



## Satisfação, estresse e esgotamento profissional de enfermeiros gestores e assistencialistas da Atenção Primária à Saúde\*

Satisfaction, stress and burnout of nurse managers and care nurses in primary health care  
Satisfacción, estrés y agotamiento profesional de enfermeros gestores y enfermeros de cuidado en atención primaria de salud

### Como citar este artigo:

Aires Garcia GP, Marziale MHP. Satisfaction, stress and burnout of nurse managers and care nurses in Primary Health Care. Rev Esc Enferm USP. 2021;55:e03675. doi: <https://doi.org/10.1590/S1980-220X2019021503675>

 Gracielle Pereira Aires Garcia<sup>1</sup>

 Maria Helena Palucci Marziale<sup>2</sup>

\* Extraído da dissertação: “Fatores estressores, de esgotamento profissional e satisfação no trabalho de enfermeiros atuantes na Atenção Primária à Saúde”, Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, 2018.

<sup>1</sup> Universidade de São Paulo, Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Programa de Pós-Graduação em Enfermagem Fundamental, Ribeirão Preto, SP, Brasil.

<sup>2</sup> Universidade de São Paulo, Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Departamento de Enfermagem Geral e Especializada, Ribeirão Preto, SP, Brasil.

### ABSTRACT

**Objective:** To correlate the indicators of job satisfaction, factors of occupational stress and professional exhaustion among nurse managers and care nurses in Primary Health Care. **Method:** Descriptive, exploratory field study conducted in 45 units of Primary Health Care in Brazil. The following instruments were used for data collection: Sociodemographic Questionnaire, Work Stress Scale, Burnout Characterization Scale and the Job Satisfaction Questionnaire - S20/23. **Results:** Participation of 122 nurses (47.5% managers; 62.5% care), 32% had considerable stress levels, indicators of emotional exhaustion, dehumanization and disappointment at work in moderate to high levels. The indicator of satisfaction with the physical work environment did not show significance with variables of professional exhaustion, while satisfaction with hierarchical relations and intrinsic job satisfaction are strongly correlated. **Conclusion:** There is an association between organizational problems and working conditions that hinder nurses' work. Regardless of the position, job satisfaction is inversely proportional to burnout.

### DESCRIPTORS

Primary Care Nursing; Job Satisfaction; Stress, Psychological; Burnout Professional; Occupational Health.

### Autor correspondente:

Gracielle Pereira Aires Garcia  
Av. João XXIII, 380, Apto 802, Ed. Dona Samira, Bairro Mãe de Deus  
CEP 75702-900 – Catalão, GO, Brasil  
[gracielleaires@gmail.com](mailto:gracielleaires@gmail.com)

Recebido: 30/07/2019  
Aprovado: 17/06/2020

## INTRODUÇÃO

No trabalho de enfermagem, a avaliação das necessidades de saúde dos profissionais tem sido objeto de análise e debates, juntamente com a relação do trabalho com o ambiente e as condições inadequadas de trabalho oferecidas a estes profissionais.

Nos serviços de Atenção Primária à Saúde (APS) no Brasil, também denominado Atenção Básica à Saúde (ABS) ou simplesmente Atenção Básica (AB), os enfermeiros deparam-se com conflitos familiares e sociais de comunidades carentes e buscam na Promoção da Saúde (PS), a tentativa de atender os desafios do Sistema Único de Saúde (SUS). Esses trabalhadores realizam a assistência integral aos usuários e famílias e, quando indicado ou necessário, nas residências e em espaços comunitários. Os serviços prestados pelos profissionais da APS estão em evidência como prioridade do SUS, dado o enfoque nas ações preventivas e de promoção da saúde interferentes no processo saúde-doença, o que beneficia o controle do agravamento de Doenças Crônicas não Transmissíveis<sup>(1-2)</sup>.

No ano de 2006, com a Portaria nº 648, surgiu a Política Nacional de Atenção Básica (PNAB) para definir as estratégias de operacionalização e consolidação da APS no Brasil, uma vez que as discussões e tendências na área de saúde estavam voltadas para melhorias dos modelos de gestão<sup>(3)</sup>. Posteriormente, ela foi atualizada pela Portaria nº 2.488 de 21 de outubro de 2011<sup>(4)</sup> e reformulada pela Portaria nº 2.436 de 21 de setembro de 2017 para revisar as diretrizes para a organização da APS<sup>(4)</sup>.

Os serviços primários estão em fase de consolidação e constituem a base para os sistemas modernos de saúde, porém, enfrentam desafios para sua adequada operacionalização. Nesse cenário, a atuação dos enfermeiros mostra-se cada vez mais ampla e importante<sup>(5)</sup>. O *National Health Service* (NHS) na Inglaterra é um exemplo de sistema de saúde que ampliou as competências e atribuições dos enfermeiros nos cuidados primários diretos aos pacientes como uma função clínica, norteadas pela utilização de protocolos e manejos. No entanto, no contexto da APS, os enfermeiros ingleses sentem-se pressionados pelas próprias políticas do governo e dos empregadores para ampliação de suas funções, devido ao eminente desgaste ocasionado pela sobrecarga de trabalho<sup>(6)</sup>.

Os enfermeiros se sentem limitados profissionalmente devido ao plano econômico, político e tecnológico e a outros fatores, como as más condições de trabalho e a falta de autonomia, que restringem o alcance de seus objetivos e fazem com que se sintam sobrecarregados, com o seu bem-estar físico e mental comprometido, muitas vezes resultando em adoecimento pelo trabalho executado<sup>(2,7-9)</sup>.

Da mesma forma, a situação vivenciada no trabalho dos enfermeiros também pode gerar a insatisfação dos trabalhadores e ressignificação do valor e da utilidade do trabalho, como ocorreu em Barcelona. O enfrentamento de uma crise econômica resultou no déficit público para o orçamento na saúde e levou ao enxugamento de profissionais, com consequente aumento da sobrecarga no trabalho e riscos psicossociais<sup>(10)</sup>.

A satisfação no trabalho é uma condição importante para a manutenção da saúde tanto física como mental do

ser humano e está relacionada com o aumento da produtividade<sup>(11-12)</sup>. É um aspecto fundamental para tornar os trabalhadores mais eficientes e menos propensos a adoecer<sup>(5)</sup>.

A insatisfação e a satisfação no trabalho constituem um movimento dialético e ambas dependem da relação percebida entre o que se quer do trabalho e o que o trabalho oferece ou como envolve o trabalhador<sup>(13)</sup>. É necessário direcionar ações para melhorar os níveis de satisfação no trabalho e prevenir o estresse ocupacional e as manifestações de esgotamento profissional em enfermeiros da APS, ocasionados pelas exigências de tarefas e habilidades específicas para a assistência de enfermagem à população<sup>(8)</sup>.

As lacunas no conhecimento científico sobre este tema na literatura revelam a necessidade de uma reflexão crítica sobre a atual conformação do trabalho na APS sob a ótica do enfermeiro, o protagonista para o adequado funcionamento deste sistema. Os construtos investigados de satisfação no trabalho e estresse dos enfermeiros se configuram como indicadores de cunho psicossocial para o acometimento do esgotamento profissional. Eles precisam ser identificados, pois impactam diretamente na capacidade de intervenção das ações de prevenção de agravos à saúde mental no trabalho.

Este estudo buscou resposta às seguintes perguntas de investigação: Quais são os indicadores de satisfação no trabalho, estressores e os fatores de esgotamento que os enfermeiros identificam no trabalho em unidades da APS? Existem diferenças entre a percepção de enfermeiros gestores e assistencialistas? Logo, essa investigação teve como objetivo correlacionar indicadores de insatisfação no trabalho, fatores de estresse ocupacional e de esgotamento profissional entre os enfermeiros gestores e enfermeiros assistencialistas atuantes em unidades de Atenção Primária à Saúde.

## MÉTODO

### TIPO DE ESTUDO

Estudo de campo, descritivo, de caráter exploratório, que propôs a investigação de associações e correlações, transversal com a coleta de dados em um determinado tempo e análise quantitativa dos dados.

### POPULAÇÃO

A população foi composta por 130 enfermeiros, dos quais 122 atuantes em 45 unidades de saúde da APS ou na Secretaria de Saúde do município de Ribeirão Preto – São Paulo aceitaram participar do estudo.

### COLETA DE DADOS

Os dados foram coletados entre junho e agosto de 2017. Para a coleta de dados, utilizou-se um questionário elaborado pelos próprios autores a fim de obter os dados sociodemográficos e caracterizar os participantes. O instrumento foi estruturado com os seguintes dados: idade, sexo, estado civil, filhos, tempo de profissão, local de trabalho (gestão/assistência), carga horária de trabalho, tempo de trabalho na APS, contrato de trabalho, presença de outro emprego, qualificação profissional (*Lato sensu/Stricto Sensu*).

Aplicaram-se ainda outros três instrumentos: a Escala de Estresse no Trabalho (EET); Escala de Caracterização de *Burnout* (ECB); e Questionário de Satisfação no Trabalho (S20/23).

A EET é uma escala unifatorial composta por 23 itens em escala tipo Likert para indicar o grau de concordância com a opinião expressada pela assertiva, sendo o valor 1 – Discordo Totalmente, 2 – Discordo, 3 – Concordo em Parte, 4 – Concordo e 5 – Concordo Totalmente<sup>(14)</sup>. O valor Alfa de *Cronbach* desta para essa população foi de  $\alpha = 0,93$ , portanto garantiu a confiabilidade e consistência interna.

A ECB foi elaborada e validada para uso no Brasil. É composta por 35 afirmativas sobre sentimentos e atitudes frente ao trabalho com estrutura tri-fatorial: Fator I – Exaustão Emocional (doze itens); Fator II – Desumanização (dez itens); e, Fator III – Decepção no Trabalho (treze itens). Também é empregada a escala tipo Likert, sendo 1 – Nunca, 2 – Raramente, 3 – Algumas vezes, 4 – Frequentemente e 5 – Sempre<sup>(15)</sup>. A ECB apresenta três itens (6 – Acho que as coisas que realizo no meu trabalho valem a pena; 23 – Eu me sinto identificado com o meu trabalho; 35 – Eu me sinto cheio de energia para trabalhar) com semântica positiva em relação aos outros que são negativos e poderiam até ser excluídos. Entretanto, optou-se por inverter os valores aplicados para transformá-los em indicadores da síndrome pertencente ao Fator III. Nessa investigação, o instrumento apresentou níveis de consistência interna com valores altos em seus fatores (Exaustão Emocional  $\alpha=0,94$ ; Desumanização  $\alpha=0,83$ ; e, Decepção no Trabalho  $\alpha=0,90$ ).

O Questionário de Satisfação no Trabalho (S20/23) é uma adaptação brasileira da versão reduzida do Questionário S4/82<sup>(16)</sup>. São 23 itens, dos quais somente três fatores encontrados em relação à escala original: Fator I – Satisfação com as Relações Hierárquicas (SRH), que manteve os itens de satisfação com a supervisão e satisfação com a participação e agregou dois itens da satisfação com os benefícios e políticas da organização, totalizando onze itens; Fator II – Satisfação com Ambiente Físico de Trabalho (SAFT), que manteve os cinco itens; Fator III – Satisfação Intrínseca com o Trabalho (SIT), que manteve todos os itens da versão original, possui o mesmo nome e acrescentou três itens da satisfação com os benefícios e políticas da organização, finalizando com sete itens. Nas respostas, também foi utilizada uma escala tipo Likert, 1 – Totalmente Insatisfeito, 2 – Parcialmente Insatisfeito, 3 – Indiferente, 4 – Parcialmente Satisfeito e 5 – Totalmente Satisfeito. Para este estudo, o instrumento é válido e confiável com os 23 itens completos e valores de Alfa *Cronbach* nos respectivos fatores (SRH  $\alpha=0,90$ ; SAFT  $\alpha=0,87$ ; SIT  $\alpha=0,75$ ).

### ANÁLISE E TRATAMENTO DOS DADOS

Para comparar os grupos de enfermeiros gestores e dos assistencialistas, foi utilizado o teste de Shapiro-Wilk para verificar a normalidade das variáveis. Para as variáveis que apresentaram normalidade, foi aplicado o Teste *t* de *Student* (ECB – Desumanização; Questionário de Satisfação no Trabalho (S20/23) – SRH), e para as variáveis que não apresentaram normalidade (EET; ECB – exaustão emocional e decepção no trabalho; Questionário de Satisfação

no Trabalho (S20/23) – SAFT e SIT), foi aplicado o Teste U de Mann-Whitney. Para relacionar os escores obtidos do Questionário de Satisfação no Trabalho (S20/23) e das escalas de ECB e EET para ambos os grupos, utilizou-se o Coeficiente de Correlação de Spearman. Para a análise estatística, adotou-se o nível de significância  $\alpha=0,05$ .

### ASPECTOS ÉTICOS

Para a realização deste estudo, foram seguidas as normalizações da Resolução n. 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde, que regulamenta a pesquisa com seres humanos. O estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto sob o número do protocolo 65353317.8.0000.5393, em 1º de junho de 2017.

Em seu próprio local de trabalho, os participantes foram convidados (individualmente) a participar pela pesquisadora. Esta solicitou a livre contribuição para esta investigação com o uso do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) e informou os participantes sobre os objetivos da pesquisa, o formato dos questionários e a garantia de todas as questões éticas.

### RESULTADOS

Participaram da pesquisa 122 enfermeiros com idade entre 25 a 66 anos. A média da idade foi de 45,2 anos ( $DP\pm 9,8$ ), 47 (38,5%) na faixa etária de 50-59 anos, 115 (94,3%) do sexo feminino, 72 (59%) com o estado civil casado e 81 (66,4%) com filhos. Em relação ao tempo de trabalho, 52 (42,6%) enfermeiros tinham mais de 25 anos de profissão e 26 (21,3%) enfermeiros tinham mais de 25 anos de trabalho na APS.

Dos participantes, 58 (47,5%) enfermeiros atuam na gestão e 64 (52,5%) na assistência. A carga horária semanal dos enfermeiros variou entre 20 e 40 horas; 37 (30,3%) enfermeiros trabalham 20 horas, quatro (3,3%) trabalham 30 horas, 79 (64,8%) trabalham 40 horas e um (0,8%) trabalha 36 horas semanais.

Quanto ao regime de trabalho, 105 (86,1%) enfermeiros são efetivados como servidores públicos sob o regime estatutário municipal e 17 (13,9%) têm contratos de trabalho regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). Indagados sobre outros vínculos de trabalho, 23 (18,9%) enfermeiros afirmaram possuir outro emprego.

Sobre a caracterização da percepção dos enfermeiros, expressa pelas respostas aos instrumentos empregados, de acordo com a EET, 39 (32%) enfermeiros apresentaram níveis de estresse considerável, com indicadores acima ou igual a 2,5 e a variância do intervalo ficou entre 1,0 a 4,8, média de 2,2 ( $DP\pm 0,7$ ). Apesar de ser uma escala unifatorial, os itens da EET que apresentaram maior percepção aumentada de estresse foram a deficiência de informações organizacionais, tempo insuficiente devido à sobrecarga de trabalho, falta de clareza na distribuição das tarefas e inefetividade na comunicação interpessoal.

Para caracterização de *Burnout* com uso da ECB, foram calculados os escores de cada fator que compõe a escala, bem como os percentis de 25, 50 e 75 da distribuição, com referência padrão de resposta da população investigada, a fim de estabelecer os pontos de corte para cada categoria: leve, moderado e alto, conforme resultados apresentados na Tabela 1.

**Tabela 1** – Descrição do intervalo obtido, mediana, média, desvio-padrão (DP) e percentis das respostas dos enfermeiros da Atenção Primária à Saúde (APS) nos fatores da Escala de Caracterização de *Burnout* – Ribeirão Preto, SP, Brasil, 2017.

Fatores da ECB	Intervalo obtido	Mediana	Média (DP)	Percentis		
				P <sub>25</sub>	P <sub>50</sub>	P <sub>75</sub>
<b>Exaustão emocional (12 itens)</b>	1,1 – 3,8	2,3	2,3 (0,7)	1,8	2,3	3,0
<b>Desumanização (10 itens)</b>	1,1 – 2,9	1,7	1,7 (0,4)	1,5	1,7	2,0
<b>Decepção no trabalho (13 itens)</b>	1,1 – 3,6	1,7	1,7 (0,5)	1,3	1,7	2,1

Nota: (n=122).

No fator de exaustão emocional, o nível leve obteve 42 (34,4%), moderado 46 (37,7%) e alto 34 (27,9%). Quanto à desumanização, o nível leve foi de 40 (32,8%), moderado 51 (41,8) e alto 31 (25,4%). Em relação à decepção no trabalho, o nível leve apresentou 33 (27%), moderado 58 (47,5%) e alto 31 (25,4%). Houve significância no nível moderado para os três fatores, que apontaram taxas mais altas de ocorrência, com destaque para a decepção no trabalho.

O Questionário de Satisfação no Trabalho (S20/23) apresenta o grau de satisfação em seus variados aspectos (SRH, SAFT e SIT). Os valores das médias são mais altos comparados aos obtidos por outros instrumentos utilizados,

acima de 3 para todos os fatores, dos quais o menor, 3,4 (DP±0,8), é para SRH, seguida de 3,5 (DP±1,0) para SAFT e 3,8 (DP±0,6) para SIT. No entanto, ao analisar o intervalo obtido, observa-se variabilidade das respostas, que pode ser de 1,0 – 5,0, ou seja, ou se está muito satisfeito ou totalmente insatisfeito. Se a resposta do participante for 3, ele está indiferente, ou seja, não está insatisfeito nem satisfeito.

Para as análises estatísticas, foram comparados enfermeiros gestores e assistencialistas, de acordo com os dados obtidos dos instrumentos utilizados, apresentando o valor p, dos testes *t* de Student ou U de Mann-Whitney, mostrados na Tabela 2.

**Tabela 2** – Comparação entre os grupos de enfermeiros da Atenção Primária à Saúde de acordo com as funções exercidas e os escores das Escalas de Estresse no Trabalho, de Caracterização de *Burnout* e de Satisfação no Trabalho (S20/23) – Ribeirão Preto, SP, Brasil, 2017.

Variáveis	Enfermeiros Gestores (n=58)	Enfermeiros Assistencialistas (n=64)	Valor p
<b>Escala de Estresse no Trabalho (média total)</b>			0,306**
Intervalo obtido	1,1 – 4,8	1,0 – 4,1	
Mediana	2,1	2,2	
Média (DP)	2,2 (0,7)	2,3 (0,6)	
<b>Escala de Caracterização de <i>Burnout</i> (exaustão emocional)</b>			0,162**
Intervalo obtido	1,1 – 3,6	1,1 – 3,8	
Mediana	2,5	2,1	
Média (DP)	2,4 (0,7)	2,3 (0,7)	
<b>Escala de Caracterização de <i>Burnout</i> (desumanização)</b>			0,019*
Intervalo obtido	1,0 – 2,6	1,0 – 2,9	
Mediana	1,6	1,8	
Média (DP)	1,6 (0,3)	1,8 (0,4)	
<b>Escala de Caracterização de <i>Burnout</i> (decepção no trabalho)</b>			0,555**
Intervalo obtido	1,1 – 3,0	1,0 – 3,6	
Mediana	1,6	1,7	
Média (DP)	1,7 (0,5)	1,7 (0,6)	
<b>Questionário de Satisfação no Trabalho (satisfação com as relações hierárquicas)</b>			0,964*
Intervalo obtido	1,3 – 4,6	1,7 – 5,0	
Mediana	3,4	3,4	
Média (DP)	3,4 (0,72)	3,4 (0,84)	
<b>Questionário de Satisfação no Trabalho (satisfação com o ambiente físico de trabalho)</b>			0,341**
Intervalo obtido	1,0 – 5,0	1,0 – 5,0	
Mediana	3,6	3,6	
Média (DP)	3,6 (1,0)	3,4 (1,0)	

Continue...

...continuação

Variáveis	Enfermeiros Gestores (n=58)	Enfermeiros Assistencialistas (n=64)	Valor p
<b>Questionário de Satisfação no Trabalho (satisfação intrínseca no trabalho)</b>			0,012**
Intervalo obtido	2,7 – 4,7	1,6 – 5,0	
Mediana	4,0	3,8	
Média (DP)	4,0 (0,5)	3,7 (0,6)	

\*Teste *t* de Student; \*\*Teste U de Mann-Whitney  
Nota: (n=122).

Após a aplicação dos testes estatísticos, somente houve significância entre os grupos estudados em desumanização ( $p=0,019$ ) da ECB e SIT ( $p=0,012$ ) do Questionário de Satisfação no Trabalho (S20/23).

Relativo à correlação, tanto para enfermeiros gestores quanto assistencialistas, a SAFT não apresentou nenhuma significância com as variáveis do esgotamento profissional, porém, o estresse, SRH e SIT são fortemente correlacionados.

No que confere aos enfermeiros gestores, a desumanização se correlaciona com SRH e SIT, ao contrário dos assistencialistas, em que não houve qualquer correlação. A SIT é fortemente correlacionada as variáveis do *Burnout*, do mesmo modo que é inversamente proporcional.

Realizou-se ainda a correlação de Spearman entre as variáveis dependentes e independentes dos grupos avaliados. Os resultados estão apresentados na Tabela 3.

**Tabela 3** – Correlação de Spearman entre as variáveis dependentes e as variáveis independentes do grupo de enfermeiros gestores e assistencialistas da Atenção Primária à Saúde – Ribeirão Preto, SP, Brasil, 2017.

Variáveis Dependentes		Variáveis independentes Enfermeiros gestores (n=58)				Variáveis Independentes Enfermeiros assistencialistas (n=64)			
		Estresse	SRH*	SAFT**	SIT***	Estresse	SRH	SAFT	SIT
<b>Exaustão Emocional</b>	Coefficiente	0,414	-0,262	-0,230	-0,368	0,479		-0,121	-0,408
	Valor p	0,001	0,047	0,083	0,005	0,000	0,003	0,340	0,001
<b>Desumanização</b>	Coefficiente	0,239	-0,305	-0,181	-0,341	0,231	-0,048	-0,088	-0,195
	Valor p	0,071	0,020	0,173	0,009	0,066	0,706	0,489	0,123
<b>Decepção no Trabalho</b>	Coefficiente	0,351	-0,237	-0,259	-0,458	0,352	-0,387	-0,147	-0,447
	Valor p	0,007	0,073	0,050	0,000	0,004	0,002	0,246	0,000

\*Satisfação com as Relações Hierárquicas; \*\*Satisfação com o Ambiente Físico de Trabalho; \*\*\*Satisfação Intrínseca no Trabalho.  
Nota: gestores (n=58) e assistencialistas (n=64).

Tanto para enfermeiros gestores quanto assistencialistas, a correlação é significativa ( $p<0,05$ ) entre exaustão emocional e o estresse ( $p=0,001$  e  $p=0,000$ ), SRH ( $p=0,047$  e  $p=0,003$ ) e SIT ( $p=0,005$  e  $p=0,001$ ). Porém, nos enfermeiros gestores, na desumanização a correlação é significativa com SRH ( $p=0,020$ ) e SIT ( $p=0,009$ ), enquanto na decepção no trabalho, somente é significativa com o estresse ( $p=0,007$ ) e SIT ( $p=0,000$ ). Ao contrário dos assistencialistas, pois apresentou importância estatística entre decepção no trabalho com estresse ( $p=0,004$ ), SRH ( $p=0,002$ ) e SIT ( $p=0,000$ ), mas o mesmo não ocorreu com a desumanização. Não houve qualquer correlação com o SAFT em nenhum dos grupos e SIT apresentou-se fortemente correlacionado ao *Burnout*.

Em relação ao coeficiente de correlação, o estresse não é inversamente proporcional às variáveis do esgotamento profissional nos enfermeiros gestores e assistencialistas, mas as variáveis da satisfação no trabalho são todas negativas e entende-se que quanto maior a variável dependente, menor será a variável independente.

## DISCUSSÃO

A população estudada era predominantemente do sexo feminino (94,3%), característica marcante entre os enfermeiros brasileiros nos serviços de saúde primários, secundários e/ou terciários, conforme evidenciado em diversos estudos<sup>(2,17-18)</sup>. Na literatura, não há fortes evidências científicas sobre a relação da variável sexo com *Burnout*<sup>(2,7,19)</sup>.

A maioria dos participantes situava-se na faixa etária de 50-59 anos (38,5%), média de 45,2 anos (DP±9,8), dados similares aos de estudos realizados no Brasil<sup>(2)</sup> e no exterior<sup>(20-21)</sup>. Segundo evidências da literatura, o nível de *Burnout* é mais elevado entre trabalhadores mais jovens do que entre aqueles com mais de 30 ou 40 anos<sup>(22)</sup>. Entretanto, esses resultados contradizem uma revisão sistemática da literatura, segundo a qual os enfermeiros mais jovens apresentam menor probabilidade de desenvolver *Burnout*, uma vez que se encontram mais motivados, enquanto os mais velhos se sentem mais exaustos em decorrência de realizarem as mesmas tarefas rotineiras há anos, com estresse e sobrecarga de trabalho<sup>(5)</sup>.

Enfermeiros mais jovens têm mais problemas relacionados com instabilidade na carreira, expectativas não atendidas e salário, assim como maior predisposição para a despersonalização<sup>(2,19,23)</sup>. Porém, a despersonalização constitui uma estratégia de gestão da inexperiência do profissional, aliada à relação significativa com o local de trabalho na APS<sup>(7,24)</sup>. Em estudo realizado no Canadá, foi analisado o perfil latente para identificar o esgotamento profissional<sup>(25)</sup> com base em pesquisas longitudinais e teste de hipóteses centrado na pessoa e no ambiente do trabalho. Identificou-se que o ceticismo ou cinismo está mais próximo do perfil negativo do *Burnout* em relação ao contexto social e satisfação do que a alta exaustão, e, portanto, carece de maior atenção na avaliação do esgotamento profissional, juntamente com a ineficácia.

Quanto ao estado civil, 59% dos participantes eram casados. Na literatura, essa variável tem relação com a exaustão emocional, o esgotamento profissional e a síndrome de *Burnout* de formas diversas. Estudo revela que enfermeiros casados são acometidos por maior exaustão emocional, porém têm maiores níveis de realização pessoal e qualidade de vida<sup>(7)</sup>. Ao contrário, outras investigações indicam que indivíduos solteiros, em especial homens, são mais propensos ao esgotamento profissional e apresentam níveis mais elevados de *Burnout* do que os divorciados<sup>(2,22,26)</sup>, enquanto os solteiros vivenciam menor exaustão emocional, dado que, em geral, estão isentos de demandas familiares<sup>(5)</sup>. Porém, em outro estudo, os dados são inconsistentes ao relacionarem estado civil com o esgotamento profissional<sup>(24)</sup>.

O tempo de trabalho, especificamente na APS, prevaleceu na faixa de cinco a nove anos (27,9%), seguido de 25 ou mais (21,3%). Em estudo de revisão sistemática da literatura<sup>(5)</sup>, constatou-se que a experiência profissional emergiu como aspecto que aumenta a exaustão emocional e diminui a realização profissional.

Uma variável que difere de outras investigações é o contrato de trabalho, pois os enfermeiros atuantes na APS no município de Ribeirão Preto são, na maioria, servidores públicos (86,1%). Sabe-se que o tipo de vínculo do trabalhador e o contrato celetista têm repercussões importantes na estruturação dos riscos à saúde do trabalhador no que se refere aos transtornos mentais comuns e na qualidade dos serviços prestados<sup>(18)</sup>.

Pesquisas mostram o meio psicossocial da APS como desfavorável ao trabalho devido a altos níveis de estresse percebido<sup>(27)</sup> e que enfermeiros dos cuidados primários têm níveis elevados de exaustão emocional e apresentam maior risco de desenvolver *Burnout*, ansiedade e depressão em decorrência do estresse<sup>(28)</sup>.

Com relação à variável satisfação no trabalho e o esgotamento profissional, estudos indicam relação negativa, ou seja, quanto mais exausto emocionalmente o trabalhador se sentir, mais insatisfeito estará, tal qual ocorreu nos resultados dessa investigação. Ainda, quando há falta de instalações adequadas do local de trabalho, o nível de *Burnout* pode aumentar em 1,8 vezes<sup>(24)</sup>.

Segundo a Teoria da Satisfação no Trabalho<sup>(11)</sup>, a SIT é considerada como variável motivadora do trabalhador e está em declínio no contexto de atuação dos enfermeiros da APS,

devido à falta de oportunidades e de crescimento na carreira, e tem feito com que os indivíduos se sintam insatisfeitos profissionalmente<sup>(20,24)</sup>.

Altos índices de satisfação são fundamentais para tornar os trabalhadores menos propensos a adoecimentos, mais eficientes, motivados e produtivos, além de favorecer a permanência no serviço e a implantação bem-sucedida das reformas do sistema de saúde<sup>(5,29)</sup>.

Em estudo brasileiro, os profissionais de saúde investigados apresentaram insatisfação profissional, com desejo de abandonar a profissão. Com frequência, relataram não vislumbrar no trabalho uma fonte de realização e expressaram sentimentos de desconforto, transtorno mental diagnosticado por psiquiatra e tensão emocional<sup>(2)</sup>, os quais podem acarretar a síndrome de *Burnout*.

Entende-se que as pessoas que experienciam a síndrome de *Burnout* não estão simplesmente esgotadas ou sobrecarregadas com a carga de trabalho, mas perderam uma conexão psicológica com o seu trabalho e se sentem desmotivadas. O cinismo e os aspectos da ineficácia expressam o desajuste da polaridade trabalho-trabalhador e uma crise nas expectativas de eficácia baseadas no trabalho<sup>(25)</sup>.

Profissionais em cargo de gerência têm menos tempo para se dedicar ao pacientes e conseqüentemente, apresentam níveis mais baixos de despersonalização. Mas, independente da função, enfermeiros da APS apresentam maiores níveis de despersonalização em relação aos demais profissionais de outros contextos da saúde, o que, segundo eles, estaria ligado às repercussões das demandas psicológicas do indivíduo no nível psicossocial<sup>(7)</sup>.

Os resultados desse estudo corroboram outras pesquisas em que as variáveis ocupacionais relacionadas com a organização, o processo e as condições de trabalho estão fortemente correlacionadas ao esgotamento profissional e a um ambiente com clima organizacional negativo<sup>(10,17,23)</sup>. Ainda, o aumento da carga de trabalho interfere no processo de desgaste laboral, associado a percepções reduzidas de controle sobre o ambiente, autonomia e suporte organizacional<sup>(30)</sup>.

Então, as condições estressantes inserem-se na organização do trabalho e na insatisfação dos trabalhadores por não alcançarem seus valores e ensejos, tanto dos enfermeiros gestores quanto dos assistencialistas.

Os fatores limitantes da pesquisa foram a escassez numérica de estudos prévios e recentes sobre a atuação dos enfermeiros no contexto da APS, dificultando a discussão mais ampla, além da natureza transversal, que não permitiu estabelecer relações causais.

Os resultados são pertinentes com a análise estatística e mostram os indicadores de satisfação e estresse e sua correlação com as variáveis do esgotamento profissional. A satisfação no trabalho é inversamente proporcional ao esgotamento profissional, externada na forte ligação da SIT com o esgotamento profissional. Portanto, a diminuição da satisfação no trabalho pode ocasionar e intensificar aparecimento da cronificação do estresse.

Assim, os resultados expostos nesta investigação permitem a ampliação do conhecimento científico sobre o objeto analisado e sua translação para a prática.

## CONCLUSÃO

Os enfermeiros apresentam indicadores de insatisfação no trabalho quanto às relações hierárquicas, cumprimento das normas legais, acordos coletivos de trabalho e contratação de benefícios; ao ambiente físico de trabalho, o que envolve higiene, salubridade e espaço físico; e a fatores intrínsecos ao trabalho, como as oportunidades de evolução na carreira. Identificou-se nível de estresse nos profissionais da APS, relacionado a fatores como falta de comunicação sobre informações organizacionais, sobrecarga de trabalho, conflito de papéis e comunicação interpessoal prejudicada. Os níveis de *Burnout* manifestaram-se de moderados a altos em relação aos fatores de exaustão emocional, desumanização e decepção no trabalho.

Ao relacionar os dados obtidos entre os enfermeiros gestores e os assistencialistas, a diferença entre as variáveis de

desumanização e a SIT foi significativa. Ao correlacionar as variáveis do estudo, a desumanização é significativa com o estresse e a SIT no grupo dos enfermeiros gestores, enquanto no grupo dos enfermeiros assistencialistas, a desumanização ocorre independentemente. Independente da função, somente a SIT é fortemente correlacionada a todas as variáveis do esgotamento profissional. Portanto, a associação existente entre os problemas organizacionais e as condições de trabalho dificulta o trabalho desse profissional, que tem se mostrado essencial para o adequado funcionamento desse sistema.

Enfatiza-se a importância de desenvolver investigações que priorizem a busca por estratégias para criar e/ou alterar as atuais políticas de saúde do trabalhador, de modo que se tornem mais protetoras e proponentes de ações preventivas para evitar a cronificação do estresse ocupacional dos trabalhadores da saúde.

## RESUMO

**Objetivo:** Correlacionar os indicadores de satisfação no trabalho, fatores de estresse ocupacional e de esgotamento profissional entre os enfermeiros gestores e assistencialistas da Atenção Primária à Saúde. **Método:** Estudo de campo, descritivo, de caráter exploratório realizado em 45 unidades da Atenção Primária à Saúde do Brasil. Na coleta de dados, foram utilizados os instrumentos: Questionário Sociodemográfico, Escala de Estresse no Trabalho, Escala de Caracterização de *Burnout* e o Questionário de Satisfação no Trabalho – S20/23. **Resultados:** Participaram 122 enfermeiros (47,5% gestores e 62,5% assistencialistas), 32% apresentaram nível de estresse considerável, indicadores de exaustão emocional, desumanização e decepção no trabalho em níveis moderados a altos. O indicador satisfação com o ambiente físico de trabalho não apresentou significância com as variáveis do esgotamento profissional, mas a satisfação com relações hierárquicas e intrínsecas ao trabalho são fortemente correlacionadas. **Conclusão:** Há uma associação entre os problemas organizacionais e as condições de trabalho que dificultam o trabalho dos enfermeiros. Independente da função, a satisfação no trabalho é inversamente proporcional ao esgotamento profissional.

## DESCRIPTORIOS

Enfermagem de Atenção Primária; Satisfação no Emprego; Estresse Psicológico; Esgotamento Profissional; Saúde do Trabalhador.

## RESUMEN

**Objetivo:** Correlacionar los indicadores de satisfacción laboral, factores de estrés laboral y agotamiento profesional entre enfermeros gestores y enfermeros de cuidado en Atención Primaria de Salud. **Método:** Estudio de campo descriptivo, exploratorio, realizado en 45 unidades de Atención Primaria de Salud en Brasil. Para la recogida de datos se utilizaron los siguientes instrumentos: Cuestionario Sociodemográfico, Escala de Estrés Laboral, Escala de Caracterización del *Burnout* y Cuestionario de Satisfacción Laboral - S20/23. **Resultados:** Participación de 122 enfermeros (47,5% gestores; 62,5% cuidados), 32% presentaba niveles de estrés considerables, indicadores de agotamiento emocional, deshumanización y decepción en el trabajo en niveles moderados a altos. El indicador de satisfacción con el ambiente físico de trabajo no mostró significancia con las variables de agotamiento profesional, mientras que la satisfacción con la supervisión y la intrínseca del trabajo están fuertemente correlacionadas. **Conclusión:** Hay una asociación entre los problemas organizacionales y las condiciones laborales que dificultan el trabajo de los enfermeros. Independientemente del puesto, la satisfacción laboral es inversamente proporcional al agotamiento profesional.

## DESCRIPTORIOS

Enfermería de Atención Primaria; Satisfacción en el Trabajo; Estrés Psicológico; Agotamiento Profesional; Salud Laboral.

## REFERÊNCIAS

1. Brasil. Ministério da Saúde. Portaria n. 2.488, de 21 de outubro de 2011. Aprova a Política Nacional de Atenção Básica, estabelecendo a revisão de diretrizes e normas para a organização da Atenção Básica, para a Estratégia Saúde da Família e o Programa de Agentes Comunitários de Saúde [Internet]. Brasília; 2011 [citado 2018 jun. 17]. Disponível em: <http://dab.saude.gov.br/portaldab/biblioteca.php?conteudo=legislacoes/esus>
2. Silva SCPS, Nunes MAP, Santana VR, Reis FP, Machado NJ, Lima SO. Burnout syndrome in professionals of the primary healthcare network in Aracaju, Brazil. *Ciênc Saúde Coletiva*. 2015;20(10):3011-20. doi: 10.1590/1413-812320152010.19912014
3. Brasil. Ministério da Saúde. Portaria n. 648, de 28 de março de 2006. Aprova a Política Nacional de Atenção Básica, estabelecendo a revisão de diretrizes e normas para a organização da Atenção Básica para o Programa Saúde da Família e o Programa de Agentes Comunitários de Saúde [Internet]. Brasília; 2006 [citado 2018 jun. 17]. Disponível em: [http://dab.saude.gov.br/docs/legislacao/portaria\\_648\\_28\\_03\\_2006.pdf](http://dab.saude.gov.br/docs/legislacao/portaria_648_28_03_2006.pdf)
4. Brasil. Ministério da Saúde. Portaria nº 2.436, de 21 de setembro de 2017. Aprova a Política Nacional de Atenção Básica, estabelecendo a revisão de diretrizes para a organização da Atenção Básica, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS) [Internet]. Brasília; 2017 [citado 2018 jun. 17]. Disponível em: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2017/prt2436\\_22\\_09\\_2017.html](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2017/prt2436_22_09_2017.html)
5. Gómez-Urquiza JL, Monsalve-Reyes CS, Luis-Costas CS, Fernández-Castillo R, Aguayo-Estremera R, Cañadas-de la Fuente GA, et al. Factores de riesgo y niveles de burnout en enfermeras de atención primaria: una revisión sistemática. *Aten Primaria*. 2017;49(2):77-85. doi: <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2016.05.004>
6. Toso BRGO, Filippin J, Giovannella L. Nurses' performance on primary care in the National Health Service in England. *Rev Bras Enferm*. 2016;69(1):169-177. doi: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167.2016690124i>

7. Cañadas-De la Fuente GA, Vargas C, San Luis C, García I, Cañadas GR, De la Fuente E, et al. Risk factors and prevalence of burnout syndrome in the nursing profession. *Int J Nurs Stud*. 2015;52(1):240-9. doi: <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2014.07.001>
8. Garcia GPA, Marziale MHP. Indicators of burnout in Primary Health Care workers. *Rev Bras Enferm [Internet]*. 2018;71 Suppl 5:2334-42. [Thematic Issue: Mental Health] doi: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2017-0530>
9. Viana VCA, Santos FPA, Nery AA; Oliveira, JS; Almeida, CLS et al. Nurses' working condition in family health strategy: integrative review. *Rev Enferm UFPE [Internet]*. 2016 [cited 2018 Jun 23];10(7):2696-707. Available from: <https://periodicos.ufpe.br/revistas/revistaenfermagem/article/view/11331/13030>
10. Granero A, Blanch JM, Ochoa P. Labor conditions and the meanings of nursing work in Barcelona. *Rev Latino Am Enfermagem*. 2018; 26:e2947. doi: <http://dx.doi.org/10.1590/1518-8345.2342.2947>
11. Locke EA. What is job satisfaction? *Organ Behav Hum Perform*. 1969;4(4):309-36. doi: [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(69\)90013-0](https://doi.org/10.1016/0030-5073(69)90013-0)
12. Martinez MC, Paraguay AIBB. Satisfação e saúde no trabalho: aspectos conceituais e metodológicos. *Cad Psicol Soc Trab*. 2003;6:59-78. doi: <https://doi.org/10.11606/issn.1981-0490.v6i0p59-78>
13. Locke EA. The motivation sequence, the motivation hub and the motivation core. *Organ Behav Hum Decis Process*. 1991;50(2):288-99. doi: [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90023-M](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90023-M)
14. Paschoal T, Tamayo A. Validação da Escala de Estresse no Trabalho. *Estud Psicol (Natal)*. 2004;9(1):45-52. doi: <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-294X2004000100006>
15. Tamayo MR, Tróccoli BT. Construção e validação fatorial da Escala de Caracterização do *Burnout* (ECB). *Estud Psicol (Natal)*. 2009;14(3):213-21. doi: <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-294X2009000300005>
16. Carlotto MS, Câmara SG. Propriedades psicométricas do Questionário de Satisfação no Trabalho (S20/23). *Psico-USF*. 2008;13(2):203-10. doi: <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-82712008000200007>
17. Campos ICM, Angélico AP, Oliveira MS, Oliveira DCR. Fatores sociodemográficos e ocupacionais associados à síndrome de Burnout em profissionais de Enfermagem. *Psicol Reflex Crit [Internet]*. 2015 [citado 2018 jun. 15];28(4):764-71. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/prc/v28n4/0102-7972-prc-28-04-00764.pdf>
18. Mattos AIS, Araújo TM, Almeida MMG. Interaction between demand-control and social support in the occurrence of common mental disorders. *Rev Saúde Pública*. 2017;51(48):1-9. doi: <http://dx.doi.org/10.1590/s1518-8787.2017051006446>
19. Marôco J, Marôco AL, Leite E, Bastos C, Vazão MJ, Campos J. Burnout em profissionais da saúde portugueses: uma análise a nível nacional. *Acta Med Port [Internet]*. 2016 [citado 2018 jun 23];29(1):24-30. Disponível em: <https://www.actamedicportuguesa.com/revista/index.php/amp/article/viewFile/6460/4534>
20. Halcomb E, Ashley C. Australian primary health care nurses most and least satisfying aspects of work. *J Clin Nurs*. 2017;26(3-4):535-45. doi: <https://doi.org/10.1111/jocn.13479>
21. Munyewende P, Rispel LC, Chirwa T. Positive practice environments influence job satisfaction of primary health care clinic nursing managers in two South African provinces. *Hum Resour Health [Internet]*. 2014 [cited 2018 June 22];12(27):1-14. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4024627/>
22. Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP. Job burnout. *Annu Rev Psychol*. 2001;52:397-422. doi: <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
23. Maissiat GS, Lautert L, Pai DD, Tavares JP. Work context, job satisfaction and suffering in primary health care. *Rev Gaucha Enferm [Internet]*. 2015 [cited 2018 June 15];36(2):42-9. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/rgenf/v36n2/1983-1447-rgenf-36-02-00042.pdf>
24. Amiri M, Khosravi A, Eghtesadi AR, Sadeghi Z, Abedi G, Ranjbar M, et al. Burnout and its influencing factors among Primary Health Care Providers in the North East of Iran. *PLoS One*. 2016;11(12):e0167648. doi: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0167648>
25. Leiter MP, Maslach C. Latent burnout profiles: a new approach to understanding the burnout experience. *Burn Res*. 2016;3(4):89-100. doi: <https://doi.org/10.1016/j.burn.2016.09.001>
26. Maslach C. Entendendo o *Burnout*. In: Rossi AM, Perrewé PL, Sauter SL, organizadores. *Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional*. São Paulo: Atlas; 2005. p. 41-55.
27. García-Rodríguez A, Gutiérrez-Bedmar M, Bellón-Saameño JÁ, Muñoz-Bravo C, Navajas JFC. Entorno psicosocial y estrés en trabajadores sanitarios de la sanidad pública: diferencias entre atención primaria y hospitalaria. *Aten Primaria*. 2015;47(6):359-66. doi: <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2014.09.003>
28. Duhoux A, Menear M, Charron M, Lavoie-Tremblay M, Alderson M. Interventions to promote or improve the mental health of primary care nurses: a systematic review. *J Nurs Manag*. 2017;25(8):597-607. doi: <https://doi.org/10.1111/jonm.12511>
29. La Cruz SP, Abellán MV. Professional burnout, stress and job satisfaction of nursing staff at a university hospital. *Rev Latino Am Enfermagem*. 2015;23(3):543-52. doi: [10.1590/0104-1169.0284.2586](https://doi.org/10.1590/0104-1169.0284.2586)
30. Lorenz VR, Guirardello EB. The environment of professional practice and Burnout in nurses in primary healthcare. *Rev Latino Am Enfermagem*. 2014;22(6):926-33. doi: [10.1590/0104-1169.0011.2497](https://doi.org/10.1590/0104-1169.0011.2497)

