

# SATISFAÇÃO PROFISSIONAL EM MÉDICOS DA CARREIRA DE CLÍNICA GERAL

DULCÍNEA VIEIRA, INÊS VIEGAS, NUNO FURTADO  
Centro de Saúde de Aldoar. Porto

## RESUMO

Foi efectuado um inquérito a Clínicos Gerais/Médicos de Família portugueses, com o objectivo de avaliar a sua satisfação profissional. Através de 41 perguntas, divididas por 11 áreas diferentes, foram avaliadas diversas vertentes de satisfação no trabalho diário do Clínico Geral/Médico de Família, desde as condições físicas de trabalho às relações entre profissionais do Centro de Saúde e vencimentos auferidos. Da análise dos resultados obtidos podemos concluir que há uma grande insatisfação geral destes médicos da Carreira de Clínica Geral, de tal modo que uma grande percentagem mudaria mesmo de carreira se as circunstâncias o permitissem.

## SUMMARY

### Professional Satisfaction among General Practitioners in Portugal

An inquiry was sent to Portuguese G.P.s all over the country, in order to characterize their professional satisfaction. Through 41 questions, divided into 11 different areas, several factors of satisfaction concerning their work in Health Centers were analyzed, such as working conditions and the professional team work relationship, as well as salaries. According to the results, we may conclude that there is a general deep dissatisfaction among these G.P.s, and a great percentage of them declared they would even change their career if circumstances allowed them.

## INTRODUÇÃO

Atendendo a que da satisfação e realização pessoal e profissional depende a eficiência, o rendimento e a qualidade dos cuidados de saúde prestados à população, a Direcção do Colégio de Medicina Geral e Familiar da Ordem dos Médicos\* tomou a iniciativa de avaliar a satisfação profissional do Clínico Geral/Médico de Família (CG/MF) em Portugal, uma vez que apenas existiam estudos de âmbito local ou regional.

## MATERIAL E MÉTODOS

O universo estatístico deste estudo foi constituído pelos médicos inscritos no Colégio de Medicina Geral e Familiar da Ordem dos Médicos em 2 de Novembro de 1994.

Foi feita uma amostra sistemática, utilizando um intervalo constante, seleccionando um médico de 4 em 4 das

listas de inscritos naquela data. Esta amostra inicial foi constituída por 748 indivíduos, correspondendo a 25% dos inscritos, a quem foram enviados inquéritos. Destes, apenas 254 responderam, 52 dos quais de forma incorrecta ou incompleta, pelo que foram excluídos da amostra. Assim, a amostra considerada foi de 202 indivíduos.

O questionário, fechado e confidencial, já anteriormente aplicado aos CG/MF dos Centros de Saúde da Amadora e de Aldoar, incluía dados de identificação e perguntas relativas aos seguintes parâmetros:

- I – Condições Físicas de Trabalho
- II – Ambiente Humano
- III – Trabalho em Equipa
- IV – Responsabilização/Participação/Retroinformação
- V – Autonomia
- VI – Relação Profissional/Utente
- VII – Estatuto Profissional
- VIII – Vencimento
- IX – Carreira

\* O trabalho foi subsidiado e aprovado pelo Conselho Nacional Executivo da Ordem dos Médicos

X – Actualização/Formação

XI – Mudança

De todas as perguntas do questionário seleccionaram-se as consideradas mais importantes para este trabalho, sendo ignoradas as julgadas irrelevantes.

Para cada pergunta de cada tema, a resposta era única, numa escala de 1 a 5, correspondendo 1 à maior insatisfação e 5 à maior satisfação.

Desta forma, foi possível definir uma *Grelha de Satisfação Profissional*, distribuindo-se os indivíduos em:

- Muito Insatisfeitos
- Insatisfeitos
- Neutros
- Satisfeitos
- Muito Satisfeitos

O estudo estatístico dos dados foi feito de modo a caracterizar os indivíduos de uma forma geral e os insatisfeitos em particular, procurando definir-se factores de insatisfação.

Formalmente, o estudo efectuado é do âmbito da Estatística Descritiva, devendo os resultados apresentados ser encarados como caracterizadores da amostra final de 202 indivíduos. Não foram utilizados métodos do domínio da Estatística Indutiva, pelo que a generalização desses resultados ao universo estatístico em causa é subjectiva e possui um grau de incerteza não quantificado.

O tratamento estatístico dos dados foi feito num micro-computador compatível com o Computador Pessoal IBM.

## APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

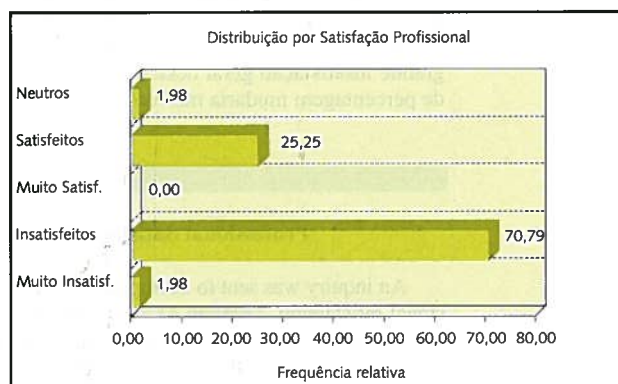
### Caracterização da amostra

Da amostra em geral, os resultados obtidos permitiram saber que:

- Dos 202 indivíduos, 109 encontravam-se em exclusividade de funções, o que corresponde a 53,96% dos inquiridos.
- 58,91% são do sexo masculino (119 indivíduos) e 41,09% (83 indivíduos) são do sexo feminino.
- Verificou-se, relativamente ao ano de início de funções na carreira, que 85,64% (173 indivíduos) a iniciaram entre 1982 e 1985.
- Na distribuição por grupo etário, verifica-se que 60,40% (122 indivíduos) se encontram no escalão etário dos 40–44 anos e que 19,80% (40 indivíduos) se situam no escalão etário dos 35–39 anos.
- A distribuição dos indivíduos por distrito pode ser observada no *Quadro 1*.
- Quanto à distribuição por intenção de mudança, 13,37% dos indivíduos afirmam que mudariam de distrito, 28,71% de Centro de Saúde, e 33,66% de carreira, se as circunstâncias o permitissem.
- No que diz respeito à pontuação média por grupo de perguntas do inquérito, a *Quadro 2* mostra-nos que o valor mais baixo é relativo ao Vencimento (1,88) e o mais elevado ao Ambiente Humano (3,55).
- Na *Figura 1* (Distribuição por Satisfação Profissional) verifica-se que 70,79% estão insatisfeitos, enquanto 25,25% se mostram satisfeitos.

Quadro 1 – Distribuição por distrito

Distrito	Freq. Absoluta	Freq. relativa
Aveiro	15	7,43%
Beja	2	0,99%
Braga	23	11,39%
Bragança	3	1,49%
Castelo Branco	9	4,46%
Coimbra	9	4,46%
Évora	3	1,49%
Faro	3	1,49%
Guarda	4	1,98%
Leiria	11	5,45%
Lisboa	44	21,78%
Portalegre	3	1,49%
Porto	31	15,35%
Santarém	11	5,45%
Setúbal	10	4,95%
Viana do Castelo	5	2,48%
Vila Real	5	2,48%
Viseu	7	3,47%
Ilha do Pico	1	0,50%
Ilha de S. Miguel	2	0,99%
Ilha da Madeira	1	0,50%



### Caracterização dos Insatisfeitos

Foram considerados Insatisfeitos 147 indivíduos, o que corresponde a 72,77% da amostra de 202 indivíduos, englobando *insatisfeitos* e *muito insatisfeitos*.

Dos Insatisfeitos, os resultados obtidos permitiram saber que:

- 85,03% (125 indivíduos) iniciaram funções na carreira entre 1982 e 1985.
- O número de indivíduos em exclusividade de funções é de 69 (46,94%).
- 91 indivíduos (61,90%) são do sexo masculino e 56 (38,10%) do sexo feminino.
- Na *Quadro 3* mostra-se a distribuição dos Insatisfeitos por distrito.
- Na distribuição por grupo etário, mantém-se o predomínio do grupo etário dos 40–44 anos, com 61,90% (91 indivíduos), seguido do grupo etário dos 35–39 anos, com 20,41% (30 indivíduos).
- Quanto à distribuição por intenção de mudança, 16,33% afirmam que mudariam de distrito, 36,73% de Centro de Saúde e 43,54% de carreira, se as circunstâncias o permitissem.

Quadro 2 – Pontuação média por grupo do inquérito

Grupo	Pontuação média por pergunta do grupo
I - Condições Físicas	2,85
II - Ambiente humano	3,55
III - Trabalho de Equipa	2,71
IV - Responsabilização/Participação	2,45
IX - Carreira	2,49
V - Autonomia	2,78
VI - Relação Profissional/Utente	2,41
VII - Estatuto Profissional	3,33
VIII - Vencimento	1,88
X - Actualização/Formação	3,46

Quadro 3 – Distribuição dos Insatisfeitos por distrito

Distrito	Freq. abs	Freq. abs de insat.	Freq. rel. de insat.
Aveiro	15	11	73,33%
Beja	2	0	0,00%
Braga	23	16	69,57%
Bragança	3	2	66,67%
Castelo Branco	9	8	88,89%
Coimbra	9	4	44,44%
Évora	3	3	100,00%
Faro	3	3	100,00%
Guarda	4	3	75,00%
Leiria	11	7	63,64%
Lisboa	44	35	79,55%
Portalegre	3	2	66,67%
Porto	31	21	67,74%
Santarém	11	9	81,82%
Setúbal	10	8	80,00%
Viana do Castelo	5	4	80,00%
Vila Real	5	4	80,00%
Viseu	7	6	85,71%
Ilha do Pico	1	0	0,00%
Ilha de S. Miguel	2	0	0,00%
Ilha da Madeira	1	1	100,00%

A *Quadro 4* mostra-nos uma análise mais pormenorizada sobre algumas questões consideradas mais importantes para a caracterização dos Insatisfeitos.

### Análise dos Resultados

Ao analisar os resultados deste estudo ressalta, em primeiro lugar, a fraca participação dos Médicos de Clínica Geral.

Apesar desta participação estar aquém das expectativas, verifica-se que (*Figura 1*) uma elevada maioria destes Médicos da Carreira de Clínica Geral (70,79%) se encontram insatisfeitos, havendo mesmo médicos muito insatisfeitos (1,98%).

Entretanto, verificamos que a quase totalidade dos médicos insatisfeitos (85,03%) é constituída por aqueles que iniciaram a carreira há mais tempo (1982–1985).

Acrescente-se ainda que 46,94% dos médicos insatisfeitos se encontram em exclusividade de funções e que 61,90% se situam no escalão etário dos 40–44 anos.

Deste modo, conhecedores da insatisfação da grande maioria dos Médicos da Carreira de Clínica Geral, podemos ver (*Quadro 2*) as razões predominantes deste descontentamento.

Assim, temos que a primeira causa da insatisfação apontada pelos insatisfeitos tem a ver com questões de vencimento (1,88 - o vencimento auferido não é compatível com o actual padrão de vida e com as suas ambições pessoais).

A Relação Profissional/Utente (Tarefas) aparece com uma pontuação média de 2,41. Analisando, relativamente aos insatisfeitos, algumas questões deste grupo (*Quadro 4*), o comportamento dos utentes também tem uma quota-parte muito importante na insatisfação dos médicos. Na verdade, 63,95% sentem tentativas de manipulação por parte dos utentes e 51,70% afirmam haver, frequentemente, uma procura injustificada dos seus serviços. Não podemos deixar de realçar que, curiosamente, a maior unanimidade nas respostas se regista na questão *Faz trabalho burocrático*. Com efeito, a esmagadora maioria dos médicos insatisfeitos (91,15%) lamentam ter de despende uma tão grande parte do seu tempo útil a fazer trabalho burocrático.

O grupo Responsabilização/Participação/Retroinformação aparece em terceiro lugar (pontuação média de 2,45) como causa de insatisfação. Analisando, relativamente aos insatisfeitos, a questão *A sua opinião é ouvida na tomada de decisões importantes no Centro de Saúde* (*Quadro 4*), 59,86% responderam que nunca são ouvidos ou que raramente a sua opinião é consultada.

Voltando ao *Quadro 2*, vemos que, por outro lado, os factores que mais contribuem, ainda que medianamente, para a satisfação dos inquiridos são: o Estatuto Profissional, com a pontuação média de 3,33 (apeço manifestado, quer pelos colegas, quer pelos utentes, pelo trabalho desenvolvido por cada um); as possibilidades diversas de Actualização/Formação (pontuação média de 3,46) que têm oportunidade de frequentar; e o Ambiente Humano, com uma pontuação média de 3,55. Saliente-se, no entanto, que o factor que mais contribui para a boa pontuação obtida no grupo Ambiente Humano é a boa relação existente entre os médicos e os seus colegas.

Assim, analisando, relativamente aos insatisfeitos (*Quadro 4*), o seu relacionamento pessoal com os outros Médicos, 53,06% consideram-no bom e 21,09% excelente. Já o seu relacionamento pessoal com os Técnicos do Serviço Social é considerado péssimo ou mau por 46,25% dos médicos insatisfeitos.

Há ainda dois outros factores de importância estatisticamente preponderante na insatisfação dos médicos que foram objecto de análise (*Quadro 4*): *Equipamento Técnico* (pergunta do grupo Condições Físicas de Trabalho) e *Intervenção Eficaz das Organizações Representativas* (pergunta do grupo Carreira).

Quanto ao *Equipamento Técnico*, é considerado mau em 46,26% dos casos e mesmo péssimo em 10,88%.

Relativamente à actuação das organizações representativas em prol da classe, 50,34% dos médicos insatisfeitos consideram que a intervenção dessas organizações raramente tem sido eficaz na resolução dos problemas da sua

Quadro 4 – Frequência relativa das respostas dos insatisfeitos a questões seleccionadas

Questão	1	2	3	4	5
14. Equipamento técnico	10,88%	46,26%	39,46%	3,40%	0,00%
18. Relac. c/ técnicos serv. social	37,41%	8,84%	27,21%	23,13%	3,40%
19. Relac. c/ administrativos	2,04%	2,72%	36,73%	50,34%	8,16%
20 Relac. c/ enfermeiros	2,04%	4,76%	27,21%	54,42%	11,56%
21. Relac. c/ médicos	3,40%	2,04%	20,41%	53,06%	21,09%
24. Ajuda dos colegas	15,65%	38,10%	31,29%	12,24%	2,72%
27. Opinião na tomada de decisões	27,89%	31,97%	23,81%	14,97%	1,36%
33. Recebe ordens/orientação	6,12%	21,77%	36,05%	19,05%	17,01%
38. Fez trabalho burocrático	59,18%	31,97%	5,44%	2,04%	1,36%
41. Manipulação por parte dos utentes	14,97%	48,98%	30,61%	4,76%	0,68%
42. Procura pelos utentes injustificada	0,68%	51,02%	42,86%	5,44%	0,00%
55. Segurança no emprego	18,37%	20,41%	36,73%	19,73%	4,76%
57. Intervenção eficaz das org. repres.	17,69%	50,34%	26,53%	4,08%	1,36%

classe profissional.

Entretanto, para finalizarmos esta análise, não podemos deixar de salientar o facto mais significativo dos resultados — a distribuição por intenção de mudança na generalidade dos médicos e dos insatisfeitos em particular. Embora a intenção de mudança seja mais acentuada nos insatisfeitos do que no total dos inquiridos, como seria de esperar, é de realçar que 33,66% na generalidade e 43,54% dos insatisfeitos chegaram à conclusão que prefeririam mesmo mudar de carreira, se tivessem possibilidades.

## CONCLUSÕES

Da análise dos resultados podem ser feitas várias interpretações. No entanto, há uma ilação que se nos afigura extremamente importante e que traduz claramente a grande insatisfação profissional que reina nos Médicos da Carreira de Clínica Geral — uma elevada percentagem dos inquiridos afirmam que mudariam de carreira se as circunstâncias o permitissem.

É uma afirmação que evidencia, indubitavelmente, o descontentamento geral da classe; e a percentagem é de tal modo relevante, e quiçá assustadora, que se tivéssemos que dar título a esta análise, não hesitaríamos no seguinte: *Médicos descontentes querem mudar de carreira*.

Por outro lado, se tivermos em conta que a quase totalidade dos médicos insatisfeitos iniciaram a carreira há mais tempo, e que a grande maioria destes se situa no escalão etário dos 40–44 anos, dá-nos a certeza que as suas respostas foram devidamente cuidadas, reflectidas, responsáveis e virtualmente isentas de naturais influências *inovadoras* de uns e *acomodatícias* de outros.

Por conseguinte, se atentarmos na diferença significativa entre a fraqueza dos pontos positivos da carreira e a força dos factores negativos apontados, facilmente se conclui que há razões de peso para o descontentamento geral dos médicos.

Analisando, então, os pontos considerados, ainda que medianamente positivos, surge em primeiro lugar o Ambiente Humano, com a classificação de razoável. Porém, se tivermos em conta que esta pontuação está sig-

nificativamente inflacionada pelas relações dos médicos com os seus colegas, chegaremos à conclusão que o ambiente humano que se vive nos Centros de Saúde nem sequer atinge o desejável grau de razoabilidade.

Aparece-nos depois um outro item ligeiramente positivo — o grupo Actualização/Formação, cuja pontuação é também considerada razoável.

Estes pontos do inquérito considerados algo positivos para o desempenho das funções dos médicos em questão são bem pouco significativos — saliente-se — comparados com o peso do descontentamento demonstrado nas respostas aos diversos itens, que passaremos agora a analisar.

Para a insatisfação dos inquiridos, aparece-nos, em primeiro lugar, a questão dos vencimentos. Ora, ainda que esta questão possa ser levemente conotada com aspectos *materialistas*, pensamos que qualquer profissional se sentirá mais incentivado se o pagamento dos seus serviços for compatível com a dignidade das funções que desempenha. E, no caso particular dos médicos, com grandes e reconhecidas responsabilidades profissionais, é obviamente recomendável que as suas funções sejam desempenhadas em plena tranquilidade, não só quanto ao ambiente humano existente no local em que trabalha e quanto ao adequado equipamento técnico que utiliza, mas também quanto aos efeitos perturbadores causados por uma vida privada afectada por problemas de ordem financeira. Com efeito, perante as dificuldades de vária ordem da vida actual, a precaridade de um vencimento contribui certamente para o desassossego de um profissional, por muito elevado que seja o seu espírito de bem-servir, porque a satisfação de um médico tem, obviamente, influências positivas no seu comportamento profissional.

A precaridade da relação entre os médicos e os utentes, quer numa procura injustificada dos serviços, quer em frequentes tentativas de manipulação, são um ponto muito importante no cômputo geral da insatisfação dos inquiridos.

Na verdade, quer este comportamento negativo dos utentes seja consequência de uma certa cultura social, ou de uma débil educação, ou de uma *irreverência* nata, o

que é certo é que ele é um factor profundamente desestabilizador do ambiente. E o que nos preocupa é que este elemento perturbador continuará e tenderá, porventura, a agravar-se apenas enquanto for permitido. Pensamos que este caso deveria ser devidamente analisado e encontradas regras mais adequadas tendentes a regulamentar e acautelar esta relação, enquanto não for atingido o estádio ideal do respeito mútuo. Entretanto, que não sejam os médicos a ter que suportar as consequências!

Por outro lado, lamentam-se os médicos que raramente são consultados na tomada de decisões importantes e do demasiado trabalho burocrático que têm que fazer. Ora, sendo os médicos peças fundamentais nos Centros de Saúde, pensamos que têm uma palavra a dizer e que, por conseguinte, seria judicioso auscultar-lhes a sua opinião em todas as decisões que podem afectar-lhes o bom desempenho das suas funções. Paralelamente, não será contraproducente ocupar parte do precioso tempo dos médicos com trabalho burocrático, facilmente feito por pessoal não especializado, em vez de se fazer um maior aproveitamento de todas as capacidades com que se foram enriquecendo ao longo dos tempos através da sua experiência e de acções de formação?

Por último, não podemos deixar de chamar à atenção para o desencanto demonstrado pelos médicos em relação às suas organizações representativas, pois acham que elas não têm uma actuação eficaz na resolução dos problemas da sua classe profissional.

Da análise de todos os resultados aqui referidos, facilmente se chega a uma indubitável e grave conclusão — os Médicos da Carreira de Clínica Geral estão descontentes.

As causas foram apontadas. As soluções serão certamente bem-vindas por todos eles.

## AGRADECIMENTOS

Ao colega Luís Rebelo, pelo honroso convite que entendeu fazer-nos para a execução deste estudo. Ao colega Daniel Furtado, pela disponibilidade do software utilizado e por todo o apoio prestado. À colega Alexandra Braga da Silva e ao Sr. Vítor Furtado pela excelente colaboração prestada no tratamento estatístico dos inquéritos.

## BIBLIOGRAFIA

1. GREEN J M: The views of singlehanded general practitioners: a qualitative study. *B M J* 1993; 307:607-10
2. HANDYSIDES S: Morale in general practice: is change the problem or the solution? *B M J* 1994; 308:32-4
3. KERSTEIN J, PAULY M V, HILLMAN A: Primary care physician turnover in HMOs. *Health Serv Res* 1994; 29:17-37
4. KRAGSTRUP J, MABECK C E: General practitioners are carrying a heavy load of work, but they are satisfied with their choice of profession. *Ugeskr Laeger* 1993; 155:3190-3
5. MURTEIRA B, BLACK G: *Estatística Descritiva*. McGraw-Hill. 1983
6. MURTEIRA B: *Probabilidades e Estatística*, Volume II. 2ª Edição. McGraw-Hill. 1990
7. PIRES B, CERDEIRA F: Satisfação Profissional de Clínicos Gerais num Centro de Saúde. *Rev Port Clin Geral* 1989; 6:6-13
8. SKOLNIK N S, SMITH D R, DIAMOND J: Professional satisfaction and dissatisfaction of family physicians. *J Fam Pract* 1993; 37:257-63
9. SUCHMAN A L, ROTER D, GREEN M, LIPKIN M JR: Physician satisfaction with primary care office visits. *Med Care* 1993; 31:1083-92
10. SUTHERLAND V J, COOPER C L: Identifying distress among general practitioners: predictors of psychological ill-health and job dissatisfaction. *Soc Sci Med* 1993; 37:575-81
11. VIEIRA D, VIEGAS I: Satisfação Profissional do Clínico Geral. *Rev Port Clin Geral* 1991; 8:210