

AUTONOMIA E CONTROLE DO AMBIENTE DE TRABALHO POR PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM REDUZEM ÍNDICES DE EXAUSTÃO EMOCIONAL

AUTONOMY AND CONTROL OF THE WORK ENVIRONMENT BY NURSING PROFESSIONALS REDUCE EMOTIONAL EXHAUSTION INDEXES

LA AUTONOMÍA Y CONTROL DEL AMBIENTE LABORAL POR PROFESIONALES DE ENFERMERÍA REDUCEN LOS ÍNDICES DE AGOTAMIENTO EMOCIONAL

Carla Fernanda Marcelino¹
Daniela Fernanda dos Santos Alves²
Edinêis de Brito Guirardello¹

¹ Universidade Estadual de Campinas – Unicamp. Faculdade de Enfermagem. Campinas, SP – Brasil.
² Unicamp, Hospital das Clínicas. Campinas, SP – Brasil.

Autor Correspondente: Carla Fernanda Marcelino. E-mail: carlafmar@gmail.com
Submetido em: 07/07/2017 Aprovado em: 16/05/2018

RESUMO

Este estudo teve por objetivo avaliar o ambiente da prática profissional e os níveis de *burnout* entre os profissionais de enfermagem e estimar o efeito preditor do ambiente da prática sobre o *burnout*. Trata-se de estudo transversal com 215 profissionais de enfermagem de um hospital de ensino no interior do estado de São Paulo. Para a coleta de dados foram consideradas a ficha de caracterização pessoal e profissional e os instrumentos *Nursing Work Index – Revised* e Inventário de *Burnout* de Maslach. Foram realizadas análises de correlação com o cálculo do coeficiente de correlação de Spearman e modelos de regressão linear múltipla. Obtiveram-se correlações significantes entre as variáveis do ambiente da prática profissional e *burnout*. As subescalas autonomia e controle sobre o ambiente foram consideradas preditoras da exaustão emocional, da despersonalização e da diminuição da realização pessoal. Nos ambientes em que o profissional refere mais autonomia e melhor controle sobre esse ambiente, os níveis de *burnout* foram mais baixos. Concluiu-se que a autonomia e o controle sobre o ambiente da prática profissional foram considerados fatores preditores do *burnout* entre enfermeiros, auxiliares e técnicos de enfermagem.

Palavras-chave: Ambiente de Instituições de Saúde; Esgotamento Profissional; Equipe de Enfermagem.

ABSTRACT

This study aimed at evaluating the professional practice environment and the burnout levels among nursing professionals, and to estimate the predictive effect of the practice environment on burnout. This is a cross-sectional study carried out with 215 nursing professionals from a teaching hospital in the countryside of the State of São Paulo. For the data collection, the personal and professional characterization form and the *Nursing Work Index – Revised* and the Maslach Burnout Inventory have been considered. Correlation analyzes were performed with the Spearman's Correlation Coefficient, and multiple linear regression models. Significant correlations have been found between the variables of the practice environment and burnout. The autonomy and control over the environment subscales were considered as predictors of the emotional exhaustion, depersonalization and reduction of personal achievement. In environments where the professional reports greater autonomy and greater control over this environment, the levels of burnout were lower. It was concluded that the autonomy and the control over the environment of professional practice were considered predictors of burnout among nurses, assistants and nursing technicians.

Keywords: Health Facility Environment; Burnout, Professional; Nursing, Team.

Como citar este artigo:

Marcelino CF, Alves DFS, Guirardello EB. Autonomia e controle do ambiente de trabalho por profissionais de Enfermagem reduzem índices de exaustão emocional. REME – Rev Min Enferm. 2018[citado em ____];22:e-1101. Disponível em: ____ DOI: 10.5935/1415-2762.20180029

RESUMEN

El objetivo de este estudio fue evaluar el ambiente laboral y los niveles de agotamiento emocional entre los profesionales de enfermería y estimar el efecto predictor de dicho ambiente sobre el burnout. Se trata de un estudio transversal con 215 profesionales de enfermería de un hospital escuela del interior del estado de San Pablo. Para la recogida de datos se consideraron el registro de las características personales y profesionales y los instrumentos Nursing Work Index - Revised y el Inventario de Burnout de Maslach. Se realizaron análisis de correlación con el cálculo del coeficiente de correlación de Spearman, y modelos de regresión lineal múltiple. Se obtuvieron correlaciones significantes entre las variables del ambiente laboral y el burnout. Las subescalas autonomía y control sobre el ambiente laboral se consideraron predictoras del agotamiento emocional, de la despersonalización y de la disminución de la realización personal. En los ambientes en los cuales los profesionales se sienten con más autonomía y control, los niveles de burnout fueron más bajos. Se llega a la conclusión que la autonomía y el control sobre el ambiente laboral son considerados factores predictores de burnout entre los enfermeros, auxiliares y técnicos de enfermería.

Palabras clave: Ambiente de Instituciones de Salud; Agotamiento Profesional; Grupo de Enfermería.

INTRODUÇÃO

O contexto do ambiente de trabalho da enfermagem e suas implicações nos resultados para o paciente, profissionais e instituição tem sido amplamente estudado. A falta de pessoal, o esgotamento profissional, o cansaço, educação inadequada dos profissionais de enfermagem são condições semelhantes em diversos países do mundo, em diferentes sistemas de saúde e comprometem a segurança do paciente e a qualidade do cuidado.¹⁻³

Nos Estados Unidos, na década de 80, surgiram os primeiros estudos sobre o ambiente da prática profissional da equipe de enfermagem. A proposta inicial desses estudos, conduzidos pela *American Academy of Nursing*, era entender como alguns hospitais conseguiam reter seus profissionais e manter sua alta satisfação com o trabalho. Os resultados dessas primeiras pesquisas identificaram que determinadas características como autonomia, controle sobre o ambiente de trabalho e colaboração entre enfermeiros e médicos diminuem os índices de *burnout* e aumentam a satisfação do enfermeiro com o seu trabalho. Esses resultados foram replicados e hoje a designação Magnet® Hospitals certifica a instituição de saúde como bons locais para os enfermeiros trabalharem.^{4,5}

O *burnout* é uma síndrome caracterizada por exaustão emocional, despersonalização e diminuição da realização pessoal, em resposta às fontes crônicas de estresse, e tem sido identificado como um fenômeno comum entre os enfermeiros de todo o mundo.^{6,7} Muitos estudos têm comprovado que as relações entre o ambiente de trabalho favorável e baixos níveis de *burnout* na equipe de enfermagem geram impactos positivos como melhor qualidade do cuidado oferecido, alta satisfação do profissional com o seu trabalho, baixo *turnover* e pouca intenção de deixar o trabalho e a profissão.^{2,6,8}

As relações entre as características do ambiente de trabalho e o *burnout* são temas amplamente estudados em países da Europa, na Austrália, no Canadá e nos Estados Unidos.^{6,8} Entretanto, no Brasil, essas pesquisas são escassas: dispomos de poucas informações sobre o ambiente de instituições de saúde e do seu impacto sobre a qualidade e a segurança do cuidado que é

oferecido. Dessa forma, as questões de pesquisa deste estudo foram: como é o ambiente da prática assistencial dos profissionais de enfermagem? Como o ambiente de prática profissional influencia os níveis de *burnout* desses profissionais? A partir dessas questões, este estudo teve por objetivo avaliar o ambiente de trabalho e os níveis de *burnout* da equipe de enfermagem e estimar o efeito preditor do ambiente da prática sobre o *burnout*.

MÉTODO

Estudo transversal realizado em unidades de internação adulto de um hospital público e de ensino, com 420 leitos de atendimento terciário, localizado no interior do estado de São Paulo. A equipe de enfermagem é composta por enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem, além dos supervisores e diretores de serviço. Como critérios de inclusão foram considerados os enfermeiros, auxiliares e técnicos de enfermagem que prestavam assistência direta aos pacientes e com tempo de experiência na unidade igual ou superior a três meses. Foram excluídos os profissionais que exerciam atividades exclusivamente gerenciais e de serviços de apoio. A amostra foi obtida por conveniência e obteve-se perda amostral de 2,3% (n= 5), totalizando 215 profissionais participantes. O estudo obteve aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa (Processo: nº 293.408/2013).

Para a coleta de dados foram utilizadas a ficha de caracterização pessoal e profissional, a versão brasileira do *Nursing Work Index- Revised* (NWI- R) e o Inventario de *Burnout de Maslach* (IBM).⁹⁻¹¹ A ficha de caracterização abordou dados pessoais dos participantes como sexo, idade e estado civil e dados profissionais como: carga horária de trabalho, tipo de vínculo, tempo de trabalho na unidade e na instituição, número de profissionais e pacientes sob responsabilidade dos enfermeiros e formação complementar.

O NWI-R tem a finalidade de avaliar o ambiente da prática profissional da equipe de enfermagem. É um instrumento composto por 15 itens e quatro subescalas: autonomia (cinco itens), relações entre equipe de enfermagem e médicos (três itens),

controle sobre o ambiente (sete itens) e suporte organizacional (10 itens). Destaca-se que os itens que compõem a subescala suporte organizacional são derivados das três primeiras escalas. Neste estudo foram utilizadas as versões do NWI-R para enfermeiros⁹ e outra para auxiliares e técnicos de enfermagem.¹⁰ A escala de resposta é do tipo *Likert* com quatro pontos, variando de um ponto (concordo totalmente) para quatro pontos (discordo totalmente). Os escores de cada subescala são obtidos pela média dos escores das respostas dos sujeitos, em que escores acima de 2,5 indicam ambientes desfavoráveis e escores abaixo de 2,5 traduzem ambientes favoráveis. Dessa forma, quanto menor a pontuação, maior a existência de atributos que favorecem a prática profissional da enfermagem.⁹ Neste estudo, a confiabilidade das subescalas variou de 0,69 a 0,81.

O Inventário de *Burnout* de *Maslach* tem por objetivo mensurar o nível de *burnout* dos profissionais. É composto por 22 itens divididos em três subescalas: exaustão emocional (nove itens), despersonalização (cinco itens) e diminuição da realização profissional (oito itens). A escala de medida é a do tipo *Liker*, e varia de um a cinco pontos. Quanto maior a pontuação nas subescalas exaustão emocional e despersonalização, maior o sentimento de esgotamento emocional e despersonalização. Na subescala diminuição da realização pessoal, por possuir escore inverso, a alta pontuação evidencia maior sentimento de realização pessoal. Para avaliar o nível de *burnout* dos profissionais, foram calculados os tercís de cada subescala e obteve-se a classificação em níveis baixo, moderado e alto. Os índices de confiabilidade foram satisfatórios para o presente estudo (0,72 a 0,92).¹¹

A coleta de dados foi realizada por uma das pesquisadoras. Os profissionais foram abordados em seu local de trabalho e aqueles que preencheram os critérios de inclusão no estudo e que aceitaram participar foram orientados a responder os instrumentos em espaço privativo. Após responderem aos instrumentos, os mesmos foram entregues em envelopes para a própria pesquisadora. Todos os participantes assinaram o termo de consentimento livre e esclarecido.

Os dados foram analisados pelo *SAS for Windows*® (*Statistical Analysis System*), versão 9.2. Para descrever o perfil da amostra utilizou-se estatística descritiva. As correlações entre as subescalas do NWI-R e do IBM foram calculadas por meio do coeficiente de correlação de *Spearman* e, para análise dessas correlações, foram considerados os seguintes critérios: 1,0 (correlação perfeita); acima de 0,50 (correlação forte); 0,30 a 0,50 (correlação moderada); 0,10 a 0,30 (correlação fraca) e 0,00 (ausência de correlação).¹²

Para avaliar o efeito preditor do ambiente da prática profissional sobre o *burnout*, foram construídos modelos de regressão linear múltipla. Nesses modelos, as subescalas do IBM foram consideradas como variáveis dependentes, as subescalas do NWI-R como variáveis independentes e aplicou-se o critério

Stepwise de seleção das variáveis.¹² Para estimativa do modelo, não foram considerados os itens da subescala suporte organizacional, pois, como mencionado anteriormente, os itens que compõem essa subescala são derivados das demais subescalas do NWI-R. Os resultados informam as estimativas obtidas dos coeficientes de regressão e os respectivos intervalos de confiança, p-valor e o coeficiente de explicação R^2 para cada um dos modelos ajustados. Para essas análises foi considerado o nível de significância igual a 5%.

RESULTADOS

Participaram do estudo 215 profissionais de enfermagem, dos quais 156 (75,6%) são auxiliares e técnicos de enfermagem e 59 (27,4%) enfermeiros. A maioria é do sexo feminino (n=178, 82,8%), casada (n=109, 50,7%) e sem outro vínculo empregatício (n=163, 75,9%). A idade média dos participantes foi de 37,1 anos (DP±9,9), média de tempo de trabalho na unidade de 6,6 anos (Mín=3 meses; Máx=28,6 anos; DP±7,1) e na instituição 8,5 anos (Mín=3 meses; Máx=29,3 anos; DP±8,2).

A média de carga horária semanal para a equipe de enfermagem foi de 44,4 horas (Mín=20; Máx=80; DP±13,3). Os enfermeiros relataram que são responsáveis, em média, por 16,5 (DP±4,0) pacientes e possuem média de 5,6 (DP± 2,9) auxiliares e técnicos de enfermagem sob sua supervisão em cada turno de trabalho. Os auxiliares e técnicos de enfermagem são responsáveis, em média, por 6,6 pacientes (DP± 3,3).

Em relação à formação dos profissionais da equipe de enfermagem, 32,1 % (n= 51) dos auxiliares e técnicos de enfermagem relataram estar cursando ou terem completado a graduação em enfermagem. Entre os enfermeiros, a maioria (n= 33, 55,9%) informou possuir algum tipo de formação complementar, como especialização, aprimoramento ou mestrado.

Quanto à percepção do ambiente da prática e nível de *burnout* entre os profissionais, os achados estão apresentados nas Tabelas 1 e 2.

Tabela 1 - Média e desvio-padrão das subescalas do *Nursing Work Index- Revised* entre os profissionais de enfermagem. Campinas, SP, Brasil, 2013

<i>Nursing Work Index- Revised</i>	Média	Desvio-padrão
Autonomia	1,98	0,59
Suporte organizacional	2,19	0,52
Relações entre equipe de enfermagem e médicos	2,21	0,67
Controle sobre o ambiente	2,35	0,62

Fonte: dados da pesquisa.

Em seguida, foi avaliada a existência de correlações entre as subescalas do NWI-R e do IBM (Tabela 3). Os três modelos de regressão linear múltipla propostos estão apresentados na Tabela 4.

Tabela 2 - Média, desvio-padrão e classificação dos níveis de *burnout*, segundo os tercís para cada subescala do Inventário de *Burnout* de Maslach. Campinas, SP, Brasil, 2013

Inventário de <i>Burnout</i> de Maslach	Baixo	Moderado	Alto	Média (DP)
Exaustão emocional	< 18	18 – 25	> 25	21,9 (7,3)
Despersonalização	< 7	7 – 10	> 10	9,2 (3,5)
Diminuição da realização pessoal	> 33	29 – 33	< 29	31 (4,4)

DP = desvio-padrão.

Fonte: dados da pesquisa.

Tabela 3 - Coeficiente de correlação de Spearman entre o *Nursing Work Index -Revised* e o Inventário de *Burnout* de Maslach. Campinas, SP, Brasil, 2013

<i>NWI- Revised</i>	Exaustão emocional	Despersonalização	Diminuição da realização pessoal
Autonomia	0,53*	0,38*	-0,29*
Relações entre equipe de enfermagem e médicos	0,38*	0,32*	-0,29*
Controle sobre o ambiente	0,57*	0,37*	-0,29*
Suporte organizacional	0,57*	0,42*	-0,30*

*p < 0,0001.

Fonte: dados da pesquisa.

Tabela 4 - Efeitos preditores do ambiente de trabalho sobre o *burnout*. Campinas, SP, Brasil, 2013

Variáveis	Coeficiente de Regressão	Intervalo de Confiança 95%	p-valor	R ² *
Modelo 1				
Exaustão emocional				
Autonomia	3,35	1,50-5,20	0,0004	0,37
Controle sobre o ambiente	4,57	2,82-6,32	< 0,0001	
Modelo 2				
Diminuição da realização pessoal				
Controle sobre o ambiente	-2,27	-3,16- -1,35	< 0,0001	0,10
Modelo 3				
Despersonalização				
Autonomia	1,43	0,43-2,43	0,0053	0,18
Controle sobre o ambiente	1,27	0,33-2,22	0,0086	

* R² Coeficiente de explicação.

Variáveis independentes: autonomia, controle sobre o ambiente e relações equipe de enfermagem – médicos.

Fonte: dados da pesquisa.

DISCUSSÃO

O planejamento estratégico da Organização Mundial da Saúde publicado em 2016 - "*Global strategic directions for strengthening nursing and midwifery 2016–2020*" - descreve as estratégias globais para o fortalecimento da enfermagem e uma das áreas temáticas discorre sobre as intervenções necessárias para garantir força de trabalho de enfermeiros e obstetrisas. Esse documento fornece subsídios para o desenvolvimento das capacidades e habilidades dos profissionais como formas de construir estratégias que tornem o ambiente de trabalho mais favorável à prática profissional.¹³

A enfermagem corresponde à classe profissional da área da saúde que está em contato direto com o paciente 24 horas por dia e tem impactos importantes nos resultados assis-

tenciais. Garantir um ambiente de prática favorável é uma das formas de melhorar a segurança e a qualidade do cuidado.^{5,13}

Na avaliação do ambiente da prática, os profissionais da equipe de enfermagem avaliaram como positivo o ambiente da prática profissional, com destaque para a questão da autonomia. Dessa forma, o estudo revela que a equipe de enfermagem considera ter liberdade para tomar decisões sobre o cuidado do paciente e possui responsabilidade pelo seu trabalho, o que tem sido identificado como componente importante na satisfação profissional.¹⁴

Na avaliação do nível de *burnout*, enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem apresentaram moderado nível de *burnout* para todas as subescalas do IBM. A enfermagem tem sido considerada uma profissão de risco para o desenvolvimento do *burnout*, devido ao contato diário com estressores no

ambiente de trabalho, como dor, sofrimento e morte dos pacientes, falta de suporte e apoio dos gestores, conflitos entre os membros da equipe multiprofissional, falta de oportunidades de crescimento profissional e de aprendizado contínuo.^{15,16}

Assim, como em outros estudos,^{6,8} os resultados reforçam que em ambientes de trabalho nos quais os profissionais de enfermagem percebem ou avaliam que não possuem autonomia, as boas relações com médicos exercem pouco controle sobre o ambiente, estão suscetíveis a elevados índices de despersonalização, diminuição da realização profissional e exaustão emocional - componente este que tem sido identificado como o mais importante da síndrome.¹⁶

Por meio dos modelos de regressão testados nesta pesquisa foi possível observar que a baixa autonomia e falta de controle sobre o ambiente de trabalho podem aumentar três a quatro vezes a chance de os profissionais apresentarem exaustão emocional e sentirem-se frustrados com o trabalho, e em mais baixo nível poderão apresentar sentimentos de despersonalização. A pesquisa revela ainda que a falta de liberdade para tomar decisões no ambiente de trabalho; ausência de tempo e oportunidade para discutir problemas relacionados ao cuidado do paciente; serviços de apoio insuficientes para prestar assistência ao paciente; e a falta de suporte de supervisores/gerentes à equipe de enfermagem refletem no comprometimento da autonomia da equipe de enfermagem e do controle sobre a sua prática no ambiente de trabalho.

Outros estudos realizados com o objetivo de investigar o impacto das características do ambiente da prática profissional sobre o *burnout* tem comprovado que os atributos do ambiente de trabalho são fortes fatores preditores da exaustão emocional. Os resultados reforçam ainda a importância de instituições de saúde em desenvolver métodos eficazes para a redução nos níveis de *burnout* da equipe de enfermagem, de forma a melhorar a qualidade e segurança do cuidado ao paciente, reduzir a intenção em deixar o emprego e a profissão, a rotatividade e a insatisfação profissional, fatores estes que têm resultado na escassez de força de trabalho de enfermagem em todo o mundo.^{6,15,17,18}

Dessa forma, promover um ambiente de trabalho favorável para enfermagem tem sido considerado uma estratégia efetiva para melhorar os resultados para pacientes, profissionais e instituições. Estudos como este podem auxiliar gerentes de enfermagem no planejamento de ações entre esses profissionais, com vistas a mobilizar recursos e propostas de melhorias que favoreçam uma percepção mais positiva do ambiente da prática profissional e resultem em redução do nível de *burnout* entre os profissionais.

Como limitação do estudo destaca-se que os modelos de regressão testados levaram em consideração apenas algumas variáveis consideradas importantes na avaliação do ambiente da prática profissional da enfermagem, e esse fator pode interferir na validade do estudo para outros ambientes de institui-

ções de saúde. Outros modelos e outras instituições podem ser incluídas em estudos futuros.

CONCLUSÕES

A equipe de enfermagem avaliou como positivo o ambiente da prática profissional, com destaque para a subescala autonomia, e apresentou moderado nível de *burnout*. Os profissionais que relataram ter autonomia e controle sobre o ambiente exibiram baixos níveis de *burnout*. As variáveis autonomia e controle sobre o ambiente possuem efeito preditor sobre a síndrome de *burnout*, com destaque para a exaustão emocional.

REFERÊNCIAS

1. Aiken LH, Sloane DM, Bruyneel L, Van den Heede K, Griffiths P, Busse R, et al. Nurse staffing and education and hospital mortality in nine European countries: a retrospective observational study. *Lancet*. 2014[citado em 2017 dez. 15];383(9931):1824-30. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/24581683>.
2. You L, Aiken LH, Sloane DM, Liu K, He G, Hu Y, et al. Hospital nursing care quality, and patient satisfaction: cross-sectional surveys of nurses and patients in hospitals in China and Europe. *Int J Nurs Stud*. 2013[citado em 2017 dez. 15];50(2):154-61. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/22658468>.
3. Cho E, Sloane DM, Kim EY, Kim S, Choi M, Yoo IY, et al. Effects of nurse staffing, work environments, and education on patient mortality: an observational study. *Int J Nurs Stud*. 2015[citado em 2017 dez. 15];52(2):535-42. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4286441/>
4. Kelly LA, McHugh MD, Aiken LH. Nurses outcomes in magnet and non-magnet hospitals. *J Nurs Adm*. 2011[citado em 2017 nov. 02];41(10):428-33. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/21934430>.
5. Kutney-Lee A, Stimpfel AW, Sloane DM, Cimiotti JP, Quinn LW, Aiken LH. Changes in patient and nurse outcomes associated with magnet hospital recognition. *Med Care*. 2015[citado em 2017 dez. 15];53(6):550-7. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/25906016>.
6. Li B, Bruyneel L, Sermeus W, Heede KV den, Matawie K, Aiken LH, et al. Group-level impact of work environment dimensions on burnout experiences among nurses: a multivariate multilevel probit model. *Int J Nurs Stud*. 2013[citado em 2017 dez. 15];50(2):281-91. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/22831971>.
7. Squires A, Fynlaison C, Gerchow L, Cimiotti JP, Matthews A, Schwendimann R, et al. Methodological considerations when translating "burnout". *Burn Res*. 2014[citado em 2017 dez. 15];1(2):59-68. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4203660/>
8. Van Bogaert P, Kowalski C, Weeks SM, Van-heusden D, Clarke SP. The relationship between nurse practice environment, nurse work characteristics, burnout and job outcome and quality of nursing care: a cross-sectional survey. *Int J Nurs Stud*. 2013[citado em 2017 dez. 15];50(12):1667-77. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/23777786>.
9. Gasparino RC, Guirardello EB, Aiken LH. Validation of the Brazilian version of the Nursing Work Index-Revised (B-NWI-R). *J Clin Nurs*. 2011[citado em 2017 nov. 13];20(23-24):3494-501. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/21749511>
10. Marcelino CF, Alves DFS, Gasparino RC, Guirardello EB. Validation of the Nursing Work Index-Revised among nursing aides and technicians. *Acta Paul Enferm*. 2014[citado em 2017 nov. 02];27(4):305-10. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-21002014000400004&lng=en.

11. Tamayo MR. Relação entre a síndrome de burnout e os valores organizacionais no pessoal de enfermagem de dois hospitais públicos [dissertação]. Brasília (DF): UNB; 1997.102 p.
 12. Hair JF, Black WC, Barry JB, Anderson RE. Multivariate data analysis. 7ª ed. London: Pearson Education Limited; 2013. 752 p.
 13. World Health Organization. Global strategic directions for strengthening nursing and midwifery 2016–2020. Geneva: WHO; 2016. [citado em 2017 nov. 02]. Disponível em: http://www.who.int/hrh/nursing_midwifery/global-strategic-midwifery2016-2020.pdf
 14. Siqueira VTA, Kurcgant P. Satisfação no trabalho: indicador de qualidade no gerenciamento de recursos humanos. Rev Esc Enferm USP. 2012[citado em 2017 nov. 02];46(1):151-7. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v46n1/v46n1a21.pdf>
 15. Nantsupawat A, Kunaviktikul W, Nantsupawat R, Wichaikhum OA, Thienthong H, Poghosyan L. Effects of nurse work environment on job dissatisfaction, burnout, intention to leave. Intern Nurs Rev. 2017[citado em 2017 nov. 02]; 64:91-8. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/27882573>
 16. Van Boagaert P, Peremans L, Van Heusden D, Verspuy M, Kureckova V, Cruys ZV, et al. Predictors of burnout, work engagement, and nurse job outcomes and quality of care: a mixed method study. BMC Nurs. 2017[citado em 2017 dez. 15];16(5):1-14. Disponível em: <https://bmcnurs.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12912-016-0200-4>
 17. Van Boagaert P, Timmermans O, Weeks SM, Van Heusden D, Wouters K, Franck E. Nursing unit teams matter: impact of unit-level nurse practice environment, nurse work characteristics, and burnout on nurse reported job outcomes, and quality of care, and patient adverse events. Int J Nurs Stud. 2014[citado em 2017 nov. 02];51:1123-34. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/24444772>
 18. Wang S, Liu Y, Wang L. Nurse burnout: personal and environmental factors as predictors. Int J Nurs Pract. 2015[citado em 2017 nov. 02];21(1):78-86. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/24237882>
-