

CENTRO UNIVERSITÁRIO UNIHORIZONTES

Programa de Pós-graduação em Administração

Mestrado

Marina Conceição Moreira da Silveira

SÍNDROME DE *BURNOUT*: um estudo com bombeiros militares que atuam na Região Metropolitana de Belo Horizonte - MG

Belo Horizonte
2019

Marina Conceição Moreira da Silveira

SÍNDROME DE *BURNOUT*: um estudo com bombeiros militares que atuam na Região Metropolitana de Belo Horizonte - MG

Dissertação apresentada ao curso de Mestrado Acadêmico em Administração do Centro Universitário Unihorizontes, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Administração.

Orientador: Prof. Dr. Luiz Carlos Honório

Área de Concentração: Organização e Estratégia

Linha de Pesquisa: Relações de Poder e Dinâmica das Organizações

Belo Horizonte
2019

DECLARAÇÃO DE REVISÃO DE PORTUGUÊS DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

Declaro ter procedido à revisão da dissertação de mestrado e posteriores alterações aprovadas pós- defesa intitulada

SÍNDROME DE BURNOUT: um estudo com bombeiros militares que atuam na Região Metropolitana de Belo Horizonte- MG

apresentada ao curso de Mestrado Acadêmico Centro Universitário Unihorizontes como requisito parcial para obtenção do título de

MESTRE EM ADMINISTRAÇÃO

de autoria

MARINA CONCEIÇÃO MOREIRA DA SILVEIRA

contendo 90 páginas

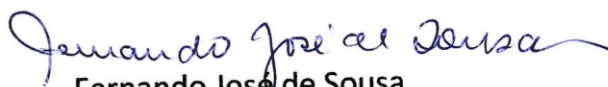
sob orientação de

Prof. Dr. LUIZ CARLOS HONÓRIO

ITENS DA REVISÃO:

- Correção gramatical
- Inteligibilidade do texto
- Adequação do vocabulário

Belo Horizonte, 20 de setembro de 2019



Fernando José de Sousa

REVISOR

Registro: 20710, Livro LR-36 – Decreto nº 5786/2006, Processo 2758814/2014
Licenciado em LETRAS
Centro Universitário de Belo Horizonte
UNI-BH

REVISADO

DEDICATÓRIA

Aos meus filhos Gláucio e Eric, fonte de amor, de admiração, de incentivo e companheirismo que norteiam minha caminhada.

À memória de meus pais, Jesuína e Noil, minha gratidão eterna pela vida e pelo exemplo de luta e dignidade

À minha família pelo apoio às minhas conquistas, em especial ao César – meu afilhado - companheiro de várias etapas durante a jornada do meu mestrado.

Aos Bombeiros Militares do 3º Batalhão, que contribuíram para a realização desta pesquisa, minha gratidão e respeito, à Coronel Andréia, à Tenente Liliane e ao Tenente Cavalcante – meu sobrinho – meu grande respeito e admiração a esses profissionais.

AGRADECIMENTOS

A Deus, por ser fonte de bênçãos em minha vida e de minha família.

Ao meu orientador, Prof. Dr. Luiz Carlos Honório, por conduzir respeitosamente o meu caminhar nesta jornada de descoberta de ser capaz de pesquisar, mesmo diante de um cenário de dificuldades, minha gratidão e reconhecimento.

Aos meus amigos e colegas do CEET-MG, pela compreensão e disponibilidade em me ajudar sempre, mesmo nos momentos de destempero ante as dificuldades do dia a dia, gratidão.

Aos meus colegas de mestrado, exemplos de força de vontade, que demonstraram que não caminhamos sozinhos e que a conquista de um se torna a conquista de todos.

À Diretoria do CEFET-MG, em especial ao Flávio Santos, pelo apoio e incentivo.

Ao Corpo Administrativo do Centro Universitário Unihorizontes, em especial às Secretárias da Pós-Graduação Rachel, Wânia e Bia, pela paciência, palavras de conforto, carinho e serenidade com que sempre me acolheram, dando-me o suporte necessário em todos os momentos.

A todos os meus mestres do Centro Universitário Unihorizontes, pelos ensinamentos, como diz Isaac Newton “Se eu vi mais longe, foi por estar sobre ombros de gigantes”. Professor Ziller não tenho palavras para agradecer seu apoio nos momentos de desânimo.

“Sentir gratidão, e não expressá-la, é como embrulhar um presente e não entregá-lo a ninguém.”

(William Arthur Ward)

RESUMO

O objetivo desta dissertação é descrever e analisar o trabalho executado por bombeiros militares que atuam da Região Metropolitana da cidade de Belo Horizonte - MG e que prestam serviços de emergência, à luz das dimensões da Síndrome de *Burnout*, segundo a abordagem de Maslach (1993) e da psicodinâmica do trabalho. Esta pesquisa é descritiva com abordagem qualitativa. Foi utilizado o estudo de caso como método. O instrumento empregado foi a entrevista estruturada adaptada para esta pesquisa. Como sustentação teórica utilizou-se a psicodinâmica do trabalho, na perspectiva dejouriana, no que se refere ao contexto do trabalho e à abordagem psicossocial da síndrome de *Burnout*, desenvolvida pela psicóloga social Christina Maslach e colaboradores. Os dados foram analisados à luz da análise de conteúdo, sendo consideradas sete categorias definidas *a priori* dentro do contexto do trabalho: (organização do trabalho, condições do trabalho, relações socioprofissionais) e a síndrome de *Burnout* (que abrange exaustão emocional, despersonalização, baixa realização profissional e estratégias de regulação). A pesquisa envolveu 14 bombeiros militares. Os depoimentos foram gravados e, posteriormente transcritos, a fim de realizar a análise de conteúdo. Diversas subcategorias emergiram dos depoimentos colhidos. No que tange ao contexto do trabalho, os resultados apontaram que os bombeiros o consideram como sendo de ritmo intenso. O trabalho é planejado e exige competência técnica. A comunicação é deficiente e o processo decisório acontece de forma hierárquica inerente à organização militar. As condições laborais foram consideradas deficientes em termos de estrutura física, equipamentos e instrumentos. No entanto, eles trabalham em um ambiente de cooperação e companheirismo. As relações socioprofissionais foram consideradas boas. Com relação à síndrome de *Burnout* na primeira dimensão, ou seja, exaustão emocional se identificou grande esforço físico e mental do trabalhador. Na segunda dimensão, compreendida pela despersonalização, evidenciou-se o controle das emoções no trabalho, no sentido de não se comprometer emocionalmente com os atendimentos. Na terceira dimensão – a baixa realização pessoal –, ficou compreendido que os entrevistados autoavaliam o desenvolvimento profissional de forma positiva e são reconhecidos e valorizados pela corporação e pela sociedade. Os bombeiros utilizam mecanismos de regulação individuais e coletivos para enfrentar o desgaste no trabalho, sendo os mais apontados na pesquisa: o apoio dos familiares e amigos, o pensamento positivo, além de contarem com acompanhamento psicológico disponibilizado pelo Corpo de Bombeiros.

Palavras-chave: Síndrome de *Burnout*. Bombeiro Militar.

ABSTRACT

The objective of this research is to describe and analyze the work performed by military firefighters operating in the Metropolitan Region of Belo Horizonte (MG) and providing emergency services through the dimensions of Burnout Syndrome, according to Maslach's (1993) approach. This research is descriptive with a qualitative approach. The case study was used as method. The instrument used was through a structured interview adapted for this study. As a theoretical support, work psychodynamics was used from the perspective of the work in the context of the work and the psychosocial approach of Burnout syndrome, developed by social psychologist Christina Maslach et al. The data were analyzed under the content analysis, considering seven categories defined a priori within the context of the work: (work organization, work conditions, socio-professional relations) and Burnout syndrome (which includes emotional exhaustion, depersonalization, professional performance and regulatory strategies). The survey involved 14 military firefighters. The statements were recorded and later transcribed in order to perform content analysis. Several subcategories emerged from two testimonials collected. Regarding the context of the work, the results pointed out that firemen consider it to be of intense rhythm. The work is planned and requires technical competence. Communication is deficient and the decision-making process takes place in a hierarchical way inherent in military organization. Working conditions were considered deficient in terms of physical structure, equipment and instruments. However, they work in environment of cooperation and fellowship. Socioprofessional relations were considered good. Regarding Burnout syndrome in the first dimension, that is, emotional exhaustion identified great physical and mental effort of the worker. In the second dimension, understood by the depersonalization, the control of the emotions in the work was evidenced, that is not being emotionally compromised with the attendances. In the third dimension - low personal achievement - it was understood that the interviewees self-evaluate professional development in a positive way and are recognized and valued by the corporation and by society. Firefighters use individual and collective regulation mechanisms to cope with burnout at work, with the most pointed out in the research is: support from family and friends, positive thinking, and psychological support provided by the Fire Department.

Key words: Burnout Syndrome. Military Firefighter.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 - Estrutura Hierárquica do Corpo de Bombeiros Militar de Minas Gerais	21
Quadro 2 - Dimensões do Burnout e sintomas.....	34
Quadro 3 - Perfil dos empregados públicos entrevistados	43
Quadro 4 - Categorias e subcategorias do conteúdo das entrevistas	44

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ANPAD	- Associação Nacional de Pós-graduação e Pesquisa em Administração
BVS	- Biblioteca Virtual em Saúde
CBMMG	- Corpo de Bombeiros Militares de Minas Gerais
COB	- Comando Operacional de Bombeiro
COBOM	- Centro de Operações de Bombeiros
EE	- Exaustão Emocional
EnANPAD	- Encontro da Associação Nacional dos Programas de Pós-graduação em Administração
DE	- Despersonalização
RP	- Baixa Realização Profissional
IFES	- Instituição Federal de Ensino Superior
ITRA	- Inventário sobre o Trabalho e os Riscos de Adoecimento
MGS	- Minas Gerais Administração e Serviços S/A
PA	- Postos Avançados
PI	- Prontidão de Incêndio
SePlaG	- Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
SEDS	- Secretaria de Segurança Pública e corresponde hoje à Secretaria de Defesa Social
SCIELO	- <u><i>Scientific Electronic Library Online</i></u>
SPELL	- <i>Scientific Periodicals Electronic Library</i>
SIDS	- Sistema Integrado de Defesa Social
TCLE	- Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
UFV	- Universidade Federal de Viçosa

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
1.1	Objetivo geral.....	15
1.2	Objetivos Específicos	15
1.3	Justificativa.....	15
2	AMBIÊNCIA DA PESQUISA	18
2.1	Caracterização Geral do Corpo de Bombeiros Militar de Minas Gerais.	18
3	REFERENCIAL TEÓRICO	23
3.1	O trabalho e sua centralidade na vida do indivíduo.....	23
3.2	Psicodinâmica do trabalho	26
3.3	Síndrome de Burnout: conceitos e dimensões.....	29
3.4	Mecanismos de defesa para lidar com a exaustão no trabalho	35
4	METODOLOGIA DE PESQUISA.....	38
4.1	Tipo, abordagem e método de pesquisa	38
4.2	Unidade de análise e sujeitos da pesquisa	39
4.3	Técnica de coleta de dados	40
4.4	Técnica de análise dos dados	41
5	DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	43
5.1	Caracterização do perfil	43
5.2	Análise de Conteúdo – Contexto de Trabalho e Síndrome de <i>Burnout</i> .	44
5.2.1	Contexto de trabalho.....	45
5.3	Síndrome de <i>Burnout</i>	57
5.3.1	Exaustão Emocional.....	57
5.3.2	Mecanismos de defesa à exaustão no trabalho.....	61
5.3.3	Despersonalização	63
5.3.4	Baixa Realização Profissional	66
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	72
	REFERÊNCIAS	78

APÊNDICES.....	85
-----------------------	-----------

1 INTRODUÇÃO

Segundo Maslach e Jackson (1981), a Síndrome de *Burnout* é considerada uma resposta do organismo à pressão emocional constante, proveniente do ambiente de trabalho de profissionais em contato direto e permanente com outras pessoas. A Síndrome de *Burnout* está mais propícia a ser encontrada nas seguintes profissões: professores, psicoterapeutas, terapeutas ocupacionais, assistentes sociais, enfermeiros, policiais, e agentes penitenciários, bombeiros militares, entre outros (CARLOTTO; CÂMARA, 2004). Para Teixeira *et al.* (2010) esta é uma síndrome relacionada à profissões que envolvem o ato de cuidar e formar cidadãos.

O vocábulo “*Burnout*” é proveniente do inglês. Significa “queimar completamente” (CODO, 1999, p. 238), cabendo o entendimento de ser consumido. A Síndrome de *Burnout* é descrita no Código Internacional de Doenças (CID-10: Z73. 0) como uma doença ocupacional pelo Ministério da Previdência e Assistência Social, com vasta existência de processos médicos de perícia protocolados desde 1999.

O surgimento do termo *Burnout* se deu em meados dos anos 70, quando o setor industrial estava em declínio e o setor terciário experimentava crescimento. Herbert Freudenberger, em 1974, foi o primeiro autor a empregar o termo *Burnout*, com a finalidade de mostrar a perda progressiva de energia, perda da motivação e do comprometimento, sintomas de caráter físico e psicológico, presentes nos trabalhadores que mantinham contato com dependentes de substâncias químicas (TAMAYO, 1997; CODO, 1999).

Christina Maslach, psicóloga, em 1977, utilizou o termo “síndrome de *Burnout*” no Congresso Anual da Associação Americana de Psicologia, ao descrever este evento apresentado por alguns profissionais que cuidavam de pessoas. Depois destes acontecimentos, várias pesquisas foram efetivadas, abrindo espaço para diferentes abordagens sobre a síndrome, sem um consenso conceitual. Todavia, a abordagem mais reconhecida e utilizada é a interpessoal, apresentada por Christina Maslach e Susan Jackson (TAMAYO, 1997; CODO, 1999).

Na visão de Maslach, Schaufeli e Leiter (2001), *Burnout* é um evento psicossocial, uma doença que emerge como forma de defesa aos objetos estressores, provenientes de acontecimentos do trabalho, presentes nas profissões assistenciais, ou seja, de uma pessoa cuidando da outra. Ainda, sob o ponto de vista de Maslach (1993), a Síndrome de *Burnout* se configura devido à apresentação de três dimensões: a) exaustão emocional (EE); b) despersonalização (DE) e c) baixa realização profissional (RP).

A exaustão emocional é caracterizada pela falta ou carência de energia, juntamente com um sentimento de enfraquecimento emocional. É possível perceber a despersonalização, quando o trabalhador começa a tratar os clientes, os colegas de trabalho e a organização em geral com distanciamento e impessoalidade, isto é, como objetos. No que tange a baixa realização profissional, acontece a predisposição do profissional em se perceber de forma negativa, geralmente mantendo pensamentos de infelicidade ou de insatisfação com sua progressão nas atividades, se sentindo pouco competente, e sem vontade de manter um relacionamento com as pessoas ao redor. Assim, pode-se entender que a Síndrome de *Burnout* se concretiza pela presença de sintomas físicos, psíquicos, comportamentais e defensivos. Vale acrescentar que indivíduos que apresentam a Síndrome demonstram caráter destruído pelo desânimo, redução gradual da vontade, levando a gestos banais, diminuindo suas conquistas, abrindo espaço para o desconforto rotineiro, mesmo que o dia de trabalho sofra variações diárias (MASLACH, 1993).

A Síndrome de *Burnout* é encontrada em diversas profissões, porém o centro de estudos se encontra na área da saúde e ensino, devido a relações com atividade de contato próximo das pessoas (JASIULIONIS, 2009; SILVA, 2013). Outras atividades se encaixam neste pressuposto, como aquelas relacionadas ao trabalho dos bombeiros. Para Riolli e Savicki (2012), a Síndrome acomete os Bombeiros Militares devido ao fato de que estes profissionais são mais vulneráveis, por lidar com situações de emergência, enfrentando eventos traumáticos que influenciam seu bem-estar emocional e físico. Assim, o *Burnout* se mostra como uma possibilidade de repostas geradas por tais atividades.

As pesquisas realizadas com bombeiros revelam singularidades estressoras dessa profissão, e mantêm ligação direta com as características de tarefas cotidianas, como o contato explícito com a morte, com material biológico decorrente de acidentes, o autocontrole das emoções, estado de alerta constante, além da prestação de ajuda aos gravemente feridos. Lida, ainda, com aspectos da estrutura organizacional, como: o tipo de cargo ocupado, tempo efetivo de experiência profissional, tempo efetivo no cargo, qualificação profissional, horas extras, e a manutenção de mais de um vínculo empregatício (BAPTISTA *et al.*, 2005; SANTOS; PASSOS, 2010; SILVA; LIMA; CAIXETA, 2010; OLIVEIRA; MACHADO; GAMA, 2013; LIMA; ASSUNÇÃO; BARRETO, 2015; LOPES, 2017).

Ao pesquisar a base de dados da *Scientific Electronic Library Online* (SciELO), em abril de 2018, sobre “Síndrome de *Burnout*”, houve um retorno de 218 artigos e, quando a pesquisa foi refinada com o tema “Síndrome de *Burnout* em bombeiros militares”, houve retorno de apenas dois artigos. É importante ressaltar que dos dois artigos encontrados, nenhum deles estava relacionado ao trabalho dos bombeiros em emergência ou acidentados.

Tendo como referência os últimos 10 anos, ao se pesquisar em abril de 2018 na *Scientific Periodicals Electronic Library – Spell*, sobre “Síndrome de *Burnout*”, houve um retorno de 24 artigos. Quando a pesquisa foi refinada com o tema “Síndrome de *Burnout* em bombeiros militares”, nenhum documento foi encontrado.

Em setembro de 2018, ao pesquisar no Brasil sobre “Síndrome de *Burnout*” na base da Biblioteca Virtual em Saúde - BVS, usando como referencial os últimos 10 anos, houve um retorno de apenas 1 artigo. Ao refinar a pesquisa acrescentando ao tema pesquisado bombeiros militares, nenhum documento foi encontrado.

Em busca realizada em abril de 2018 no site da Associação Nacional de Pós-graduação e Pesquisa em Administração (ANPAD), Enanpad (Encontro da Associação Nacional dos Programas de Pós-graduação em Administração) referentes a artigos publicados em congressos, considerando-se os últimos 10 anos, obteve-se um retorno de 35 artigos ligados ao tema “Síndrome de *Burnout*”. Quando

a pesquisa foi refinada com o tema “Síndrome de *Burnout* em bombeiros militares”, não houve retorno de artigos.

Portanto, não são muitos os estudos sobre a Síndrome de *Burnout* em bombeiros no contexto brasileiro, podendo ser mencionadas as pesquisas de Baptista *et. al.*, 2005, Silva, Lima e Caixeta, 2010, Fernandes, 2016 e Melo e Carlotto, 2016.

No estudo de Baptista *et al.* (2005), que mensurou o grau de depressão pela Síndrome de *Burnout* e qualidade de vida em 101 bombeiros no interior de São Paulo, as respostas verificadas foram de sintomas depressivos, sendo 13,86% com nível leve, 3,9% nível moderado e 1,0% com nível severo, bem como a relação direta com os sintomas depressivos e as dimensões de exaustão emocional e despersonalização.

A cidade localizada do Alto Paraíba, no Estado de Minas Gerais, foi selecionada para uma pesquisa realizada com 54 trabalhadores do Corpo de Bombeiros, com a finalidade de mensurar as três dimensões de *Burnout*, tendo sido encontrado como repostas a alta exaustão emocional e despersonalização e baixa realização pessoal nos participantes (SILVA; LIMA; CAIXETA, 2010).

Fernandes (2016) examinou a prevalência do estresse e da Síndrome de *Burnout* em 148 bombeiros militares atuantes na cidade de São Paulo. Os resultados da pesquisa demonstraram que a maioria dos militares foi classificada com estresse. Além disso, os resultados sugerem baixo nível de exaustão emocional, alta despersonalização e alta realização pessoal. Nesta pesquisa, embora mais da metade dos indivíduos entrevistados não apresentem sintomas de esgotamento emocional, parte relevante da amostra, (32%), sofre níveis médios de exaustão.

Em estudo que analisa a existência da Síndrome de *Burnout* em bombeiros e seus preditores sociodemográficos, laborais e estratégias de enfrentamento, Melo e Carlotto (2016) selecionaram 132 bombeiros em um Comando do Corpo de Bombeiros do Estado do Rio Grande do Sul e verificaram uma prevalência de 3,0% de profissionais no Perfil 1 de *Burnout* e 2,3% no Perfil 2. Segundo as autoras, o Perfil 1 agrupa os indivíduos pesquisados que apresentam estresse laboral crônico,

mas não estão incapacitados para o exercício laboral. O Perfil 2 agrupa os indivíduos pesquisados com probabilidade de serem afetados e apresentam sérios problemas na execução de seu trabalho, portanto, são os que segundo a legislação brasileira, podem ser considerados portadores da síndrome.

Com o intuito de ampliar os estudos sobre o tema envolvendo os bombeiros militares, surgiu a pergunta norteadora para esse estudo: **O contexto do trabalho do bombeiro militar o torna propenso à Síndrome de *Burnout*?**

Na intenção de responder ao problema de pesquisa proposto, foram traçados o objetivo geral e os objetivos específicos que são descritos a seguir.

1.1 Objetivo geral

Descrever e analisar o trabalho executado por bombeiros militares que atuam no 3º batalhão da Região Metropolitana de Belo Horizonte - MG e que prestam serviços de emergência, à luz das dimensões da Síndrome de *Burnout*, segundo a abordagem de Maslach (1993).

1.2 Objetivos Específicos

Esta pesquisa objetiva, especificamente:

- a) Descrever o contexto de trabalho do bombeiro;
- b) Identificar os elementos caracterizadores das dimensões da Síndrome de *Burnout* (exaustão emocional, despersonalização e baixa realização profissional) na percepção dos pesquisados;
- c) Identificar os mecanismos de defesa utilizados para lidar com a exaustão no trabalho

1.3 Justificativa

O desenvolvimento e a realização da presente pesquisa se justificam por dois motivos: o acadêmico e o organizacional.

Sobre o prisma acadêmico, a pesquisa se mostra relevante por contribuir com a ampliação de pesquisas na área, uma vez que possibilitará a descrição e análise de um fenômeno já conhecido, com oportunidades de estudo entre os bombeiros militares que prestam serviços de resgate de emergência na Região Metropolitana de Belo Horizonte MG. Portanto, o estudo realizado soma-se aos poucos encontrados no contexto brasileiro, conforme relatado anteriormente nesta introdução.

Tendo em vista que o trabalho compreende uma atividade importante na vida dos indivíduos, a compreensão de fatores relevantes ao bem-estar, à saúde mental e o contexto de trabalho dos bombeiros militares torna-se um tema oportuno. Ressalta-se que, diante do número pequeno de publicações encontradas que abordam a temática em questão, observou-se a oportunidade de contribuir para o avanço das pesquisas envolvendo bombeiros militares que atuam em serviços de emergência na cidade de Belo Horizonte.

Do ponto de vista organizacional, esta pesquisa pode contribuir, pois, ao investigar a percepção dos bombeiros militares do 3º Batalhão de Minas Gerais em relação às dimensões da síndrome, foram levantadas informações sobre os fatores psicossociais, bem como o contexto de trabalho em que se inserem, de modo que o comando do Corpo de Bombeiros Militares de Minas Gerais possa intervir, no sentido de evitar a exaustão no trabalho dos bombeiros militares.

Esta dissertação se encontra estruturada em seis capítulos. Inicia-se com a introdução, em que se apresenta contextualizado o tema proposto, o problema da pesquisa, o objetivo geral, os específicos e a justificativa do estudo. No segundo capítulo, discorre-se sobre a ambiência do estudo. No terceiro, desenvolve-se o referencial teórico, em que são abordadas a centralidade e a psicodinâmica do trabalho, a síndrome de *Burnout* e mecanismos de enfrentamento à exaustão no trabalho. No quarto capítulo, apresenta-se a metodologia utilizada, indicando o tipo, a abordagem, o método de pesquisa, a unidade de análise e os sujeitos da pesquisa, a coleta e a análise dos dados. No quinto, seguem a descrição e análise dos resultados. No sexto, e último, capítulo, formulam-se as considerações finais,

seguidas das referências consultadas para embasamento da pesquisa e os Apêndices.

2 AMBIÊNCIA DA PESQUISA

Este capítulo descreve a instituição pesquisada, que constitui a unidade de análise do estudo.

2.1 Caracterização Geral do Corpo de Bombeiros Militar de Minas Gerais¹

Em 2 de julho de 1856, o Imperador D. Pedro II assinou o Decreto Imperial nº 1.775, que regulamentava, pela primeira vez no Brasil, o Serviço de Extinção de Incêndio, mas somente no início do século XX foi criado o Corpo de Bombeiros Militares de Minas Gerais (CBMMG) sob a forma de Seção de Bombeiros Profissionais, por meio da Lei nº 557 de 31 de agosto de 1911, com efetivo retirado dos quadros da Guarda Civil. No ano seguinte a Seção foi aumentada, transformada em Companhia e integrada à Força Pública.

Em 1934, por meio de decreto, esta Seção foi desligada da Força Pública e estruturada como Corpo de Bombeiros, ficando então subordinada à Secretaria do Interior, que depois passou a ser denominada de Secretaria de Segurança Pública e corresponde hoje à Secretaria de Defesa Social (SEDS).

Posteriormente, o Corpo de Bombeiros foi reintegrado à Polícia Militar de Minas Gerais (PMMG), por força da Lei nº 4.234 de 25 de agosto de 1966, permanecendo assim até 1999, quando o então governador Itamar Franco desvinculou as duas corporações.

Atualmente, o CBMMG tem “status” de Secretaria de Estado, comando e orçamento próprios e faz parte do Sistema Integrado de Defesa Social (SIDS), coordenado pela SEDS e reúne, além dos órgãos já citados, a Polícia Militar, a Polícia Civil e a Defensoria Pública (MG, 2003, 2007a e 2007b).

¹ Informações extraídas do *website* do Corpo de Bombeiros Militar de Minas Gerais

A corporação possui hoje, em todo o estado, um efetivo de 5.182 integrantes (operacionais e administrativos) e está dividida em: comandos (Geral e Operacional), diretorias (de Apoio Logístico, de Recursos Humanos, de Assistência à Saúde, de Contabilidade e Finanças, de Ensino, de Tecnologia e Sistemas, de Assuntos Institucionais e de Atividades Técnicas), centros (de Ensino, de Suprimento e Manutenção e de Atendimento e Despacho), e batalhões (Unidades Operacionais de Bombeiros).

O CBMMG conta com um total de 13 batalhões, sendo quatro deles na RMBH (o 1º, 2º, 3º BBM e o Batalhão de Operações Aéreas - BOA) e um batalhão em cada uma das seguintes cidades: Juiz de Fora (4º BBM), Uberlândia (5º BBM), Governador Valadares (6º BBM), Montes Claros (7º BBM), Uberaba (8º BBM), Varginha (9º BBM) e Divinópolis (10º BBM). Estes batalhões, assim como o Centro de Operações de Bombeiros (COBOM), estão diretamente subordinados ao Comando Operacional de Bombeiro (COB), sediado em Belo Horizonte, que, dentre outras funções estratégicas e normatizadoras, é o órgão responsável pela coordenação operacional. O efetivo operacional existente na instituição corresponde a 3.283 militares, com 1.108 deles na Região Metropolitana de Belo Horizonte com 369 militares em exercício no 3º Batalhão, foco deste estudo.

É importante ressaltar que este efetivo administrativo atribuído à RMBH inclui todos os funcionários dos comandos, diretorias e centros, além da administração dos batalhões. Isto se aplica também ao COBOM, cujos integrantes, apesar de serem considerados administrativos, desempenham atividades que são eminentemente operacionais e que envolvem o atendimento direto à comunidade (atendendo chamados pela central telefônica 193), a triagem das solicitações e o despacho de viaturas para o atendimento das ocorrências registradas. O COBOM possui 70 integrantes militares e 56 tele-atendentes civis contratados pela empresa Minas Gerais Administração e Serviços S/A (MGS), sociedade anônima de capital fechado vinculada à Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão (SEPLAG). Este pessoal civil é contratado por intermédio da SEDS como parte de suas atribuições, no já citado Sistema Integrado de Defesa Social (MG, 2003, 2007a e 2007b). Todo efetivo do Corpo de Bombeiros é definido por lei estadual, atualizada periodicamente, via processo complexo que implica na proposição de um número

estimado de bombeiros necessários à corporação, que analisada pelo poder executivo, poderá ser aprovada, ou não e quando aprovada, torna-se proposta de lei.

As Unidades Operacionais são compostas por pessoal administrativo e pessoal operacional. A administração envolve o Comando, as cinco Seções do Estado Maior da Unidade (de pessoal – B/1, de informações – B/2, de planejamento técnico e instrução – B/3, de logística – B/4, de relações públicas – B/5) e a Companhia de Prevenção e Vistoria (CiaPV), esta última um setor misto, que cuida de um conjunto de atividades (vistorias e fiscalizações) exercidas fora dos muros das unidades, mas não realizadas em regime de plantão. O efetivo operacional é agrupado nas Companhias Operacionais que distribuem seus recursos humanos e materiais, ou seja, as equipes de bombeiros, seus respectivos equipamentos e viaturas, em diferentes locais, estrategicamente divididos por toda sua área de cobertura. Assim, cada batalhão possui uma “Sede” onde fica centralizada a administração e a “Prontidão de Incêndio” (PI), além dos “Pelotões”, que são as frações descentralizadas, chamadas informalmente pelos bombeiros de Postos Avançados (PA). Essa descentralização visa favorecer deslocamento rápido das equipes de bombeiros até os diferentes locais das ocorrências e um atendimento mais ágil à população. Toda articulação do CBMMG encontra-se detalhadamente exposta na Res. nº 254 – Plano de Articulação do Corpo de Bombeiros Militares de Minas Gerais (CBMMG, 2007).

O CBMMG é organizado com base na hierarquia e disciplina, sob a autoridade superior do governador do Estado. A Estrutura Organizacional é departamental e dividida em: Unidade de Direção Geral, Unidade de Direção Intermediária e Unidade de Execução e Apoio.

O CBMMG possui como missão²: servir à sociedade mineira com atividades de coordenação e execução de ações de defesa civil, prevenção e combate a incêndio, perícias de incêndio, busca e salvamento e estabelecimento de normas relativas à segurança das pessoas e de seus bens contra incêndio ou qualquer tipo de

² Informações extraídas do *website* do Corpo de Bombeiro Militar de Minas Gerais

catástrofe, contribuindo para o desenvolvimento do Estado. Sua missão é atingir a excelência na qualidade dos serviços prestados à sociedade mineira. Como valores, professa a valorização da vida, ética, responsabilidade social, probidade administrativa, compromisso, integridade, honestidade, eficiência, imparcialidade, transparência e robustez física, sob a égide da hierarquia e disciplina.

No que tange ao quadro pessoal, o Corpo de Bombeiros Militar Mineiro apresenta um sistema de hierarquia, visto que os Bombeiros Militares utilizam a legislação nacional como uma força auxiliar e de reserva do exército. A constituição do seu quadro pessoal pode ser visualizada no Quadro 1 (MINAS GERAIS, 2007).

Quadro 1 - Estrutura Hierárquica do Corpo de Bombeiros Militar de Minas Gerais

OFICIAIS	PRAÇAS ESPECIAIS	PRAÇAS
Coronel	Aspirante a Oficial	Subtenente
Tenente-Coronel	Cadetes do último ano do Curso de Formação de Oficiais e Alunos do Curso de Habilitação de Oficiais	1º Sargento
Major	Cadetes do Curso de Formação de Oficiais dos demais anos.	2º Sargento
Capitão		3º Sargento
1º Tenente		Cabo
2º Tenente		Soldado de 1ª Classe
		Soldado de 2ª Classe

Fonte: Minas Gerais, 2007.

Para ingressar no quadro pessoal do Corpo de Bombeiros Militares é preciso ser aprovado em concurso público, com provas e títulos. Os cargos são privativos aos brasileiros que estão legalmente em dia com suas obrigações militares. É necessário ter idade mínima de 18 e máxima de 30 anos. Todavia, a regra pode apresentar exceção no ingresso do quadro de oficiais, com idade máxima de 35 anos, para cargos relacionados ao quadro de saúde.

Para ingressar na carreira de oficial, é necessário também ser aprovado em concurso de formação de oficial de nível superior de graduação, promovido pelo próprio Corpo de Bombeiros Militares do Estado de Minas Gerais. Para se candidatar

à vaga, além desses requisitos, é necessário ter graduação específica na área a qual deseja concorrer. O quadro de oficiais especializados é integrado por candidatos que exercem funções análogas na área de sua formação, como: engenheiro, músico, mecânico etc. Para ingressar no quadro de Praças do Corpo de Bombeiros Militares, demanda-se, não apenas a admissão via concurso público, mas também aprovação em cursos de formação, efetuado pelo Corpo de Bombeiros Militares do Estado de Minas Gerais. Os oficiais, juntamente com as praças, conseguem estabilidade no serviço público depois de três anos de serviço efetivo no cargo, dependendo da análise do desempenho individual (MINAS GERAIS, 2007).

3 REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo apresenta a revisão da literatura sobre a temática em estudo, incluindo tópicos associados à representatividade do trabalho na vida do indivíduo, à psicodinâmica do trabalho e à Síndrome de *Burnout*. É importante destacar que a Síndrome se caracteriza pelo esgotamento profissional decorrente de problemas psicológicos e físicos que podem levar à fadiga e à exaustão no trabalho. Considera que problemas dessa natureza podem estar atrelados à perturbações decorrentes da organização do trabalho que, por sua vez, usualmente conduzem os trabalhadores a adotarem mecanismos para se protegerem do risco iminente do adoecimento ocupacional. Por essa razão, busca-se apoio na Psicodinâmica do Trabalho para compreender as razões contextuais e defensivas, pelas quais os indivíduos se tornam predispostos a exaurir-se no trabalho e criar mecanismos para evitar que isso aconteça.

3.1 O trabalho e sua centralidade na vida do indivíduo

Segundo Zanelli, Silva e Soares (2010) o trabalho é de suma importância para o ser humano, ocupando grande parte da vida do sujeito. Sua realização é uma questão social, oferecendo, não apenas benefícios materiais, mas auxílio na construção de sua identidade e de seus laços afetivos.

O trabalho traz consigo não apenas objetos físicos; alimento, roupas, habitação, locomoção, mas os componentes da sociedade e suas instituições. Assim, o trabalho deve ser visto como uma ação que difere os homens dos animais, visto que aqueles agem de modo consciente, colocando a natureza a favor de suas utilidades, enquanto que os animais tiram da natureza apenas o de que precisam de forma instintiva (ARAÚJO, 2010).

Na visão de Marx (1996), o trabalho institui o ser social, dando a ele racionalidade, liberdade e consciência, gerando socialização e a construção histórica de uma civilização. Tal relação dialética de mudança do ambiente promove a autorrealização do sujeito, pela obtenção de novos entendimentos e habilidades, gerando

consequentemente a universalização da atividade que alcança a transformação, isto é, a objetivação do trabalho. Assim afirma-se que a evolução é garantida via produção da vida social.

Ainda, segundo Marx (1996), o trabalho é o meio pelo qual o homem atende às suas necessidades. O autor diz que a trajetória da humanidade é descrita segundo formas e modos de produzir os utensílios necessários para a sobrevivência do ser social. Afirma, ainda, que o trabalho se iniciou pela procura do homem em suprir suas necessidades, com a expansão dos meios de produção, para assegurar-lhe a sobrevivência. Ao utilizar-se do trabalho, o homem utiliza sua própria condição biológica, com a finalidade de transformar a matéria em algo útil ao seu modo de vida (MARX, 1988). Compreende-se daí ser o trabalho a parte central na vida de um indivíduo.

Dejours (2004) afirma que o trabalho não deve ser visto somente como mercadoria e nem como uma relação de emprego – conceito capitalista -, visto que é pelo trabalho que o sujeito imprime um sentido à sua existência. No mesmo raciocínio, Morin (2001) enfatiza que o trabalho apresenta relação direta com a consciência de ser produtivo e de ter uma utilidade e este sentimento é um grande mantenedor da satisfação. O fato de se sentir útil faz com que o indivíduo desenvolva sua identidade, aliado ao ato de se sentir satisfeito no emprego, percebendo o trabalho como um mediador para sua realização pessoal e social.

Portanto, o trabalho precisa embutir sentido à vida do sujeito, bem como para seus pares e à sociedade em geral. Sendo assim, o sentido do trabalho pode se apresentar sob dois aspectos: o conteúdo para o sujeito, acompanhado das dificuldades da atividade, e o conteúdo do objeto que sustenta a ligação com as mensagens de natureza simbólica, proveniente da atividade (DEJOURS, 1998).

Dejours (2007, p. 21), afirma que “o trabalho continua sendo um mediador insubstituível da realização pessoal no campo social”. Este autor completa, dizendo que a centralidade do trabalho para o ser humano é inquestionável, uma vez que o trabalho acarreta para o sujeito a conquista de uma fonte para manter saúde psíquica e a garantia da consolidação de sua identidade (DEJOURS, 1998).

A sociedade atual permite que o homem concretize uma relação diversificada com o trabalho, visto que a tecnologia, sempre em evolução, precisa de bom desempenho e talento, porém, com a diminuição do mercado de trabalho e, mesmo diante deste fenômeno, o trabalho ainda ocupa função vital para as pessoas (VIEIRA.; BARROS; LIMA, 2007).

Segundo Lima (2003), os estudiosos adeptos da corrente marxista ainda percebem o trabalho como o pilar que sustenta o ser social, juntamente com a socialização, possibilitando ao sujeito obter realizações. No entanto, existem na sociedade contemporânea correntes contrárias à visão marxista, que consideram que o trabalho não tem mais a força, lugar, valor e o sentido que lhe é atribuído. O ato de trabalhar já não é considerado algo central na vida do indivíduo, depois das formas e transformações contemporâneas de socialização e dos atuais processos de individualização. Para esses pesquisadores, a ciência tomou o lugar central frente ao trabalho, e agora ela é a força produtiva acima do valor do trabalho, reafirmando o fim da centralidade deste (LIMA, 2003).

Considera-se como verdadeiro que a natureza do trabalho sofre grandes alterações, face à expansão da tecnologia geradora de desemprego, onde a produção gera maior quantidade de bens com menor número de trabalhadores. Entretanto, este fenômeno não conclui a perda da centralidade do trabalho ou mesmo o seu valor, e, mesmo que o desemprego ocorra, os sujeitos irão redefinir sua energia para outras fontes, ou cultuarão o ócio (LIMA, 2003).

Mediante estes questionamentos, Organista (2006, p. 111) salienta que:

Apesar da precarização e fragmentação do mundo do trabalho e da diminuição dos empregos formais, ao trabalho continua sendo atribuído valor moral, enquanto das pessoas se espera que executem uma atividade socialmente reconhecida (ORGANISTA, 2006, p. 111).

Dessa forma, o autor afirma que, mesmo com as mudanças no universo do trabalho e a diminuição do trabalho formal, não é possível concluir a existência de uma crise na sociedade do trabalho, ou o surgimento de uma sociedade de tempo ocioso, sendo possível apenas perceber que as relações sociais e as características do trabalho estão sofrendo mutações (ORGANISTA, 2006).

Na visão de Lima (2003), os autores que defendem a ideia de que o trabalho se extinguirá estão certos de que o sujeito é apenas vítima da ideologia que faz com que a atividade laboral passe a ser percebida como um conto de fadas da sociedade moderna. Entretanto, estes estudiosos não apresentam evidências científicas deste fenômeno e seus argumentos são pontos de vista com poucos dados de pesquisa. Contrariamente, há autores que defendem que o trabalho ainda é a base para a criação de identidade e fator central na organização da sociabilidade e apresentam evidências científicas robustas. A Psicodinâmica do Trabalho e o seu principal representante – Christophe Dejours – parecem caminhar nesta direção, uma vez que tal abordagem se preocupa em compreender como os elementos da organização do trabalho podem se constituir em empecilhos para o trabalhador expressar a sua subjetividade e construir identidade, por meio das relações sociais e profissionais estabelecidas no ambiente ocupacional.

3.2 Psicodinâmica do trabalho

Segundo Dejours (2011), a Psicodinâmica do Trabalho teve sua gênese nos estudos provenientes da Psicopatologia do Trabalho, realizadas nos anos 1950-1980, pautados em pesquisas acerca de doenças mentais e síndromes provenientes do trabalho. Depois disto, Christophe Dejours, por volta de 1990, criou esta disciplina que se originou na França.

A Psicodinâmica do Trabalho engloba mais que a teoria e a pesquisa, ressaltando a maneira de promover a ação na organização do trabalho. Faz parte da abordagem da psicodinâmica investigar as relações que acontecem entre a organização do trabalho e os processos subjetivos que ocorrem na dualidade prazer e sofrimento, utilizando-se de técnicas que evidenciam inconstâncias no ambiente de trabalho, patologias na sociedade e aspectos que se relacionam com a saúde e adoecimento no ambiente laboral (MENDES, 2007).

Segundo Dejours (2004a), a Psicodinâmica do Trabalho pode ser entendida como um estudo científico, cujo objetivo é analisar a relação entre indivíduo e a organização do trabalho que o leva ao sofrimento mental, provocando reações psicológicas específicas e

acarretando sofrimento proveniente da dualidade dos objetivos pessoais do trabalhador e os da organização, sem levar em consideração seus anseios (DEJOURS, 1998).

A Psicodinâmica do trabalho é considerada um modelo que observa a realidade e analisa a subjetividade do indivíduo e sua maneira de mostrar as interações sociais no ambiente organizacional. Ela se apresenta como uma metodologia em construção. Dessa forma, é preciso que se aprimore para ter argumentos congruentes sobre as relações entre saúde psíquica e trabalho (ROIK; PILATTI, 2009).

Segundo Giongo, Monteiro e Sobrosa (2015), a base mais importante da Psicodinâmica do Trabalho é a exposição dos danos causados à saúde mental do trabalhador e a revelação desses danos ainda na fase pré-patológica, beneficiando ajustes preventivos que minimizam os efeitos nos processos de adoecimento do trabalhador.

A psicodinâmica é uma abordagem que se ocupa da organização do trabalho e sua relação com os sentimentos do sujeito, com o objetivo de proteger a saúde do trabalhador (ANTLOGA *et al.*, 2012). Percebe-se que os sentimentos dos trabalhadores frente ao trabalho é fator principal que aciona as experiências de prazer ou sofrimento, fazendo este ser produtivo, ou não. Questões ligadas ao trabalho realizado e suas implicações na vida do trabalhador, juntamente com a produtividade e a qualidade do serviço oferecido, são discutidas nesta abordagem.

Para Dejours, Abdoucheli e Jayet (2014), o trabalhador constantemente é afligido no ambiente de trabalho por restrições da organização do trabalho que geram sofrimento. Em contrapartida, os autores afirmam que o local de trabalho também pode gerar prazer, quando possibilita que o sujeito empregue sua criatividade e desempenho. Assim, a vivência psicossocial edifica o sentido do trabalho, gerando equilíbrio mental. Dessa maneira a Psicodinâmica do Trabalho analisa a forma de subjetivação do indivíduo e sua mobilização, promovendo estabilidade na saúde mental e ocupacional.

A organização do trabalho, dentro das esferas de seu contexto, abrange a divisão do trabalho, o objeto dos processos, bem como todas as esferas que fazem parte da hierarquia e as relações de poder, a maneira de comandar e a divisão das responsabilidades (DEJOURS, 2014). Para Mendes e Ferreira (2008) é formada por componentes formais e informais que precisam ser executados, ou seja, o trabalho prescrito, que são os modelos de gestão aplicados para o desenvolvimento do trabalho.

Silva e Lavnchicha (2015, p. 6) salientam que a organização do trabalho “é o resultado de uma negociação que envolve, tanto o conteúdo das tarefas, quanto às relações humanas de trabalho.” Nesta ótica, a relação com o trabalho não se manifesta essencialmente técnica, cognitiva ou física, sendo acima de tudo uma relação intersubjetiva e social dos vínculos sociais de trabalho realizados através de componentes interativos localizados dentro do ambiente de trabalho como aspectos da sua esfera social. Para Mendes e Ferreira (2008), os componentes dessa esfera são: relações hierárquicas com os subordinados, chefias imediatas e superiores; interações coletivas intra e intergrupos – membros da equipe de trabalho, membros de outros grupos de trabalho; e interações externas, usuários, consumidores, parceiros e representantes institucionais.

Os laços estabelecidos no trabalho e com os colegas costumam ser a principal referência para um indivíduo. Assim, a identidade social é pautada nas relações profissionais. Dejours (1998) percebe que as relações que acontecem na organização do trabalho muitas vezes são desagradáveis, ou mesmo, péssimas. No entanto, é por intermédio do trabalho que a pessoa aprofunda suas relações sociais e poderá perceber questões provenientes de seu passado e sua trajetória emocional (DEJOURS, 2004).

Para Dejours (2011), o indivíduo busca a normalidade, utilizando-se de mecanismos de defesa para vencer os sofrimentos provocados nas relações desagradáveis na organização, evitando o desequilíbrio físico e mental. Porém, esta normalidade não significa que o sofrimento cessou e a saúde foi estabelecida. Ela indica os meios encontrados pelo indivíduo para saber lidar com o sofrimento e adaptar ao trabalho (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994).

Na visão de Silva e Lavanchich (2015), os princípios da Psicodinâmica do Trabalho estão pautados nas chances do indivíduo se desenvolver por meio das relações de trabalho. Para Sznelwar, Uchida e Lancman (2011), deve-se entender que as pessoas não estão isoladas. Elas compõem uma relação intersubjetiva de trabalho, sendo um constituinte inseparável. O ato de trabalhar não pode ser visto somente como uma relação do indivíduo com suas atividades. O trabalho pode acarretar várias reações que estão vinculadas ao ambiente físico e a regularidade da vivência do trabalho nas relações humanas, o que obriga o sujeito a promover atos de defesa psíquica para a manutenção da sua saúde mental e manutenção da produtividade, que depende, em grande parte, de uma boa relação com os colegas de trabalho (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 2014). A psicodinâmica do trabalho, ao investigar os elementos que podem levar o indivíduo a desenvolver doenças ocupacionais, incluindo a exaustão na atividade laboral, corrobora com os estudos que envolvem a Síndrome de *Burnout* que se origina daquelas atividades, cujo desgaste profissional deriva de perturbações tanto contextuais quanto sociais relacionadas ao trabalho. Este tema é descrito a seguir:

3.3 Síndrome de Burnout: conceitos e dimensões

Segundo Angelini (2011) o vocábulo *Burnout* é proveniente do inglês *to burn out* – queimar por completo. Dessa forma, a Síndrome de *Burnout* pode ser vista como um total esgotamento profissional. A síndrome é considerada um desgaste profissional bastante grave, com a ocorrência de sentimentos de exaustão, pressão, frustração, incapacidade e sofrimento, fazendo o trabalhador apresentar culpa por não conseguir concretizar suas tarefas da forma que gostaria, levando todo este sofrimento para o ambiente familiar. Estas são algumas características que, aos poucos, desgastam psicológica e fisicamente o profissional, manifestadas através de irritabilidade exacerbada e comportamento depressivo.

Schaufeli e Enzmann (1998) afirmam que o primeiro autor a utilizar a denominação *Burnout* foi H. B. Bradley, em 1969, em seu artigo e empregava o termo *staff burn-out* para fazer referência ao desgaste de empregados assistenciais. Em seguida, o psiquiatra Herbert Freudenberger, em 1974, denominou a palavra *Burnout* como

sendo uma forma de falha, desgaste ou sentimento de exaustão acarretado por grande desprendimento de energia, forças ou recursos ao estudar os trabalhadores que lidavam diretamente com usuários de drogas.

Embora Bradley e Freudenberger sejam os autores iniciais a apresentarem a denominação de *Burnout*, foi a pesquisadora Christina Maslach que, na década de 1980, mostrou a definição da síndrome de forma apropriada. A denominação usada por Maslach (1982) diz que a Síndrome de *Burnout* está associada à atividades que implicam o contato intenso do trabalhador com outras pessoas (clientes, estudantes, pacientes, cidadãos) cuja intensidade pode resultar na exaustão, na despersonalização (atitude de distanciamento) e baixa realização profissional. Portanto, *Burnout* é uma síndrome, isto é, uma patologia proveniente do trabalho que ocorre devido à disparidade da concepção de cada indivíduo entre o esforço e o reconhecimento, resultados advindos de agentes individuais, sociais e organizacionais (CARNEIRO, 2010).

Na visão de Maslach, Schaufeli e Leiter (2001), a exaustão emocional é vista como uma dimensão crucial e o sintoma mais intrínseco é a síndrome de *Burnout*. Os indivíduos começam a demonstrar desgaste e decréscimo das condições emocionais na concretização de suas atividades, se apresentam exaustos fisicamente e seus problemas são maiores que a capacidade de resolvê-los. Verifica-se que a manifestação da exaustão emocional é a apresentação “do indivíduo não poder dar mais de si mesmo no nível afetivo, pois esgotou sua energia e recursos próprios devido ao contato diário e persistente com o problema” (COSTA, 2003, p. 59). Isto é, o sujeito começa a apresentar sentimentos de exaustão provenientes das atividades psicoemocionais (JACKSON; SCHWAB; SCHULER, 1986; FOGARTY *et al.*, 2000).

Portanto, a exaustão emocional é assinalada como um elemento crucial do *Burnout*, sendo este o centro da síndrome. Os sintomas se apresentam com a sensação emocional e física, além do sentimento de esgotamento da energia para cumprir as atividades ocupacionais que antes o trabalhador conseguia concretizar, experimentando uma sensação de ter chegado ao limite de suas forças, acarretando

a diminuição dos esforços para lidar com o estresse e percebendo o ambiente de trabalho como doloroso e sacrificante. (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001).

A despersonalização, que pode ser nomeada como cinismo, é a dimensão da Síndrome de *Burnout* que estabelece ligação com o contexto interpessoal, onde os sujeitos já não dão o máximo de si no trabalho, fazendo o suficiente para continuar em seu emprego (SOUSA; MENDONÇA, 2009). É vivenciada como uma forma de se defender das elevadas pressões emocionais, afetando a relação com outras pessoas, colegas de trabalho ou ambiente familiar. Tal dimensão se firma devido ao grande desligamento profissional, onde o indivíduo apresenta comportamentos insensíveis e falta de humanidade com as pessoas ao redor, tratando-as com cinismo, indiferença, falta de sensibilidade, percebendo-as apenas como objetos (FOGARTY *et al.*, 2000).

Sendo assim, a despersonalização se apresenta por meio de ações de distanciamento emocional e falta de preocupação com as pessoas a quem deve oferecer seu serviço e aos seus colegas de trabalho. As relações se tornam impessoais, sem afeto, quase desumanas. Em algumas ocasiões esses trabalhadores se mostram ríspidos, cínicos e irônicos. Este comportamento revela o mecanismo de defesa da síndrome (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001).

A baixa realização pessoal é a dimensão da síndrome, onde ocorre “sensação de incompetência e a falta de realização e produtividade no trabalho” (SOUSA; MENDONÇA, 2009, p. 500). Tais sentimentos afetam o sujeito, trazendo ineficiência, pouca motivação e baixa estima (FOGARTY *et al.*, 2000). Assim, o trabalhador tem o pensamento de que se esforçar mais não valerá a pena e nem trará mais recompensas, uma vez que esforços anteriores falharam constantemente e não alcançaram a resposta desejada (ABRAMSON; SELIGMAN; TEASDALE, 1978).

Portanto, na sensação de realização pessoal reduzida, verifica-se a minimização do desempenho no trabalho e um sentimento de dano na auto-competência. Nota-se uma sensação de insatisfação pessoal e o trabalho não faz mais sentido e se torna tortuoso. Em certas ocasiões o profissional demonstra ímpetos de abandonar o trabalho (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001). Costa (2003) afirma que a

ausência de realização pessoal tem ligação direta com o baixo envolvimento no trabalho, devido à inclinação de evoluir negativamente nas atividades laborais, afetando a organização e os clientes.

Segundo Ritter, Stum e Kicher (2009) o início da síndrome apresenta aproximação direta ao sofrimento, à dor e à morte, à redução do valor social do trabalhador no ambiente familiar, ao excesso de trabalho, à falta de meios para desenvolver sua função de forma adequada, à redução das recompensas e aos estímulos em suas tarefas, à angústia por temer receber críticas do sua baixa eficiência na prática profissional, até mesmo problemas ao enfrentar dificuldades éticas provenientes dos avanços tecnológicos. Nesta ótica, pode-se afirmar que a síndrome encontra caminho livre para se desenvolver em profissionais bastante motivados e totalmente bem situados no ambiente de trabalho, despendendo excesso de energia e recebendo, em troca, uma recompensa que não está à altura do esforço empregado.

Para Jodas e Haddad (2009), *Burnout* não deve ser sinônimo de estresse no que tange às denominações e às diferentes manifestações, visto que o estresse acontece como uma reação do organismo aos ataques de diferentes origens, que têm o poder de desequilibrar o ser humano. *Burnout* é uma resposta ao estresse constante proveniente do trabalho, relevando o lado humano.

A diferença entre os dois conceitos verificados em estudos recentes é apresentada mesmo na fisiologia, porém é necessário cautela, uma vez que não existem muitas pesquisas sob este prisma. É viável utilizar - como forma de destacar a natureza do trabalho relacionado à síndrome - a denominação estresse ocupacional, ou corretamente estresse ocupacional assistencial, empregando neste último termo a manifestação desta síndrome com maior evidência nas profissões onde se verifica maior contato com o outro (BENEVIDES; PEREIRA, 2002). De qualquer modo, fatores associados ao trabalho propriamente dito, aspectos organizacionais e as relações entre os indivíduos podem desencadear a Síndrome de *Burnout*.

Em relação aos aspectos ligados ao trabalho, ressalta-se a ocupação executada, o tempo de profissão, o tempo na organização, o trabalho efetuado em turnos ou noturno, a existência de sobrecarga, a relação entre o profissional e o cliente, o tipo

de cliente, os laços interpessoais no trabalho, a existência de conflito de funções, a ambiguidade de papel, a base organizacional, o prazer no trabalho, o nível de controle exercido na atividade da profissão, a responsabilidade exercida, a pressão no trabalho, a oportunidade de crescimento, a existência de embates entre os valores pessoais e os organizacionais e a falta de *feedback* (DANTAS, 2011).

No que tange aos aspectos organizacionais, percebe-se como facilitadores do desencadeamento da Síndrome de *Burnout* as seguintes características: ambiente físico, mudanças organizacionais, normas institucionais, o clima social que impera na empresa, burocracia, comunicação, autonomia, recompensas e segurança (DANTAS, 2011). No que se refere aos aspectos individuais, observa-se as características demográficas (idade, sexo, estado civil, nível educacional), de personalidade e expectativa em relação ao trabalho como agentes facilitadores do desenvolvimento da síndrome (DANTAS, 2011).

Costa (2003) salienta que, em virtude do contato intensivo em situações de tensão, estresse e de frustração, os sujeitos revelam sua maneira de lidar em tais situações. Entretanto, como afirmam Everly e Girdano (1980), todo corpo humano se manifesta em resposta ao estresse. Os eventos que levam ao estresse crônico e, por consequência, à síndrome, são revelados por sintomas físicos e psicossomáticos, bem como sintomas emocionais comportamentais e de defesa (BENEVIDES-PEREIRA, 2001; BARBOSA; GUIMARÃES, 2005).

Todavia Volpato *et al.* (2013) argumentam que as características individuais; predisposição genética e vivências, juntamente com aspectos ambientais e culturais e a etapa de desenvolvimento da síndrome são singularidades que se relacionam com sintomas diferentes. O Quadro 2 mostra os sintomas mais evidentes e efeitos encontrados na literatura relativos à Síndrome de *Burnout* (BENEVIDES-PEREIRA, 2001; GIL-MONTE, 2003; GARROSA-HERNÁNDEZ *et al.*, 2002).

Quadro 2 - Dimensões do Burnout e sintomas

Exaustão Emocional	Sentimento de não poder dar mais
	Sentimento de que os problemas que lhes são apresentados são muito maiores do que os recursos de que dispõem para resolvê-los
	Falta de esperança.
	Crença de que seus objetivos no trabalho não serão alcançados.
	Sentimento de que o trabalho exige demais de si mesmo
	Baixa autoestima profissional, caracterizada por sentimentos de impotência e insuficiência.
	Sente-se esgotado, cansado, sem energia, de forma persistente.
	Pouca importância dada ao trabalho.
	Sentimentos de frustração e insatisfação relacionados ao trabalho
	Pouca motivação, poucos interesses e ideais.
	Sentimento de desgaste e esforço ao lidar com as pessoas de sua clientela.
Despersonalização	Sentimento de não querer dar mais.
	Sentimento de relacionar-se com pessoas de sua clientela como se fossem objetos.
	Distanciamento emocional.
	Sentimento de perda da sensibilidade para com os problemas apresentados pela clientela (a partir do exercício do trabalho).
	Adoção de atitudes e comportamentos mecânicos, burocratizados
	Problemas de relacionamentos com colegas.
	Evita contatos físicos e emocionais com colegas e clientes
	Presença de atitudes cínicas em relação ao trabalho, clientela e organização (a partir do próprio trabalho).
	Atitudes críticas e negativas em relação ao trabalho, organização e clientes (a partir do trabalho).
	Ausência de confiança relativa à organização, colegas e clientes.
Baixa realização profissional	Falta de motivação, interesse e ideais.
	Ausência de estímulo, descrédito naquilo que faz e no que poderá vir a realizar.
	Lida mal com os problemas apresentados pela clientela, não facilitando a emergência de um bom ambiente de trabalho.
	Sentimento de não querer ajudar ou realizar um pouco mais do que aquilo que já vem fazendo
	Não procura se envolver no trabalho de forma a dar solução aos problemas.
	Incapacidade de se colocar no lugar do outro, sensibilizando-se com sua problemática e procurando soluções para suas dificuldades.

Fonte: Codo (1999)

Diante da apresentação dos sintomas das dimensões e pertinentes à Síndrome de *Burnout*, na próxima seção serão observados alguns mecanismos de defesa utilizados para não se exaurir no trabalho, lembrando que uma das dimensões da

síndrome, a despersonalização, pode ser encarada como um mecanismo defensivo Mendes e Linhares (1996). Além disso, recorre-se à teoria dejouriana como apoio para tratar desse assunto.

3.4 Mecanismos de defesa para lidar com a exaustão no trabalho

As respostas de defesa do organismo têm como objetivo fazer com que o profissional cumpra as expectativas da organização, sem apresentar patologias. Neste contexto, é necessário empregar mecanismos de defesa como: o individualismo, a conformidade, indiferença, passividade, e, por vezes, um comportamento hostil para permanecer no emprego (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 2014).

Segundo Moraes (2013), as estratégias de defesa são maneiras simbolizadas para representar ameaças reais, contidas principalmente no ambiente de trabalho, mudando de forma exacerbada o comportamento dos trabalhadores. A autora enfatiza que as estratégias de defesa possibilitam que o trabalhador suporte o sofrimento que lhe é imposto.

As estratégias defensivas acontecem de forma individual ou coletiva. Propiciam a divergência entre um processo de defesa individual ou um processo coletivo, que se manifesta pelo fato de que a primeira tem o papel crucial de adaptação ao sofrimento e normalmente é empregada pela negação da realidade, colocada sob o disfarce de ignorância, através do emprego da concentração e cautela no trabalho, sem o acompanhamento físico do objeto no interior do sujeito e de grande importância na adaptação ao sofrimento, face à negação da realidade. A segunda precisa de acontecimentos externos e se pauta na conformidade de um grupo específico de empregados, devido à pressão real do trabalho, sendo crucial para a inclusão do coletivo no trabalho (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 2014).

Assim, as estratégias de defesa têm por objetivo a mudança do contexto de produção, utilizando a redução do “custo humano”. Dejours, Abdoucheli e Jayet (2014) explicam que as estratégias de natureza individual precisam que o objeto físico esteja presente e interiorizado, e sempre utiliza da negação como reação de

fuga à realidade do trabalho. Todavia, as de cunho coletivo são vistas sob o prisma de condições externas, mantendo base na unanimidade de um grupo característico. Em relação às estratégias de defesa de natureza coletiva, Mendes (2007) ainda complementa que tais estratégias acontecem como um tipo de conluio entre os integrantes do grupo, que fazem “acordos” inconscientemente e a eles são fiéis. Segundo a autora, qualquer sujeito que não participe da sujeição dos arranjos coletivos deve ser expulso para o bem maior do grupo.

Outras formas de apresentação das estratégias são: o comportamento de distanciamento afetivo e profissional dos colegas de trabalho, abdicação, ceticismo, recusa à participação, indiferença e desprezo (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 2014).

É possível perceber que as estratégias utilizadas para a manutenção do trabalho, juntamente com a adequação real às pressões, produzem um aspecto positivo para o equilíbrio psíquico do trabalhador e evitam a insanidade (LANCMAN; SZNELWAR, 2004), e podem ser consideradas como algo que anestesia o indivíduo contra a causa do sofrimento. Por vezes, possibilitam a tolerância deste sofrimento (DEJOURS, 2011), ou o disfarçam, acarretando doenças (MENDES; FERREIRA, 2008), podendo, ainda, aumentar a dificuldade de enfrentar a mudança, sendo necessário o uso de cautela em sua utilização, bem como limitar sua aplicabilidade. Especificamente na profissão dos bombeiros, cuja atividade é extrema, as estratégias de enfrentamento dos funcionários são diretamente proporcionais ao tipo de trabalho executado. Têm a função de proteger o trabalhador de ocasiões de pressão ou ameaça. Dessa forma, criar mecanismos de manobra se torna crucial para o enfrentamento, já que ajuda o trabalhador a manter suas atividades laborais, mesmo com os problemas existentes e fornece condições de manter a saúde dentro e fora da organização, gerando melhor qualidade de serviço prestado aos clientes/vítimas (MORENO *et al.*, 2011).

Assim, Melo e Carlotto (2016) salientam que, para conseguir influenciar, ou não, o desenvolvimento da Síndrome de *Burnout*, as estratégias de enfrentamento (*coping*) precisam ir ao encontro ao de que cada sujeito precisa. Para tanto, melhorias no ambiente de trabalho devem ser promovidas para diminuir a incidência de situações

na organização que facilitem o desenvolvimento da síndrome e, conseqüentemente, aumentar o bem-estar do indivíduo no ambiente de trabalho.

A expressão *coping* tem sido utilizada para designar um conjunto de estratégias utilizadas pelas pessoas para adaptarem-se a circunstâncias adversas ou estressantes (ANTONIAZZI; DELL'AGLIO; BANDEIRA, 1998).

Em seu estudo, as autoras utilizando o modelo proposto por Folkman e Lazarus (1990) analisaram as estratégias de defesas mais utilizadas, dentre elas: *coping* centrado no problema, *coping* centrado na emoção e *coping* de evitação, e constatou-se que a dimensão ilusão pelo trabalho teve maior poder explicativo pelas variáveis *coping* centradas no problema, o que se justifica pela realização profissional do indivíduo, na medida em que há um melhor planejamento do trabalho, a supressão de atividades concomitantes e a busca de suporte social por razões instrumentais. O *coping* centrado no problema é a estratégia utilizada com a função de alterar o problema existente na relação entre a pessoa e o ambiente que está causando a tensão. O *coping* centrado na emoção é um esforço realizado pelo indivíduo para reduzir a sensação física desagradável que é gerada em relação ao estresse, este esforço é dirigido a um nível somático e/ou a um nível de sentimentos, tendo por conseqüência regular o seu estado emocional do indivíduo. O *coping* de evitação, corresponde às tentativas do indivíduo de evitar o enfrentamento diretamente com o problema ou mesmo com as emoções associadas a este (MELO; CARLOTTO, 2016).

O próximo capítulo aborda a metodologia utilizada no desenvolvimento e na realização da pesquisa.

4 METODOLOGIA DE PESQUISA

Neste capítulo, descrevem-se os aspectos metodológicos do estudo quanto ao: tipo, abordagem e método de pesquisa; unidade de análise e sujeitos de pesquisa; técnica de coleta de dados e de análise dos dados.

4.1 Tipo, abordagem e método de pesquisa

Com o intuito de atender os objetivos propostos no estudo, realizou-se uma pesquisa descritiva com abordagem qualitativa, recorrendo-se ao estudo de caso como método de pesquisa. Segundo Gil (2009), a pesquisa descritiva tem por objetivo descrever as características de determinado fenômeno ou população. Triviños (1987, p. 112) explica que:

Os estudos descritivos exigem do investigador, para que a pesquisa tenha certo grau de validade científica, uma precisa delimitação de técnicas, métodos, modelos e teorias que orientarão a coleta e interpretação dos dados.(TRIVIÑOS, 1987, p. 112).

Portanto, este estudo descreveu os elementos de propensão ao *Burnout* na percepção dos bombeiros que trabalham no atendimento emergencial.

A abordagem qualitativa foi utilizada, devido à preocupação em analisar e interpretar aspectos em profundidade a respeito do fenômeno investigado. Para Collis e Hussey (2005), a abordagem qualitativa refere-se aos atributos e características que não envolvem ações numéricas para coleta e análise de dados, significando dizer que os dados são demonstrados via descrições e análises abrangentes, coerentes e consistentes, de forma detalhada, em sequência lógica de ideias.

O método da pesquisa utilizado foi o estudo de caso, que segundo Yin (2010, p. 32), tem por objetivo “investigar um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real”. Permite, desse modo, compreender questões relacionadas ao contexto social, utilizando-se de observações e interpretações sobre as particularidades relatadas pelos sujeitos da pesquisa, que no contexto desta dissertação, referem-se às dimensões da Síndrome de *Burnout* entre bombeiros que atuam no 3º Batalhão

de Bombeiros Militares e prestam serviços de emergência na Região Metropolitana de Belo Horizonte – MG.

4.2 Unidade de análise e sujeitos da pesquisa

Para definir a unidade de análise, Alves-Mazzotti e Gewandsznajder (2004) enfatizam que é necessário estabelecer se o que interessa ao estudo é uma organização, um grupo, diferentes subgrupos em uma comunidade ou determinados indivíduos. Em direção semelhante, Collis e Hussey (2005) apontam que uma unidade de análise diz respeito às variáveis em que se coletam e analisam os dados de uma empresa, ou de um grupo de trabalhadores, um acontecimento, um processo, ou até um indivíduo. Para os autores, as variáveis podem ser trabalhadores, métodos, indivíduos, organizações e acontecimentos. Sendo assim, a unidade de análise deste estudo foi o 3º Batalhão de Bombeiros Militares do Estado de Minas Gerais, localizado na Cidade de Belo Horizonte, com 369 militares efetivos.

No que tange aos sujeitos de pesquisa, para Vergara (2007), são eles os fornecedores dos dados da pesquisa. Complementa Flick (2009), afirmando que os sujeitos de pesquisa são os respondentes que possuem um conhecimento amplo, influenciando, por meio de seus relatos, declarações e opiniões e o resultado do estudo. Para o autor, em uma pesquisa “você estará interessado em encontrar as pessoas com mais conhecimento para lhe dar informações sobre seu tópico e estará em busca de diferentes pontos de vista” (FLICK, 2009, p. 49). Assim, os sujeitos da pesquisa foram os bombeiros militares que atuam na emergência, escolhidos por acessibilidade, atendendo a critérios de sexo, escolaridade, idade, tempo de trabalho no batalhão e tempo na função, a patente de cada entrevistado não foi identificada por solicitação da Corporação. Entrevistou-se 14 bombeiros, considerado o critério de saturação dos dados, verificada pela redundância e repetição das informações fornecidas, podendo ser a quantidade de sujeitos maior ou menor.

Com relação à saturação dos dados, foram consideradas as proposições de Thiry-Cherques (2009, p. 20), quando afirma que: “a saturação designa o momento em que o acréscimo de dados e informações em uma pesquisa não altera a compreensão do

fenômeno estudado”. Ainda, na visão do mesmo autor, “a saturação ocorre, geralmente até a 12ª entrevista, e que os elementos básicos de metatemas aparecem até a 6ª entrevista”. O autor evidencia que os dados saturam quando equivalem a 1/3 das observações.

4.3 Técnica de coleta de dados

A coleta de dados foi realizada por meio da realização de entrevistas, que, segundo Gil (2009), consiste na técnica onde o investigador faz perguntas diretamente ao sujeito a ser pesquisado, com o objetivo de obter os dados que interessam à investigação. Cervo, Silva e Bervian (2007) evidenciam que a técnica de entrevista não é apenas uma conversa, mas um diálogo orientado e dirigido, em que o objetivo é definido, ou seja, utiliza-se de um roteiro de questões para a obtenção de dados. No caso da pesquisa realizada nessa dissertação, o roteiro foi do tipo estruturado, com as questões preparadas com base em documentos da instituição e na teoria sobre *Burnout*.

O roteiro, composto por 26 itens, englobou 10 questões relativas ao contexto de trabalho do bombeiro, abrangendo a organização do trabalho e suas condições, além das relações socioprofissionais, via 16 questões envolvendo os elementos caracterizadores das dimensões da Síndrome de *Burnout*, quais sejam: exaustão emocional, despersonalização e baixa realização profissional. O instrumento de coleta de dados utilizado nesta pesquisa se encontra no Apêndice A.

Um convite foi feito ao Comando Geral dos Bombeiros Militares de Minas Gerais e, mediante aceite e autorização da participação dos bombeiros militares que atuam no 3º Batalhão de Bombeiros Militares de Belo Horizonte/MG, iniciou-se o processo de coleta de dados.

A autorização concedida pelo Comando-Geral continha o horário noturno para acesso aos bombeiros nas dependências do batalhão e os horários de intervalo dos mesmos. Este intervalo compreende o revezamento entre as equipes de resgate em um período de 6 horas por equipe. Durante este período os bombeiros que concordassem em participar das entrevistas eram conduzidos ao auditório dentro do batalhão.

Após a leitura e preenchimento do Termo de Consentimento Livre Esclarecido pelo entrevistado e pesquisadora (Apêndice B), as entrevistas foram gravadas e posteriormente transcritas e transformadas em documentos escritos, com vista à análise dos dados.

4.4 Técnica de análise dos dados

Para a análise dos dados colhidos nas entrevistas, utilizou-se a análise de conteúdo, que, de acordo com Bardin (2011, p. 38), pode ser definida como:

Um conjunto de técnicas de análise de comunicação visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição de mensagens, que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção destas mensagens (BARDIN, 2011, p. 38).

Segundo Bardin (2011), a análise de conteúdo compreende três etapas: a pré-análise, que é a seleção do material e a definição dos procedimentos a serem seguidos; a exploração do material, que é a implementação destes procedimentos e, por fim, o tratamento e a interpretação dos dados que se referem à geração de inferências e dos resultados da investigação.

Para operacionalização da análise de conteúdo, inicialmente as entrevistas foram transcritas conforme roteiro proposto, e posteriormente agrupadas, de acordo com categorias de análises estabelecidas *a priori*, a saber: contexto de trabalho do bombeiro; as três dimensões da Síndrome de *Burnout* (exaustão emocional, despersonalização e baixa realização profissional) e mecanismos de regulação utilizados para lidar com a exaustão no trabalho. (SILVA, 2013).

Posteriormente, foi realizada a redução do material colhido por meio da condensação, com o objetivo de manter apenas os conteúdos mais relevantes associados às categorias (SILVA, 2013). Em seguida, subcategorias emergiram, recorrendo-se a critérios de repetição e relevância para interpretação do conteúdo das entrevistas (FRANCO, 2008).

Por fim, resumos das entrevistas foram extraídos com a finalidade de ilustrar as categorias e subcategorias analisadas. Após conferir e analisar parcialmente o material, para confirmar que não houve possibilidade de emergir novas subcategorias, o processo de interpretação foi iniciado (SILVA, 2013). Ressalta-se que os dados da pesquisa foram tratados na sua totalidade, destacando que os entrevistados não foram identificados em seus depoimentos.

5 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Este capítulo tem como objetivo a apresentação e discussão dos principais resultados provenientes da pesquisa. Na primeira seção, caracteriza-se o perfil dos sujeitos pesquisados. Na segunda seção, é realizada a análise de conteúdo das entrevistas realizadas com os sujeitos, objetivando compreender o fenômeno acerca da síndrome de *Burnout*.

5.1 Caracterização do perfil

O Quadro 3 apresenta o perfil dos bombeiros que foram entrevistados, ressaltando-se que os sujeitos foram identificados pela inicial “E” e o número refere-se a cada bombeiro participante da pesquisa.

Quadro 3 - Perfil dos empregados públicos entrevistados

Entrev	Sexo	Idade (anos)	Escolaridade	Estado civil	Tempo na Corporação	Área de atuação	Carga horária de trabalho
E1	Masc.	27	Superior	solteiro	5 anos	Operacional	40 horas semanais
E2	Masc.	32	Superior	casado	8 anos e 6 meses	Operacional diversos	40 horas semanais
E3	Masc.	25	Ensino médio	Solteiro	4 anos	Operacional	40 horas semanais
E4	Masc.	28	Superior	solteiro	4 anos e 9 meses	Operacional	40 horas semanais
E5	Fem.	22	Superior incompleto	solteira	4 anos e 9 meses	Operacional	40 horas semanais
E6	Masc.	50	Ensino médio	casado	28 anos	Operacional	40 horas semanais
E7	Masc.	31	Pós-graduação	casado	5 anos	Operacional	40 horas semanais
E8	Masc.	31	Ensino médio	casado	8 anos e 10 meses	Operacional	48 horas semanais
E9	Masc.	45	Superior	casado	19 anos	Operacional	40 horas semanais
E10	Masc.	23	Superior incompleto	casado	4 anos e 11 meses	Operacional	40 horas semanais
E11	Fem.	37	Pós-graduação	casada	9 anos e 9 meses	Operacional	24 horas semanais
E12	Masc.	26	Ensino médio	solteiro	4 anos e 6 meses	Operacional	40 horas semanais
E13	Masc.	34	Superior	casado	14 anos	Operacional	40 horas semanais
E14	Masc.	48	Ensino médio	casado	26 anos e 8 meses	Coordenação	40 horas semanais

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

O Quadro 3 evidencia que os entrevistados são, em sua maioria, do sexo masculino, têm idade de 31 anos acima, são casados, possuem grau de escolaridade variando de superior a pós-graduação, atuam na profissão de 5 anos acima e possuem carga horária de trabalho de 40 horas semanais.

5.2 Análise de Conteúdo – Contexto de Trabalho e Síndrome de *Burnout*

Para a análise dos resultados, foram empregadas 6 categorias, três associadas ao contexto de trabalho (Organização do trabalho; Condições do trabalho e Relações socioprofissionais) e três associadas à Síndrome de *Burnout* (Exaustão emocional; Despersonalização; e Baixa realização profissional). Dessas categorias, emergiu uma série de subcategorias, sendo apresentadas as mais relevantes, conforme consta no Quadro 4:

Quadro 4 - Categorias e subcategorias do conteúdo das entrevistas

Contexto do trabalho	
Categorias	Subcategorias
Organização do trabalho	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ritmo de trabalho ✓ Responsabilidade individual e com as vítimas ✓ Planejamento do trabalho ✓ Competência para o trabalho ✓ Comunicação operacional ✓ Processo decisório
Condições do trabalho	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estrutura física ✓ Trabalho em equipe ✓ Segurança no trabalho ✓ Instrumentos e equipamentos
Relações socioprofissionais	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Relacionamento com a chefia ✓ Relacionamento com os colegas de trabalho ✓ Relacionamento com as vítimas e familiares
Síndrome de <i>Burnout</i>	
Categorias	Subcategorias
Exaustão emocional	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sentimento ao ir trabalhar ✓ Cansaço físico e mental ✓ Esforço físico e mental na realização do trabalho ✓ Permanência na profissão ✓ Ocorrências cotidianas
Mecanismos de defesa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diálogo ✓ Pensamentos positivos ✓ Apoio psicoterápico
Despersonalização	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atendimentos realizados no trabalho ✓ Controle das emoções no trabalho ✓ Sentimentos na realização do trabalho
Baixa realização profissional	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Avaliação do trabalho ✓ Reconhecimento do trabalho ✓ Expectativas no início da profissão ✓ Remuneração e benefícios no trabalho

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

A seguir, são analisados os conteúdos das entrevistas realizadas por categoria.

5.2.1 Contexto de trabalho

Nesta dimensão, são analisados os aspectos referentes à organização do trabalho, às condições do trabalho e às relações socioprofissionais.

5.2.1.1 Organização do trabalho

A análise dos depoimentos dos bombeiros entrevistados demonstrou que os principais fatores que caracterizam a organização do trabalho se referem ao ritmo de trabalho, responsabilidade individual e com as vítimas, planejamento do trabalho, competência para o trabalho, comunicação operacional e processo decisório.

No que tange ao ritmo de trabalho, identificou-se nos relatos que, os plantões de 24 horas são marcados por uma rotina intensa de trabalho. O número de ocorrências recebidas não permite que o trabalho se torne rotineiro devido as diferentes atuações. Os entrevistados ainda verbalizaram que durante o dia ocorrem picos de intensidade e, mesmo em plantões com ocorrências mais simples, é intenso o ritmo de trabalho, segundo informado pelos respondentes:

É um ritmo muito intenso, porque cada plantão tem uma situação adversa, aí acaba que não cai numa rotina, porque, inclusive em cada plantão o militar está escalado numa viatura diferente, então são atuações diferentes, mas em diversos momentos também tem a atuação em conjunto com os outros militares que estão em outras viaturas. São 24 horas de plantão que pode ser um plantão muito intenso com ocorrência de grande vulto, mas pode ser também um plantão que vai ter ocorrências mais simples de serem solucionadas. (E2)

No Batalhão o ritmo é bem intenso mesmo, sempre que a gente tá de plantão, a área do 3º Batalhão tem muitas ocorrências, principalmente pro resgate, então é mais na rua, igual hoje, tá todas as viaturas na rua, mais ou menos, é esse ritmo mesmo. É, quando você não tá atuando em ocorrência, você tá de sentinela. (E3)

É ritmo intenso. Então, assim, já é intenso, sem estar atendendo ocorrência, porque eu tenho uma série de demandas administrativas para o bom funcionamento do operacional, que eu tenho já. Então, é (pausa) muito intenso e a rotina das 24 horas é intensa, mas tem alguns picos de

intensidade, pela manhã quando entra e pela manhã quando entra são os períodos mais intensos com relação a parte burocrática do serviço. É porque mesmo sendo operacional ele tem uma parte burocrática. (E13)

É de grande importância frisar as colocações de Silva (2006) ao salientar que uma das dimensões de *Burnout* tem ligação com a quantidade de trabalho obrigatório, levando-se em consideração a sobrecarga de afazeres e a pressão do tempo para realizá-lo. Malagris (2004) percebeu que as pesquisas relatam que o excesso de carga de trabalho, juntamente com a falta de tempo para concluí-lo, pode acarretar perda de desempenho cognitivo, grande cansaço e aumento da reatividade fisiológica.

Com relação à responsabilidade individual e com as vítimas, os depoimentos evidenciaram que o trabalho exige de cada bombeiro o cumprimento do regulamento institucional e das normas técnicas descritas para cada situação. No entanto, como o foco do trabalho consiste em prestar atendimento e socorro às vítimas em situações diversas, a responsabilidade se torna individual para cada bombeiro. Nesse contexto, eles ressaltaram que, em diversas situações, o bom atendimento irá depender apenas de sua boa atuação e, portanto, a responsabilidade passa a ser do profissional que está envolvido na ocorrência. O que pode ser observado nos depoimentos a seguir:

Eu acho que no meu caso a responsabilidade número 1 pra mim é a pessoal, porque a gente tá lidando com vidas e cada atendimento que eu faço eu penso que poderia ser um parente, um conhecido meu. Então, eu me cobro muito, nesse sentido. Mas legalmente, as responsabilidades são dos nossos regulamentos, das nossas instruções, normas técnicas operacionais, mas se o militar seguir a risca os códigos e regulamentos ele já tem uma carga de responsabilidade muito grande. (E1)

Eu acho que, antes de mais nada, a questão do cuidado com o outro, porque não é atual que a gente ama o Corpo de Bombeiros, é uma coisa que parece meio utópico, mas não é, porque querendo ou não, você confia a sua vida o tempo inteiro ao próximo. Mas no caso do Soldado a gente não tem diretamente a responsabilidade pelo outro, mas tem, porque ele vai depender de você, ao passo que você também tem que ter uma confiança grande naqueles que estão te ordenando fazer alguma coisa. (E5)

A primeira, a partir do momento que eu passo a (pausa) ter contato com a vítima, essa vítima está sob meu comando, está sob meus cuidados. Então, eu (pausa) primeiro, eu tenho que de onde eu estiver, qualquer local que seja que eu estiver retirando essa vítima tenho que retirá-la com máximo de segurança possível, tentar levar ela o mais rápido possível para o atendimento, e há casos que tem que ser mais rápido do que o processo

normal, normalmente. Sempre a palavra segurança está em primeiro lugar. (E9)

Nesse contexto, ressalta-se que fatores associados ao trabalho propriamente dito, aspectos organizacionais e as relações entre os indivíduos podem desencadear a Síndrome de *Burnout*. Dentre esses aspectos Dantas (2011) evidencia o nível de controle exercido na atividade da profissão, a responsabilidade exercida, a pressão no trabalho, a oportunidade de crescimento, a existência de embates entre os valores pessoais e os organizacionais e a falta de *feedback*.

No que tange ao planejamento do trabalho, os depoimentos revelaram que os procedimentos executados pelos bombeiros possuem um padrão de conduta, que recebem treinamento para que possam atuar bem nas ocorrências. Vale ressaltar, no entanto, que existem ocorrências inesperadas que ultrapassam os limites de qualquer planejamento. Em que pese o exposto, para eles o preparo para exercer a atividade de sua função é realizado por meio de treinamentos e instruções e está diretamente ligado ao planejamento do trabalho, conforme evidenciado nos depoimentos a seguir:

Então, a instituição é bem planejada e rígida nesse ponto, algumas proteções pra mim como atuante, eu tenho que me planejar, porque querendo ou não a gente depende muito do outro. Mas questão de como funciona o nosso serviço, a gente tem melhorado com o planejamento sim. E tem treinamentos, durante o ano todo a gente tem treinamento. (E10)

Com treinamentos complementares diários. É, todo serviço temos treinamentos para complementar, complementação de formação e anualmente é exigido também várias provas pra gente ter a capacitação constante. Assim que é feito o planejamento normalmente. A gente chega aqui, é passado as diretrizes, as normas de como deve agir, como deve ser efetuada as funções tal e a gente executa. (E12)

O planejamento do meu trabalho? A gente planeja no quesito instrução, a gente planeja se preparando, porque não tem como eu prever o que vai acontecer, porque a gente com o que pode acontecer, desastres, ocorrências típicas do Corpo de Bombeiros, o que a gente planeja no serviço são o quê? por exemplo, alagamentos que a gente sabe que tem alguns pontos de alagamentos a gente tem alguns planos de ação prontos pra empregar. (E13)

Nesse sentido, Natividade (2009) explica que, para que o planejamento do trabalho ocorra de forma correta, deve-se buscar entender os conceitos e tipos de planejamento existentes e quais se aplicam melhor à corporação, com a finalidade

de maximizar a qualidade do serviço público O autor ainda complementa, afirmando que as ações planejadas procuram atender um contexto previsível e estável. Porém, é possível também estar empenhado para melhoria do comportamento, a fim de garantir a resposta adequada às transformações recorrentes em um ambiente dinâmico e instável.

Quanto à competência para o trabalho, os depoimentos evidenciaram que os bombeiros precisam estar tecnicamente preparados. O saber fazer e estar disposto a prestar o melhor serviço são competências essenciais para o trabalho. Para isto, os entrevistados recebem preparação física e técnica, por meio de cursos e treinamentos, como afirmaram os depoimentos dos bombeiros a seguir:

Competência técnica, igual eu já te falei anteriormente, saber como são os procedimentos do salvamento e do socorro e do resgate. E além de saber isso, ter uma boa vontade de execução, ter na verdade, responsabilidade de fazer as coisas certas, por exemplo, de quando toca a sirene você ter um minuto pra está a postos, ir o mais rápido possível, pra atender a população da melhor maneira possível. É isso (E4)

Primeiro é o conhecimento técnico. Isso é muito relevante, às vezes você já mergulhou, um, duas, três, quatro, se você corta árvore há muito tempo, isso é muito relevante, geralmente você vai ser escolhido direto ou indiretamente para as funções que você apresenta habilidade maior, por exemplo, tradicionalmente – eu imagino que o pessoal tenha falado ou não, mas, o carro do salvamento ele é o mais clássico dentro do Bombeiro, (E5).

É a competência técnica, precisa preparar, todo ano a gente tem uma revalidação, dos cursos, a gente tem treinamento técnico que a gente tá sempre revalidando todo ano, é (pausa) atividade física, então, a gente precisa tá fisicamente preparado e, tecnicamente preparado, então, a gente tem que tá revisando essas, e também tem os cursos preparatórios dentro da própria instituição, curso de especialização, então, a gente tá sempre fazendo pra ficar em dia com o conhecimento. (E7)

Sá e Telles (2010) ressaltam que a doutrina militar é um encaminhamento para orientação coletiva, feito por conceitos moduladores que a determinam. Tais conceitos se firmam em normas absolutas e dessa forma tomam caráter de dogma. A formação militar dá a entender que os homens estão preparados e são capazes de proteger a nação, dominam táticas de combate, têm boa forma física e habilidades emocionais para lidar com situações bélicas e hostis.

Quanto à comunicação operacional, os entrevistados declararam que esta é deficiente. A comunicação via rádio melhorou, mas não o suficiente para atender o

trabalho, sendo necessária a utilização de recursos próprios, como ligações por telefone celular e mensagens via *WhatsApp*, conforme expressam alguns bombeiros:

Essa parte fica deficiente de certa forma, porque agora que nossa rede de comunicação melhorou, colocaram equipamentos novos, mais até pouco tempo atrás a guarnição tinha dificuldade até durante o deslocamento pra um atendimento. Então, acabava tendo que um militar fazer contato com recurso próprio, telefone celular e às vezes onerando até o militar pra providenciar essa comunicação. Então, é (pausa) está pecando um pouquinho, está deficiente, tem que melhorar bastante. (E3)

Não é a melhor possível, porque os rádios comunicadores, nós precisamos de antenas para dividir esses sinais e hoje eu acho que nós temos 8 antenas, enquanto que a polícia tem mais de 30. Então, a comunicação, o rádio às vezes falha e é necessário a gente usar o celular próprio de cada um. Então, dentro do que o Estado me oferece, eu diria que 80% tá bom, não é 100%, tá faltando, mas vai melhorar, se Deus quiser. (E6)

Quanto à comunicação operacional na rua, os rádios eles eram péssimos, aí agora melhorou um pouco, eles mudaram o sistema de rádio, a gente usa agora as antenas da PM, só que mesmo assim ainda deixa muito a desejar, é (pausa) existe muita falha nessa comunicação na rua. Então, a gente fica às vezes meio na mão, (E13).

Nesse contexto, é importante destacar a relevância de uma comunicação eficiente, pois segundo Jacomini (2011) a comunicação é vista como suporte para um relacionamento estável entre a organização e o trabalhador, interferindo na composição de recursos. Uma comunicação eficaz na instituição é advinda de um trabalho de equipe de qualidade, da concordância entre os setores que estão presentes e de recursos instrumentais adequados. Logo, é crucial para consolidar o relacionamento entre os pares e adquirir simetria nas atividades das áreas.

Percebe-se, no que tange ao processo decisório, que os entrevistados relataram a existência de hierarquia nas decisões. A hierarquização no processo decisório é inerente à organização militar. Quanto maior a graduação, maior o poder de decisão. No entanto, os entrevistados ainda verbalizaram que possuem abertura para o diálogo e consideram que as regras e normas são fáceis de serem cumpridas, segundo expressam alguns entrevistados:

Geralmente, como é uma organização militar, é hierarquia. Então, a decisão geralmente vem de cima, quanto menos graduado menos poder de decisão tem. Pra mim não faz tanta diferença assim, apesar que às vezes você quer tomar uma decisão e tal. Mas também não atrapalha muito o serviço não,

que as pessoas com quem eu trabalho também dão liberdade pra você levantar uma ideia, discutir alguma coisa, é interessante. (E3)

Cada cargo tem a sua responsabilidade, e compete ao (pausa), o de menor responsabilidade acatar a de maior responsabilidade. Então, o militarismo ele é assim, quem tem mais manda mais, quem tem menos manda menos. Então, as ordens que chegam pra gente são ordens que nós conseguimos cumprir, porque não seriam ordens absurdas, então, nós podemos acatar essas ordens sem problema nenhum, às vezes o material, o equipamento de proteção individual ele não é o ideal, mas ele serve pra gente fazer o serviço, então, nós conseguimos fazer. (E6)

A decisão ela é tomada hierarquicamente, então, a decisão ela é tomada antes, então, quem tomava as decisões na verdade são os Oficiais, a gente só, só (pausa) faz o que está previsto. a gente questiona se a decisão for contrária ao que tá no protocolo, as vezes se não tiver no protocolo, a gente pode questionar, mas, na verdade, a maioria das vezes é tudo, como a gente tem um protocolo pra seguir, normalmente, a gente não tem essa (pausa), não é necessário. (E7)

Os achados corroboram Sá e Telles (2010) quando evidenciam que a estrutura hierárquica do Corpo de Bombeiros obedece a um escalonamento hierárquico composto de oficiais e praças. Há aqueles que ingressam na corporação como praças e, portanto, começam sua carreira como soldado, função base da hierarquia. Outros ingressam como praças especiais na função de cadete e outros na posição de oficiais. As classificações dos praças equivalem aos soldados, cabos, sargentos, subtenentes e cadetes. Os oficiais são as identificações dos tenentes, capitães, majores, tenentes-coronéis e coronéis (último posto). Quanto mais alta a posição hierárquica, maiores os poderes atribuídos ao cargo e maiores as responsabilidades assumidas.

Além dessas subcategorias, consideradas como importantes pelos entrevistados, o grupo permitiu a observação de questões menos relevantes de identificação, como a experiência de tempo necessária à realização do trabalho.

5.2.1.2 Condições de Trabalho

Por meio do relato dos entrevistados, emergiram subcategorias pertinentes às condições de trabalho, sendo elas: estrutura física do trabalho em equipe, segurança no trabalho, instrumentos e equipamentos.

No que tange a estrutura física, os entrevistados declararam que ela é inadequada. Eles verbalizaram que o espaço físico não é adequado, ambientes como refeitório, banheiros, locais para descanso, alojamentos, assim como a higienização de equipamentos e da viatura deixam a desejar. Eles também ressaltaram que os equipamentos para resgate não são bons, assim como a manutenção dos mesmos.

É exatamente, porque muito das vezes a gente tem viatura que já tão ultrapassadas, que já tão gastas, então, muitas das vezes a gente pode ter alguma dificuldade, mas não (pausa), mas é o normal. É o mínimo que a gente pode cobrar pra poder realizar o trabalho. Então. (E7)

E o que não está adequado é (pausa) equipamentos, muitas vezes falta de alguns equipamentos e afeta diretamente a execução do serviço. Alguns equipamentos já defasados também precisando já atualizar alguns equipamentos também, no geral, é isso. (E8)

Em primeiro lugar, um local decente pra refeição, um local decente pra higiene pessoal e (pausa) um local decente pra descanso pra você executar, atualmente nós não temos. O Comandante faz esforço pra isso? Faz, mas esbarra em outros processos, não é por má vontade do Comandante não, ele quer isso, nós queremos isso, mas infelizmente esbarra em outros problemas. (E9)

Os adequados hoje, que a gente vê, que eu falei com a senhora, é (pausa) o melhor agora é a estruturação com relação ao tempo que se trabalha, e a divisão das equipes pra não sobrecarregar muito. Mas ainda (pausa), na área negativa ainda falta muito apoio do poder público com relação (pausa) à assistência, manutenção das equipes de resgate na área de higienização, contaminação, ainda falta muito (pausa), muito desse recurso na área nossa. Então, os Batalhões deveriam ter necessariamente, cada um deles ter uma área de descontaminação pra ser feito nos Batalhões, e não existe isso hoje, ainda. (E14)

Eggers e Goebel (2007) sinalizam que a estrutura física adequada permite a segurança e proteção da integridade de trabalho do empregado. Para os autores, as organizações sabem da importância dos funcionários, no que se refere à melhoria de produtos e serviços. Desse modo, condições seguras e agradáveis de trabalho possibilitam maior motivação, bem como melhor colaboração para boa evolução e produção da organização e satisfação dos clientes.

Com relação ao trabalho em equipe, eles afirmaram trabalhar em um ambiente de cooperação e companheirismo, além da divisão das tarefas de forma a não sobrecarregar os militares, conforme se observa nos depoimentos a seguir:

Eu diria que adequado os companheiros de serviço, porque a gente sempre pode contar com eles. (E8)

O coleguismo, entre nós; a união, entre nós; a satisfação de tá trabalhando aqui; é (pausa) cada vítima que a gente ajuda, a gente vê a felicidade quando a gente chega, o alívio, isso contribui. (E9)

A esse respeito, reportam-se aos estudos de Novelli, Fischer e Mazzon (2006) ao evidenciarem que o trabalho em equipe, com colaboração e confiança, é uma ótima maneira de maximizar a produtividade das organizações. Nota-se que a confiança tem ligação direta com os relacionamentos concretos intraorganizacionais e diminui conflitos entre os funcionários. Desta forma, há inclinações à cooperação e à divisão de conhecimento e melhor envolvimento nos resultados.

Na subcategoria segurança no trabalho, os entrevistados declararam que o corpo de bombeiros faz o possível para possibilitar a segurança dos militares, vítimas e aos acompanhantes da ocorrência. No momento da ocorrência procuram tranquilizar as vítimas, transmitir segurança e agir de forma a não ocasionar outras vítimas. A atenção nesse processo é fundamental ao sucesso da ocorrência. Esse resultado é encontrado nos depoimentos dos bombeiros quando dizem que:

Bom, a gente procura prestar o melhor atendimento possível, inclusive pra quem tá acompanhando a ocorrência, porque a gente tem que mostrar que tá ali com o profissionalismo envolvido, porque hoje me dia a gente já sabe que a sociedade enfrenta muita dificuldade, quando vai numa ocorrência, por exemplo, de PH, a gente sabe que as UPA's, os hospitais estão numa situação incompatível com o atendimento que a sociedade merece. Então, a gente tenta do momento que pega dá o atendimento no local até a condução na unidade hospitalar, a gente tenta mostrar o máximo de atenção, o atendimento mais necessário que for pra cada tipo de ocorrência, trauma clínico, a gente procura ser o mais profissional possível, até pra continuar essa aceitação que o bombeiro tem na sociedade. (E2)

Olha (pausa), o Corpo de Bombeiro faz o possível pra dá a máxima segurança, nos orienta pra agir sempre com segurança, está sempre precavido, a maneira de conduzir as viaturas, de conduzir de maneira segura, pra que no transcórre da ocorrência você não faça outras vítimas, que você socorra as vítimas com segurança, mas que não faça outras vítimas, tentando agir de forma insegura, a corporação faz tudo pra isso, ela tem que mandar equipamento pra isso, os nossos carros eles andam sempre de formas regulares, nós somos passíveis de punição caso a gente não trabalhe com segurança ou não use equipamento de segurança, quer dizer, ela usa esses mecanismos pra incentivar o bombeiro a trabalhar com segurança, agir sempre de forma segura. (E9)

Agora, com relação a segurança das pessoas que são socorridas, isso aí é prioridade, na verdade, na nossa (pausa), a nossa concepção profissional a

segurança do socorrido é prioridade, as vezes, até em relação a nossa. Entendeu? É (pausa), que o foco nosso não é só pegar e pegar a vítima de qualquer jeito, levar e transportar com segurança até o recurso médico. Por que pegar e levar de qualquer jeito é fácil (risos), agora pegar e levar com (pausa), fornecer a segurança pra pessoa que tá sendo socorrida é que entra o profissionalismo. Por isso, que tem o treinamento, tem os cursos de formação e especialização. (E14)

Mesmo operando com segurança, os bombeiros são submetidos a riscos inerentes a profissão, embora recebam treinamentos para as possíveis situações emergenciais no atendimento. A falta de padronização nos atendimentos pode gerar ansiedade no sujeito, e isso requer criatividade e tranquilidade para as esperadas improvisações que podem ser requisitadas. Cardoso (2004) explicita que ser bombeiro é ter o compromisso de abrir mão dos limites de segurança da própria vida.

Em relação aos instrumentos e equipamentos, os entrevistados relataram que são de baixa qualidade. Observou-se que, por ser o Corpo de Bombeiros uma instituição estatal, as compras são realizadas pelo Estado por meio de processo licitatório. Eles verbalizaram, ainda, que o mercado possui instrumentos e equipamentos de qualidade e alta tecnologia. No entanto, devido à contenção de custos, o Estado compra materiais de menor valor, sem priorizar a qualidade. Outro fator identificado refere-se à falta de supervisão, quanto à qualidade e durabilidade dos materiais e equipamentos utilizados no dia-a-dia de serviço, conforme se observa em alguns depoimentos:

O Bombeiro é uma empresa estatal, então, é (pausa) o princípio da Administração Pública, não sei se você conhece, é LIMPE, Legalidade; Impessoalidade; Imparcialidade; e Eficiência. O quê que acontece? O Estado, ele tende a minimizar os custos de gastos em todos os setores e as compras são efetuadas por meio de licitação, então, quando eles vão comprar material pro Corpo de Bombeiros é feito uma licitação pra ver quais materiais vão ser adquiridos, só que na licitação ganha quem tiver o menor preço, então, nem sempre os materiais que são adquiridos são os melhores materiais, eu não digo assim, (pausa) que sejam materiais ruins, mas não são os melhores. (E1)

Nós temos instrumentos e equipamentos mais avançados do que nós utilizamos, mas aí o Estado é que tem que comprar. Só que normalmente, o Estado compra o quê? O mais barato, e o mais barato nem sempre é o melhor pra trabalhar. Então, o que o Estado fornece pra gente conseguimos atender 60, 70%, poderia ser 100%? Poderia, mas o equipamento teria que ser melhor. O Estado não vai comprar um equipamento melhor, o ideal é que cada militar tivesse a sua máscara de respiração autônoma com cilindro de ar comprimido, e nós não temos, fica na viatura pra todo mundo poder usar. (E6)

Alguns materiais eu acho que são negligenciados. Falta supervisão, são equipamentos (pausa), eu tenho uma fita que parece um cordão, barbante, que eu tenho que garantir que 6 militares vão ficar pendurados ali e vão ficar, mas se ela tiver em dia. Então, tudo que a gente vai pedir aqui passa por todo um procedimento e muitas vezes é tanta burocracia, que acaba demorando ou vem uma coisa que a gente não estava esperando, aí nesse ponto, sim. Mas a área de resgate que lhe dá com vítima, sangue, machucado, hoje tem. Não está costumando faltar não. (E10).

Tamayo e Paschoal (2003) confirmam em seus estudos que a organização precisa configurar condições favoráveis para melhorar o desempenho e a satisfação de seu funcionário. Isto pode ser efetuado por intermédio de equipamentos e dos materiais usados para cumprimento de suas atividades. Para Dejours (1998), o ajuste dos instrumentos e dos equipamentos de trabalho traz sentido ao trabalho, faz com que o sujeito experimente o prazer, pois oferece a ele condições necessárias para o desempenho correto de suas tarefas.

Outras subcategorias consideradas menos importantes pelos entrevistados também foram levantadas, como a necessidade de ambientes de descontaminação de equipamentos, fardas e viaturas.

5.2.1.3 Relações socioprofissionais

Do relato dos entrevistados emergiram as seguintes subcategorias características das relações socioprofissionais: relacionamento com a chefia, relacionamento com os colegas de trabalho e relacionamento com as vítimas e familiares.

Quanto ao relacionamento com a chefia, os entrevistados evidenciaram que, mesmo trabalhando em um regime hierárquico, possuem relacionamento pautado no respeito e amizade de ambas as partes, segundo expressam alguns entrevistados:

Com a chefia meu relacionamento tem sido bastante satisfatório, eu procuro dar o retorno que me é cobrado, eu procuro tentar mostrar pró-atividade no serviço e também motivar os militares que trabalham comigo (E2)

Os chefes, pelo menos os meus chefes diretos, são como se fossem um pai pra nós, então, é uma família, então, o trabalho a gente pensa como se fosse uma grande família, é claro que como a gente trabalha numa hierarquia, às vezes os Oficiais mais afastados, a gente não tem muito contato, mas o pessoal que tá atuando aqui na nossa (pausa), no nosso pelotão, por exemplo, a gente tem mais contato. (E7)

Certo. Bom, quanto à chefia é sempre aquela situação de grande respeito, porque são os militares mais experientes. Tão ali há mais tempo, então sempre aprende muito com eles, mas também tem aquela grande amizade de brincadeiras e tudo também, são (pausa) geralmente o militar quando é chefe ele tá lá por questão profissional mesmo e ele tá bem habilitado, mas nem sempre, não é por isso que trata os outros militares com desdém ou coisa do tipo. Então, sempre tem uma grande amizade (E8)

Cabe ressaltar, segundo Sá e Telles (2010), que a base da cooperação e solidariedade abre a alternativa para que o sujeito forme relações socioprofissionais no trabalho que o auxiliem no crescimento pessoal, experiências coletivas e afetividade. Tais relações socioprofissionais são expostas nas interações entre superiores, subordinados e trabalhadores. Para tanto, é preciso respeito à hierarquia e um relacionamento agradável com os pares, tratar bem clientes, usuários e consumidores.

No que tange ao relacionamento com as vítimas e familiares, os bombeiros entrevistados ressaltaram que, na maioria dos casos, o relacionamento é satisfatório e as vítimas e familiares demonstram um sentimento de gratidão. Os bombeiros buscam prestar o melhor atendimento possível, onde o sentimento de empatia é vivenciado, pois estão trabalhando com vidas, seres humanos, o que, segundo eles, não é possível de ser ignorado. Tais achados podem ser observados nos depoimentos a seguir:

Na maioria das vezes é bom, porque o pessoal vê o bombeiro como um amigo mesmo, igual fala amigo certo nas horas incertas. É uma situação ou outra que a pessoa num trata bem ou em decorrência de alguma coisa na ocorrência trata a gente mal. Mas na maioria dos casos é boa. (E3)

Eu sou bem tranquilo quanto a isso, você não pode passar da legalidade, igual a gente fala, no meu atendimento, meu atendimento é ao público, é gratuito, porque a sociedade já paga os seus impostos, então, ali, momento algum vou cobrar, vou fazer nada, mas nada impede de fazer uma amizade, você frequentar a casa da pessoa, ela frequentar a sua casa, nós somos seres humanos, nenhum momento proíbe não, Eu não tenho problema nenhum quanto a isso, minha esposa conhece pacientes meus. Não tenho problema nenhum não (E10).

Como eu já ressaltai anteriormente, também se cria uma empatia, porque a gente acaba fazendo um trabalho social, você chega em determinado tipo de lugar você vivencia situações, tipo assim, outras pessoas não vivenciam, é meio diferente às vezes e tal, você tem empatia, um relacionamento diferenciado com o cidadão que precisa daquele atendimento, não que não tenha outros cidadãos que a gente atende que as vezes não tem tanta necessidade assim, é (pausa), por questões financeiras, outras também que nos tratam com respeito e tal (E12).

Foi possível perceber que os bombeiros mantêm um relacionamento bom com vítima e familiares. Nesse contexto, Melo e Carlotto (2016) salientam que o bem-estar no ambiente de trabalho, assim como relacionamentos pouco conflituosos, diminui a incidência de situações na organização que facilitam o desenvolvimento da Síndrome de *Burnout* e, conseqüentemente, aumentam a satisfação do indivíduo no ambiente de trabalho.

No que diz respeito ao relacionamento com os colegas de trabalho, os depoimentos evidenciaram que as relações são amigáveis. Eles trabalham em cooperação mútua e, por passarem longos períodos juntos, alguns laços de amizade são construídos. Esse resultado se reflete nos depoimentos a seguir:

Relacionamento com os meus colegas é família, a gente passa muito tempo junto, são 24 horas cada plantão, então, é a nossa segunda família que a gente tem. (E7)

Os colegas de serviço eu tenho, não tenho amizade com todos, tem aqueles que não tem como você ter amizade, mas eu tenho aqueles que eu costumo falar que eu tenho colegas, meus amigos são aqueles que eu tenho o privilégio de frequentar minha casa e, sim, eu tenho alguns. (E10)

Normalmente, as relações são muito boas, é (pausa) se a senhora for, por exemplo, nas alas operacionais, que são, assim, como o plantão é de 24 por 72 horas são 4 alas operacionais. Então, assim, as pessoas entram de plantão sempre juntas, passam ali 24 horas juntas, dormem juntas, por exemplo, Sargento no mesmo alojamento. Então, assim, ficam muito tempo junto, normalmente, as relações são muito amistosas. Então (pausa), é isso, mas relações normalmente são muito amistosas, pessoas criam laços muito fortes, tem colegas de trabalho que são, assim, mais próximos do que irmãos, digamos assim (E11)

Na visão de Benevides-Pereira (2010), a convivência dos colegas dentro da instituição, a forma de visualizar a coletividade e a cooperação são características inibidoras do *Burnout*. No entanto, a falta de contentamento, de solidariedade e de auxílio mútuo podem ocasionar conflitos, o que impede o cumprimento das atividades, trazendo situações de estresse entre os trabalhadores.

Além dessas subcategorias, consideradas como relevantes pelos bombeiros pesquisados, o grupo também permitiu a observação de subcategorias menos importantes, como frieza nos atendimentos, não envolvimento emocional e envolvimento puramente profissional com a chefia.

5.3 Síndrome de *Burnout*

Nesta dimensão, são analisados aspectos referentes às dimensões da Síndrome de *Burnout*, isto é, em relação às dimensões exaustão emocional, despersonalização e baixa realização profissional.

5.3.1 Exaustão Emocional

A análise dos depoimentos dos bombeiros pesquisados revelou que as principais subcategorias que caracterizam a exaustão emocional, por ordem de importância, estão relacionadas ao sentimento de ir trabalhar, cansaço físico e mental no trabalho, esforço físico e mental na realização do trabalho, permanência na profissão e ocorrências cotidianas.

No que tange ao sentimento de ir trabalhar, os relatos dos entrevistados evidenciaram que eles sentem satisfação com isso. Eles gostam da profissão e a consideram como gratificante, mas não desprezam as insatisfações e desgastes no trabalho. Nos momentos de folga buscam descansar e, na maioria das vezes, conseguem separar trabalho e família. Os depoimentos abaixo ilustram a percepção dos bombeiros:

Eu acho que não tem problema nenhum nas vésperas do trabalho, eu acho que eu já tenho esse costume de na minha folga procuro descansar pra não interferir no meu serviço, que são 24 horas bombeiro e na minha folga com a minha família, não tento levar problema pra casa e nem trazer problema de casa pro trabalho, eu consigo separar bem os dois fatores. Então, assim, eu venho trabalhar satisfeito com o que eu faço, eu acho que se a gente fizer uma coisa que a gente não tá gostando, tem tudo pra dar errado.(E2)

Não, pra mim é muito tranquilo assim, porque é uma coisa que eu gosto, tô na função que eu gosto, mas eu acho que pensando calmamente, eu tava até comentando com o Sargento sobre isso hoje, muitas vezes a gente quando tá no Bombeiro por acreditar naquilo que a gente faz, a gente esquece de levar em consideração o real risco que a gente sofre o tempo inteiro, e também a questão do próprio militarismo é um fator desgastante pra gente mesmo. Então, assim, tem várias coisas a serem consideradas, inclusive o fato de que tudo que a gente passa aqui, principalmente, no que tange às ocorrências no ambiente externo, vai gerar um tipo de marca na gente. Aí vai depender muito de como você lida com essas marcas, mas elas existem. (E5)

Assim, o nosso trabalho é muito gratificante. Então, isso nos tranquiliza. A gente enfrenta muito problema é claro. O bombeiro não é convidado pra uma festa, normalmente, ele é convidado (risos), muitas vezes para tragédias que estão acontecendo. A gente lida de uma forma muito tranquila, eu preparo, tranquilo. O que a gente pensa mesmo no planejamento é só, assim, em termos de logística de, assim, planejamento de ações, mas não, assim, eu preciso me preparar psicologicamente. (E11).

A esse respeito, reporta-se às colocações de Dejours (2004) quando afirma que o trabalho não deve ser visto somente como mercadoria e nem como uma relação de emprego – conceito capitalista, visto que é pelo trabalho que o sujeito imprime um sentido à sua existência. No mesmo raciocínio, Morin (2001) enfatiza que o trabalho apresenta relação direta com a consciência de ser produtivo e de ter uma utilidade, e este sentimento é um grande mantenedor da satisfação. O fato de se sentir útil faz com que o indivíduo desenvolva sua identidade, aliado ao ato de se sentir satisfeito no emprego, percebendo o trabalho como um mediador para sua realização pessoal e social.

Percebeu-se que ao final do dia de trabalho os bombeiros pesquisados sentem cansaço físico, mental e emocional, pois os plantões de 24 horas trabalhados são intensos e as ocorrências, além de ocasionar o cansaço físico, os deixam emocionalmente cansados, como afirmaram os depoimentos dos bombeiros a seguir:

Geralmente é cansado, porque as 24 horas é pesado, mas não é muito exaustante assim não, dá pra descansar aí, até que nós temos 3 dias de folga, então, o primeiro dia dá pra descansar bem. (E3).

Exausto e sempre penso no que eu fiz, sempre tento é (pausa) fazer um (pausa) raciocinar as coisas que eu fiz de errado, as coisas que fiz (pausa) as decisões que eu tomei de forma correta, as decisões erradas eu tento corrigir pra que não aconteça da próxima vez, pra que eu possa melhorar. É (pausa) isso pode acontecer às vezes da gente não atender da forma que a gente planejava e a gente vai pra casa um pouco derrotado. (E9)

Aí sim, bem exausto, às vezes não tanto fisicamente, mas a cabeça fica bem cansada, eu chego em casa, às vezes eu não consigo dormir, tem que cuidar do neném, tem que resolver as coisas da casa com a minha esposa, mas se eu pudesse eu chegaria, deitaria e dormia, e as vezes eu fico meio acordando, tipo achando que é a cigarra, que a cigarra que é o que toca pra gente acordar aqui ou tá aqui sabe qual é a viatura. (E13)

Na visão de Maslach, Schaufeli e Leiter (2001), a exaustão emocional é vista como uma dimensão crucial, sendo o sintoma mais intrínseco da Síndrome de *Burnout*,

onde os indivíduos começam a demonstrar desgaste e decréscimo das condições emocionais na concretização de suas atividades e se apresentam exaustos fisicamente. Os sintomas se apresentam com a sensação emocional e física, além do sentimento de esgotamento da energia para cumprir as atividades ocupacionais que antes o trabalhador conseguia realizar, passando a experimentar uma sensação de ter chegado ao limite de suas forças, acarretando a diminuição dos esforços para lidar com o estresse e percebendo o ambiente de trabalho como doloroso e sacrificante.

No que tange a subcategoria esforço físico e mental na realização do trabalho, observou-se que a maioria dos entrevistados considera ter que realizar estes esforços no desempenho do trabalho. Os esforços físicos estão associados principalmente aos treinamentos, cursos de formação e demanda das tarefas. Já os esforços mentais se relacionam com o fator psicológico frente às situações vivenciadas no atendimento e socorro prestados às vítimas, conforme se verifica nos relatos dos bombeiros a seguir:

É um esforço muito alto, tanto psicológico que eu acho que inclusive é mais forte do que o físico. O físico ele é extremamente relevante, mas inclusive no nosso curso de formação, a gente é levada a pensar sempre que aquilo que o corpo não aguenta é a moral que sustenta. Então, você vai ter que dá conta, independente se seu físico tá ou não cansado, se você tá com fome, você vai ter que dá conta. Então, é um esforço muito alto, e eu penso que às vezes a quantidade de ocorrência e tudo mais, o cansaço que você passa pode ser que até dificulte ainda mais a sua atuação naquele tipo de ocorrência. Então, é, a gente tem que se preparar fisicamente sempre, psicologicamente mais ainda. (E5)

O esforço físico e psicológico, mas é algo que a gente treina, desde quando a gente entra na corporação, quando a gente está lá na escola, na escola de bombeiros lá estudando, é algo que é treinado desde o início, então, é cobrado isso aí, a parte física e psicológica. (E7)

O esforço físico que é demandado dos trabalhos, o esforço emocional também, teria que ter passado algum tipo situação pra manter tranquilo e tal, é, mais também é muito bacana vir aqui e tal trabalhar com essas pessoas, com essa equipe que a gente tem aqui, eu gosto muito. (E12)

A esse respeito Silva (2011) sinaliza que, quando o empregado é sobrecarregado emocional e fisicamente, experimenta o sofrimento, já que o estresse é uma guerra do organismo que coloca em confronto a vida e o equilíbrio interior do sujeito. Isto é uma resposta biológica normal de sobrevivência. O excesso de trabalho cobrado

pela instituição vai além da capacidade dos sujeitos, distanciando seus anseios e colocando sobre eles as expectativas da organização, sempre elevadas. Essa situação aumenta o sofrimento, impedindo sua mudança e maximizando possíveis enfermidades.

Mesmo vivenciando situações de tensão, cansaço e desgaste físico e emocional, os bombeiros pesquisados verbalizaram possuir o desejo de permanecer na profissão. Isso decorre devido ao amor pela profissão, satisfação, realização de um sonho, bem como a vocação para profissão. Esse resultado se reflete no depoimento dos bombeiros quando eles dizem:

Não. Porque a partir do momento que eu ingressei na corporação eu vi que era a profissão que eu apaixonei mesmo, que eu precisava pra minha vida. (E2)

Não, não. É, eu gosto muito, é gratificante, é o sonho de criança a maioria das pessoas que estão aqui sonhavam com isso quando criança e veio pra cá (risos). (E7)

Nunca. Vocação, eu acho que a vocação é essa. Então, não consigo me vê fazendo outra coisa, assim. Dificilmente eu faria outra coisa com a satisfação que eu tenho fazendo isso. (E13)

Os resultados confirmam o desejo de não abandonar a profissão. A sensação de realização pessoal melhora o desempenho no trabalho e gera sentimento de competência profissional. Ante a insatisfação pessoal, o trabalho não faz sentido e se torna tortuoso. Em certas ocasiões o profissional demonstra ímpetos de abandonar o trabalho (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001).

Com relação à subcategoria de ocorrências cotidianas, os depoimentos evidenciaram que a profissão os expõe à situações de grande pressão emocional e psicológica. Prestam socorro às vítimas que, em diversos casos, evolui para o óbito, além de vivenciarem cenas de traumas graves que ficam indelévelmente marcadas na memória. Nesse contexto, é de grande importância ter estabilidade psicológica e emocional, o que pode ser comprovado pelos seguintes relatos:

Eu tive uma ocorrência que foi muito impactante, foi em 2014, um bebezinho que me entregaram na entrada do Quartel, aí me informaram que uma TV de 29 polegadas tinha caído na cabeça dela. O SAMU veio, o médico constatou o óbito no local. Eu falo que foi durante semanas eu fiquei

pensando naquela situação, mas porque eu com uma filha pequena em casa olhava pra minha filha e lembrava do garotinho. (E2)

Foi o exemplo dessa ocorrência, por exemplo, usar a estratégia de pensar nas coisas boas, a lembrar das pessoas que trabalham junto, que elas são boas, independente das coisas que a corporação faz, tem muita coisa boa também, entendeu? É isso. (E4)

Eu tento sempre não internalizar as ocorrências, os ocorridos pra não ficar pensando, tanta ocorrência, tanta situação, vê o sofrimento das pessoas, sofrimento do parente, sofrimento de quem tá ali, você tenta salvar, às vezes morre, está no carro ali, você tá conversando com a pessoa, de repente ela pára e morre, você não tem como fazer nada, são tantas as ocorrências, mas tem umas ocorrências que marcam mais (E13)

Os achados corroboram Moreno *et al.*, (2011) quando explicam que, especificamente, na profissão dos bombeiros, cuja atividade é extrema, as estratégias de enfrentamento dos funcionários são diretamente proporcionais ao tipo de trabalho executado, onde elas têm a função de proteger o trabalhador em situações de pressão ou ameaça. Dessa forma, criar mecanismos de manobra se torna crucial para o enfrentamento, ajudando o trabalhador a manter suas atividades laborais, mesmo diante dos problemas existentes, fornecendo condições de manter a saúde dentro e fora da organização, gerando melhor qualidade de serviço prestado aos socorridos.

Outros pontos de menor incidência foram observados nas falas dos entrevistados com relação à percepção das ocorrências cotidianas: a ausência de esforços para o trabalho em algumas ocorrências e a ausência de recursos para lidar com as situações de desgaste no trabalho, uma vez que a preparação individual que cada um se impõe se torna o recurso correto para possíveis desgastes.

5.3.2 Mecanismos de defesa à exaustão no trabalho

Pelos depoimentos dos pesquisados constatou-se que, para lidar com a exaustão no trabalho, os bombeiros desenvolvem estratégias individuais e coletivas de regulação, sendo evidenciadas pelas subcategorias: diálogo, pensamentos positivos e apoio psicoterápico.

No que se refere ao diálogo, quando identificam grande sobrecarga emocional buscam conversar com os familiares e amigos, como forma de escape das situações desgastantes do trabalho. Observou-se que o diálogo com a família é tido como um porto seguro, o que pode ser observado nos depoimentos de E3 e E10:

A família, namorada, isso aí ajuda a gente, conversar, às vezes uma coisa que a gente ficou pensando, a gente conversa com a família e ajuda bastante. (E3)

Se for pessoalmente, seja com Deus, seja família, minha esposa ouve bastante na hora que eu chego, então, eu falo das ocorrências, falo o que aconteceu, ela acha horrível o que ela tiver que achar, mas ela me ouve, acho que ali é a válvula de escape final, ouve e descarrega. (E10)

Os entrevistados concordam que o diálogo familiar e com amigos é tido como um refúgio, ainda que momentaneamente se tire o foco das situações exaustivas do trabalho. No entanto, Mendes (2007) explica que essas estratégias não duram muito e podem findar com o passar do tempo, salientando uma quebra no processo de enfrentamento do sofrimento e, como consequência, levar a doenças futuras.

Os bombeiros entrevistados disseram exercitar o pensamento positivo como enfrentamento a situações de tensão no trabalho. Eles buscam não pensar apenas nos casos de óbito, mas nas vítimas que puderam socorrer com êxito na operação. Os relatos de E4 e E13 evidenciam os achados:

O tempo ajuda, pensar nas coisas, porque eu penso que tudo tem os dois lados, entendeu? Basta você enxergar o copo se ele tá meio cheio ou meio vazio. Então, ao mesmo tempo que tem essas coisas ruins, tem as coisas boas, entendeu? Então, um recurso que eu uso é olhar os dois lados sempre. Isso é pra tudo na vida que eu penso, não só nessa situação. (E4)

Mas se a gente ficar fazendo análises e análises de toda morte, tudo que aconteceu, o tempo inteiro na nossa cabeça de cada ocorrência, a pessoa fica doida. Temos que ter pensamento positivo e seguir em frente (E13)

Dejours e Abdoucheli (1990) explicam que tais estratégias são caracterizadas pelos mecanismos de defesa relacionados ao indivíduo singular, no qual apenas ele pode externalizar e experimentar, uma vez que elas compõem as experiências subjetivas.

No que tange ao acompanhamento psicoterápico, eles concordam que tal estratégia é de fundamental importância no trabalho, sendo que a corporação disponibiliza tais

atendimentos e fornece suporte psicológico aos militares, como comprovam os depoimentos a seguir:

A gente tem o recurso da psicologia que eu falei, nós temos a possibilidade de tentar recorrer também – é lógico que isso é um fator direto – mas há outros superiores, lógico que não pode ultrapassar a cadeia de comando que a gente fala aqui. (E5)

Na verdade, o que a gente possui de recurso assim, é o nosso plano de saúde, então, quando acontece algo conosco fisicamente, psicologicamente, a gente tem os profissionais pra atender a gente e dar o suporte necessário. (E7)

O corpo de bombeiros, a polícia militar, ela tem uma retaguarda que te dá esse conforto, nós temos atendimento médico bom, psicólogos a disposição pra isso, qualquer problema que a gente tem atende imediatamente. Às vezes a gente tem problema dentro de casa, na hora da folga eles dão apoio pra gente. Então, não tenho nada a reclamar disso não, eu tenho muito apoio, eu sinto muito apoio por parte da corporação. (E9)

O manejo de estratégias defensivas auxilia nesse enfrentamento, beneficiando o equilíbrio emocional. Segundo Morrone (2001), os funcionários conservam o psiquismo, uma vez que possibilita uma maneira para se adaptarem às pressões que podem causar doenças do trabalho. Entretanto, percebe-se que, apesar de as estratégias de defesa ser fonte para aliviar a exaustão no ambiente laboral, elas também podem ser uma maneira de mascarar o sofrimento, não impedindo que, ao longo do tempo, o indivíduo realmente adoça no trabalho (DEJOURS; ABDOUCHELI, 1990).

5.3.3 Despersonalização

Os relatos dos bombeiros militares com relação ao trabalho realizado destacaram os principais aspectos que caracterizam a sua despersonalização e que estão associados ao controle das emoções durante os atendimentos e aos sentimentos que surgem durante a realização dos mesmos.

Na subcategoria atendimentos realizados no trabalho, pode-se observar que os entrevistados nutrem sentimentos de envolvimento com a situação do atendimento realizado, no entanto tentam ser impessoais durante o mesmo, pois atendem

diversas vítimas em situações distintas. Para eles, o socorro deve ser prestado da melhor maneira possível, agindo com profissionalismo, independente de quem seja a pessoa ou ocorrência, o que pode ser comprovado pelos seguintes relatos:

É mais, é bem passageiro, porque é momentâneo, às vezes você tá ali com a pessoa, se sente sensibilizado com a situação dela e tudo, mas a partir do momento que você ou termina a ocorrência de salvamento ou o resgate, que você deixa no Hospital, praticamente acaba ali, isso aí não fica pensando depois nisso não, é mais um sentimento mesmo, que às vezes seja, sinta mais tocado, mais emocionado com alguma coisa, é mais momentâneo, não tem, o sentimento não pode permanecer, temos que agir de forma impessoal, acabou a ocorrência, você praticamente você desliga.(E3)

Infelizmente, a gente não pode ter um contato pessoal, você vai ter que saber o nome da pessoa porque você tá atendendo a ocorrência, você vai tentar lógico respeitá-la e a primeira coisa que você respeita no indivíduo é o nome dela, da forma que ela quer ser tratada, mas de forma nenhuma, você pode se apegar a essa pessoa. Então, por exemplo, você vai num acidente automobilístico, e, é claro, é um acidente que envolve criança, todo mundo vai ficar balançado e vai ficar mesmo.. (E5)

Igual eu falei com a senhora, sempre atendo independente de cor, situação financeira. Sempre atendo como vítima, sempre busquei dentro da missão de bombeiro atuar assim, não deixar ou achar que o cidadão que é culpado da gente estar lá. Eu sempre falo com o pessoal da minha equipe – a gente está lá pra o que encontrar chegar lá porque a pessoa que está precisando de ajuda – independente de que seja um caso que não seja de bombeiro, mas se a pessoa solicitou é porque está precisando de ajuda. (E14)

Cabe salientar que é possível perceber a despersonalização, quando o trabalhador começa a tratar os clientes, os colegas de trabalho e a organização em geral com distanciamento e impessoalidade. Dejours, Abdoucheli e Jayet (2014) explicam que o comportamento de distanciamento afetivo e profissional são estratégias defensivas para enfrentar ameaças reais, contidas principalmente no ambiente de trabalho.

É possível perceber pelo relato dos entrevistados que eles não são insensíveis à dor do outro, apenas fazem uso deste mecanismo para continuar prestando o atendimento, sem que ele seja prejudicado pela influência de emoções decorrentes das situações envolvidas.

Com relação à subcategoria controle das emoções, ficou evidente que os entrevistados buscam controlar as emoções decorrentes dos problemas vivenciados nos atendimentos. Eles ressaltaram lidar bem com as situações adversas, mesmo

exercendo uma grande carga emocional e o equilíbrio é fundamental para o trabalho desempenhado, o que é demonstrado nos seguintes relatos:

Eu acho que eu lido muito bem com esses problemas, causa diferentes impactos, mas dá pra filtrar todos da melhor forma possível. Aí cada um de um jeito, entendeu? Se for impacto positivo, se for impacto negativo, eu imagino que essa situação sub-humana é um impacto muito negativo, que você vê, nossa, você fica triste, fica chateado, querendo ajudar. Mas também tem outro tipo situação que é o agradecimento, o reconhecimento, aí você fica feliz também, então, tem um pouquinho dos dois assim. (E4)

Geralmente eu consigo lidar bem como esse tipo de situação, porque geralmente eu me concentro bem e o que não é importante eu ignoro. É, geralmente, esse tipo de situação eu vou muito bem. Bom, geralmente isso aí me incomoda, principalmente quando a gente pode ajudar, mas não pode resolver totalmente ali pra dar um alívio pra essa pessoa ali na hora, ainda tem que levar pro hospital vendo o sofrimento dela. Isso aí, geralmente, é um tipo de coisa que pega mais (E8)

O quê que o impacta, lógico que nós temos nosso senso, nossa moralidade e tudo mais, só que pra impactar tem que ser alguma coisa que pega em você, que você sente que já aconteceu com você, que acontece, aí que você vai sentir realmente, ou então, é, quando você vê que um problema social tão grande que continua acontecendo e você não pode fazer nada pra resolver aquilo ali, são coisas que por mais que você tenta fazer alguma coisa e tal. (E12)

Nesse contexto, Lancman e Sznelwar (2004) evidenciam que a adequação real às pressões produz um aspecto positivo para o equilíbrio psíquico do trabalhador e evitam a insanidade, e podem ser consideradas como algo que anestesia o indivíduo contra a causa do sofrimento. Por vezes, possibilitam a tolerância deste sofrimento (DEJOURS, 2011) ou o disfarçam, acarretando doenças, podendo aumentar a dificuldade de enfrentar a mudança, sendo necessário o uso de cautela em sua utilização, bem como limitar sua aplicabilidade.

Outra subcategoria que ganhou destaque entre os respondentes se relaciona aos sentimentos na realização do trabalho. Mesmo existindo o controle das emoções, ficou evidente que diversos sentimentos são experimentados no exercício da função. Tais sentimentos oscilam entre felicidade e tristeza, medo e insegurança, satisfação por um bom trabalho realizado, bem como sensação de incapacidade diante de um novo desafio, entre outros sentimentos. Tudo isso pode ser comprovado nos depoimentos a seguir:

Ah emoção de topo tipo, são emoções de adrenalina, são emoções de medo algumas vezes, será se eu vou conseguir ou não, mas também de felicidade, de racionalidade, tudo, é muita, sei lá, muita coisa aí. Essas perguntas pra mim tá muito ampla, tinha que ser de múltipla escolha tá. (E4).

É muito difícil dizer eu gosto de solucionar os problemas, a gente ir pra solucionar os problemas, traz uma satisfação grande que meu serviço foi bem-feito, que eu atendi de forma satisfatória quem precisou. Às vezes o sentimento de raiva com situações que poderiam ser evitadas, às vezes um sentimento de – como que fala gente – incapacidade, às vezes está aquém do meu poder, poder mudar o destino da pessoa. (E9)

São emoções diversas, porque ao mesmo tempo que você tá no alojamento ali contando uma piada, conversando sobre coisas da vida, toca uma ocorrência você desse, aí você se depara com a situação, já pega a folha da ocorrência, e já se depara – ó, está acontecendo um suicídio, um afogamento – ou seja, de um momento ali trivialidade, tranquilidade, momento lúdico até, você passa pra um momento de tensão e de preparação quase que imediata, então, é dessa maneira, sentimentos são muito diversificadas ao longo de um dia. (E12)

Especificamente na profissão dos bombeiros, cuja atividade é extrema, as estratégias de enfrentamento dos funcionários são diretamente proporcionais ao tipo de trabalho executado e têm a função de proteger o trabalhador de ocasiões de pressão ou ameaça. Dessa forma, criar mecanismos de manobra se torna crucial para o enfrentamento, já que ajuda o trabalhador e manter suas atividades laborais, mesmo com os problemas existentes e fornece condições de manter a saúde dentro e fora da organização, gerando melhor qualidade de serviço prestado aos clientes/vítimas (MORENO *et al.*, 2011).

Além dessas subcategorias, outras menos expressivas foram mencionadas pelos bombeiros, tais como: sentimento de medo no exercício das funções e sensação de poder fazer sempre mais pelas vítimas.

5.3.4 Baixa Realização Profissional

A análise dos depoimentos dos bombeiros entrevistados revelou os principais aspectos que caracterizam a baixa realização profissional associados à avaliação do trabalho, ao reconhecimento do trabalho, às expectativas no início da profissão e à remuneração e benefícios recebidos no trabalho.

Com relação à avaliação do trabalho, os depoimentos evidenciaram que os bombeiros autoavaliam o desenvolvimento profissional de forma positiva. Eles consideram atendidas as expectativas com relação à eficiência das funções, além de se sentirem, em sua maioria, realizados profissionalmente, o que pode ser evidenciado nos depoimentos a seguir:

Eu acho que eu tenho prestado um bom serviço, eu acho que eu tenho atendido as expectativas dos meus superiores, eu tenho mostrado eficiência também no atendimento na rua, eu acho satisfatório. (E2)

100%, pra mim foi 100%, pra sociedade, Jesus Cristo não agradou todo mundo, eu não agrado, não tem jeito, mas graças a Deus, quinto ou sexto ano consecutivo, o Corpo de Bombeiro Militar é a instituição pública mais bem-vista para a sociedade. Então, a gente está satisfeito. 96 em 100 gostam do meu serviço, está bom, mais do que o pessoal gostou de Jesus, naquela época apedrejaram o homem, gente. (E6)

Eu, na verdade sou realizado profissionalmente, a função de subtenente na área do praça é a mais alta que tem. Então, já ganhei todas as promoções possíveis, inclusive dia 5 agora já adquiri o direito de aposentadoria, a hora que eu quiser não trabalhar mais já vou pra reserva. (E14)

Para Codo, Soratto e Menezes (2004), o trabalho precisa sempre proporcionar prazer, já que é uma maneira do homem construir a si próprio. Caso o trabalho não traga prazer, algo de errado existe. O sofrimento no ambiente laboral precisa ser evitado, visto que advém de alguma forma de alienação. Ao inspecionar o discurso dos entrevistados, fica evidente que, mesmo havendo a consciência acerca das limitações e sofrimentos colocados pelo seu trabalho, os bombeiros vivenciam sentimentos de realização e o anseio de se dedicar a sociedade.

No que se refere ao reconhecimento do trabalho, verificou-se que os bombeiros são reconhecidos e valorizados pela corporação e sociedade. Para eles o reconhecimento se dá principalmente por parte da sociedade, assim como o sentimento de gratidão os impulsionam a seguir com empenho a profissão. Os relatos a seguir evidenciam esses fatores:

Esse é o melhor de tudo, às vezes a gente não espera reconhecimento nem da instituição, mas sim da sociedade. Quando a gente recebe um agradecimento lá fora tem mais valor até que o que cai na conta no final do mês.(E2)

O melhor possível, ótimo, aqui dentro do Batalhão eu até não preocupo muito não, o que me preocupa é a sociedade, é lá fora, é entregar a vítima no hospital e o parente vir e falar com você – muito obrigado, Deus abençoe – não tem nada que pague isso. O que me interessa é a sociedade, porque eu trabalho pra sociedade, eu não trabalho pelo pessoal aqui, quem paga é a sociedade, o meu salário quem me paga é a sociedade (E6)

Geral. Sim, existe um (pausa), da parte da minha chefia é (pausa), eles reconhecem o meu trabalho muito bem. É (pausa), o comando também eles passam isso pra gente, esse reconhecimento, nossos esforços que são feitos no dia a dia, não tem dia que é igual ao outro, mas a cada dia a gente tenta (pausa) matar esse leão que aparece, mas é bem reconhecido por nós, por nossos colegas. Eu acho que a maior realização que eu tenho é pessoal mesmo, eu me sinto bem. (E9)

Ferreira e Mendes (2009) reforçam os sentimentos experimentados pelos respondentes, quando pontuam que o prazer é vivenciado, na medida em que o trabalho oferece a valorização e reconhecimento, normalmente por meio do término de alguma atividade de valor para o sujeito e necessária à organização, além de oferecer, de acordo com Lourenço, Ferreira e Brito (2009), gratificação e satisfação nas atividades laborais.

No que tange às expectativas do início da profissão, os relatos evidenciaram que, de forma predominante, os bombeiros entrevistados tiveram suas expectativas diferentes da realidade vivenciada na profissão. O trabalho é árduo e se difere dos filmes de ficção. As vivências no cotidiano de trabalho vão além daquelas esperadas por eles e pela sociedade, o “apagar fogo” se remete a uma configuração genérica da realidade, conforme evidenciado nos depoimentos a seguir:

A minha expectativa era de salvar vida igual filme de bombeiro que você vê aí, só que, ao mesmo tempo que tem essas ocorrências, embora em menor número, a maioria que tem é árvore, gato, umas coisas mais tranquilas, entendeu? Incêndio sem vítima, ainda bem. A expectativa que eu achava era que vida de bombeiro era todo dia um incêndio, um prédio pegando fogo e aquele tanto de gente lá dentro. A ideia que dá pra quem tá de fora é que você é um herói, só que você tá fazendo sua profissão que é de risco, você se submete a riscos, eu já arrisquei minha vida, algumas vezes, mas deu tudo certo e tal, e eu acho que assim, a diferença é essa, eu esperava que fosse uma coisa muito assim, (E4)

Ah sim. De fora a gente há impressão que tudo funcionava assim, perfeitamente. A logística da corporação, que a corporação tinha tudo, que não ia faltar nada, mas depois que formou, foi um pouco decepcionante. Às vezes tinha os equipamentos na seção de apoio operacional, mas eles não tinham para a guarnição inteira. Então, às vezes, você tinha que executar a função lá sem equipamento. Então, assim, na hora que a gente chega

dentro da corporação mesmo a gente vê que não é bem o que a gente pensava. Então, a situação foi essa. (E8)

Quando eu iniciei a profissão eu fui fazer o que eu tenho bastante aptidão, mas a expectativa que eu tinha era uma expectativa muito genérica, igual o pessoal, o que o bombeiro faz, ah apaga fogo. Então, assim, eu não sabia o tanto de outras coisas que a gente fazia. Então, eu tinha uma expectativa é um pouco limitada, mas era expectativa comum da visão do bombeiro, o quê que o bombeiro faz, hoje eu vejo que supera o que eu imaginava da instituição, acho que é isso, do serviço, que eu faço aqui, supera (E13)

Os trechos acima transcritos corroboram Moscovici (2003) quando se verifica que tudo referente ao cenário militar é uma nova experiência que necessita ser entendida e integrada. Ser bombeiro não é apenas possuir táticas de salvamento para a população em perigo. Escolher ser um bombeiro militar é algo que necessita de adequação à uma realidade ímpar, que requer mudança de pensamento, ações e práticas

Com relação à subcategoria remuneração e benefícios no trabalho, de forma predominante os bombeiros entrevistados consideram a remuneração satisfatória ao considerar o contexto do país. No entanto, eles acreditam merecer um salário melhor devido à relevância dos serviços prestados à sociedade no geral. Como afirmam os bombeiros a seguir:

Eu queria ganhar mais, mas não tem jeito. Mas o que eu tô ganhando financeiramente que tá dentro do padrão da sociedade, tá bom, podia ser melhor, se eu fosse ver o aspecto financeiro, é claro, queria ganhar 30 mil, 40 mil por mês, mas não tem jeito, infelizmente, a não ser que eu vire político, mas aí vai ser uma roubalheira, meu caráter não vou mudar não. Então, deixa como está, ou você dança conforme a música ou você tá fora, e como eu não quero essa música, deixa eu continuar no bombeiro. Então, pra mim no valor que eu tenho hoje, sustenta minha família,.(E6)

Não é ruim, reclamo e tal, porque a gente não tem aumento faz 8 anos, mas não é ruim, ruim não é não. Mas eu acho que ganha pouco e deveria ter tido aumento, eu falo pro pessoal que muitos reclamam, eu falo que você não é obrigado estar aqui, vai lá pede demissão e vai embora. É, porque, o salário em vista de quem ganha um salário-mínimo, é bom. Eu tenho um plano de saúde. A gente não tem adicional de insalubridade, é, eu coloco minha vida em risco. (E10)

Isso é muito complicado, quando a gente vai falar de benefício, obviamente, todo mundo quer mais benefício, é (pausa), em relação à situação do país e tudo, que é ocorre, eu acredito que é satisfatório até então. Às vezes, não só da minha parte, mais pela condição atual do Brasil é aceitável, porque várias coisas têm que ser melhoradas primeiro, antes de ficar pensando só na gente, (E12)

Na visão de Etzioni (1974), no contexto das instituições militares, a remuneração tem como propósito manter o equilíbrio do sistema de punições e recompensas, bem como garantir certo nível de cooperação voluntária, que é impossível por coerção. Verifica-se que, para abrandar as grandes privações que atingem os policiais e garantir que estes continuem a fazer seu trabalho, no intuito de assegurar a segurança pública e defesa civil, são instauradas recompensas, a exemplo da remuneração pelo cumprimento de sua função. O mesmo aplica-se aos bombeiros militares.

Cardoso (2004) atenta também para o fato de que atualmente os valores econômicos podem influenciar os bombeiros mais jovens, produzindo neles um sentimento de incerteza e insegurança. O autor agrega a hipótese de que pode ocorrer que alguns bombeiros mais jovens tenham chegado à conclusão que a remuneração precisaria englobar os riscos iminentes, entendendo a necessidade da satisfação para o desenvolvimento da atividade, de maneira que o bombeiro não precisasse gastar seu tempo de folga em outras atividades laborais, a fim de melhorar sua situação econômica.

Além dessas subcategorias, consideradas como relevantes pelos bombeiros pesquisados, outras se destacam de menor relevância, como a necessidade de ser reconhecido na profissão, motivação para aprender com o trabalho e vivenciar novas experiências propiciadas pela profissão.

Fazendo uma síntese dos resultados encontrados, via relatos dos pesquisados e por meio das subcategorias que emergiram da análise, observou-se que a organização do trabalho foi caracterizada pelo ritmo intenso. Os pesquisados possuem responsabilidade individual e com as vítimas, têm planejamento do trabalho, a competência é exigida, bem como a comunicação operacional. O processo decisório foi observado de maneira hierárquica. As condições do trabalho estão associadas à estrutura física, trabalho em equipe, segurança no trabalho e instrumentos e equipamentos. Já as relações socioprofissionais foram marcadas por bom relacionamento com chefias, colegas de trabalho, vítimas e familiares.

Quanto à exaustão emocional, os entrevistados relataram que se sentem satisfeitos ao ir trabalhar, sentem-se cansados física e emocionalmente, desempenham esforço físico e mental na realização do trabalho e possuem o desejo de permanecer na profissão. Os mecanismos de defesa à exaustão no trabalho são marcados pelas estratégias individuais e coletivas de regulação, sendo evidenciadas pelas subcategorias: diálogo como estratégia coletiva, pensamentos positivos e apoio psicoterápico como estratégias individuais. Os principais aspectos que caracterizam a sua despersonalização estão associados ao cumprimento das normas pré-estabelecidas aplicadas aos atendimentos realizados, com o controle das emoções e dos sentimentos na realização do trabalho ou atendimentos. Com relação à baixa realização profissional, os pesquisados autoavaliam o desenvolvimento profissional de forma positiva, são reconhecidos e valorizados pela corporação e pela sociedade. No entanto, tiveram suas expectativas diferentes da realidade vivenciada na profissão e acreditam merecer um salário melhor devido à relevância dos serviços prestados à sociedade no geral.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve por objetivo descrever e analisar o trabalho executado por bombeiros militares que atuam da Região Metropolitana de Belo Horizonte - MG e que prestam serviços de emergência, à luz das dimensões da Síndrome de *Burnout* segundo a abordagem de Maslach (1993), e como sustentação teórica, utilizou-se a psicodinâmica do trabalho, na perspectiva dejouriana, no que se refere ao contexto do trabalho e à abordagem psicossocial da síndrome de *Burnout*, desenvolvida pela psicóloga social Christina Maslach e colaboradores. Esse capítulo se propõe a apresentar algumas conclusões a respeito dos dados analisados, a fim de alcançar os objetivos estabelecidos para este estudo, sendo eles: descrever o contexto de trabalho do bombeiro; identificar os elementos caracterizadores das dimensões da Síndrome de *Burnout* (exaustão emocional, despersonalização e baixa realização profissional) na percepção dos pesquisados e identificar os mecanismos de defesa utilizados por estes profissionais para lidar com a exaustão no trabalho.

Para tanto, realizou-se uma pesquisa descritiva, com abordagem qualitativa. O método utilizado foi o estudo de caso, envolvendo 14 bombeiros militares. O instrumento utilizado para coleta de dados foi entrevista do tipo estruturada, com as questões elaboradas com base em documentos da instituição e na teoria sobre *Burnout*, contemplando os aspectos sociodemográficos e ocupacionais dos sujeitos da pesquisa, o contexto do trabalho, os elementos da síndrome de *Burnout* e as estratégias de regulação utilizadas para lidar com a exaustão laboral. As entrevistas foram realizadas no interior do 3º Batalhão de Bombeiros Militares de Belo Horizonte/MG, gravadas e posteriormente transcritas para a análise.

Os dados foram analisados por meio da técnica de análise de conteúdo agrupados de acordo com categorias de análises estabelecidas *a priori*, a saber: contexto de trabalho do bombeiro; dimensões da Síndrome de *Burnout* (exaustão emocional, despersonalização e baixa realização profissional) e mecanismos de regulação utilizados para lidar com a exaustão no trabalho.

Com relação à organização do trabalho, emergiram as seguintes subcategorias: ritmo de trabalho, responsabilidade individual e responsabilidade com as vítimas, planejamento do trabalho, competência para o trabalho, comunicação operacional e processo decisório.

A análise dessas categorias evidenciou que o ritmo de trabalho é intenso nos plantões de 24 horas, no qual ocorrem picos de intensidade. Mesmo em plantões com ocorrências mais simples o ritmo de trabalho é intenso. A responsabilidade individual e a responsabilidade com as vítimas evidenciaram que o foco do trabalho consiste em prestar atendimento e socorro às vítimas em situações diversas e a responsabilidade é individual de cada bombeiro. Nesse contexto, eles ressaltaram que, em diversas situações, o bom atendimento dependerá apenas de uma boa atuação. Portanto, a responsabilidade passa a ser do profissional que está envolvido na ocorrência. O planejamento do trabalho acontece por meio de procedimentos executados de acordo com um padrão de conduta, além de treinamentos para a eficiência de atuação nas ocorrências. Quanto à competência para o trabalho, os bombeiros precisam ter competência técnica. Para isto, recebem preparo físico e técnico, por meio de cursos e treinamentos. A comunicação operacional é deficiente, não sendo apropriada para a realização das atividades. O processo decisório acontece de forma hierárquica inerente à organização militar: quanto maior a graduação, maior o poder de decisão.

Quanto às condições de trabalho, as subcategorias revelaram que a estrutura física é inadequada, tendo em vista que ambientes como refeitório, banheiros, locais para descanso, alojamentos, assim como a higienização de equipamentos e da viatura deixam a desejar. Com relação ao trabalho em equipe, observou-se que os bombeiros trabalham em um ambiente de cooperação e companheirismo, no qual a divisão das tarefas é realizada de forma a não sobrecarregá-los. A segurança no trabalho abrange a segurança dos próprios militares, das vítimas e dos acompanhantes das ocorrências. Os instrumentos e equipamentos são de baixa qualidade, pois as compras acontecem por meio do processo licitatório, e devido à contenção de custos, o Estado compra os materiais de menor valor, sem priorizar a qualidade.

As relações socioprofissionais foram consideradas boas. Mesmo trabalhando em um regime hierárquico, possuem relacionamento com a chefia pautado no respeito e amizade. O relacionamento com os colegas de trabalho acontece de forma amigável. Existe cooperação mútua e alguns laços de amizade são construídos. O relacionamento com as vítimas e familiares, na maioria dos casos, acontece de forma satisfatória, onde as vítimas e familiares demonstram um sentimento de gratidão e respeito pelo trabalho desempenhado.

No que tange aos resultados referentes à dimensão da Síndrome de *Burnout*, da primeira categoria de análise - a exaustão emocional - emergiram as subcategorias associadas ao sentimento de ir trabalhar, cansaço físico e mental, esforço físico e mental na realização do trabalho, permanência na profissão e ocorrências cotidianas.

Observou-se que os bombeiros sentem satisfação ao ir trabalhar. O cansaço físico e mental acontece, pois, os plantões de 24 horas trabalhados são intensos e as ocorrências, além de ocasionar o cansaço físico, os deixam emocionalmente cansados. O esforço físico e mental na realização do trabalho acontece principalmente devido aos treinamentos, cursos de formação e demanda das tarefas. Os esforços mentais relacionam-se ao fator psicológico devido às situações vivenciadas nos atendimentos e socorros prestados às vítimas. Quanto à permanência na profissão, ela decorre devido ao amor pela profissão, satisfação, realização de um sonho, bem como a vocação para profissão. Quanto às ocorrências cotidianas, a profissão os expõe à situações de grande pressão emocional e psicológica: prestam socorro às vítimas que em alguns casos evoluem para o óbito, além de vivenciarem cenas de traumas graves que ficam marcadas na memória durante algum tempo.

No que se refere aos mecanismos de defesa à exaustão no trabalho, observou-se que os bombeiros pesquisados buscam, via diálogo, o apoio nos familiares e amigos, exercitam o pensamento positivo, além de contarem com o apoio psicoterápico, por meio de acompanhamentos psicológicos disponibilizados pelo Corpo de Bombeiros.

Da segunda categoria constituinte da Síndrome de *Burnout*, a despersonalização, emergiram as subcategorias: atendimentos realizados no trabalho, controle das emoções no trabalho e sentimentos na realização do trabalho. Os atendimentos realizados no trabalho são marcados por sentimentos variados. No entanto, tentam ser impessoais no trabalho, seguindo os procedimentos pré-estabelecidos nas normas técnicas e regulamento. O controle das emoções acontece devido às situações adversas, com vivência de intensas cargas emocionais, sendo o controle das emoções fundamental para o trabalho. Com relação aos sentimentos na realização do trabalho, há evidências de que diversos sentimentos são experimentados no exercício das funções. Tais sentimentos oscilam entre felicidade e tristeza, medo e insegurança, satisfação por um bom trabalho realizado, bem como sensação de incapacidade diante de novos desafios.

A baixa realização profissional, constituída pela terceira categoria da Síndrome de *Burnout*, está relacionada à avaliação do trabalho, reconhecimento do trabalho, expectativas no início da profissão, remuneração e benefícios. Os bombeiros autoavaliam o desenvolvimento profissional de forma positiva e são reconhecidos e valorizados pela corporação e pela sociedade. Eles tiveram suas expectativas diferentes da realidade vivenciada na profissão, tendo em vista que o trabalho é árduo e diferente dos filmes de ficção. As vivências no cotidiano de trabalho vão além daquelas esperadas por eles e pela sociedade. Contudo, consideram a remuneração e benefícios satisfatórios.

Em síntese, percebeu-se que o grupo pesquisado opera em um ambiente de cooperação e companheirismo, e se sentem reconhecidos pela sociedade e pela instituição. No entanto, elementos que cooperam com o adoecimento também foram identificados, sendo eles: a sobrecarga física, mental e psicológica no trabalho. Os profissionais pesquisados convivem com situações desgastantes e estressoras inerentes ao trabalho. O bombeiro militar se expõe à situações de risco, além de trabalhar sob ritmo intenso de trabalho, submetidos à pressões psicológicas e emocionais, além de suportarem alta sobrecarga física. Deparam-se com um ambiente físico de trabalho inadequado, com instrumentos e equipamentos de baixa qualidade.

Desse modo, ficou evidente a utilização de mecanismos de defesa desses profissionais, com vista à preservação da saúde física e mental para o bom exercício da profissão. Vale destacar que, para os profissionais pesquisados, o maior motivador do trabalho é o amor pela profissão, o reconhecimento recebido pela sociedade, satisfação e vocação para profissão, bem como a realização de um sonho profissional e pessoal.

Diante desse contexto, fundamentado pelas correntes teóricas acerca da psicodinâmica do trabalho e da Síndrome de *Burnout*, evidenciou-se que os entrevistados além de trabalharem com instrumentos e equipamentos de baixa qualidade, são submetidos a sobrecarga física e emocional, fatores estes que predispõem diretamente a exaustão emocional no trabalho. Segundo Maslach, Schaufeli e Leiter (2001), a exaustão emocional é vista como uma dimensão crucial e o sintoma mais intrínseco da síndrome de *Burnout*. Portanto, os resultados apontam que os Bombeiros Militares pesquisados estão propensos a desenvolverem a Síndrome de *Burnout*.

Este estudo contribuiu, de maneira acadêmica, para a ampliação dos estudos sobre o fenômeno Síndrome de *Burnout*, em uma abordagem qualitativa, na perspectiva dos bombeiros militares. A compreensão de fatores relevantes ao bem-estar, à saúde mental e o contexto destes trabalhadores torna este tema relevante à academia.

Ressalta-se como limitação da pesquisa, a resistência dos Bombeiros Militares em conceder as entrevistas, tendo em vista a dificuldade de esses profissionais relatarem suas vivências no cotidiano de trabalho, devido ao treinamento que recebem para serem mais comedidos em suas declarações. Outra limitação identificada refere-se ao escopo da pesquisa que se restringiu a realização de um estudo de caso em apenas um batalhão, permitindo que os dados colhidos não sejam generalizados, apenas analiticamente, para outros batalhões e companhias.

Sugere-se, para estudos futuros, a realização de pesquisas delimitadas por tipo de atendimentos prestados pelos bombeiros, uma vez que o trabalho desses profissionais é estratificado por segmentos de atendimentos, tanto administrativos

quanto operacionais, sendo a presente pesquisa direcionada apenas aos bombeiros que trabalham na emergência. Outra sugestão é realizar pesquisas com os ocupantes dos cargos de comando superior do corpo de bombeiros, cujas vivências perpassam todo o planejamento estratégico da corporação nas ocasiões críticas atendidas e na supervisão e controle do atendimento operacional.

REFERÊNCIAS

ABRAMSON, L.; SELIGMAN, M.; TEASDALE, J. Learned helplessness in humans: Critique and reformulation. **Journal of Abnormal Psychology**, v. 87, n. 1, p. 49-74, 1978.

ALVES-MAZZOTTI, A. J.; GEWANDSZNAJDER, F. **O método nas ciências naturais e sociais: pesquisa quantitativa e qualitativa**. São Paulo: Thomson, 2004.

ANGELINI, A. L. Associação de Psicologia de São Paulo. In: A. M. Jacó-Vilela. (Org.), **Dicionário histórico de instituições da psicologia no Brasil**. Rio de Janeiro: Imago; 2011.

ANTONIAZZI, A.S.; DELL'AGLIO, D.D.; BANDEIRA, D.R. O conceito de coping: uma revisão teórica. **Estudos de Psicologia**, v. 3, n. 2, p. 273-294, 1998.

ANTLOGA, C.S.; MENDES, A.M.; MAIA, M. Pleasure and Suffering at Work: Case Study with employees at the administrative section of a construction material company in DF. **International Journal of Applied Psychology**, v. 2, n. 5, p.10-118, 2012.

ARAÚJO, A C. **A centralidade do trabalho nos marcos do capitalismo contemporâneo**. 2010. 131 f. Dissertação (Mestrado em serviço social) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2010.

BAPTISTA M. N.; MORAIS, P. R.; CARMO, N. C.; SOUZA, G. O.; CUNHA, A. F. Avaliação de depressão, síndrome de *burnout* e qualidade de vida em bombeiros. **Psicologia Argumento**, v. 23. n.42, p. 47-54, 2005.

BARBOSA, R. M. S. A.; GUIMARÃES, T. A. Síndrome de *Burnout*: relações com o comprometimento afetivo entre gestores de organização estatal. **Revista de Administração Mackenzie**, São Paulo, v. 6, n. 1, p. 157- 179, 2005.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2011.

BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. **A saúde mental de profissionais de saúde mental: uma investigação da personalidade de psicólogos**. Maringá: Eduem, 2001.

BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. **Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador**. 3. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2010.

CARDOSO, L. A. **Influências dos fatores organizacionais no estresse de profissionais bombeiros**. 2004. 115f. Dissertação (Mestrado em Psicologia). Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2004.

CARLOTTO, M. S.; CÂMARA, S. G. Análise fatorial do Maslach *Burnout* Inventory (MBI) em uma amostra de professores de instituições particulares. **Psicologia em estudo**, Maringá, v. 9, n. 3, p. 499-505, set./dez. 2004.

CARNEIRO R. M. **Síndrome de burnout**: um desafio para o trabalho do docente universitário. 2010. 86f. Dissertação (Mestrado multidisciplinar em sociedade, tecnologia e meio ambiente). Anápolis: Centro Universitário de Anápolis, 2010.

CBMMG. Corpo de Bombeiros Militar de Minas Gerais. **Institucional**. 2010. Disponível em: < <http://www.bombeiros.mg.gov.br/institucional.html> >. Acesso em: 17/11/2018.

CERVO, A. L.; SILVA, R. D.; BERVIAN, P. A. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CODO, W. (coord). **Educação: carinho e trabalho- *Burnout***, a síndrome da desistência do educador. 2. ed, Petrópolis, RJ: Vozes, 1999.

CODO, W.; SORATTO, L.; MENEZES, I. V. Saúde mental e trabalho. In: ZANELLI, J. C.; J. E. Borges Andrade, J. E.; BASTOS, A. V. B. (Orgs.). **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

COLLIS, J.; HUSSEY, R. **Pesquisa em administração**: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

COSTA, A. E. B. Auto-eficácia e *Burnout*. **Revista Eletrônica InterAção Psy**, Maringá, v. 1, n. 1, p. 34-68, 2003.

DANTAS, S. C. C. Farmácia e controle das infecções hospitalares. **Pharmacia Brasileira**, v. 1, n. 80, p. 1-20, 2011.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho. São Paulo: Cortez, 1998.

DEJOURS, C. O trabalho como enigma. In: LANCMAN, S.; SZNELWAR, L. I. **Cristophe Dejours**: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2004. Cap. 3, p. 127-139.

DEJOURS, C. Prefácio. In: MENDES, A. M. **Psicodinâmica do trabalho**: teoria, método e pesquisas. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

DEJOURS, C. Psicopatologia do trabalho-psicodinâmica do trabalho. **Laboreal**, Porto, v. 7, n. 1, p. 13-16, 2011.

DEJOURS, C. O corpo entre a psicanálise e a fenomenologia da vida. In: ANTÚNEZ, F.; Martins, E. A.; FERREIRA, V. (Orgs.), **A fenomenologia da vida em Michel Henry**: interlocução entre filosofia e psicologia (pp. 197-226). São Paulo, SP: Escuta, 2014.

DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E. Itinéraire théorique en psychopathologie du travail. **Revue Prévenir**, Marselha, v. 20, p. 21-38, 1990.

DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E.; JAYET, C. **Psicodinâmica do trabalho**: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. 15. reimpr. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

EVERLY, G. S.; GIRDANO, D. A. **The stress mess solution**: the causes and cures of stress on the job. Bowie: Brady, 1980.

EGGERS, C.; GOEBEL, M.A. Princípios de higiene e segurança no trabalho. **Revista Expectativa**, v. 5, n.5, p.1-16, 2007.

ETZIONI, A. **A comparative analysis of complex organizations**: on power, involvement, and their correlates. New York: Collier-Macmillan, 1974.

FOLKMAN, S.; LAZARUS, R. S. An analysis of coping in a middle-aged community sample. **Journal of Health and Social Behavior**, v. 21, n.3, p.219-239, 1980.

FERNANDES, R. S. **Estratégias de coping como fator de prevenção do estresse e burnout em bombeiros da cidade de São Paulo**. 2016. Dissertação (mestrado em Psicologia) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2016.

FLICK, U. **Desenho da pesquisa qualitativa**. Porto Alegre: Artmed, 2009.

FOGARTY, T. J.; SINGH, J.; RHOADS, K. G.; MOORE, K. R. Antecedents and consequences of burnout in accounting: beyond the role stress model. **Behavioral Research in Accounting**, Lakewood Ranch, v. 12, n. 1, p. 31-67, 2000.

FRANCO, M. L. P. B. **Análise de conteúdo**. Brasília: Líber Livro, 2008.

GARROSA-HERNÁNDEZ, E.; PEREIRA, A. M. B.; JIMENÉZ, B. M.; GUTIÉRREZ, J. L. C. Prevenção e intervenção na síndrome de *Burnout*: como prevenir (ou remediar) o processo de *Burnout*. In: BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. (Org.). **Burnout**: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002. p. 227-271.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2009.

GIL-MONTE, P. R. El síndrome de Quemarse por el trabajo (síndrome de *Burnout*) en profesionales de enfermería. **Revista Eletrônica Interação Psy**, Maringá, v. 1, n. 1, p. 19-33, 2003.

GIONGO, C. R.; MONTEIRO, J. K.; SOBROSA, G. M. R. Psicodinâmica do trabalho no Brasil: revisa o sistema tica da literatura. **Temas em Psicologia**, n.4, p. 803-814, 2015.

JACOMINI, L. O papel da comunicação nas organizações. **Revista Núcleo de Pesquisa Interdisciplinar**, São Paulo, SP, ano 5, p. 1-9, 2011.

JACKSON, S. E.; SCHWAB, R. L.; SCHULER, R. S. Toward an understanding of the *burnout* phenomenon. **Journal of Applied Psychology**, v. 71, n. 4, p. 630-640, 1986.

JASIULIONIS, H. **Estudo dos fatores associados às dimensões da síndrome de *burnout* em uma amostra de professores de escolas da rede pública estadual de ensino da cidade de Sumaré, SP**, Brasil. 2009. 80 f. Dissertação (Mestrado em Saúde Coletiva) – Unicamp. Campinas, 2009.

JODAS, D. A.; HADDAD, M. C. L. Síndrome de *Burnout* em trabalhadores de enfermagem de um pronto socorro de hospital universitário. **Acta Paulista de Enfermagem**, v. 22, n. 2, p. 192-197, 2009.

LANCMAN, S.; SZNELWAR, L. (orgs). **Christophe Dejours**: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho, Brasília/Rio de Janeiro: Fiocruz, 2004.

LIMA, M. E. A. A polêmica em torno da centralidade do trabalho na sociedade contemporânea. **Revista Destarte**, Vitória, v. 2, n. 2, p. 161-194, 2003.

LIMA, E. P.; ASSUNÇÃO, A. A.; BARRETO, S. M. Prevalência de depressão em bombeiros. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 31, p. 733-743, 2015.

LOPES, H. L. **Suporte social no trabalho e autoeficácia como preditores da qualidade de vida profissional em bombeiros militares**. 2017. Dissertação (Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Saúde - PPGPS) - Universidade Estadual da Paraíba, Campina Grande, 2017.

LOURENÇO, C. D. S.; FERREIRA, P. A.; BRITO, M. J. O significado do trabalho para uma executiva: a dimensão do prazer. ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 33., 2009, Rio de Janeiro. **Anais ...** Rio de Janeiro: EnANPAD, 2009.

MALAGRIS, L. E. N. O stress no Brasil de hoje. In: LIPP, M. E. N. (org). **O stress no Brasil**: pesquisas avançadas. São Paulo: Papirus, 2004.

MARX, K. **O capital**. São Paulo: Nova Cultural, 1988.

MARX, K. **O capital**: Crítica da economia política: livro I; São Paulo: Nova Cultural, 1996.

MASLACH, C. ***Burnout***: The Cost of Caring. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1982.

MASLACH, C. *Burnout*: A Multidimensional Perspective. In: SCHAUFELI, W. B.; MASLACH, C.; MAREK, T. (Eds.), **Professional *burnout***: recent developments in theory and research. p. 19- 32. New York: Taylor e Francis, 1993.

MASLACH, C.; JACKSON, S. E. The measurement of experienced *burnout*. **Journal of Occupational Behavior**, Sussex, England, v. 2, n. 2, p. 99-113, 1981.

MASLACH, C.; SCHAUFELI, W. B.; LEITER, M. P. Job *Burnout*. **Annual Review of Psychology**, v. 52, n. 1, p. 397-422, 2001.

MELO, L. P.; CARLOTTO, M. S. Prevalência e Preditores de *Burnout* em Bombeiros. **Psicologia: Ciência e Profissão** v. 36 n.3, p. 668-681, jul./set. 2016

MENDES, A. M. (Org). **Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas**. São Paulo: Casa do psicólogo, 2007.

MENDES, A. M; FERREIRA, M. C. Contexto de Trabalho. In: SIQUEIRA, M. M. M. (Org.). **Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e gestão**. Porto Alegre: Artmed, 2008. p. 111-123.

MENDES, A.M.; LINHARES, N. J. R. A prática do enfermeiro com pacientes da UTI: uma abordagem psicodinâmica. **Revista Brasileira de Enfermagem**. v. 49, n. 2, p. 267-280, abr/jun, 1996.

MINAS GERAIS. SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA – SESP. **ANUÁRIO ESTATÍSTICO DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE MINAS GERAIS 2017**. Belo Horizonte: CINDS, 2018.

MORAES, R. D. Estratégias defensivas. In: VIEIRA, F. O.; MENDES, A. M.; MERLO, R. C. **Dicionário crítico de gestão e psicodinâmica do trabalho**. Curitiba: Juruá, 2013. p. 153-157.

MORENO, F. N.; GIL, G. P.; HADDAD, M. D. C. L.; VANNUCHI, M. T. O. Estratégias e intervenções no enfrentamento da síndrome de *burnout*. **Revista de Enfermagem UFRJ**, v.19, n.1, p.140-145, 2011.

MORIN, E. **A religação dos saberes: o desafio do século XXI**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2001.

MORRONE, C. F. **Só para não ficar desempregado – resignificando o sofrimento psíquico no trabalho: estudo com trabalhadores em atividades informais**. Dissertação de Mestrado em Psicologia, Brasília, Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília/UNB, 2001.

MOSCOVICI, S. **Representações sociais: investigação em psicologia social**. Tradução de Pedrinho Guareschi. Petrópolis: Vozes, 2003.

NATIVIDADE, M. R. Vidas em risco: a identidade profissional dos bombeiros militares. **Psicologia & Sociedade**, Santa Catarina, v. 21, n.3, p. 411-420, 2009.

NOVELLI, J. G. N.; FISCHER, R. M.; MAZZON, J. A. Fatores de confiança interpessoal no ambiente de trabalho. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 41, n. 4, p. 442-452, out./dez. 2006.

OLIVEIRA, A. C.; MACHADO, B. C. A.; GAMA, C. S. Conhecimento e adesão às recomendações de biossegurança no Corpo de Bombeiros Militar de Minas Gerais. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, v. 47, n. 1, p. 115-127, 2013.

ORGANISTA, J. H. C. **O debate sobre a centralidade no trabalho**. São Paulo: Expressão Popular, 2006.

RIOLLI, L.; SAVICKI, V. Firefighters' psychological and physical outcomes after exposure to traumatic stress: the moderating roles of hope and personality. **Traumatology**, v.18, n.3, p. 7-15, 2012.

RITTER, R. S.; STUMM, E. M. F.; KIRCHER, R. M. Análise de *Burnout* em profissionais de uma unidade de emergência de um hospital geral. **Revista Eletrônica de Enfermagem**, v. 11, n.2. p.236-48. 2009.

ROIK, A.; PILATTI, L. A. Psicodinâmica do Trabalho: uma perspectiva teórica. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 29. 2009, Salvador. **Anais...** Salvador: ENEP, 2009.

SÁ, C. P.; TELLES, M. M. **Representações sociais**: um estudo de hierarquia na escola de especialistas da aeronáutica. Rio de Janeiro: UNIFA, 2010.

SANTOS, P. G.; PASSOS, J. P. O estresse e a síndrome de *burnout* em enfermeiros bombeiros atuantes em unidades de pronto-atendimento (UPAS). **Revista de Pesquisa: Cuidado é Fundamental Online**, v. 2 (Ed. Supl.), p. 671-675, 2010.

SCHAUFELI, W.; ENZMANN, D. **The *burnout* companion to study and practice: a critical analysis**. London: CRC press, 1998.

SILVA, J. S. G. O estresse e a qualidade de vida no trabalho. In: Encontro Paranaense, Congresso Brasileiro de Psicoterapias Corporais, 16., 11., 2011, Curitiba. **Anais...** Curitiba, Centro Reichiano, 2011.

SILVA, M. C. **A síndrome de *burnout* e o trabalho de professores de uma escola pública mineira do ensino fundamental**. 2013. 109p. Dissertação (Mestrado em Administração) - Programa de Pós-graduação em Administração, Faculdade Novos Horizontes, Belo Horizonte, 2013.

SILVA, G. R. F.; LAVNCHICHA, G. R. F. A Clínica psicodinâmica do trabalho: teoria e método. **Khóra: Revista Transdisciplinar**, v. 2, p. 2-19, 2015.

SILVA, L. C. F.; LIMA, F. B.; CAIXETA, R. P. Síndrome de *burnout* em profissionais do corpo de bombeiros. **Mudanças - Psicologia da Saúde**, v.18, n.1-2, p. 91-100, 2010.

SILVA, M. E. P. *Burnout*: por que sofrem os professores? **Estudos e Pesquisas em Psicologia**. [online]. v. 6, n. 1, p. 89-98, jun. 2006.

SOUSA, I. F.; MENDONÇA, H. *Burnout* em Professores Universitários. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 25, n. 4, p. 499-499, 2009.

SZNELWAR, I. L.; UCHIDA, S.; LANCMAN, S. A subjetividade no trabalho em questão. **Tempo Social: Revista de Sociologia da USP**, v. 23, n.1, p. 11-30, 2011.

TAMAYO, A.; PASCHOAL, T. A relação da motivação para o trabalho com as metas do trabalhador. **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 7, n. 4, p. 33-54, out./dez. 2003.

TAMAYO, M. R. **Relação entre a síndrome de *Burnout* e os valores organizacionais no pessoal de enfermagem de dois hospitais públicos**. 1997. 123f. Dissertação (Mestrado) - Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, 1997.

TEIXEIRA, F. G.; SILVA, M. R. S.; MEDEIROS, G. L. Síndrome de *burnout*: a interface entre o trabalho na área da educação e na enfermagem. Artigo de investigação. **Revista de Enfermagem Referência**. v. 3, n. 2, p. 101-109, 2010.

THIRY-CHERQUES, H. R. Saturação em pesquisa qualitativa: estimativa empírica de dimensionamento. **PMKT**, v. 3, p.20-28, out. 2009.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

VIEIRA, C. E. C.; BARROS, V.A.; LIMA, F. P. A. Uma abordagem da Psicologia do Trabalho, na presença do trabalho. **Psicologia em Revista**, Belo Horizonte, v. 13, n. 1, p. 155-168, jun. 2007

VOLPATO, D. C.; GOMES, F. B.; CASTRO, M. A.; BORGES, S. K.; JUSTO, T.; BENEVIDES-PEREIRA, A. M. *Burnout* em profissionais de Maringá. **Revista Eletrônica Interação Psy**, Maringá, v. 1, n. 1, p. 102-111, 2013.

YIN. R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 6. ed., Porto Alegre: Bookman, 2010.

ZANELLI, J. C.; SILVA, N.; SOARES, D. H. P. **Orientação para aposentadoria nas organizações de trabalho-construção de projetos para o pós-carreira**. Porto Alegre: Artmed, 2010.

APÊNDICES

APÊNDICE A - ROTEIRO DE ENTREVISTA

Prezado (a):

Agradeço antecipadamente pela disponibilidade em conceder a entrevista que fundamentará a pesquisa “Propensão ao *Burnout*, mediante estudo com profissionais atuantes no atendimento emergencial no Estado de Minas Gerais”. Ressalto que as informações fornecidas por V. Sa. serão utilizadas exclusivamente para fins da pesquisa acadêmica e que sua identidade será mantida sob sigilo e anonimato absolutos. Os dados serão tratados em sua totalidade, ou seja, em nenhum momento de forma específica ou individual.

Peço que considere exatamente o que acontece no exercício da sua profissão e não aquilo que considera ideal em termos de acontecimento. Portanto, responda às perguntas pensando em sua vivência ou experiência profissional, não se preocupando em definir as questões como certas ou erradas.

Dados sociodemográficos

Sexo:

Idade:

Escolaridade:

Estado Civil:

Tempo de atuação na profissão:

Área de atuação:

Tempo de atuação na função:

Carga horária de trabalho:

1) CONTEXTO DO TRABALHO

1.1) Organização do trabalho

1. Fale sobre o ritmo de seu trabalho na organização em que atua.
2. Você pode me relatar que responsabilidades são exigidas de você para a realização do seu trabalho?
3. O que tem a me dizer sobre o planejamento de seu trabalho?
4. Que competências a organização em que trabalha tem exigido de você para realizar as suas funções?
5. Avalie os meios de comunicação disponibilizados pela organização para você realizar o seu trabalho.
6. O que você pode me relatar a respeito do processo decisório existente na organização em que atua?

1.2) Condições do trabalho

7. Que elementos do seu ambiente de trabalho são adequados para realizar a sua função? E os não adequados, quais são?
8. Fale a respeito das condições de segurança das pessoas (cidadão atendido, acompanhante e equipe) oferecidas pela organização em que trabalha?
9. Qual é a sua opinião sobre os instrumentos e equipamentos que utiliza em seu trabalho? E quanto à disponibilidade do material de consumo, o que tem a me dizer?

1.3) Relações socioprofissionais

10. Fale-me um pouco sobre os relacionamentos que você mantém com:
 - a) Chefia;
 - b) Colegas e equipe;
 - c) Cidadão atendido e família.

2) SÍNDROME DE *BURNOUT*

2.1 Exaustão emocional

11. Como você sente e pensa quando se prepara para ir trabalhar?
12. Ao final de um dia de trabalho como você se sente?
13. O que você pode me relatar a respeito do esforço que precisa desempenhar para realizar o seu trabalho?
14. O que você me diz a respeito dos recursos que possui para lidar com as situações que porventura possam lhe desgastar no trabalho?
15. Alguma vez você já pensou em desistir da sua profissão? Se “sim” ou “não”, por que razão?
15. Conte uma situação que lhe causou desgaste no trabalho e diga qual estratégia você utilizou para lidar com o ocorrido.

2.2 Despersonalização

17. Que sentimentos você nutre em relação aos cidadãos que atende?
18. O que você poderia me relatar a respeito do impacto que os problemas dos cidadãos que atende exercem sobre você? Como você lida com esses problemas?
19. O que você poderia me descrever sobre as emoções que experimenta no exercício de suas funções?
20. Como você lida com as emoções que derivam do seu trabalho?

2.3 Baixa realização profissional

21. Como você se auto-avalia quanto ao seu desenvolvimento profissional?
22. O que você poderia relatar a respeito do reconhecimento que recebe com a realização do seu trabalho?
23. O que tem a dizer sobre as realizações ou gratificações que o trabalho que executa lhe traz?
24. Que aspectos do seu trabalho te motivam a continuar executando a sua função?
25. Fale um pouco sobre como eram as suas expectativas quando iniciou a sua profissão e como elas se encontram agora

26. Atualmente, como você avalia a remuneração/benefícios que recebe para exercer a sua profissão?

APÊNDICE B - Termo de Consentimento Livre Esclarecido (TCLE)

Eu,, aluna do curso de mestrado da Faculdade Novos Horizontes, estou desenvolvendo uma pesquisa sob a orientação do Prof. Dr. Luiz Carlos Honório, que tem como objetivo descrever e analisar a propensão à Síndrome de *Burnout* em profissionais que atuam no atendimento emergencial em diferentes instituições localizadas no Estado de Minas Gerais.

Assim, convido você a participar desta pesquisa. O procedimento adotado para a coleta de dados será a entrevista semiestruturada. Os depoimentos, com a sua autorização prévia, serão gravados e transcritos e ficarão em poder da pesquisadora. Eles serão destruídos ao término de cinco anos. Informo-lhe, ainda, que os dados obtidos serão mantidos em sigilo, assim como a sua privacidade e a garantia de anonimato. Os resultados da pesquisa serão utilizados apenas para fins científicos.

Comunico-lhe que não terá despesas decorrentes de sua participação na pesquisa. Você tem a liberdade de se recusar a participar ou de retirar o seu consentimento em qualquer momento ou fase do estudo.

Eu, _____, RG _____ fui orientado(a) sobre o estudo e afirmo meu consentimento em participar da atividade proposta pela pesquisadora e autorizo a gravação da entrevista.

_____ de _____ de 20_____.

Ass. do (a) entrevistado(a) _____

Ass. do (a) pesquisador(a) _____

Pesquisadora responsável:

Endereço:

Telefone:

Comitê de Ética em Pesquisa Centro Universitário Unihorizontes

Endereço: Rua Alvarenga Peixoto, 1270

Bairro: Santo Agostinho

Belo Horizonte – Minas Gerais. CEP: 30180-121

Telefone: (31) 3293.7042