



**REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE
GOVERNO DA PROVÍNCIA DE TETE
DIREÇÃO PROVINCIAL DE SAÚDE**

**Satisfação dos Funcionários de Saúde na
Província de Tete
Relatório Final
2º Trimestre 2014**

ÍNDICE

ABREVIACÕES	3
INTRODUÇÃO	4
MÉTODOS	5
RESULTADOS.....	7
DISCUSSÃO	10
QUESTIONÁRIO	11
REFERÊNCIAS.....	13

ABREVIACÕES

DRH	Departamento de Recursos Humanos
DPS Tete	Direcção Provincial de Saúde de Tete
MISAU	Ministério da Saúde
SIP	Base de dados dos Funcionários de Saúde a nível provincial

INTRODUÇÃO

A motivação laboral e a retenção do pessoal do Sector da Saúde tem grande importância para a qualidade dos cuidados da saúde e, portanto, é uma das preocupações principais da Direcção Provincial de Saúde de Tete (DPS Tete), e do Ministério de Saúde (MISAU), destacado no seu Plano Nacional de Desenvolvimento dos Recursos Humanos da Saúde 2008-2015. Os funcionários de Saúde têm direito a condições dignas de vida laboral e pessoal, que não só correspondem às perspectivas profissionais de qualidade, mas que também respondam adequada e apropriadamente às suas expectativas^{1,2}.

Existem diversos estudos de métodos mistos^{3,4} ou qualitativos⁵, que mostram os principais motivos de insatisfação entre os funcionários de saúde em Moçambique. Estes motivos centram-se no baixo nível salarial, nas demoras dos actos administrativos (nomeações, progressões, promoções, mudanças de carreira), na falta de oportunidades para o desenvolvimento profissional, na precária situação de habitação e dos locais de serviço, e na carência de pessoal, equipamentos e consumíveis para dar resposta ao serviço. A DPS de Tete, através do Departamento de Recursos Humanos (DPRH), tem se empenhado nos últimos anos no sentido de responder a estas inquietações ao nível de Província, como o processamento dos actos administrativos, o desenvolvimento profissional e a disponibilização de recursos adequados para o serviço. Não obstante, actualmente não existe informação quantitativa sobre o nível de satisfação dos funcionários de saúde na Província para poder avaliar o impacto deste esforço.

Para medir o nível de satisfação dos utentes com os cuidados de saúde, foi desenvolvido o instrumento a nível nacional, o *satisfatometro*, já em uso na Província de Tete desde vários anos. De maneira similar, é importante conhecer intermitentemente o nível de satisfação entre os funcionários de saúde e principais áreas de atenção, para conhecer o impacto das actividades da DPS Tete neste âmbito e assegurar que fomentam a satisfação dos funcionários com o fim de reforçar o seu desempenho, motivação e retenção. Neste sentido, a DPS Tete pretende realizar um inquérito da satisfação dos funcionários de saúde com as suas condições de vida laboral e pessoal, com o seguinte objectivo geral:

Medir o nível de satisfação dos funcionários de saúde com as condições de vida laboral e pessoal, no sector publico de saúde na Província de Tete

Espera-se assim aliviar a escassez de informação quantitativa sobre a satisfação com as condições de trabalho e vida pessoal dos funcionários de saúde, com o fim de guiar com maior efetividade as atividades dirigidas para melhorar a sua satisfação, e portanto, o seu desempenho, motivação e retenção no sector de saúde na Província de Tete.

MÉTODOS

Para medir o nível de satisfação dos funcionários de saúde com as suas condições de vida laboral e pessoal numa forma rápida, quantitativa, rigorosa e bem estabelecida, pode ser utilizada a metodologia do questionário estruturado com questões provadas e validadas, a uma amostra aleatória da população de suficiente tamanho para fornecer representatividade. O questionário aplicado neste inquérito provincial baseou-se nas questões desenvolvidas para os diversos *satisfatometros* existentes para medir a satisfação dos utentes e estudantes, adaptados para o seu uso entre funcionários de saúde na Província de Tete.

O questionário foi enviado a uma amostra representativa dos funcionários de saúde da Província, incluindo das áreas específica e geral, homens e mulheres. Para garantir a selecção aleatória dos participantes, foi elaborada uma lista dos nomes de todos os funcionários do sector de saúde na Província, em ordem alfabética, por distrito (também em ordem alfabética). O tamanho da amostra foi calculada considerando a prevalência esperada da satisfação do pessoal (estimada em 50%, resultando numa amostra mais conservatória, assim que a mesma é desconhecida), da precisão desejada (5%), do poder desejada (80%), do tamanho da população alvo (2,331 pessoal ao fim do primeiro trimestre de 2013), resultando numa amostra de 330 participantes. Portanto, foi decidido de seleccionar cada sétima pessoa da lista dos funcionários (iniciando com um número aleatório entre 1 e 7), resultando numa amostra total de 333 participantes.

Solicitou-se que cada participante realizasse individualmente o preenchimento do questionário e a sua inclusão num envelope fechado, para garantir a privacidade das respostas. O questionário inclui (1) uma análise da satisfação com as condições de trabalho; (2) uma análise da satisfação com as condições da vida pessoal, (3) sugestões para melhorar e comentários adicionais. Uma cópia do questionário é apresentada ao fim do texto.

O processo do envio e recolha dos questionários foi gerido por o Enfermeiro Chefe Provincial, em colaboração com o Gestor Provincial de Recursos Humanos, através dos Enfermeiros Chefes Distritais e Gestores de Recursos Humanos das instituições subordinadas. Antes do início da recolha de dados foi realizado um teste prático para assegurar que o conteúdo e o preenchimento do questionário foi adequado ao contexto local. Definido um período específico para o envio e recolha dos questionários, divulgado antecipadamente ao pessoal de saúde, para assegurar uma boa aceitação do inquérito. Os questionários a serem preenchidos foram reproduzidos ao nível provincial e distribuídos nos distritos em função das amostras distritais pré-definidas.

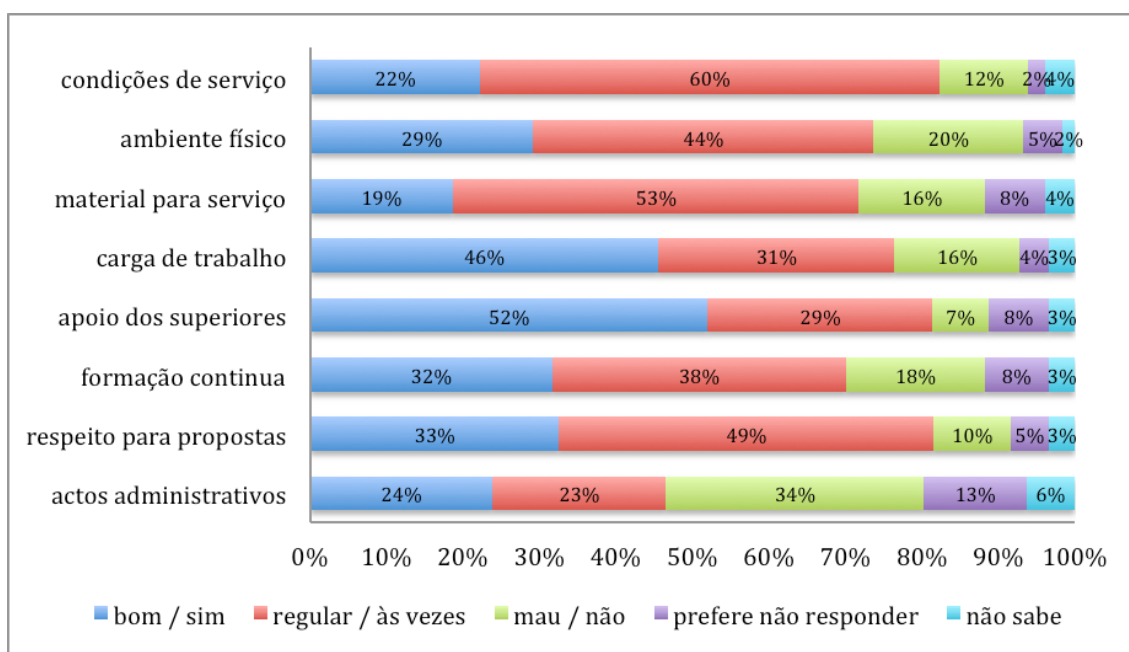
Os questionários preenchidos foram devolvidos ao nível provincial, onde se realizou a digitalização dos mesmos por uma equipe específica, numa base de dados (EPI-Info versão 7.1.2.0). Foi realizado a limpeza dos dados para a validação da informação recolhida e a correcção de erros na digitalização dos dados. Posteriormente realizou-se a análise, incluindo a descrição da informação dos participantes e o seu nível de satisfação.

O estudo aderiu as normas nacionais e internacionais de investigação científica ética. Os dados foram recolhidos em anonimato. Além disso, as questões tratavam apenas de satisfação em geral, não exploravam detalhes das experiências individuais. O questionário foi auto-preenchido, respeitando a vontade de cada profissional em decidir livremente a sua participação.

RESULTADOS

O inquérito foi realizado entre Dezembro 2013 e Abril 2014, e recebeu-se 180 questionários preenchidos, 84 das respostas foram dos funcionários do sexo feminino (50%) e 83 dos funcionários do sexo masculino (50%) com 13 respostas sem registo do seu sexo. A idade dos que responderam, variou entre 19 e 65 anos, a fraca participação foi por causa da desactualização da base de dados de pessoal a nível provincial (SIP) que causou transtornos nas pessoas seleccionadas, pois, já havia deslocação ou transferências de alguns funcionários. Além disso, houve uma falta de seguimento e coordenação por parte dos Enfermeiros Chefes Distritais, resultando num número reduzido de questionários devolvidos.

Tabela 1. Satisfação com as condições de trabalho

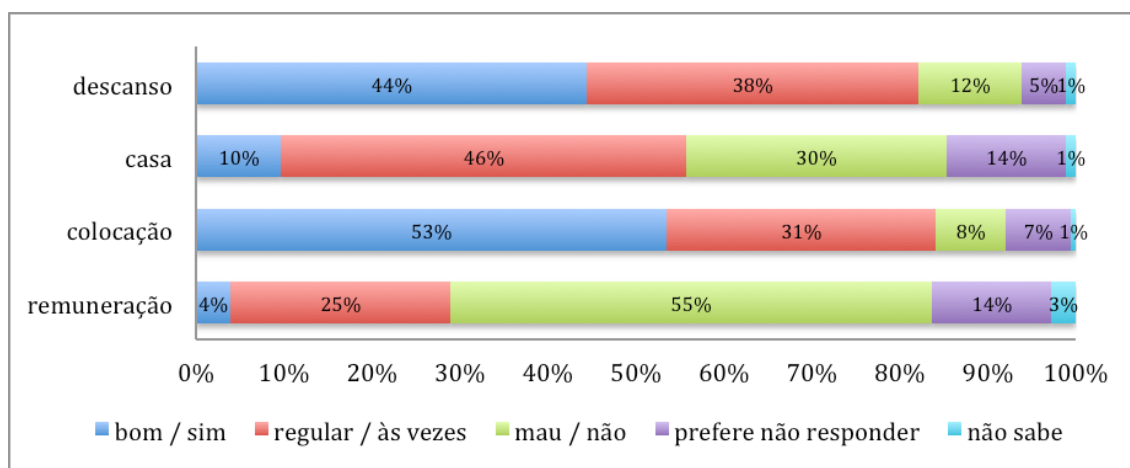


Referente à satisfação com as condições de trabalho, os resultados indicam que o pessoal de saúde tem um nível limitado de satisfação, com 52% ou menos plenamente satisfeitos com os diversos aspectos do ambiente de trabalho. Entre 47% e 82% acharam as condições de trabalho bom ou regular (tabela 1). Os níveis mais altos de satisfação foram no apoio dos superiores (82% bom ou regular), as condições de serviço (82% bom ou regular), o respeito para as suas ideias e propostas (81% bom ou regular). A realização de actos administrativos foi

considerado como pior, com apenas 47% das respostas.

Referente à satisfação com as condições para a vida pessoal de saúde, os resultados mostraram que o pessoal de saúde tem um nível de satisfação ainda mais reduzido. Mesmo que a satisfação com o tempo para descanso e o local de colocação foi elevada, com 82% e 84% das respostas, respectivamente, indicar estes aspectos como bom ou regular, a satisfação com as condições de habitação e com a remuneração foi reduzida, com apenas 56% e 29% das respostas respectivamente, indicando estes aspectos como bom ou regular (tabela 2).

Tabela 2. Satisfação com as condições para a vida pessoal



Os comentários adicionais preenchidos nos questionários confirmam estes resultados. Entre os aspectos considerados muito bom, destacou-se principalmente o bom relacionamento interpessoal, entre colegas, com os chefes e com a população alvo da Unidade Sanitária, que é o resultado do trabalho em equipe com espírito de convivência. Algumas pessoas mencionaram o bom estado do edifício onde trabalham, após de uma reabilitação ou construção e a boa disponibilidade de materiais e equipamentos modernos e adequados para poder trabalhar de maneira profissional.

Embora, a maioria dos comentários abrangeram os diversos aspectos que precisavam de melhorar, tal como o ambiente físico (luz, ventilação, tamanho, água, electricidade) dos edifícios de trabalho e habitação; a disponibilidade de material adequado e moderno para poder trabalhar segundo as expectativas profissionais (medicamentos, equipamento laboratório, equipamento, material

médico-cirúrgico e informático) e a insuficiência de pessoal para dar resposta a demanda de serviços. Outrossim, houve bastante reclamações acerca do nível de remuneração, os diversos incentivos, da ajuda de custos para deslocações em missão de serviço e atrasos no pagamento dos mesmos. Também reclamou-se muito sobre as dificuldades para conseguir o cumprimento dos actos administrativos. Outras recomendações incluíram o reforço das oportunidades para desenvolvimento profissional, incluindo formação contínua, bolsas de estudo, e trocas de experiência e a necessidade para maior transparência e igualdade de tratamento nos diversos processos de gestão de recursos humanos (na selecção de participantes para formação ou deslocação, e de candidatos para vagas ou bolsas de estudo).

Uma das respostas resume-se no sentimento de muitos: *“São violados os nossos direitos, só temos deveres!”*

Portanto, pode-se alinhar os diversos aspectos da satisfação do pessoal de saúde da seguinte maneira, do nível mais alto (1) até o nível mais baixo (12):

Nº	Item	% bom ou regular
1	O local de colocação	84%
2	As condições para fazer o trabalho diário	82%
3	O tempo para descanso	82%
4	O respeito para as ideias e propostas do funcionário	81%
5	O apoio recebido dos superiores	81%
6	A carga de trabalho	76%
7	As condições do edifício onde trabalha	74%
8	A disponibilidade de materiais para o trabalho	72%
9	As oportunidades para aumento de conhecimento e habilidades técnicas	70%
10	As condições de habitação do funcionário	56%
11	Tramitação de actos administrativos	47%
12	A remuneração	29%

DISCUSSÃO

Os resultados deste inquérito mostram que o nível de satisfação entre o pessoal de saúde na Província de Tete é reduzido, especificamente por causa da remuneração (baixo nível de salário, incentivos, ajuda de custos; atrasos no pagamento), mas também por causa dos problemas na gestão das suas carreiras (incumprimento do direito aos actos administrativos) e da situação precária de habitação de muitos funcionários. O bom relacionamento com o apoio recebido de colegas e superiores hierárquicos é funcional.

Assim, esta quantificação dos níveis de satisfação sugere-se que estes são os tópicos que merecem um maior esforço e atenção para salvaguardar os direitos do pessoal de saúde às condições dignas de vida laboral, fomentar o seu desempenho, motivação e retenção na Província. Recomenda-se portanto, para dirigir os esforços para melhorar as casas do pessoal, para evitar atrasos no pagamento dos diversos incentivos e ajuda de custo e para melhorar as condições de infraestrutura e abastecimento de recursos nas Unidades Sanitárias (que também vai melhorar a satisfação dos utentes das mesmas). Além disso, é necessário para melhorar o processo dos actos administrativos, com alocação transparente e equitativa dos fundos disponíveis para os mesmos, intensificar os esforços para negociar uma maior alocação de fundos com níveis superiores.

A amostra definida foi adequada para quantificar o nível de satisfação dos funcionários ao nível provincial, mas não ao nível distrital ou por categoria ou área. O facto de não ter alcançado a amostra definida, limita a validade dos resultados. Para poder ter mais certeza sobre os níveis de satisfação do pessoal, recomenda-se para repetir o inquérito com uma nova amostra de pessoal seleccionada da base de dados SIP já actualizada, após de melhorar em detalhes o questionário, baixa responsabilidade do Departamento de Recursos Humanos da DPS e com maior envolvimento das lideranças dos Distritos e instituições subordinadas, para assegurar uma maior participação.

QUESTIONÁRIO



Governo Provincial de Tete
Direção Provincial de Saúde

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS DE SAÚDE

Estimado funcionário de saúde da Província de Tete,

A Direção Provincial de Saúde, através do Departamento Provincial de Recursos Humanos (DPRH), vem por meio deste, pedir aos funcionários que respondem as perguntas que se seguem. O objetivo é saber como os funcionários sentem-se no seu local de trabalho. As respostas serão utilizadas para melhorar a gestão dos recursos humanos, com a finalidade de promover o bem-estar dos funcionários no seu local de trabalho.

Pede-se para responder as perguntas individualmente, e marcar o espaço correspondente a sua resposta escolhida. Além disso, pede-se para acrescentar qualquer comentário adicional, se tiver, escrevendo nas linhas abaixo ou em outro espaço livre deste papel.

As suas respostas ficarão em segredo, não precisa preencher o seu nome, e a DPRH não será capaz de ligar as suas respostas com a sua identificação.

Após preencher, guarde este documento no envelope, e fecha o mesmo, para entregar ao seu Enfermeiro Chefe ou Gestor de Recursos Humanos da sua Instituição, e será encaminhado ao nível provincial. Após a análise e a elaboração do relatório, os resultados desta avaliação serão divulgados ao nível da Província e dos Distritos.

Muito obrigada pela sua colaboração!

DPRH Tete

I – Perguntas sobre o seu local de trabalho:

Perguntas	Opções para respostas				
1) As condições para fazer o seu trabalho diário são:	Boas	Regular	Mau	Não sabe	Prefere não responder
2) As condições do edifício (por exemplo, espaço, ventilação, luz, limpeza) no qual realiza o seu trabalho são:	Boas	Regular	Mau	Não sabe	Prefere não responder
3) O material (por exemplo, equipamentos, medicamentos, materiais de escritório, materiais de limpeza) que tem para fazer o seu trabalho diários são:	Bom	Regular	Mau	Não sabe	Prefere não responder
4) A sua carga de trabalho diário é:	Boa	Regular	Mau	Não sabe	Prefere não responder
5) O apoio que recebe dos seus chefes para o seu trabalho diário é:	Bom	Regular	Mau	Não sabe	Prefere não responder
6) As suas oportunidades para aumentar o seu conhecimento e habilidades para o seu trabalho diário são:	Boas	Regular	Mau	Não sabe	Prefere não responder
7) As suas ideias e propostas são respeitadas no seu local de trabalho:	Sim	Às vezes	Não	Não sabe	Prefere não responder
8) A gestão da sua carreira como funcionário (incluindo classificação, nomeação, progressão, promoção, e mudança de carreira) é:	Boa	Regular	Mau	Não sabe	Prefere não responder



II – Perguntas sobre a sua vida pessoal

Perguntas	Opções para respostas				
9) O tempo que tem para o seu descanso é:	Bom	Regular	Mau	Não sabe	Prefere não responder
10) As condições de sua casa são:	Boas	Regular	Mau	Não sabe	Prefere não responder
11) O local de sua colocação é:	Bom	Regular	Mau	Não sabe	Prefere não responder
12) O seu salário é:	Bom	Regular	Mau	Não sabe	Prefere não responder

III – Sugestões e comentários adicionais

13) No seu local de trabalho, o que é muito bom? _____

14) O que poderia melhorar no seu local de trabalho? _____

15) Outros comentários: _____

IV – Detalhes sócio-demográficos

Categoria: _____	Idade: _____ anos	Sexo: Masculino Feminino
----------------------------	-----------------------------	---

REFERÊNCIAS

- ¹ **Plano Nacional de Desenvolvimento dos Recursos Humanos da Saúde 2008-2015.** Ministério de Saúde, Direcção Nacional de Recursos Humanos; 2008.
- ² **Rules of the Game: a brief introduction to International Labor Standards.** International Labour Organization, 2009.
- ³ **Motivação e satisfação com o trabalho e o impacto da epidemia da infecção por VIH em profissionais de saúde na província de Tete, Moçambique.** Sidat, M; Chilundo, B; Abacassamo, F; Matavel, O; Mbofana, F; Cussimbua, M; Idiong, B; Van der Roost, D. *Revista Médica de Moçambique*, 2010; 10: 27-32
- ⁴ **Resultados do Estudo DCE, Evidencias e Propostas para a elaboração da Estratégia de Atração e Retenção dos RHS.** Vio, F; Buffolano, M; Honda, A; Torres, LV. *ECORYS Health Consortium* para MISAU, Direcção de Recursos Humanos. 2013.
- ⁵ **Uma abordagem qualitativa sobre condições de trabalho e atendimento em unidades sanitárias de 4 províncias de Moçambique.** Fernandes, B; Botão, C; Cambe, MI; Muchine, M; Mahomed, M; Chidassicua, JB. *Revista Médica de Moçambique*, 2010; 10: 81-88.

FOLLOW-UP OF RESULTS

MONITORING MATRIX
MOZ130281T - Infrastructure Tete

Results / Indicators	Base value	Final target value	Tvalue 2014 Year 1	Vachieved 2014 Year 1	Tvalue 2015 Year 2	Vachieved 2015 Year 2	Tvalue 2016 Year 3	Vachieved 2016 Year 3	Vtarget final	Vachieved final	Source of verification	Frequency of collecting	Start - end measurements	Officer collecting	Officer consolidating	COMMENT
IMPACT: The health system in Mozambique has been strenghtened.																
OUTCOME: The new housing of HRH has improved the staff motivation in peripheral health facilities of Tete Province.																
Nº of staff positions in selected district health facilities accompanied by decent accommodation	44	64	n/a		48		64		64		Data provided by DPS Tete Insfrastructure Unit.	Quarterly	Baseline values were measured during project start-up (DANIDA's survey). Measurement of indicators started in 2015, Year 2, when the rehabilitation works were actually implemented.	Baseline data provided by DANIDA's surveys ahead of project implementation, quarterly monitoring is collected and provided by DPS, final data to be collected by	PM	
OUTPUT 1: Decent accommodation is provided for HRH in targeted peripheral health facilities in Tete Province																
Number of new houses constructed within the project	0	16	n/a		n/a		16		20		Provincial infrastructure database; project reports; handover documents; physical existance of new/ rehabilitated houses	Quarterly	Measurement starts with the construction works in 2016 - Year 3	PM	PM	
Number of houses rehabilitated within the project	0	4	n/a		4		0		4			Quarterly	Measurement starts with the rehabilitation works in 2015 - Year 2	PM	PM	
OUTPUT 2: Infrastructure management capacities of DPS Tete are strenghtened																
Pilot Infrastructure provincial mapping annual update	0%	100%	n/a		n/a		100%		100%		Management system and tools, monitoring reports, Infrastructure mapping and inventory, Maintenance pilot plan	Varies	Achievements will be measured once, at the end of the project.	PM/ DPS	Project Engineer	Mapping activities and updates reffer to the infrastructure provided within the project.
Management and supervision tools and procedures disseminated and implemented	0%	100%	n/a		n/a		100%		100%			Once		PM/ DPS	Project Engineer	The supervision and monitoring tool is tested on the project infrastructure and can be used by the DPS Infrastructure Unit for any tyne of construction
Maintenance pilot plan developped for targeted facilities	0%	100%	n/a		n/a		100%		100%			Once		PM/ DPS	PM	

Risks and issues management plan

Risk Monitoring Matrix MOZ130281T - Infrastructure Tete

Identification of risk or issue			Analysis of risk or issue			Deal with risk or issue			Follow-up of risk or issue
Risk description	Period of identification	Category	Likelihood	Potential impact	Total	Action(s)	Resp.	Deadline	Progress
Deterioration of security issues during or after the presidential election period (October 2014)	TFF	OPS	High	High	Very High Risk	Project activities mothballed in case of "force majeure"	CTB	Oct-14	No security issues occurred during and after elections.
						<i>Insert a line here</i>			
Procurement process delays	TFF	OPS	Medium	Medium	Medium Risk	Close follow-up of procurement plan by PMT	PMT	2014-2016	Small delay in procurement for construction and rehabilitation works caused by late arrival of PM in Tete.
						<i>Insert a line here</i>			
Design process adding additional delays	TFF	OPS	Low	Medium	Low Risk	Design and specifications finalization during the inception phase.	PMT	Aug-14	Design and technical specifications finalised for the prefab option only.
						<i>Insert a line here</i>			
Works delays with traditional construction methods	TFF	OPS	High	High	Very High Risk	Fast construction methods: prefabricated buildings, especially in remote areas.	PMT/DPS	Sep-16	Prefabricated houses turned out to be too expensive, and the project is re-orienting towards the conventional structures.
						Close monitoring and management of construction works by ITA and DPS.	PMT/DPS	Sep-16	Follow-up will be done along the construction works.
						<i>Insert a line here</i>			
Physical space limited availability for construction site	TFF	OPS	Low	Medium	Low Risk	Preliminary site selection and preparation of legal documentation during inception and starting phase	PMT/DPS	Dec-15	Re-assessment of selected locations is being conducted and possible changes will be agreed.
						Lower legal requirements for prefabricated buildings			
						<i>Insert a line here</i>			
Insufficient quality construction companies available for works	TFF	FIN	Medium	High	High Risk	Preliminary market survey as part of feasibility study during the inception phase.	CTB	Nov-15	Wide diffusion of tender announcement
						<i>Insert a line here</i>			
Difficulties to attract adequate project manager (ITA) for this project	TFF	FIN	Medium	Medium	Medium Risk	Recruitment process start as soon as possible.	CTB		
						Job position advertising channels diversification.	CTB		
						<i>Insert a line here</i>			

Risks and issues management plan

Lack of availability of DPS counterpart staff to implement the project	TFF	OPS	Medium	High	High Risk	Technical assistance and learning opportunities as motivation factor for the local counterparts	DPS/CTB		Insufficient involvement of DPS in the project. BTC hired local Project Manager assistant with building construction background.
						<i>Insert a line here</i>			