, relacionado à avaliação que o profissional realiza sobre suas condições de trabalho, relações interpessoais e reconhecimento institucional, influenciando diretamente sua motivação e desempenho (Franchi et al., 2023).

Diante desse contexto, observa-se que, embora as UPAs desempenhem papel fundamental na organização da rede de urgência e emergência, persistem desafios relacionados às condições de trabalho, à sobrecarga assistencial e à valorização dos profissionais, fatores que podem impactar negativamente a satisfação e a motivação das equipes.



Assim, este estudo parte do seguinte problema de pesquisa: quais fatores influenciam a satisfação e a motivação da equipe multidisciplinar atuante em Unidades de Pronto Atendimento?

Com isso, o trabalho tem como objetivo avaliar o grau de satisfação de uma equipe multidisciplinar em uma Unidade de Pronto Atendimento (UPA) localizada em um município do Estado de Goiás.

3. MATERIAIS E MÉTODO

Trata-se de um estudo descritivo, de abordagem quali-quantitativa, realizado em uma Unidade de Pronto Atendimento (UPA), localizada no estado de Goiás. Esse tipo de investigação tem como finalidade descrever fenômenos e características de uma determinada população, integrando dados quantitativos, baseados em informações mensuráveis, e dados qualitativos, relacionados às percepções e experiências dos participantes (Campos et al., 2022; Souza; Oliveira; Silva, 2023).

A amostra foi composta por 59 profissionais atuantes na unidade, pertencentes às categorias: administrativa, médica, enfermagem (enfermeiros, técnicos e auxiliares) e demais funções de apoio. Foram incluídos no estudo profissionais com idade igual ou superior a 18 anos, com tempo mínimo de seis meses de atuação na unidade e vínculo formal com a instituição, seja por concurso público, regime celetista, contrato temporário, cargo comissionado, terceirização ou atuação autônoma, que aceitaram participar voluntariamente mediante assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Foram excluídos os profissionais que se recusaram a participar ou que não atenderam aos critérios de inclusão estabelecidos.

O estudo foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP), sendo aprovado sob o parecer CAAE nº 91623825.2.0000.8113/2025, em conformidade com as diretrizes da Resolução nº 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde, que regulamenta pesquisas envolvendo seres humanos.

A coleta de dados foi realizada por meio de questionário estruturado, baseado no Programa Nacional de Avaliação dos Serviços de Saúde (PNASS 2004–2005), com adaptações para atender aos objetivos da pesquisa. O instrumento contemplou a caracterização sociodemográfica e profissional dos participantes, incluindo variáveis como sexo, idade, profissão, escolaridade, carga horária semanal e tipo de vínculo empregatício.

Foram também avaliadas as condições relacionadas ao ambiente de trabalho, tais como carga de trabalho, dimensionamento da equipe, distribuição de tarefas, segurança para execução das atividades, condições físicas do ambiente (acomodações, mobiliário e higiene), disponibilidade de materiais e equipamentos, remuneração, acesso à medicina do trabalho, relacionamento com a chefia imediata, estímulo institucional ao desempenho profissional e valorização do trabalho. Esses aspectos foram mensurados por meio de escala do tipo *Likert*, composta por cinco níveis de resposta: muito bom, bom, regular, ruim e muito ruim.

Adicionalmente, buscou investigar as variáveis relacionadas à organização do processo de trabalho e à satisfação profissional, como compatibilidade entre as atividades exercidas e o cargo contratado, nível de motivação, participação em reuniões de equipe, existência de espaço institucional para manifestação de opiniões, intenção de desligamento da unidade, recomendação do serviço, percepção do trabalho em equipe e avaliação da qualidade da assistência prestada.

A aplicação do questionário ocorreu nos três turnos de funcionamento da unidade, incluindo finais de semana, com o intuito de contemplar todas as equipes. Os



participantes foram previamente esclarecidos quanto aos objetivos da pesquisa, garantindo-se o caráter voluntário da participação, o anonimato e o sigilo das informações. O preenchimento foi realizado sem prejuízo às atividades assistenciais, e as pesquisadoras permaneceram disponíveis para esclarecimento de dúvidas durante todo o processo.

Os dados coletados foram digitados e organizados no programa Microsoft Excel® e analisados por meio de estatística descritiva. Foram utilizadas frequências absolutas (n) e relativas (%) para análise das variáveis categóricas. Os resultados foram apresentados em tabelas e gráficos e interpretados à luz da literatura científica. Não foram aplicados testes estatísticos inferenciais, uma vez que o estudo possui caráter descritivo, com foco na análise da realidade específica da unidade investigada.

Para a fundamentação teórica, realizou-se busca bibliográfica no *Google Acadêmico*, utilizando descritores relacionados à satisfação profissional, equipe multiprofissional e Unidades de Pronto Atendimento. Inicialmente, foi realizada busca ampla, sem delimitação temporal, resultando em aproximadamente 125 publicações. Em seguida, foram aplicadas combinações de descritores com operador booleano AND, não sendo identificados estudos com correspondência exata. Posteriormente, por meio de busca avançada, utilizaram-se expressões específicas relacionadas ao tema, resultando em aproximadamente 69 referências.

A seleção final das publicações foi realizada mediante leitura dos títulos, resumos, objetivos e conclusões, sendo incluídos os estudos com maior relevância para a temática. Ao final, foram selecionadas 24 referências científicas e documentos institucionais, publicados majoritariamente no período de 2019 a 2025.

Foram incluídos estudos que abordassem a satisfação profissional, a atuação da equipe multiprofissional e as condições de trabalho em serviços de urgência e emergência, sendo excluídos trabalhos duplicados, sem acesso ao texto completo ou que não apresentassem relação direta com os objetivos da pesquisa.

4. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

4.1. PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO E PROFISSIONAL DOS INTEGRANTES DA EQUIPE MULTIDISCIPLINAR ATUANTE NA UPA

A análise do perfil sociodemográfico dos profissionais de saúde em UPAs é fundamental para compreender como fatores pessoais e formativos influenciam na dinâmica do trabalho e na satisfação profissional. Estudos indicam que variáveis como idade, gênero, estado civil e tempo de atuação estão diretamente ligadas às percepções de estresse, motivação e engajamento (Silva et al., 2023). Além disso, o perfil da equipe multidisciplinar em serviços de urgência reflete a realidade das políticas públicas de saúde, que buscam ampliar a cobertura assistencial por meio de profissionais com diferentes níveis de formação, desempenhando funções complementares (Franchi et al., 2023).

No aspecto profissional, é relevante considerar a formação acadêmica, especializações, vínculo empregatício e tempo de experiência dos trabalhadores, pois esses fatores influenciam tanto na qualidade da assistência quanto na satisfação pessoal com o trabalho. Profissionais mais jovens tendem a apresentar maior flexibilidade diante das mudanças organizacionais, mas também relatam maior sobrecarga emocional devido à falta de experiência em ambientes de alta complexidade. Já aqueles com mais anos de atuação demonstram maior resiliência frente às adversidades, embora possam apresentar desgaste físico acumulado (Rodrigues et al., 2024).



A caracterização do perfil também permite compreender desigualdades que impactam diretamente a gestão de pessoas. Pesquisas recentes mostram que a predominância feminina em áreas como a enfermagem, associada à dupla jornada de trabalho, pode contribuir para o aumento do estresse ocupacional e para níveis menores de satisfação em relação às condições de trabalho (Oliveira; Santos, 2022).

Já a análise de fatores como carga horária semanal e vínculos precários de contratação, frequentes no serviço público, possibilita entender como esses aspectos interferem na estabilidade profissional e no comprometimento com a instituição (Lima et al., 2023).

Portanto, identificar o perfil sociodemográfico e profissional dos trabalhadores da UPA não se resume a um levantamento descritivo, mas representa uma etapa estratégica para compreender a realidade vivenciada pelas equipes multidisciplinares. Essa caracterização é essencial para embasar políticas de gestão que considerem as particularidades do grupo, possibilitando o desenvolvimento de ações voltadas à valorização, ao bem-estar e à qualificação permanente desses profissionais (Cunha; Matos, 2022).

Assim, conhecer quem compõe a equipe e quais são suas condições de trabalho é o primeiro passo para analisar fatores de satisfação, motivação e qualidade na assistência prestada à população.

4.2 NÍVEL DE SATISFAÇÃO DA EQUIPE EM RELAÇÃO ÀS CONDIÇÕES DE TRABALHO, INFRAESTRUTURA E RECURSOS DISPONÍVEIS NA UNIDADE

As condições de trabalho exercem papel determinante na satisfação dos profissionais que atuam em UPAs. A adequação do espaço físico, a disponibilidade de equipamentos, a quantidade de insumos e a organização do fluxo de atendimento influenciam diretamente o desempenho da equipe e a qualidade da assistência prestada. Ambientes precários ou sobrecarregados comprometem não apenas a execução das atividades, mas também a saúde física e mental dos trabalhadores, aumentando o risco de estresse ocupacional e exaustão (Moura; Ferreira, 2021).

Além da infraestrutura física, a satisfação profissional está fortemente ligada à previsibilidade e confiabilidade dos recursos disponíveis. A ausência de materiais básicos ou a constante quebra de equipamentos gera frustração e sensação de impotência na equipe multidisciplinar, que precisa improvisar soluções para garantir o cuidado ao paciente (Rodrigues et al., 2024). Em contrapartida, quando a unidade disponibiliza estrutura adequada e recursos tecnológicos modernos, observa-se maior engajamento, melhor desempenho e maior confiança dos trabalhadores em sua prática profissional (Carvalho; Martins, 2022).

Outro ponto relevante refere-se à segurança no ambiente de trabalho, que vai além da proteção física contra acidentes e envolve também a segurança emocional e organizacional. Profissionais que percebem apoio institucional para o enfrentamento de situações adversas, como episódios de violência contra trabalhadores da saúde, relatam maior satisfação com as condições laborais. Assim, a infraestrutura adequada deve contemplar tanto os recursos técnicos quanto a criação de ambientes mais acolhedores e seguros para os trabalhadores (Oliveira; Santos, 2022).

Analisar a satisfação da equipe quanto às condições de trabalho e recursos disponíveis é fundamental para identificar fatores que impactam a qualidade do serviço. Investimentos estruturais e logísticos devem ser vistos como estratégias para melhorar o desempenho, reduzir adoecimentos e promover um cuidado mais humanizado,



orientando ações dos gestores conforme as necessidades dos profissionais e da população (Franchi et al., 2023).

4.3. PERCEPÇÃO DOS PROFISSIONAIS QUANTO À CARGA HORÁRIA, ESCALA DE PLANTÃO E DIMENSIONAMENTO DE PESSOAL

A percepção dos profissionais sobre a carga horária desempenhada nas UPAs é um dos aspectos mais críticos para a satisfação no trabalho. Jornadas prolongadas, muitas vezes superiores a 12 horas, somadas à alta demanda assistencial, têm sido associadas ao desgaste físico e emocional dos trabalhadores da saúde (Resende et al., 2021).

Esse cenário contribui para a fadiga ocupacional, aumento do risco de erros e diminuição da qualidade da assistência prestada. Além disso, a dupla jornada de muitos profissionais, que atuam em mais de um vínculo empregatício para complementar a renda, potencializa o cansaço e fragiliza o equilíbrio entre vida pessoal e profissional (Lima et al., 2023).

A organização da escala de plantão também influencia diretamente na satisfação dos trabalhadores. Escalas mal distribuída, com sobrecarga em determinados turnos, são frequentemente apontadas como fontes de insatisfação e de conflitos entre os membros da equipe (Resende et al., 2021).

Por outro lado, quando a distribuição é equitativa e planejada de forma participativa, a percepção de justiça organizacional aumenta, promovendo maior motivação e comprometimento por parte dos colaboradores. Assim, a gestão eficaz da escala deve considerar não apenas as demandas da unidade, mas também as condições individuais dos profissionais (Cunha; Matos, 2022).

O dimensionamento de pessoal é outro fator determinante para o grau de satisfação da equipe multidisciplinar. A escassez de trabalhadores frente à alta demanda da UPA gera sobrecarga, aumenta a pressão psicológica e compromete a segurança do paciente (Rodrigues et al., 2024). Estudos evidenciam que equipes reduzidas estão mais sujeitas ao absenteísmo e à rotatividade, além de elevarem a incidência da síndrome de *burnout* (Franchi et al., 2023). Portanto, o dimensionamento adequado deve respeitar os parâmetros legais e técnicos estabelecidos pelo Ministério da Saúde e pelo Conselho Federal de Enfermagem (COFEN), garantindo condições seguras tanto para os trabalhadores quanto para os usuários do serviço.

Verificar como os profissionais percebem esses aspectos carga horária, escala de plantão e dimensionamento é fundamental para compreender as causas da insatisfação e planejar estratégias de intervenção. A literatura aponta que o equilíbrio entre a demanda assistencial e a capacidade da equipe é um dos maiores desafios na gestão de UPAs, mas também um dos principais caminhos para melhorar a satisfação profissional, reduzir riscos assistenciais e fortalecer a qualidade do cuidado prestado à população (Carvalho; Martins, 2022).

4.4 SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES EM RELAÇÃO ÀS RELAÇÕES INTERPESSOAIS, AO TRABALHO EM EQUIPE E AO APOIO DA GESTÃO

As relações interpessoais estabelecidas dentro das UPAs exercem papel central na satisfação dos trabalhadores. Ambientes em que há respeito, solidariedade e apoio entre colegas tendem a favorecer maior engajamento, motivação e bem-estar no trabalho (Franchi et al., 2023). Por outro lado, relações conflituosas podem gerar clima organizacional negativo, prejudicando a cooperação e, conseqüentemente, a qualidade da assistência prestada. Assim, a valorização de vínculos saudáveis entre os membros da



equipe é condição essencial para a efetividade das ações em saúde (Carvalho; Martins, 2022).

O trabalho em equipe na atenção multiprofissional contribui diretamente para a satisfação dos profissionais, pois a integração entre diferentes áreas melhora a qualidade e a resolutividade do atendimento. A cooperação e a comunicação eficaz reduzem erros e fortalecem o sentimento de pertencimento e valorização, evidenciando a importância de cada profissão no cuidado (Rodrigues et al., 2024).

O apoio da gestão é essencial para a satisfação da equipe, pois líderes que valorizam o diálogo e a participação aumentam a motivação e a coesão do grupo. Por outro lado, a falta desse apoio gera desvalorização e prejudica o desempenho. Uma gestão comprometida também contribui para o bem-estar no trabalho e a mediação de conflitos (Campos et al., 2022).

Avaliar a satisfação quanto às relações interpessoais, ao trabalho em equipe e ao apoio da gestão é fundamental para entender a dinâmica das UPAs. Ambientes com cooperação, valorização e suporte gerencial reduzem o estresse e aumentam a motivação, tornando as relações saudáveis e a gestão participativa estratégias essenciais para melhorar a qualidade dos serviços de saúde (Oliveira; Santos, 2022).

4.5 INFLUÊNCIA DE FATORES COMO REMUNERAÇÃO, RECONHECIMENTO PROFISSIONAL E OPORTUNIDADES DE CAPACITAÇÃO NO GRAU DE SATISFAÇÃO

A remuneração é considerada um dos fatores centrais na satisfação profissional dos trabalhadores da saúde, especialmente em serviços de urgência e emergência, como as UPAs. Salários incompatíveis com a complexidade das atividades desempenhadas geram frustração, aumento da rotatividade e desmotivação (Rocha; Mendes, 2021). A literatura aponta que a valorização financeira, quando associada a condições adequadas de trabalho, está diretamente ligada ao engajamento e à retenção de profissionais qualificados. Dessa forma, a remuneração justa deve ser vista como estratégia de valorização, reconhecimento e estímulo à permanência na instituição (Franchi et al., 2023).

O reconhecimento profissional, que vai além da questão salarial, representa outro elemento essencial na construção da satisfação. Sentir-se valorizado pela equipe, pela gestão e pelos usuários fortalece o senso de pertencimento e o compromisso com a qualidade da assistência (Rodrigues et al., 2024).

Em contrapartida, a ausência de reconhecimento pode levar à sensação de invisibilidade e de desvalorização, reduzindo o comprometimento e a motivação para o trabalho. Nesse sentido, práticas institucionais de feedback positivo, homenagens e incentivo ao protagonismo dos trabalhadores podem gerar impactos significativos na motivação profissional (Campos et al., 2022).

As oportunidades de capacitação contínua também exercem grande influência na satisfação. A possibilidade de participação em treinamentos, cursos e programas de educação permanente amplia o repertório técnico-científico dos profissionais, fortalece a autoconfiança e melhora a qualidade da assistência prestada (Almeida et al., 2024).

A literatura reforça que profissionais que percebem investimento institucional em sua formação sentem-se mais valorizados e tendem a apresentar maior satisfação no exercício de suas funções. Além disso, a atualização constante é uma exigência em contextos dinâmicos como os serviços de urgência, nos quais a tomada de decisão precisa ser rápida e precisa (Oliveira; Santos, 2022).

Examinar a influência desses fatores remuneração, reconhecimento e capacitação permite compreender como eles se relacionam de forma integrada com a satisfação dos



trabalhadores. Quando presentes de forma equilibrada, geram um ambiente de valorização, motivação e engajamento. Se ausentes, no entanto, contribuem para altos índices de insatisfação, adoecimento ocupacional e prejuízo na qualidade do atendimento (Lima et al., 2023).

Portanto, investir nessas dimensões deve ser prioridade das políticas de gestão, com vistas a fortalecer o vínculo dos trabalhadores com a instituição e garantir a continuidade da assistência em saúde.

4.6 ESTRATÉGIAS E PRINCIPAIS ASPECTOS DE INTERVENÇÃO QUE POSSAM CONTRIBUIR PARA A MELHORIA DA SATISFAÇÃO E MOTIVAÇÃO DA EQUIPE MULTIDISCIPLINAR

A proposição de estratégias de intervenção voltadas à satisfação profissional é essencial para fortalecer o desempenho das equipes que atuam em UPAs. Pesquisas recentes apontam que o bem-estar dos trabalhadores está diretamente relacionado à qualidade da assistência prestada ao usuário, o que reforça a importância de investimentos institucionais nesse campo (Resende et al., 2021).

Entre as intervenções possíveis, destacam-se as políticas de gestão participativa, que promovem maior envolvimento dos trabalhadores nos processos decisórios. A escuta ativa e o diálogo entre gestores e profissionais favorecem a construção de um ambiente organizacional mais transparente e colaborativo (Campos et al., 2022).

Além disso, a implantação de espaços de acolhimento psicológico, rodas de conversa e programas de apoio emocional tem se mostrado eficaz para reduzir o estresse ocupacional e aumentar a motivação. Essas práticas contribuem para a criação de vínculos mais sólidos entre os profissionais e a instituição (Oliveira; Santos, 2022).

A capacitação contínua e o desenvolvimento profissional são estratégias essenciais, pois treinamentos e atualizações aumentam a preparação, a autonomia e a qualidade da assistência. Além disso, o investimento em educação permanente demonstra valorização institucional, elevando a satisfação e reduzindo a rotatividade (Almeida et al., 2024; Campos et al., 2022).

Por fim, propor estratégias de intervenção implica também repensar o modelo de gestão de pessoas. Adequar o dimensionamento da equipe, organizar escalas de forma justa e revisar as políticas de remuneração e benefícios são medidas fundamentais para aumentar a motivação e a permanência dos trabalhadores. Com isso, as estratégias não devem se restringir a iniciativas pontuais, mas sim compor um plano contínuo de valorização profissional, capaz de promover satisfação, engajamento e qualidade assistencial (Franchi et al., 2023).

A satisfação e a motivação profissional em equipes multidisciplinares representam elementos-chave para o bom funcionamento dos serviços de saúde, especialmente em UPAs, que lidam diariamente com situações de alta complexidade. Esses fatores estão diretamente relacionados ao comprometimento, à qualidade da assistência e à retenção de profissionais (Carvalho; Martins, 2022).

Quando os trabalhadores se encontram motivados e satisfeitos, há maior engajamento, redução de falhas assistenciais e fortalecimento do vínculo entre equipe e instituição. Por outro lado, baixos níveis de motivação contribuem para a ocorrência de absenteísmo, rotatividade e desgaste emocional, impactando negativamente os serviços prestados (Resende et al., 2021).

Entre os principais fatores que influenciam a satisfação profissional destacam-se as condições de trabalho, as oportunidades de desenvolvimento, o reconhecimento e a valorização do desempenho. A literatura aponta que a percepção de justiça



organizacional e o apoio institucional são determinantes para a motivação das equipes de saúde (Franchi et al., 2023). Além disso, o sentimento de pertencimento, associado à clareza dos papéis na equipe multiprofissional, favorece o alinhamento de objetivos coletivos, aumenta a produtividade e fortalece a cooperação entre os profissionais (Oliveira; Santos, 2022).

Outro aspecto relevante refere-se ao equilíbrio entre vida pessoal e profissional, que se mostra frequentemente desafiador nos serviços de urgência e emergência. Jornadas exaustivas, falta de descanso adequado e sobrecarga laboral comprometem a motivação e contribuem para o surgimento de estresse e síndrome de *burnout* (Lima et al., 2023). Nesse sentido, políticas institucionais que promovam condições mais adequadas de trabalho, como escalas justas, suporte psicossocial e valorização salarial, desempenham papel essencial para manter o entusiasmo e a dedicação dos colaboradores (Oliveira; Santos, 2022).

Compreender os fatores que influenciam a satisfação e a motivação da equipe multidisciplinar permite aos gestores implementar estratégias mais eficazes para promover ambientes de trabalho saudáveis. Investimentos em infraestrutura, educação permanente e reconhecimento profissional contribuem para o bem-estar dos trabalhadores e para a melhoria da qualidade da assistência à população (Rodrigues et al., 2024).

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A amostra foi composta por 59 profissionais (n=59) atuantes na UPA, com idade ≥ 18 anos e tempo mínimo de seis meses de atuação na instituição, todos participantes mediante assinatura TCLE. Quanto à distribuição por categoria profissional, observou-se predominância da equipe de enfermagem, com destaque para os técnicos de enfermagem (47,5%; n=28), seguidos por enfermeiros (15,3%; n=9) e médicos (11,9%; n=7).

As demais categorias apresentaram menor representatividade, incluindo porteiros (5,1%; n=3), auxiliares de serviços gerais (3,4%; n=2) e, com 1,7% (n=1) cada, as categorias administrativas, auxiliar de farmácia, farmacêutico, nutricionista, assistente social, técnico de gesso, técnico de laboratório, apoio administrativo, servidor público, recursos humanos, recepcionista e auxiliar.

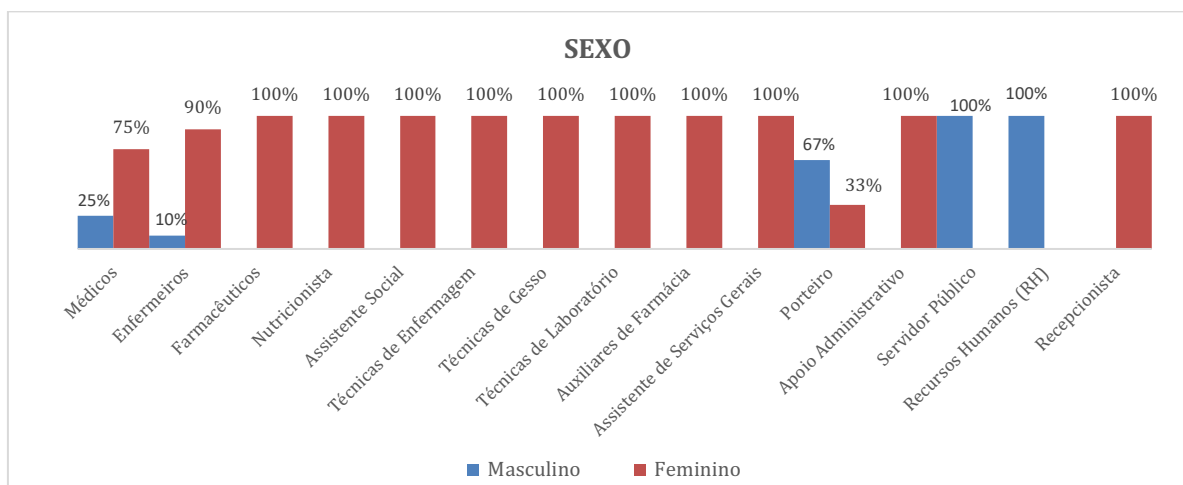


Gráfico 01 – Distribuição dos profissionais segundo sexo e categoria profissional na UPA (n=59)



No que se refere à variável sexo, observou-se predominância do sexo feminino na maioria das categorias profissionais investigadas. Entre os enfermeiros (n=9), 75% (n=7) eram do sexo feminino e 25% (n=2) do sexo masculino. Entre os médicos (n=7), 90% (n=6) eram mulheres e 10% (n=1) homem. As técnicas de enfermagem (n=28) foram integralmente compostas por mulheres (100%; n=28).

As categorias nutricionistas (n=1), assistente social (n=1), técnica de gesso (n=1), técnica de laboratório (n=1), auxiliar de farmácia (n=1), auxiliar de serviços gerais (n=2) e recepcionista (n=1) também apresentaram 100% de participação feminina.

Por outro lado, entre os porteiros (n=3), verificou-se predominância masculina (67%; n=2), sendo que as funções de apoio administrativo (n=1), servidor público (n=1) e recursos humanos (n=1) foram ocupadas exclusivamente por homens (100%; n=1 em cada categoria).

Esses achados corroboram o processo histórico de feminização das profissões da área da saúde, especialmente da enfermagem, fenômeno amplamente descrito na literatura brasileira. A enfermagem, desde sua institucionalização, esteve associada ao cuidado, à assistência e à dimensão relacional do trabalho em saúde, atividades socialmente atribuídas ao gênero feminino.

Assim, também os resultados demonstraram predominância do sexo feminino entre os profissionais da UPA, especialmente nas categorias assistenciais, com destaque para a enfermagem. Esse achado está alinhado à literatura que aponta a feminização histórica das profissões da saúde no Brasil, sobretudo da enfermagem, conforme discutido por Silva et al. (2023) e Souza e Oliveira (2022).

A forte presença feminina nas funções assistenciais pode influenciar a dinâmica das equipes e os processos de trabalho, especialmente em contextos de urgência e emergência, caracterizados por alta demanda, pressão assistencial e exposição contínua a situações críticas. Estudos como os de Campos et al. (2022) e Resende et al. (2021) associam esse cenário a maior desgaste emocional e risco de adoecimento ocupacional.

Observa-se ainda uma segmentação de gênero nas funções administrativas e de apoio, nas quais houve maior participação masculina, evidenciando padrões socioculturais historicamente estabelecidos na divisão do trabalho em saúde.

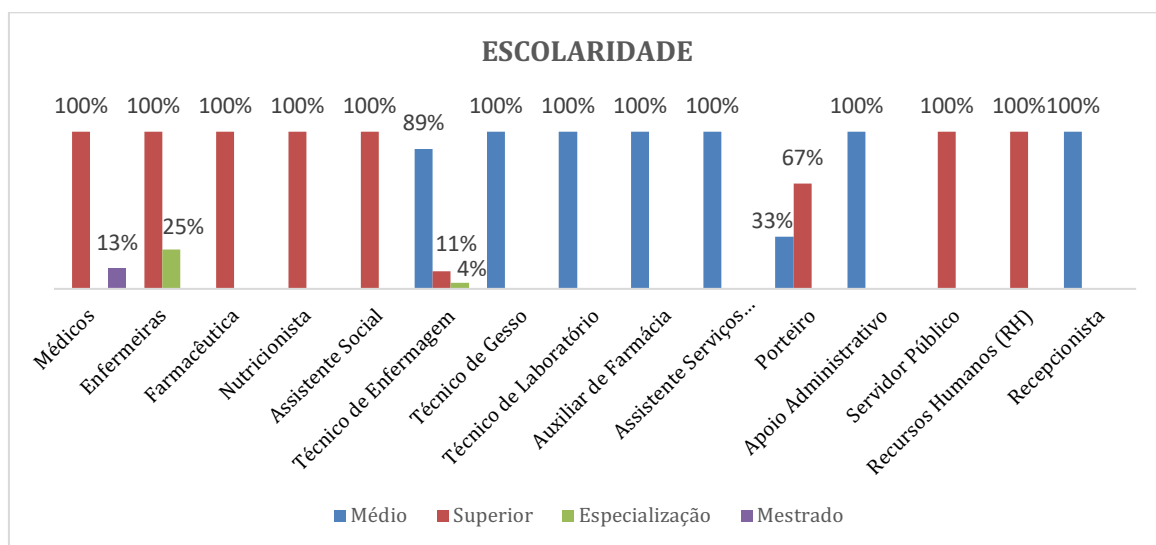


Gráfico 02 – Distribuição dos profissionais segundo nível de escolaridade e categoria profissional na UPA (n=59).



O Gráfico 02 apresenta a distribuição dos participantes (n=59) segundo o nível de escolaridade, evidenciando coerência entre formação acadêmica e categoria profissional exercida. Entre os médicos (n=7), 100% (n=7) possuíam ensino superior completo. Da mesma forma, os enfermeiros (n=9) apresentaram 100% (n=9) de formação superior, sendo que 25% (n=2) possuíam especialização e 13% (n=1) apresentavam titulação em nível de mestrado.

As categorias farmacêuticas (n=1), nutricionista (n=1) e assistente social (n=1) também apresentaram 100% (n=1) de escolaridade em nível superior, conforme exigido pelas respectivas regulamentações profissionais.

Entre os técnicos de enfermagem (n=28), observou-se predominância do ensino médio, correspondente a 89% (n=25), enquanto 11% (n=3) possuíam ensino superior. Os técnicos de gesso (n=1), técnicos de laboratório (n=1), auxiliar de farmácia (n=1) e auxiliares de serviços gerais (n=2) apresentaram 100% (n correspondente) de escolaridade em nível médio.

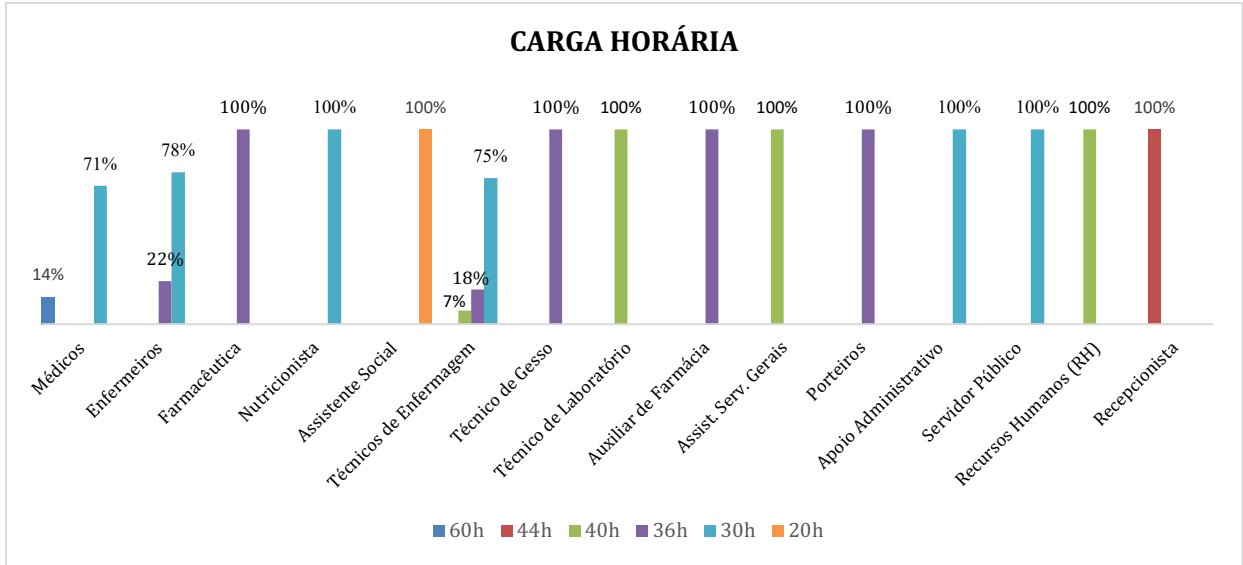
Na categoria de porteiros (n=3), 67% (n=2) possuíam ensino médio e 33% (n=1) ensino superior. As funções de apoio administrativo (n=1) e recepcionista (n=1) apresentaram 100% (n=1) de ensino médio, enquanto servidor público (n=1) e recursos humanos (n=1) apresentaram 100% (n=1) de formação superior. Os resultados demonstram alinhamento entre escolaridade e atribuições profissionais, além de evidenciar a presença de qualificação complementar entre parte dos profissionais de nível superior.

Os dados indicam uma clara estruturação por nível de escolaridade: profissões de natureza técnica ou de apoio tendem a concentrar profissionais com ensino médio, enquanto as áreas em que se exige maior qualificação, como medicina, enfermagem com especialização, servidor público e recursos humanos, registram forte presença de profissionais com ensino superior. A categoria de técnicos de enfermagem revela um potencial de mobilidade educacional, com parcela relevante investindo em formação superior ou pós-graduação.

A análise da escolaridade evidenciou coerência entre formação acadêmica e categoria profissional exercida, com 100% dos profissionais de nível superior apresentando formação compatível com suas atribuições. Esse resultado está em consonância com as diretrizes estabelecidas pelo Ministério da Saúde (BRASIL, 2025) e pela Portaria nº 10/2017, que regulamentam a composição das equipes das UPAs.

Destaca-se a presença de enfermeiros com titulação de especialização e mestrado, indicando investimento em qualificação profissional. Segundo Almeida et al. (2024), a educação permanente em saúde impacta positivamente na satisfação e no desempenho dos profissionais da urgência e emergência, fortalecendo a qualidade assistencial.

A predominância de ensino médio entre técnicos e profissionais operacionais reflete as exigências formais dessas funções, mantendo coerência com a organização estrutural do serviço.



O Gráfico 03 apresenta a distribuição dos profissionais (n=59) segundo a carga horária semanal de trabalho, evidenciando variações conforme a categoria profissional.

Entre os médicos (n=7), verificou-se predominância da jornada de 30 horas semanais, correspondente a 71% (n=5), enquanto 14% (n=1) cumpriam 60 horas e 14% (n=1) não responderam à questão. No grupo dos enfermeiros (n=9), observou-se igualmente predominância da carga horária de 30 horas semanais, representando 78% (n=7), ao passo que 22% (n=2) realizavam jornada de 40 horas.

O profissional farmacêutico (n=1), nutricionista (n=1) e assistente social (n=1) apresentaram 100% (n=1) de carga horária de 30 horas semanais. Entre os técnicos de enfermagem (n=28), 75% (n=21) cumpriam 30 horas semanais, 18% (n=5) realizavam 40 horas e 7% (n=2) cumpriam 60 horas. Os técnicos de gesso (n=1), técnicos de laboratório (n=1), auxiliar de farmácia (n=1) e auxiliares de serviços gerais (n=2) apresentaram integralmente jornada de 30 ou 40 horas semanais, conforme a organização funcional do serviço.

Na categoria dos porteiros (n=3), observou-se 100% (n=3) de carga horária de 30 horas semanais. Da mesma forma, as funções de apoio administrativo (n=1), servidor público (n=1) e recursos humanos (n=1) apresentaram 100% (n=1) de jornada de 30 horas. O recepcionista (n=1), por sua vez, apresentou jornada semanal de 44 horas (100%; n=1).

A predominância da jornada de 30 horas semanais entre os profissionais assistenciais sugere organização compatível com modelos institucionais frequentemente adotados em serviços de urgência. Contudo, a presença de profissionais com jornadas de 40 e 60 horas merece atenção.

De acordo com Lima et al. (2023), cargas horárias extensas estão associadas a maior desgaste físico e mental, podendo impactar negativamente a saúde ocupacional e a qualidade da assistência. Cunha e Matos (2022) reforçam que o dimensionamento adequado de pessoal influencia diretamente a satisfação profissional e a segurança do cuidado.

Além disso, ambientes de trabalho com sobrecarga e estresse elevado podem comprometer o clima organizacional e a motivação das equipes, conforme apontam Carvalho e Martins (2022) e Franchi et al. (2023).

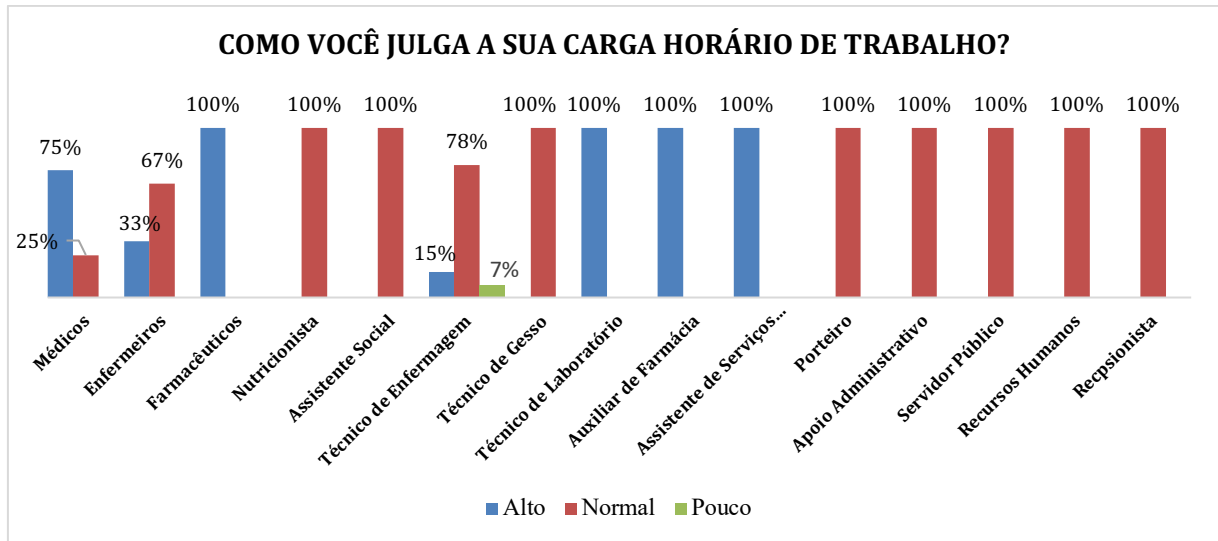


Gráfico 04 apresenta a percepção dos profissionais acerca da própria carga horária de trabalho, classificada como alta, normal ou pouca.

Entre os médicos ($n=7$), 75% ($n=5$) consideraram a carga horária alta, enquanto 25% ($n=2$) avaliaram como normal. Entre os enfermeiros ($n=9$), 67% ($n=6$) classificaram a carga horária como normal e 33% ($n=3$) como alta. Os farmacêuticos ($n=1$) relataram percepção de carga horária alta (100%; $n=1$). A nutricionista ($n=1$) e a assistente social ($n=1$) classificaram a carga horária como normal (100%; $n=1$).

Entre os técnicos de enfermagem ($n=28$), 78% ($n=22$) consideraram a carga horária normal, 15% ($n=4$) avaliaram como alta e 7% ($n=2$) como pouca. Os técnicos de gesso ($n=1$), técnicos de laboratório ($n=1$), auxiliar de farmácia ($n=1$) e auxiliar de serviços gerais ($n=2$) relataram 100% (n correspondente) de percepção normal da carga horária. Entre porteiros ($n=3$), apoio administrativo ($n=1$), servidor público ($n=1$), recursos humanos ($n=1$) e receptionista ($n=1$), observou-se 100% (n correspondente) de percepção normal da carga horária.

De modo geral, predominou a percepção de carga horária normal entre os profissionais da UPA, embora parte significativa, especialmente entre médicos e enfermeiros, tenha relatado percepção de carga elevada. Essa percepção da carga horária como elevada entre a maioria dos médicos (75%) pode estar associada à natureza da atividade desenvolvida em serviços de urgência e emergência, caracterizados por alta demanda, imprevisibilidade e necessidade de tomada rápida de decisões. No estudo de Moura e Ferreira (2021) destacam que condições estruturais e intensidade assistencial impactam diretamente a percepção de sobrecarga profissional.

Entre os enfermeiros, embora a maioria tenha classificado a carga como normal, um percentual expressivo (33%) considerou alta, o que merece atenção. Reforça o estudo de Lima et al. (2023) que jornadas extensas e ritmo intenso de trabalho estão associados a repercussões negativas na saúde física e mental dos profissionais de enfermagem.

Os técnicos de enfermagem, que representam a maior parte da força de trabalho da unidade, apresentaram predominância de percepção normal da carga horária. Contudo, a existência de profissionais que a classificam como alta reforça a importância do adequado dimensionamento de pessoal, conforme apontado por Cunha e Matos (2022), que associam o dimensionamento inadequado à insatisfação e desgaste ocupacional.



Estudos de Resende et al. (2021) e Campos et al. (2022) indicam que a percepção de sobrecarga está diretamente relacionada ao risco de esgotamento profissional e ao comprometimento da saúde mental em serviços de urgência. Nesse contexto, a gestão participativa e o apoio institucional tornam-se fundamentais para manutenção da motivação e do clima organizacional, conforme defendido por Campos, Lima e Souza (2022).

Apesar da predominância de percepção normal da carga horária na maioria das categorias, a presença de profissionais que a classificam como elevada sugere necessidade de monitoramento contínuo das condições de trabalho, visando prevenir adoecimento ocupacional e garantir qualidade assistencial, conforme discutido por Rodrigues et al. (2024).

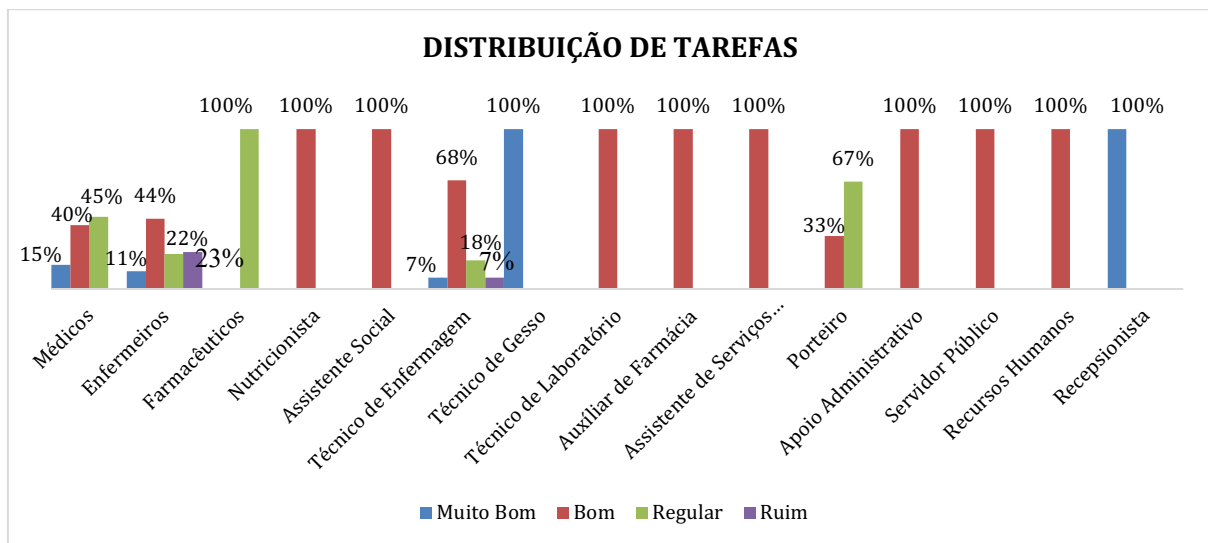


Gráfico 05 – Avaliação dos profissionais da UPA quanto à distribuição de tarefas por categoria profissional (n=59).

O Gráfico 05 apresenta a avaliação dos profissionais quanto à distribuição das tarefas no ambiente de trabalho, classificada como muito boa, boa, regular ou ruim. Entre os médicos (n=7), 15% (n=1) avaliaram a distribuição de tarefas como muito boa, 40% (n=3) como boa e 45% (n=3) como regular.

Entre os enfermeiros (n=9), observou-se maior dispersão das respostas, sendo 44% (n=4) para boa, 33% (n=3) para regular, 11% (n=1) para muito boa e 11% (n=1) para ruim. Os farmacêuticos (n=1) avaliaram a distribuição de tarefas como regular (100%; n=1). A nutricionista (n=1) e a assistente social (n=1) classificaram a distribuição de tarefas como boa (100%; n=1).

Entre os técnicos de enfermagem (n=28), predominou a avaliação boa (68%; n=19), seguida por muito boa (18%; n=5), regular (7%; n=2) e ruim (7%; n=2). Os técnicos de gesso (n=1) avaliaram a distribuição de tarefas como muito boa (100%; n=1). Já os técnicos de laboratório (n=1), auxiliar de farmácia (n=1) e assistente de serviços gerais (n=2) classificaram como boa (100%; n correspondente).

Entre os porteiros (n=3), 67% (n=2) avaliaram a distribuição como boa e 33% (n=1) como regular. As categorias de apoio administrativo (n=1), servidor público (n=1) e recursos humanos (n=1) avaliaram como boa (100%; n=1). O recepcionista (n=1) classificou a distribuição de tarefas como muito boa (100%; n=1).



De modo geral, observou-se predominância das avaliações *boa* e *muito boa* quanto à distribuição de tarefas, embora parte dos profissionais, especialmente médicos e enfermeiros, tenha apontado percepção regular ou ruim.

A predominância das avaliações *boa* e *muito boa* quanto à distribuição de tarefas sugere organização funcional satisfatória da equipe da UPA, especialmente entre profissionais técnicos e administrativos. Esse achado está em consonância com Carvalho e Martins (2022), que apontam que a clareza na divisão de responsabilidades contribui para maior satisfação profissional e melhor desempenho das equipes de saúde.

Entretanto, a presença de avaliações regular e ruim, principalmente entre médicos e enfermeiros, indica possíveis fragilidades na organização do processo de trabalho assistencial. Segundo Cunha e Matos (2022), a sobreposição de funções e o dimensionamento inadequado de pessoal em unidades de pronto atendimento podem comprometer a percepção de equidade na distribuição de tarefas.

Campos, Lima e Souza (2022) destacam que a gestão participativa e a comunicação efetiva entre gestores e equipes são fatores determinantes para o equilíbrio na divisão de atividades e para a motivação dos profissionais. Nesse sentido, Andrade et al. (2020) ressaltam que falhas na comunicação institucional podem gerar conflitos, sensação de sobrecarga e insatisfação no ambiente de trabalho.

Além disso, Resende et al. (2021) e Franchi et al. (2023) apontam que percepções negativas relacionadas à organização do trabalho estão associadas ao aumento do estresse ocupacional e do risco de esgotamento profissional, especialmente em contextos de urgência e emergência.

Portanto, embora os resultados indiquem avaliação globalmente positiva da distribuição de tarefas, a identificação de percepções regulares e ruins em categorias centrais da assistência sinaliza a necessidade de estratégias de gestão que promovam melhor alinhamento entre responsabilidades, dimensionamento adequado e valorização profissional, visando à melhoria do clima organizacional e da qualidade da assistência prestada.

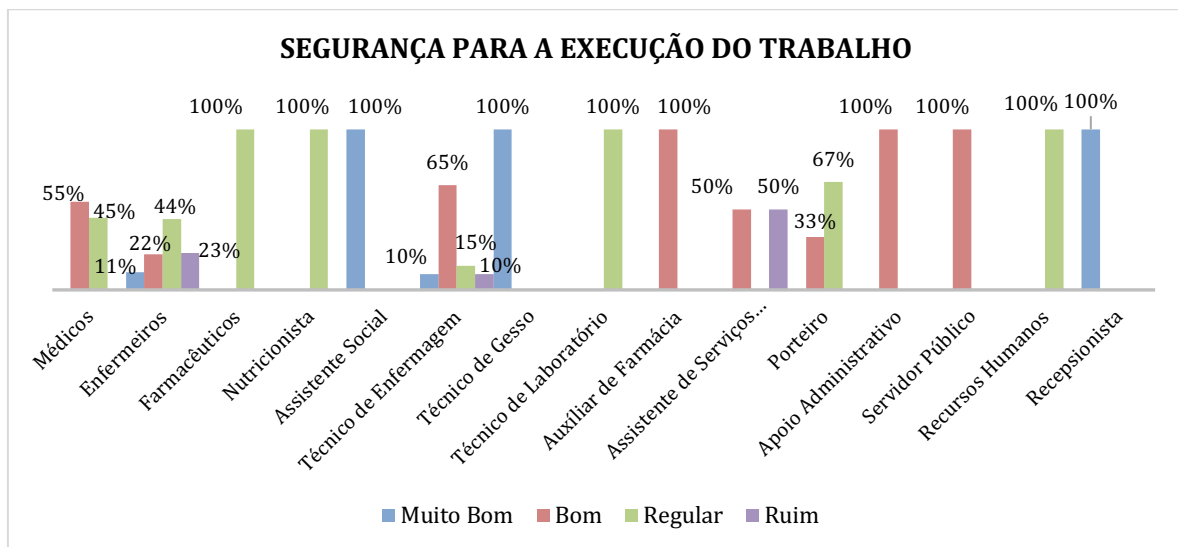


Gráfico 06 – Percepção dos profissionais quanto à segurança para execução do trabalho na UPA (n=59).

O Gráfico 06 apresenta a avaliação dos profissionais quanto à segurança para execução das atividades laborais, classificada como *muito boa*, *boa*, *regular* ou *ruim*. Entre os médicos (n=7), 55% (n=4) avaliaram a segurança como *boa*, 11% (n=1) como



muito boa, 22% (n=1) como regular e 11% (n=1) como ruim. Entre os enfermeiros (n=9), 45% (n=4) classificaram como boa, 22% (n=2) como muito boa e 33% (n=3) como regular. Os farmacêuticos (n=1) avaliaram como regular (100%; n=1). A nutricionista (n=1) e a assistente social (n=1) classificaram a segurança como boa (100%; n=1).

Entre os técnicos de enfermagem (n=28), 65% (n=18) avaliaram como boa, 10% (n=3) como muito boa, 15% (n=4) como regular e 10% (n=3) como ruim. Os técnicos de gesso (n=1) classificaram como muito boa (100%; n=1), enquanto os técnicos de laboratório (n=1) avaliaram como regular (100%; n=1). Os auxiliares de farmácia (n=1) e auxiliares de serviços gerais (n=2) classificaram como boa (100%; n correspondente).

Entre os porteiros (n=3), 67% (n=2) avaliaram como regular e 33% (n=1) como ruim. As funções de apoio administrativo (n=1), servidor público (n=1) e recursos humanos (n=1) avaliaram como boa (100%; n=1). O recepcionista (n=1) classificou como muito boa (100%; n=1). De modo geral, predominou a percepção de segurança classificada como *boa* entre os profissionais da UPA, embora parte significativa tenha apontado avaliação *regular* ou *ruim*, especialmente nas categorias assistenciais e de apoio operacional.

A predominância da avaliação “boa” quanto à segurança para execução do trabalho sugere que a instituição apresenta condições estruturais minimamente adequadas para o desempenho das atividades profissionais. Entretanto, a presença de avaliações regular e ruim, sobretudo entre médicos, enfermeiros e técnicos de enfermagem, indica fragilidades que merecem atenção.

Segundo Moura e Ferreira (2021), infraestrutura inadequada e condições de trabalho precárias impactam diretamente a percepção de segurança e satisfação profissional em serviços de urgência. Rodrigues et al. (2024) reforçam que ambientes organizacionais com limitações estruturais podem comprometer a qualidade da assistência e aumentar o estresse ocupacional.

A avaliação regular e ruim entre parte dos técnicos de enfermagem é particularmente relevante, considerando que esses profissionais constituem a maior parte da força de trabalho da unidade. Cunha e Matos (2022) destacam que dimensionamento inadequado, sobrecarga e condições inseguras estão associados à redução da satisfação profissional e aumento do risco de adoecimento ocupacional.

Além disso, Resende et al. (2021) apontam que a percepção de insegurança no ambiente laboral está relacionada ao desenvolvimento de sofrimento psíquico e esgotamento profissional em unidades de urgência e emergência.

Portanto, embora os resultados indiquem percepção predominantemente positiva da segurança no trabalho, a identificação de avaliações negativas sugere necessidade de fortalecimento das estratégias institucionais voltadas à infraestrutura, proteção ocupacional e apoio psicossocial, visando à melhoria do ambiente laboral e à qualidade assistencial.

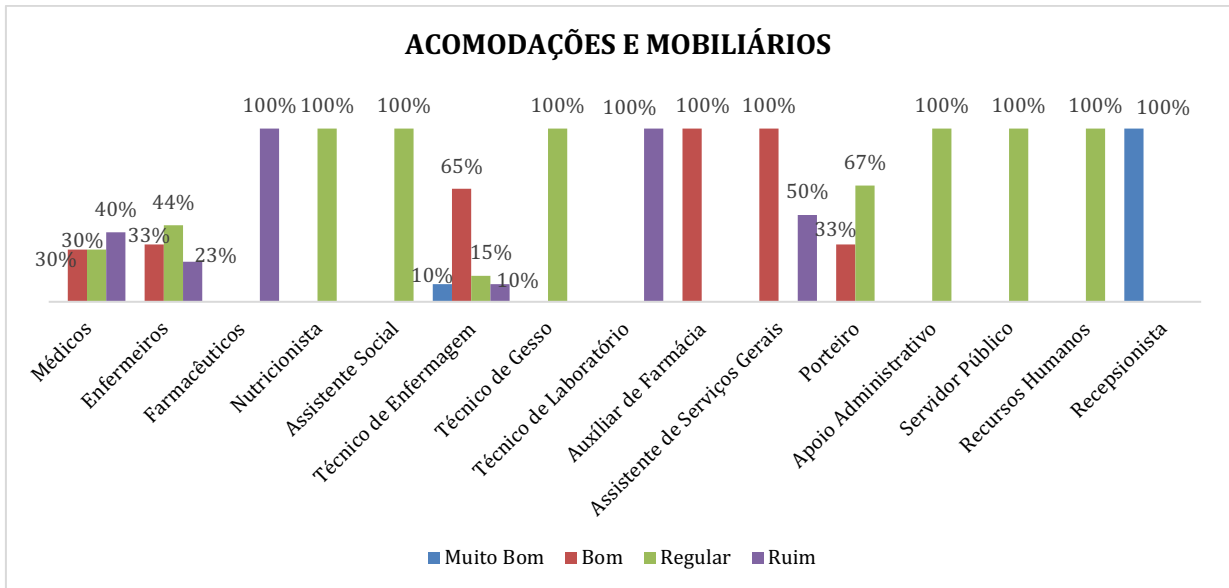


Gráfico 07 – Percepção dos profissionais quanto às acomodações e mobiliários da UPA (n=59).

O Gráfico 07 apresenta a avaliação das acomodações e mobiliários da unidade, classificados como *muito bom*, *bom*, *regular* ou *ruim*. Entre os médicos (n=7), 30% (n=2) avaliaram como muito bom, 30% (n=2) como bom e 40% (n=3) como regular. Entre os enfermeiros (n=9), 33% (n=3) classificaram como muito bom, 44% (n=4) como bom e 23% (n=2) como regular.

O farmacêutico (n=1) avaliou como ruim (100%; n=1). A nutricionista (n=1) e a assistente social (n=1) classificaram como regular (100%; n=1). Entre os técnicos de enfermagem (n=28), 65% (n=18) avaliaram como bom, 10% (n=3) como muito bom, 15% (n=4) como regular e 10% (n=3) como ruim.

Os técnicos de gesso (n=1) classificaram como regular (100%; n=1). Já o técnico de laboratório (n=1) avaliou como ruim (100%; n=1). Os auxiliares de farmácia (n=1) classificaram como muito bom (100%; n=1), enquanto os auxiliares de serviços gerais (n=2) avaliaram como bom (100%; n=2). Entre os porteiros (n=3), 67% (n=2) classificaram como regular e 33% (n=1) como ruim.

As funções de apoio administrativo (n=1), servidor público (n=1) e recursos humanos (n=1) avaliaram como regular (100%; n=1). O recepcionista (n=1) classificou como muito bom (100%; n=1). De modo geral, predominou a avaliação *boa* e *regular* quanto às acomodações e mobiliários, com presença pontual de avaliações *ruim* em algumas categorias assistenciais e operacionais.

A avaliação das acomodações e mobiliários revela percepção predominantemente intermediária (*boa* e *regular*), indicando que, embora a estrutura física atenda parcialmente às necessidades do serviço, existem limitações percebidas pelos profissionais. Moura e Ferreira (2021) destacam que a infraestrutura e as condições físicas de trabalho são determinantes importantes da satisfação profissional em serviços de urgência. Ambientes com mobiliário inadequado, espaços insuficientes ou condições físicas desfavoráveis podem contribuir para desconforto ocupacional e redução do desempenho.

A presença de avaliações *regular* e *ruim*, especialmente entre médicos, técnicos de enfermagem e porteiros, pode estar relacionada à intensidade do fluxo assistencial das UPAs, que exige ambientes ergonomicamente adequados e estruturados para alta



demanda. Rodrigues et al. (2024) apontam que falhas na infraestrutura impactam diretamente a percepção de qualidade da assistência e o clima organizacional.

Além disso, Resende et al. (2021) associam condições físicas insatisfatórias ao aumento do estresse ocupacional e ao risco de esgotamento profissional, sobretudo em ambientes de urgência e emergência. A literatura demonstra que infraestrutura inadequada pode potencializar a sensação de sobrecarga previamente identificada nos gráficos anteriores.

Comparando com os resultados sobre segurança para execução do trabalho (Gráfico 06), observa-se coerência: embora a maioria classifique como “boa”, há um percentual relevante que percebe fragilidades estruturais. Essa convergência reforça a importância de investimentos contínuos na melhoria das condições físicas da unidade.

Campos, Lima e Souza (2022) defendem que a gestão participativa deve considerar a escuta ativa dos profissionais quanto às condições estruturais, promovendo intervenções que favoreçam um ambiente mais seguro, confortável e produtivo. Portanto, embora os dados indiquem avaliação globalmente satisfatória das acomodações e mobiliários, as percepções regulares e negativas evidenciam necessidade de aprimoramento estrutural para fortalecer a qualidade do ambiente de trabalho e prevenir desgaste profissional.

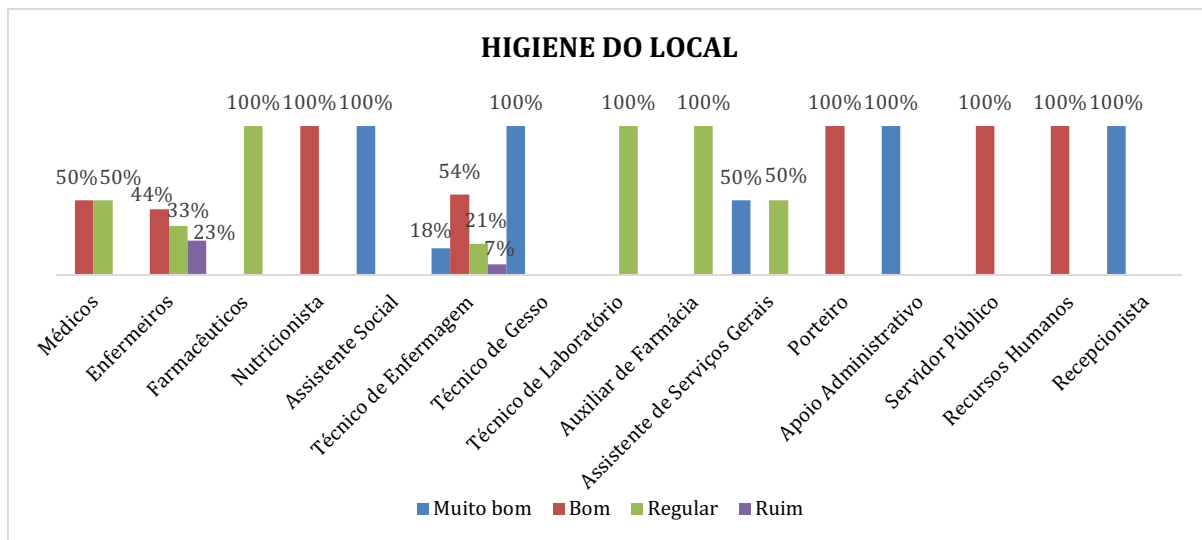


Gráfico 08 – Percepção dos profissionais quanto às condições de higiene do ambiente de trabalho na UPA (n=59).

O Gráfico 08 apresenta a avaliação dos profissionais acerca das condições de higiene do ambiente de trabalho, classificadas como *muito boa*, *boa*, *regular* ou *ruim*. Entre os médicos (n=7), 50% (n=3) avaliaram a higiene como muito boa e 50% (n=4) como boa. Entre os enfermeiros (n=9), 44% (n=4) classificaram como muito boa, 33% (n=3) como boa, 11% (n=1) como regular e 23% (n=2) como ruim. Os farmacêuticos (n=1), nutricionista (n=1) e assistente social (n=1) avaliaram como muito boa (100%; n=1).

Entre os técnicos de enfermagem (n=28), 54% (n=15) classificaram como boa, 18% (n=5) como muito boa, 21% (n=6) como regular e 7% (n=2) como ruim. O técnico de gesso (n=1) avaliou como muito boa (100%; n=1). Já o técnico de laboratório (n=1) classificou como regular (100%; n=1).



O auxiliar de farmácia (n=1) e os auxiliares de serviços gerais (n=2) avaliaram como regular (100%; n correspondente). Entre os porteiros (n=3), observou-se 50% (n=2) classificando como muito boa e 50% (n=1) como boa.

As funções de apoio administrativo (n=1), servidor público (n=1) e recursos humanos (n=1) avaliaram como boa (100%; n=1). O recepcionista (n=1) classificou como muito boa (100%; n=1). De modo geral, predominou a avaliação *muito boa* e *boa* quanto às condições de higiene do ambiente de trabalho, com baixa frequência de avaliações negativas.

A avaliação predominantemente positiva das condições de higiene demonstra percepção favorável quanto à organização e manutenção do ambiente físico da UPA. Esse resultado é relevante, considerando que a higiene do local constitui elemento essencial para segurança assistencial e prevenção de riscos biológicos, especialmente em unidades de urgência e emergência.

Segundo Moura e Ferreira (2021), infraestrutura adequada e boas condições ambientais estão diretamente associadas à satisfação profissional e à qualidade do cuidado. A percepção positiva da higiene pode indicar presença de protocolos institucionais eficazes e cumprimento das normas sanitárias. Comparando com os resultados do Gráfico 07 (acomodações e mobiliários), observa-se que a higiene apresenta avaliação mais favorável do que a infraestrutura física, sugerindo que, embora existam limitações estruturais, a manutenção e limpeza do ambiente são percebidas como adequadas.

Entretanto, a presença de avaliações *regular* e *ruim* entre enfermeiros e técnicos de enfermagem merece atenção, pois esses profissionais permanecem maior tempo em contato direto com pacientes e ambientes assistenciais. Rodrigues et al. (2024) destacam que condições ambientais inadequadas podem impactar a percepção de segurança e aumentar o estresse ocupacional.

Resende et al. (2021) reforçam que ambientes organizados e higienizados contribuem para redução da tensão psicológica e fortalecimento da confiança da equipe no ambiente institucional. Dessa forma, os resultados sugerem que a UPA apresenta condições satisfatórias de higiene, embora seja necessário monitoramento contínuo para manutenção da qualidade ambiental, especialmente nas áreas assistenciais de maior fluxo.

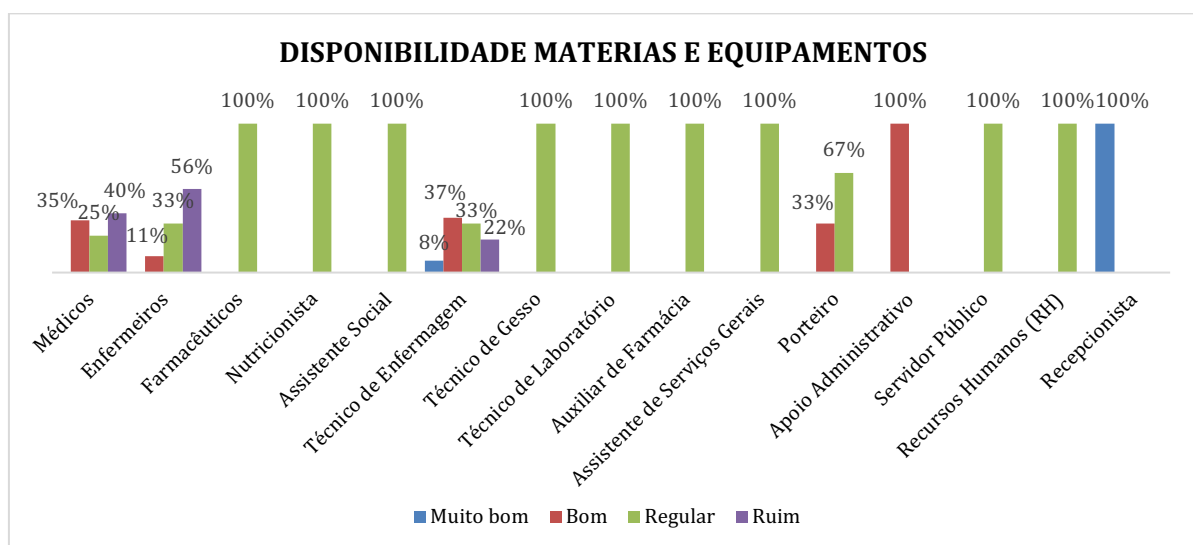


Gráfico 09 – Percepção dos profissionais quanto à disponibilidade de materiais e equipamentos na UPA (n=59).



O Gráfico 09 apresenta a avaliação da disponibilidade de materiais e equipamentos necessários à execução das atividades profissionais, classificada como *muito bom, bom, regular* ou *ruim*. Entre os médicos (n=7), 35% (n=2) avaliaram como bom, 40% (n=3) como regular e 25% (n=2) como ruim.

Entre os enfermeiros (n=9), 11% (n=1) classificaram como muito bom, 33% (n=3) como bom, 56% (n=5) como regular. O farmacêutico (n=1), nutricionista (n=1) e assistente social (n=1) avaliaram como regular (100%; n=1). Entre os técnicos de enfermagem (n=28), 8% (n=2) classificaram como muito bom, 37% (n=10) como bom, 43% (n=12) como regular e 12% (n=4) como ruim.

Os técnicos de gesso (n=1), técnicos de laboratório (n=1), auxiliar de farmácia (n=1) e auxiliar de serviços gerais (n=2) classificaram como regular (100%; n correspondente). Entre os porteiros (n=3), 33% (n=1) avaliaram como bom e 67% (n=2) como regular. O apoio administrativo (n=1) classificou como bom (100%; n=1). Servidor público (n=1) e recursos humanos (n=1) avaliaram como regular (100%; n=1). O recepcionista (n=1) classificou como muito bom (100%; n=1).

De modo geral, predominou a avaliação *regular* quanto à disponibilidade de materiais e equipamentos, seguida de avaliações *boas*, com presença de respostas *ruim* especialmente entre médicos e técnicos de enfermagem. A predominância da avaliação *regular* quanto à disponibilidade de materiais e equipamentos evidencia percepção de limitação estrutural no ambiente de trabalho. Esse achado é particularmente relevante em unidades de urgência e emergência, nas quais a disponibilidade imediata de insumos e equipamentos é fundamental para garantir segurança e qualidade assistencial.

Moura e Ferreira (2021) ressaltam que a infraestrutura e a provisão adequada de recursos impactam diretamente a satisfação profissional e o desempenho das equipes de saúde. A insuficiência ou irregularidade no fornecimento de materiais pode contribuir para sensação de insegurança e aumento do estresse ocupacional.

Comparando com os resultados dos gráficos anteriores, observa-se coerência entre a percepção de disponibilidade regular de materiais (Gráfico 09) e as avaliações intermediárias quanto à segurança no trabalho (Gráfico 06) e acomodações (Gráfico 07). Essa convergência sugere que aspectos estruturais da unidade podem influenciar de forma integrada a percepção global do ambiente de trabalho.

Cunha e Matos (2022) destacam que o dimensionamento adequado de recursos humanos deve estar associado à provisão suficiente de insumos, pois a sobrecarga combinada com falta de materiais compromete a qualidade da assistência e aumenta a insatisfação profissional.

Além disso, Rodrigues et al. (2024) apontam que falhas estruturais e limitações de recursos estão associadas à percepção negativa da qualidade do ambiente organizacional em unidades de pronto atendimento. A presença de avaliações *ruim* entre médicos e técnicos de enfermagem merece atenção especial, uma vez que essas categorias estão diretamente envolvidas na assistência crítica e dependem de disponibilidade imediata de equipamentos e materiais para tomada de decisão clínica.

Dessa forma, os resultados indicam necessidade de fortalecimento da gestão de insumos e logística institucional, visando à melhoria das condições estruturais e ao fortalecimento da segurança assistencial.

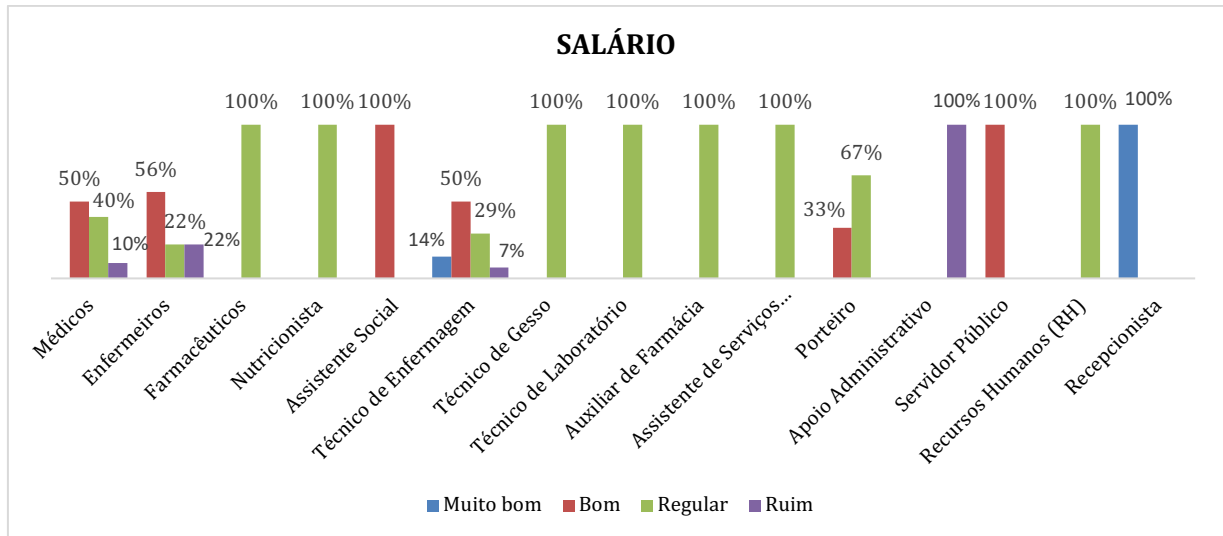


Gráfico 10 – Percepção dos profissionais quanto à satisfação salarial na UPA (n=59).

O Gráfico 10 apresenta a avaliação dos profissionais acerca da remuneração, classificada como *muito bom*, *bom*, *regular* ou *ruim*. Entre os médicos (n=7), 50% (n=3) avaliaram o salário como bom e 50% (n=4) como regular. Entre os enfermeiros (n=9), 56% (n=5) classificaram como bom, 22% (n=2) como regular e 22% (n=2) como ruim. O farmacêutico (n=1) e a nutricionista (n=1) avaliaram como regular (100%; n=1). A assistente social (n=1) classificou como bom (100%; n=1).

Entre os técnicos de enfermagem (n=28), 50% (n=14) avaliaram como bom, 29% (n=8) como regular, 14% (n=4) como muito bom e 7% (n=2) como ruim. Os técnicos de gesso (n=1), técnicos de laboratório (n=1), auxiliar de farmácia (n=1) e auxiliares de serviços gerais (n=2) classificaram como regular (100%; n correspondente).

Entre os porteiros (n=3), 33% (n=1) avaliaram como bom e 67% (n=2) como regular. O apoio administrativo (n=1) avaliou como ruim (100%; n=1), enquanto servidor público (n=1) classificou como bom (100%; n=1). Recursos humanos (n=1) avaliou como regular (100%; n=1) e o recepcionista (n=1) classificou como muito bom (100%; n=1). De modo geral, predominou a avaliação *boa* e *regular* quanto à satisfação salarial, com presença pontual de avaliações negativas.

A percepção predominantemente classificada como *boa* e *regular* em relação ao salário demonstra satisfação moderada entre os profissionais da UPA. No entanto, a presença de avaliações *ruim*, especialmente entre enfermeiros e técnicos de enfermagem, revela possíveis fragilidades na valorização financeira dessas categorias.

Rocha e Mendes (2021) destacam que o reconhecimento financeiro constitui um dos principais determinantes da satisfação profissional em serviços de saúde. A remuneração inadequada pode impactar motivação, comprometimento e permanência no serviço. Além disso, Carvalho e Martins (2022) apontam que a satisfação salarial está diretamente relacionada à percepção de justiça organizacional e valorização profissional, influenciando o clima institucional.

Comparando com os resultados anteriores, observa-se que, embora a percepção sobre higiene e distribuição de tarefas tenha sido majoritariamente positiva, aspectos estruturais como disponibilidade de materiais e segurança apresentaram avaliações intermediárias, o que pode influenciar indiretamente a percepção sobre remuneração.

Resende et al. (2021) evidenciam que, em contextos de urgência e emergência, a associação entre sobrecarga, infraestrutura limitada e percepção salarial insatisfatória pode aumentar o risco de esgotamento profissional.



Dessa forma, os resultados indicam que, embora não haja predominância de insatisfação salarial, existe percepção de valorização moderada, especialmente entre as categorias assistenciais, o que reforça a importância de políticas institucionais voltadas à valorização profissional.

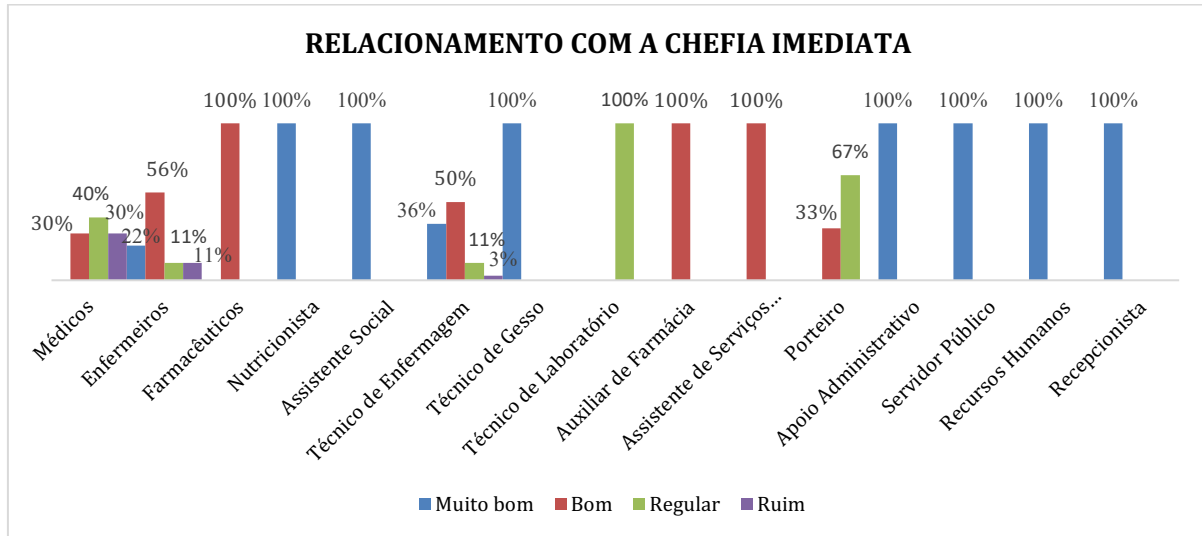


Gráfico 11 – Percepção dos profissionais quanto ao relacionamento com a chefia imediata na UPA (n=59).

O Gráfico 11 apresenta a avaliação dos profissionais quanto ao relacionamento com a chefia direta, classificado como *muito bom*, *bom*, *regular* ou *ruim*. Entre os médicos (n=7), 30% (n=2) avaliaram como muito bom, 40% (n=3) como bom e 30% (n=2) como regular. Entre os enfermeiros (n=9), 33% (n=3) classificaram como muito bom, 56% (n=5) como bom e 11% (n=1) como regular. O farmacêutico (n=1) avaliou como bom (100%; n=1). A nutricionista (n=1) e a assistente social (n=1) classificaram como muito bom (100%; n=1). Entre os técnicos de enfermagem (n=28), 36% (n=10) avaliaram como muito bom, 50% (n=14) como bom e 14% (n=4) como regular.

O técnico de gesso (n=1) classificou como muito bom (100%; n=1). O técnico de laboratório (n=1), auxiliar de farmácia (n=1) e auxiliar de serviços gerais (n=2) classificaram como bom (100%; n correspondente). Entre os porteiros (n=3), 33% (n=1) avaliaram como muito bom e 67% (n=2) como regular. As funções de apoio administrativo (n=1), servidor público (n=1), recursos humanos (n=1) e recepcionista (n=1) classificaram como muito bom (100%; n=1). De modo geral, predominou a avaliação *boa* e *muito boa* quanto ao relacionamento com a chefia imediata, com baixa ocorrência de avaliações negativas.

Os resultados demonstram percepção predominantemente positiva quanto ao relacionamento com a chefia imediata, aspecto essencial para o clima organizacional e satisfação profissional. Campos, Lima e Souza (2022) destacam que a gestão participativa e a liderança dialógica são fatores determinantes para motivação das equipes em serviços de urgência e emergência. A elevada proporção de avaliações *boa* e *muito boa* sugere presença de liderança acessível e comunicação funcional na unidade.

Andrade et al. (2020) ressaltam que a qualidade da comunicação entre gestores e equipes influencia diretamente o desempenho institucional e a satisfação no trabalho. Nesse sentido, os resultados indicam alinhamento entre gestão e equipe multiprofissional.



Comparando com os gráficos anteriores, observa-se que, embora existam avaliações intermediárias relacionadas à infraestrutura e disponibilidade de materiais, o relacionamento com a chefia apresenta percepção mais favorável, o que pode funcionar como fator protetor contra insatisfação e estresse ocupacional.

Resende et al. (2021) apontam que apoio da liderança constitui elemento central para prevenção do esgotamento profissional em serviços de urgência. Assim, o bom relacionamento identificado pode contribuir para manutenção do equilíbrio psicossocial das equipes.

Portanto, os dados indicam que a gestão local desempenha papel relevante na manutenção de um ambiente organizacional positivo, mesmo diante de desafios estruturais identificados em outros aspectos avaliados.

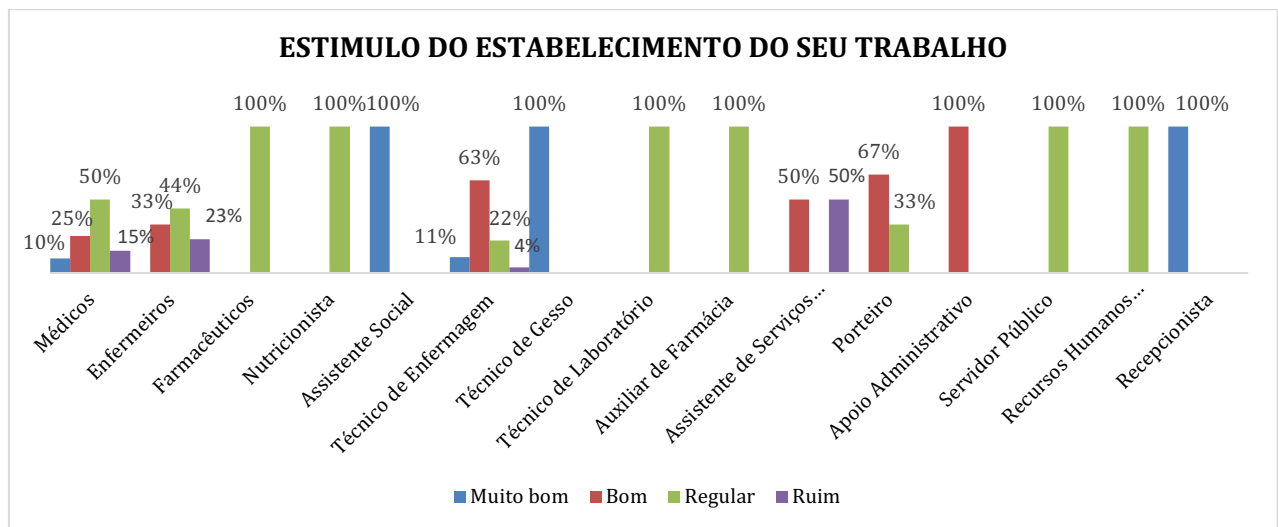


Gráfico 12 – Percepção dos profissionais quanto ao estímulo institucional ao trabalho na UPA (n=59).

O Gráfico 12 apresenta a avaliação dos profissionais quanto ao estímulo institucional ao desempenho do trabalho, classificado como *muito bom*, *bom*, *regular* ou *ruim*. Entre os médicos (n=7), 10% (n=1) avaliaram como muito bom, 50% (n=3) como bom, 15% (n=1) como regular e 25% (n=2) como ruim. Entre os enfermeiros (n=9), 34% (n=3) classificaram como muito bom, 33% (n=3) como bom, 11% (n=1) como regular e 23% (n=2) como ruim.

O farmacêutico (n=1) avaliou como regular (100%; n=1). A nutricionista (n=1) e a assistente social (n=1) classificaram como regular (100%; n=1). Entre os técnicos de enfermagem (n=28), 11% (n=3) avaliaram como muito bom, 63% (n=18) como bom, 22% (n=6) como regular e 4% (n=1) como ruim.

O técnico de gesso (n=1) classificou como muito bom (100%; n=1). O técnico de laboratório (n=1), auxiliar de farmácia (n=1) e auxiliar de serviços gerais (n=2) avaliaram como regular (100%; n correspondente). Entre os porteiros (n=3), 50% (n=1) classificaram como regular e 50% (n=1) como ruim.

O apoio administrativo (n=1) avaliou como bom (100%; n=1). Servidor público (n=1) classificou como muito bom (100%; n=1), recursos humanos (n=1) como regular (100%; n=1) e recepcionista (n=1) como muito bom (100%; n=1). De modo geral, predominou a avaliação *boa* quanto ao estímulo institucional, porém com presença significativa de percepções *regular* e *ruim* entre categorias assistenciais.



A avaliação predominantemente classificada como *boa* quanto ao estímulo institucional demonstra percepção moderadamente positiva sobre o reconhecimento e incentivo oferecido pela instituição. Entretanto, a presença de avaliações regular e ruim, especialmente entre médicos e enfermeiros, indica fragilidades na política de valorização profissional.

Rocha e Mendes (2021) destacam que reconhecimento institucional e valorização profissional são determinantes essenciais da satisfação no trabalho. A ausência de estímulo adequado pode impactar motivação, produtividade e comprometimento organizacional.

Campos, Lima e Souza (2022) reforçam que ambientes com gestão participativa e estratégias de incentivo tendem a apresentar maior engajamento das equipes. Nesse sentido, a coexistência de avaliações positivas e negativas sugere necessidade de fortalecimento das estratégias institucionais de reconhecimento.

Comparando com os resultados do Gráfico 11 relacionamento com a chefia, observa-se que, embora o relacionamento interpessoal seja avaliado positivamente, o estímulo institucional apresenta percepção mais heterogênea. Isso indica que liderança direta pode estar funcionando adequadamente, porém políticas institucionais de valorização podem demandar aprimoramento.

Resende et al. (2021) apontam que a ausência de reconhecimento e estímulo organizacional está associada ao aumento do risco de esgotamento profissional em unidades de urgência e emergência. Os resultados evidenciam que, embora exista percepção predominantemente favorável quanto ao estímulo institucional, à presença de avaliações negativas reforça a necessidade de políticas estruturadas de valorização, incentivo e reconhecimento profissional.

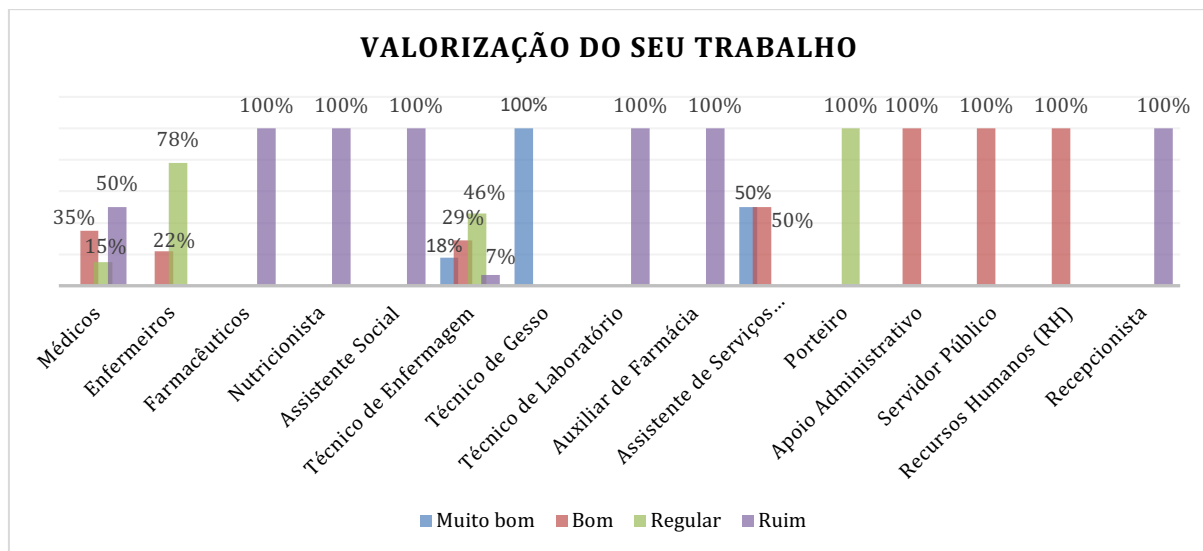


Gráfico 13 – Percepção dos profissionais quanto à valorização do seu trabalho na UPA (n=59).

O Gráfico 13 apresenta a avaliação dos profissionais quanto à valorização do trabalho exercido, classificada como *muito bom*, *bom*, *regular* ou *ruim*. Entre os médicos (n=7), 35% (n=2) avaliaram como muito bom, 50% (n=3) como bom e 15% (n=2) como regular. Entre os enfermeiros (n=9), 22% (n=2) classificaram como regular e 78% (n=7) como ruim. O farmacêutico (n=1), nutricionista (n=1) e assistente social (n=1) avaliaram como ruim (100%; n=1). Entre os técnicos de enfermagem (n=28), 18% (n=5) classificaram como muito bom, 29% (n=8) como bom, 46% (n=13) como regular e 7%



(n=2) como ruim. O técnico de gesso (n=1), técnico de laboratório (n=1), auxiliar de farmácia (n=1) e auxiliar de serviços gerais (n=2) classificaram como ruim (100%; n correspondente).

Entre os porteiros (n=3), 50% (n=1) avaliaram como muito bom e 50% (n=1) como regular. As funções de apoio administrativo (n=1), servidor público (n=1) e recursos humanos (n=1) classificaram como bom (100%; n=1). O recepcionista (n=1) avaliou como ruim (100%; n=1). Observou-se percepção predominantemente negativa ou intermediária quanto à valorização profissional, especialmente entre enfermeiros e categorias técnicas.

A percepção de valorização profissional revelou-se mais crítica quando comparada aos gráficos anteriores. Destaca-se o elevado percentual de enfermeiros que classificaram a valorização como ruim (78%), dado que merece atenção especial, considerando o papel estratégico dessa categoria na coordenação da assistência.

Rocha e Mendes (2021) destacam que reconhecimento profissional e valorização institucional são determinantes fundamentais da satisfação no trabalho. A percepção de desvalorização pode impactar motivação, comprometimento organizacional e qualidade assistencial. Carvalho e Martins (2022) reforçam que a ausência de reconhecimento está associada à redução da satisfação profissional e ao aumento da rotatividade em serviços de saúde.

Comparando com os gráficos anteriores, observa-se que, embora o relacionamento com a chefia tenha sido avaliado de forma positiva (Gráfico 11), a valorização institucional apresentou índices mais negativos. Essa discrepância sugere que a liderança imediata pode desempenhar papel satisfatório, porém políticas institucionais de reconhecimento podem não estar sendo percebidas como suficientes.

Resende et al. (2021) e Lima et al. (2023) apontam que a combinação entre sobrecarga, limitações estruturais e percepção de baixa valorização contribui significativamente para o desenvolvimento de esgotamento profissional em unidades de urgência e emergência.

Dessa forma, os resultados indicam que a valorização profissional constitui um dos pontos mais sensíveis identificados no estudo, evidenciando necessidade de fortalecimento das estratégias institucionais de reconhecimento, incentivo e valorização das equipes, especialmente das categorias assistenciais.

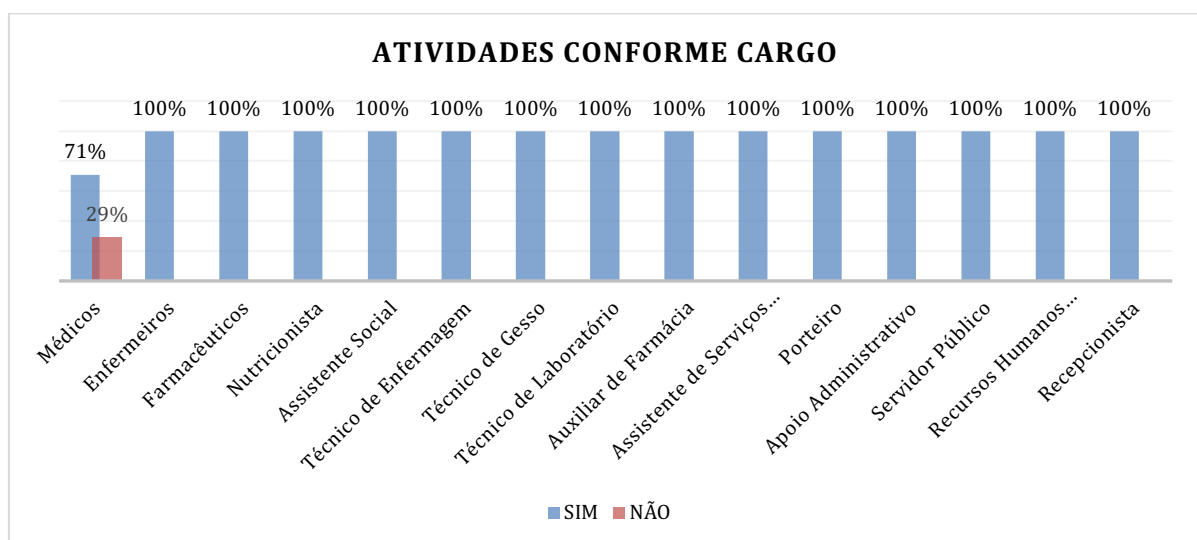


Gráfico 14 – Percepção dos profissionais quanto à compatibilidade entre atividades exercidas e cargo ocupado na UPA (n=59).



O Gráfico 14 apresenta a avaliação dos profissionais quanto à execução de atividades compatíveis com o cargo ocupado, com respostas categorizadas em *sim* ou *não*.

Entre os médicos (n=7), 71% (n=5) afirmaram realizar atividades compatíveis com o cargo, enquanto 29% (n=2) relataram exercer atividades não compatíveis.

Entre os enfermeiros (n=9), 100% (n=9) afirmaram desempenhar atividades compatíveis com o cargo.

Da mesma forma, farmacêutico (n=1), nutricionista (n=1), assistente social (n=1), técnicos de enfermagem (n=28), técnico de gesso (n=1), técnico de laboratório (n=1), auxiliar de farmácia (n=1), auxiliares de serviços gerais (n=2), porteiros (n=3), apoio administrativo (n=1), servidor público (n=1), recursos humanos (n=1) e recepcionista (n=1) relataram 100% (n correspondente) de compatibilidade entre atividades desempenhadas e cargo ocupado.

De modo geral, observou-se predominância da percepção de compatibilidade entre atividades exercidas e atribuições formais do cargo, com exceção de parte dos médicos. A elevada proporção de profissionais que relataram exercer atividades compatíveis com o cargo sugere organização funcional estruturada na unidade. A clareza na definição de atribuições é fundamental para eficiência operacional e satisfação profissional.

A definição clara de papéis e responsabilidades melhora a organização do trabalho e reduz conflitos. Embora haja coerência na distribuição das funções, o fato de 29% dos médicos relatarem exercer atividades incompatíveis com o cargo indica problemas, possivelmente relacionados ao dimensionamento inadequado e à sobrecarga nos serviços de urgência e emergência (Souza; Oliveira, 2022; Cunha; Matos, 2022).

Campos et al. (2022) ressaltam que sobrecarga e acúmulo de funções podem impactar negativamente a satisfação e o desempenho profissional. Assim, embora a maioria das categorias tenha indicado compatibilidade, a ocorrência de desvio de função em parte dos médicos pode sinalizar necessidade de ajuste organizacional.

Comparando com os gráficos anteriores, observa-se coerência com a avaliação positiva da distribuição de tarefas (Gráfico 05) e do relacionamento com a chefia (Gráfico 11), sugerindo que, de modo geral, a unidade apresenta organização funcional adequada, ainda que existam pontos específicos de atenção.

Dessa forma, os resultados indicam predominância de alinhamento entre atividades exercidas e atribuições formais, reforçando organização institucional relativamente estruturada, porém com necessidade de monitoramento contínuo para evitar sobrecarga ou desvio de função.

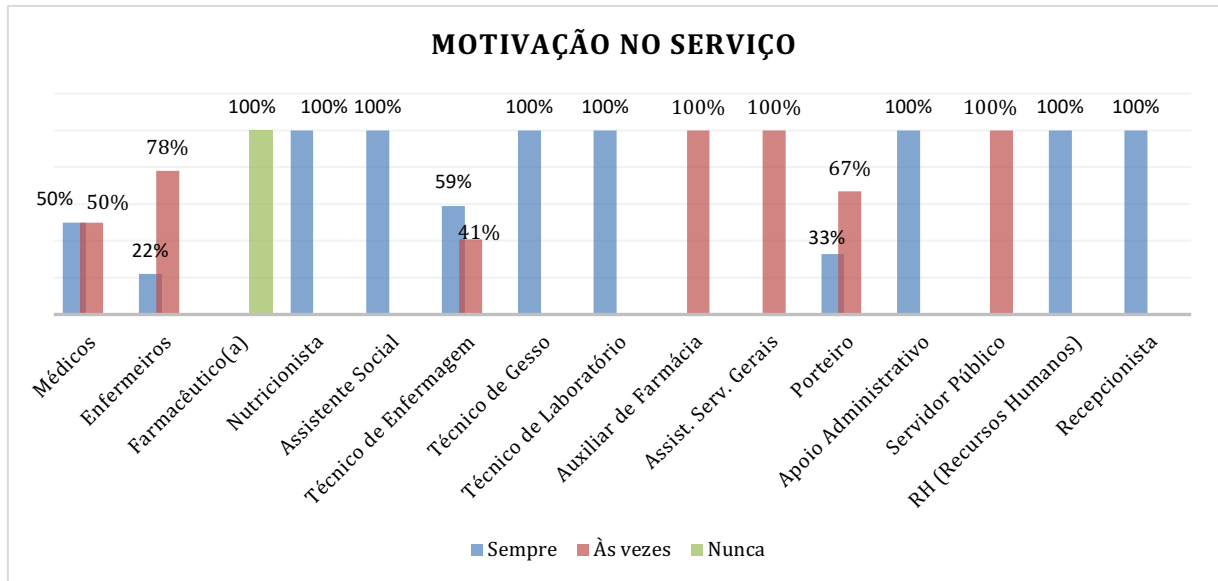


Gráfico 15 – Percepção dos profissionais quanto à motivação no serviço na UPA (n=59).

Entre os médicos (n=7), 50% (n=3) relataram estar sempre motivados e 50% (n=4) afirmaram estar motivados às vezes. Entre os enfermeiros (n=9), 22% (n=2) declararam estar sempre motivados, enquanto 78% (n=7) relataram motivação apenas às vezes. O farmacêutico (n=1), nutricionista (n=1) e assistente social (n=1) indicaram nunca estar motivados (100%; n=1). Entre os técnicos de enfermagem (n=28), 59% (n=16) relataram estar sempre motivados e 41% (n=12) às vezes. Os demais profissionais, em sua maioria, indicaram estar sempre motivados. De modo geral, observa-se predominância de motivação variável (às vezes), especialmente entre enfermeiros.

A motivação variável, especialmente entre enfermeiros, pode estar associada às condições estruturais e à percepção de valorização profissional, já identificadas como fragilizadas em gráficos anteriores. Segundo Rocha e Mendes (2021), reconhecimento e valorização são fatores determinantes da motivação no trabalho.

Resende et al. (2021) apontam que em serviços de urgência é comum coexistirem alto comprometimento profissional e flutuação motivacional, decorrente da sobrecarga e das demandas emocionais do serviço.

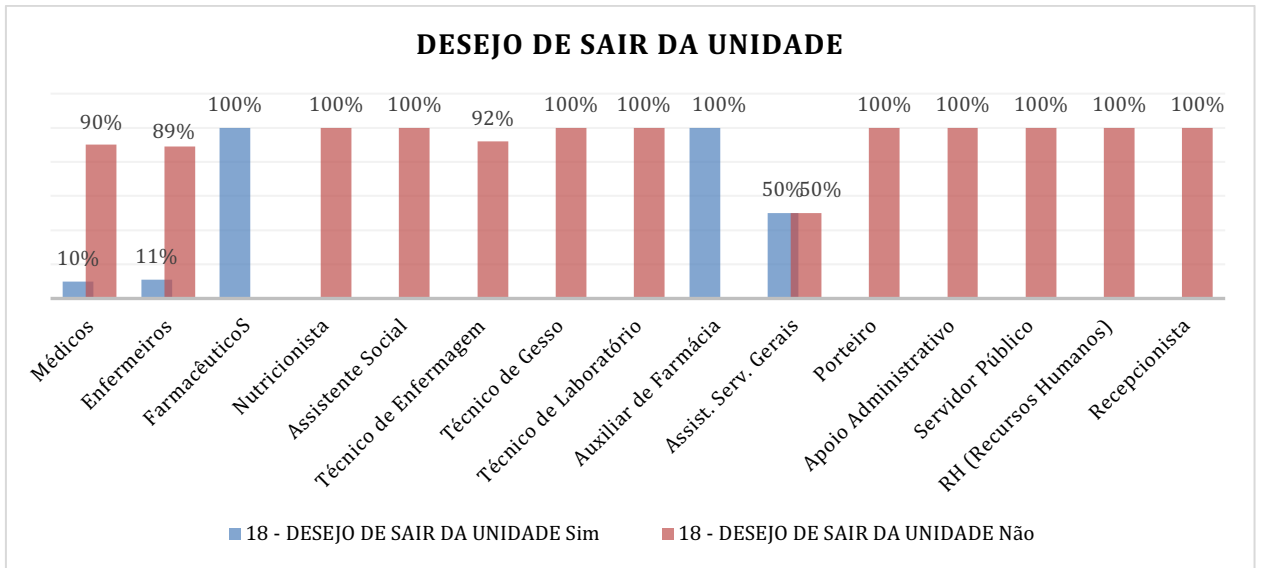


Gráfico 16 - Percepção dos profissionais quanto ao desejo de desligamento da UPA (n=59).

Entre os médicos (n=7), 10% (n=1) relataram desejo de sair, enquanto 90% (n=6) afirmaram não ter esse desejo. Entre os enfermeiros (n=9), 11% (n=1) manifestaram desejo de sair e 89% (n=8) não manifestaram. Nas demais categorias, 100% (n correspondente) afirmaram não desejar sair.

Apesar das limitações estruturais apontadas, a baixa intenção de desligamento demonstra estabilidade institucional. Carvalho e Martins (2022) indicam que fatores como clima organizacional e relacionamento interpessoal podem reduzir intenção de rotatividade. Esse achado também dialoga com o bom relacionamento com a chefia identificado anteriormente, sugerindo que liderança positiva atua como fator protetor contra evasão profissional.

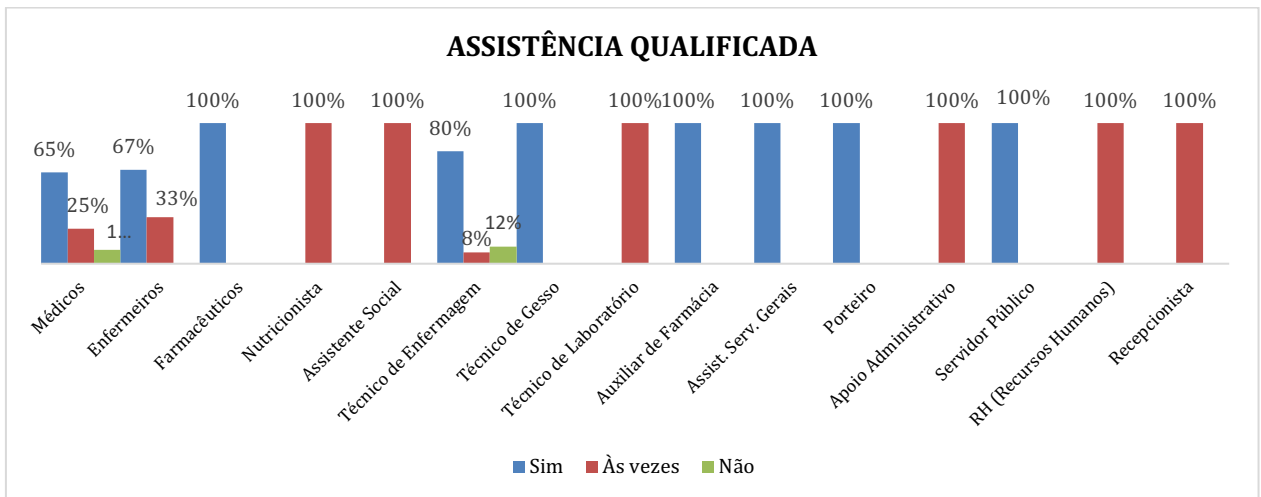


Gráfico 17 - Percepção dos profissionais quanto à prestação de assistência qualificada na UPA (n=59).

Entre os médicos (n=7), 65% (n=4) consideram que sempre prestam assistência qualificada, 25% (n=2) às vezes e 10% (n=1) não. Entre os enfermeiros (n=9), 67% (n=6) responderam sempre e 33% (n=3) às vezes. Entre os técnicos de enfermagem



(n=28), 80% (n=22) afirmaram sempre, 12% (n=3) às vezes e 8% (n=3) não. Nas demais categorias predominou a resposta “sempre”.

Esse cenário sugere que médicos e enfermeiros, apesar de reconhecerem a qualidade da assistência, tendem a apresentar uma visão mais crítica. Tal percepção pode estar relacionada à sobrecarga de trabalho e às condições de infraestrutura e recursos disponíveis, fatores que impactam diretamente na assistência prestada.

Galiano et al., 2025 destacam que a supervisão de enfermagem no serviço pré-hospitalar exige constante gerenciamento de recursos humanos e materiais, o que influencia diretamente a qualidade percebida pelos profissionais de linha de frente. De modo semelhante, Campos et al., 2022 ressaltam que o enfrentamento de fatores estressores cotidianos, como excesso de demanda e pressão institucional, interfere na percepção de qualidade da assistência, reforçando a importância de estratégias de suporte às equipes.

A comunicação entre gestores e equipes é essencial para a qualidade dos serviços, pois falhas nesse processo geram insegurança e insatisfação. A visão mais crítica de médicos e enfermeiros destaca a necessidade de melhorar condições de trabalho, carga horária e apoio gerencial, visando garantir assistência de qualidade e maior motivação das equipes (Andrade et al., 2020).

Por fim, cabe ressaltar que a avaliação da assistência qualificada não deve ser restrita à percepção profissional, mas ampliada para incluir a satisfação dos usuários e os desfechos clínicos. Como defendem Galiano et al., 2025, a qualidade em saúde resulta da soma entre estrutura, processo e resultados, o que demanda tanto condições adequadas de trabalho quanto políticas de valorização multiprofissional.

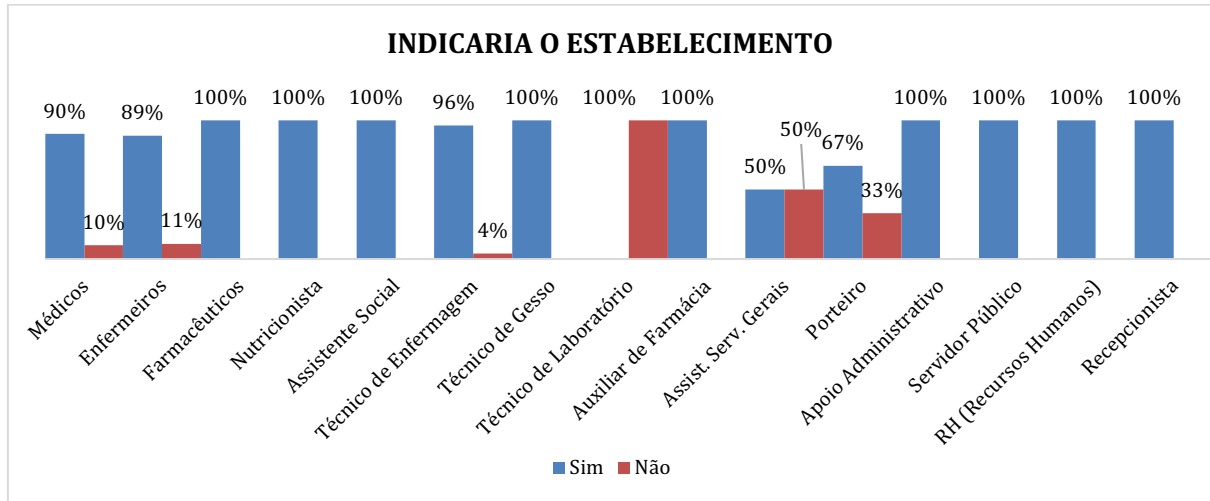


Gráfico 18 – Percepção dos profissionais quanto à indicação da UPA como local de trabalho (n=59).

A análise dos dados sobre a disposição dos profissionais de saúde em recomendar o estabelecimento de trabalho revela uma tendência amplamente positiva entre as diversas categorias profissionais. A maioria dos profissionais expressa satisfação com o ambiente de trabalho, indicando uma percepção favorável sobre a qualidade dos serviços prestados e o ambiente institucional.

Entre os médicos (n=7), 90% (n=6) indicariam a instituição e 10% (n=1) não. Entre os enfermeiros (n=9), 89% (n=8) indicariam e 11% (n=1) não. Nas demais categorias, 100% correspondente indicariam o estabelecimento.



É importante destacar que, apesar da alta taxa de satisfação geral, a presença de profissionais que indicam negativamente o estabelecimento, mesmo que em menor proporção, sugere a existência de áreas que necessitam de atenção e aprimoramento. Fatores como condições de trabalho, infraestrutura, carga horária, valorização profissional e estímulo institucional podem influenciar essas avaliações e devem ser considerados em estratégias de gestão e melhoria contínua.

5. CONCLUSÃO

O presente estudo permitiu caracterizar o perfil sociodemográfico e profissional dos trabalhadores da UPA, bem como analisar aspectos relacionados às condições de trabalho, organização institucional, satisfação profissional e percepção da qualidade assistencial.

Os resultados evidenciaram predominância do sexo feminino, especialmente nas categorias assistenciais, reafirmando a feminização histórica das profissões da saúde, sobretudo da enfermagem. Observou-se coerência entre escolaridade e função exercida, indicando adequação formal da composição da equipe às exigências técnicas da unidade.

No que se refere às condições de trabalho, verificou-se predominância de jornada de 30 horas semanais e percepção majoritariamente intermediária quanto à carga horária, segurança, acomodações, disponibilidade de materiais e equipamentos. Embora a maioria dos profissionais classifique esses aspectos como “bons” ou “regulares”, a presença de avaliações negativas sinaliza fragilidades estruturais que merecem atenção institucional.

Destaca-se que a valorização profissional foi um dos pontos mais sensíveis identificados, especialmente entre enfermeiros e categorias técnicas, revelando percepção de reconhecimento institucional insuficiente. Tal achado dialoga com a literatura que aponta a valorização e o reconhecimento como determinantes centrais da satisfação profissional e da permanência no serviço.

Apesar das limitações estruturais e da percepção moderada de estímulo institucional, os dados revelaram baixo desejo de desligamento da unidade, alta percepção de prestação de assistência qualificada e elevada intenção de indicar o estabelecimento como local de trabalho.

Esses resultados demonstram forte comprometimento profissional e identidade com o serviço, evidenciando que fatores relacionais e organizacionais como bom relacionamento com a chefia imediata e clareza nas atribuições atuam como elementos protetores frente às adversidades estruturais. De modo geral, conclui-se que a UPA investigada apresenta organização funcional estruturada e clima organizacional relativamente positivo, porém com necessidade de investimentos em valorização profissional, melhoria da infraestrutura e fortalecimento de políticas institucionais de incentivo e reconhecimento.

Recomenda-se que a gestão da unidade promova estratégias voltadas ao aprimoramento das condições materiais, ao dimensionamento adequado de recursos humanos e ao fortalecimento da educação permanente em saúde, visando à manutenção da qualidade assistencial e à prevenção do desgaste ocupacional.



REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, P. R. *et al.* Educação permanente em saúde: impacto na satisfação e desempenho dos profissionais da urgência e emergência. *Revista Brasileira de Enfermagem*, Brasília, v. 77, n. 2, p. 1-10, 2024.
- ANDRADE, Wesley Vieira *et al.* A comunicação entre gestores e equipes das Unidades de Pronto Atendimento 24h de Betim/MG. 2020. (*Documento técnico/artigo — incluir publicação se disponível*).
- BIBLIOTECA VIRTUAL EM SAÚDE (BVS). *Portaria nº 10, de 03 de janeiro de 2017*. Brasília, DF: BVS, 2017. Disponível em: <https://bvsmms.saude.gov.br>. Acesso em: 14 maio 2025.
- BRASIL. *Ministério da Saúde*. UPA 24h – Unidade de Pronto Atendimento. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2025. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/upa-24h>. Acesso em: 14 maio 2025.
- CAMPOS, Isabella Cristina Moraes *et al.* Táticas de enfrentamento a fatores estressores no cotidiano de trabalho de profissionais de saúde de uma Unidade de Pronto Atendimento. 2022. (*Publicação a completar, se disponível*).
- CAMPOS, R. A.; LIMA, M. V.; SOUZA, T. P. Gestão participativa e motivação em serviços de saúde: desafios para líderes na urgência. *Ciência & Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v. 27, n. 11, p. 4153-4162, 2022.
- CARMO, Hercules de Oliveira; PEDUZZI, Marina; TRONCHIN, Daisy Maria Rizatto. Clima em equipe e satisfação no trabalho em um Serviço de Atendimento Móvel de Urgência. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, São Paulo, v. 56, e20220174, 2022.
- CARVALHO, L. M.; MARTINS, D. S. Motivação e satisfação profissional em ambientes hospitalares: revisão integrativa. *Revista de Gestão em Saúde*, Brasília, v. 14, n. 3, p. 202-213, 2022.
- CUNHA, J. P.; MATOS, F. R. Dimensionamento de pessoal e impacto na satisfação de profissionais de enfermagem em unidades de pronto atendimento. *Revista de Enfermagem Contemporânea*, Salvador, v. 11, n. 1, p. 67-75, 2022.
- DA SILVA, Cláudia Isabel Neves Pacheco; DOS SANTOS POTRA, Teresa Maria Ferreira. Satisfação profissional dos enfermeiros numa unidade local de saúde: determinantes da satisfação. *Journal of Nursing Referência*, Coimbra, p. 117-128, 2019.
- DÓBIES, Daniel Vannucci. *Práticas profissionais e resistências: movimentos em uma rede de saúde mental*. Curitiba: Appris, 2021.
- FRANCHI, Elaine Cristina Guimarães *et al.* Percepção dos usuários sobre a qualidade do atendimento médico centrado no paciente na UPA 24h de Porto Nacional-TO. *Facit Business and Technology Journal*, Porto Nacional, v. 2, n. 42, 2023.
- FRANCHI, T. A. *et al.* Fatores associados à satisfação profissional e bem-estar em equipes de saúde. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, São Paulo, v. 48, n. 2, p. 1-12, 2023.
- GALIANO, Camila *et al.* Supervisão de enfermagem no serviço de atendimento pré-hospitalar móvel de urgência. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, São Paulo, v. 59, e20240238, 2025.
- KAYANO, Juliana Yumi Yoshinaga. Regulação de leitos e judicialização da saúde no Estado de São Paulo durante a pandemia: o papel dos diálogos interinstitucionais. *Boletim CEPGE*, São Paulo, v. 48, n. 3, p. 158-179, 2024.
- LIMA, A. C. S. *et al.* Carga horária, jornada de trabalho e repercussões na saúde de profissionais de enfermagem. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, Porto Alegre, v. 44, n. 1, p. 1-9, 2023.



- MOURA, P. R.; FERREIRA, G. A. Infraestrutura e condições de trabalho em serviços de urgência: impacto na satisfação profissional. *Revista de Saúde Pública*, São Paulo, v. 55, p. 1-12, 2021.
- OLIVEIRA, S. F.; SANTOS, A. M. Relações interpessoais e satisfação no trabalho em equipes multiprofissionais de saúde. *Revista de Pesquisa Cuidado é Fundamental*, Rio de Janeiro, v. 14, n. 1, p. 335-344, 2022.
- RESENDE, D. S. *et al.* Saúde mental, gestão e satisfação profissional em serviços de urgência e emergência. *Escola Anna Nery Revista de Enfermagem*, Rio de Janeiro, v. 25, n. 3, p. 1-9, 2021.
- RESENDE, Mariana Azevedo *et al.* Esgotamento profissional em enfermeiros nas unidades de pronto atendimento (UPA) de Palmas-TO. *Revista de Patologia do Tocantins*, Palmas, v. 8, n. 3, p. 75-81, 2021.
- ROCHA, F. S.; MENDES, A. P. Valorização financeira e reconhecimento profissional: determinantes da satisfação em serviços de saúde. *Revista de Administração em Saúde*, São Paulo, v. 23, n. 2, p. 77-85, 2021.
- RODRIGUES, T. R. *et al.* Ambiente de trabalho e qualidade da assistência em unidades de pronto atendimento: percepções de profissionais de saúde. *Revista Brasileira de Enfermagem*, Brasília, v. 77, n. 5, p. 1-9, 2024.
- SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DE GOIÁS. *UPAs 24h*. Goiânia: Governo de Goiás, 2024. Disponível em: <https://goias.gov.br/saude/upas-24h/>. Acesso em: 14 maio 2025.
- SILVA, R. J. *et al.* Perfil sociodemográfico e impacto na satisfação de profissionais de enfermagem em serviços de urgência. *Enfermagem Atual In Derme*, Rio de Janeiro, v. 101, n. 2, p. 55-63, 2023.
- SOUZA, A. P.; OLIVEIRA, M. R.; SILVA, J. F. Abordagens qualitativas e quantitativas em pesquisas descritivas: contribuições para a área da saúde. *Revista Brasileira de Pesquisa em Saúde*, Vitória, v. 25, n. 3, p. 45-58, 2023.
- SOUZA, L. F.; OLIVEIRA, G. M. Caracterização do perfil profissional e implicações para a gestão de equipes de saúde. *Saúde e Sociedade*, São Paulo, v. 31, n. 1, p. 1-12, 2022.