

CENTRO UNIVERSITÁRIO UNIHORIZONTES

Programa de Pós-Graduação em Administração
Mestrado

Denise Nunes de Barros

SÍNDROME DE *BURNOUT* E COMPROMETIMENTO COM A ORGANIZAÇÃO: um estudo com bombeiros militares de Minas Gerais participantes do rompimento da barragem da Mina do Córrego do Feijão

Belo Horizonte
2019

Denise Nunes de Barros

SÍNDROME DE *BURNOUT* E COMPROMETIMENTO COM A ORGANIZAÇÃO: um estudo com bombeiros militares de Minas Gerais participantes do rompimento da barragem da Mina do Córrego do Feijão

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

Linha de pesquisa: Relações de Poder e Dinâmica nas Organizações.

Área de concentração: Organização e Estratégia

Belo Horizonte
2019



Instituto Novos Horizontes de Ensino Superior e Pesquisa Ltda.
Centro Universitário Unihorizontes
Mestrado Acadêmico em Administração

ATA DA DEFESA DE DISSERTAÇÃO DE Mestrado Acadêmico em Administração do(a) Senhor(a) **DENISE NUNES DE BARROS**, REGISTRO Nº. 665. No dia 09 de dezembro de 2019, às 15:00 horas, reuniu-se no Centro Universitário Unihorizontes, a Comissão Examinadora de Dissertação, indicada pelo Colegiado do Programa de Mestrado Acadêmico em Administração do Centro Universitário Unihorizontes, para julgar o trabalho final intitulado "**SÍNDROME DE BURNOUT E COMPROMETIMENTO COM A ORGANIZAÇÃO: um estudo com bombeiros militares de Minas Gerais participantes do rompimento da barragem da Mina do Córrego do Feijão**", requisito parcial para a obtenção do **Grau de Mestre em Administração**, linha de pesquisa: **RELAÇÃO DE PODER E DINÂMICA DAS ORGANIZAÇÕES**. Abrindo a sessão, o(a) Senhor(a) Presidente da Comissão, **Prof. Dr. Luiz Carlos Honório** após dar conhecimento aos presentes do teor das Normas Regulamentares da apresentação do Trabalho Final, passou a palavra ao(à) candidato(a) para apresentação de seu trabalho. Seguiu-se a arguição pelos examinadores com a respectiva defesa do(a) candidato(a). Logo após, a Comissão se reuniu sem a presença do(a) candidato(a) e do público, para julgamento e expedição do seguinte resultado final: **APROVADO**. O resultado final foi comunicado publicamente ao(à) candidato(a) pelo(a) Senhor(a) Presidente da Comissão. Nada mais havendo a tratar, o(a) Senhor(a) Presidente encerrou a reunião e lavrou o(a) presente ATA, que foi assinada por todos os membros participantes da Comissão Examinadora.

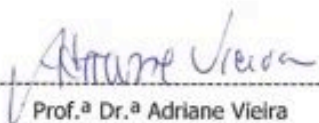
Belo Horizonte, 09 de dezembro de 2019



Prof. Dr. Luiz Carlos Honório
Centro Universitário Unihorizontes



Prof.ª Dr.ª Fernanda Versiani de Resende
Centro Universitário Unihorizontes



Prof.ª Dr.ª Adriane Vieira
Universidade Federal de Minas Gerais

**DECLARAÇÃO DE REVISÃO DE PORTUGUÊS
DISSERTAÇÃO DE MESTRADO**

Declaro ter procedido a revisão da dissertação de mestrado intitulada

SÍNDROME DE *BURNOUT* E COMPROMETIMENTO COM A ORGANIZAÇÃO: um estudo com bombeiros militares de Minas Gerais participantes do rompimento da barragem da Mina do Córrego do Feijão

Orientada pelo Professor Doutor Luiz Carlos Honório

apresentada ao curso de Mestrado Acadêmico em Administração do Centro
Universitário Unihorizontes, de autoria de

Denise Nunes de Barros

contendo 123 páginas.

ITENS DA REVISÃO

- Correção gramatical e ortográfica
- Inteligibilidade do texto
- Adequação do vocabulário

Belo Horizonte, 26 de novembro de 2019

Priscila Lima e Silva

Priscila Lima e Silva
Mestra em Educação e Formação Humana
prilimaufs08@gmail.com

AGRADECIMENTOS

A presente dissertação de mestrado não poderia chegar a bom porto sem o precioso apoio de pessoas especiais.

A **Deus**, por sempre colocar pessoas maravilhosas em meu caminho, as quais me fazem acreditar em um mundo melhor e me encorajam a prosseguir. Obrigada por nunca soltar minhas mãos e me guiar em todos os momentos.

Ao meu **orientador**, Professor Doutor Luiz Carlos Honório, por toda a paciência, empenho e atenção com que sempre me orientou nesta dissertação e em todos os outros trabalhos que realizei durante o Mestrado. As exigências feitas contribuíram imensamente para meu aprendizado e sem a sua ajuda seria difícil completar esta jornada. Gratidão eterna!

Agradeço a todos os professores do Mestrado de Pós-Graduação em Administração do Centro Universitário Unihorizontes, onde realizei esta dissertação, mas especialmente o apoio do professor Doutor Hudson Fernandes Amaral, que nunca deixou com que eu desanimasse de seguir em frente. Manifesto aqui o meu muito obrigada.

Desejo igualmente agradecer aos meus colegas do Mestrado em Administração, cujo apoio e amizade estiveram presentes em todos os momentos, tornando o percurso mais leve. Em especial, agradeço, minha colega Jaqueline Márcia Rodrigues

Agradeço também à minha família e amigos pelo apoio incondicional que me deram, especialmente a minha mãe por acreditar em mim e torcer para que tudo corresse da melhor maneira possível. Agradeço também às minhas filhas, que além de participarem na transcrição das entrevistas, me deram suporte para poder dedicar a minha pesquisa.

Aos bombeiros que participaram da entrevista, tornando assim possível à minha pesquisa sempre com presteza e disponibilidade, registro aqui os meus sinceros agradecimentos.

Por fim, a todos aqueles que contribuíram, direta ou indiretamente, para a realização desta dissertação, o meu sincero agradecimento.

“Há um tempo em que é preciso abandonar as roupas usadas, que já tem a forma do nosso corpo, e esquecer os nossos caminhos, que nos levam sempre aos mesmos lugares. É o tempo da travessia: e, se não ousarmos fazê-la, teremos ficado, para sempre, à margem de nós mesmos.”

Fernando Teixeira de Andrade

RESUMO

Este estudo teve como propósito descrever e analisar se a propensão à Síndrome de *Burnout* pode afetar o comprometimento organizacional de bombeiros do Primeiro Batalhão de Minas Gerais, localizado na cidade de Belo Horizonte, tendo em vista as operações que executaram de busca e salvamento no rompimento da barragem Córrego do Feijão, na cidade de Brumadinho. A pesquisa caracteriza-se como descritiva, com abordagem qualitativa e o método utilizado foi o estudo de caso. Na coleta de dados, o instrumento empregado foi a entrevista estruturada (de onde surgiram as categorias de análise), a qual teve o roteiro inspirado na teoria da psicodinâmica do trabalho, na perspectiva dejouriana; na Síndrome de *Burnout*, pela psicóloga social Christina Maslach e colaboradores e também no comprometimento organizacional, na perspectiva de Meyer e Allen. A pesquisa envolveu 15 Bombeiros que atuaram no evento em Brumadinho e a partir de seus depoimentos, múltiplas subcategorias emergiram. Os resultados apontaram que os bombeiros (trabalharam em equipe) consideraram o ritmo de trabalho muito intenso e desgastante e ressaltaram que sempre estavam em alerta. As decisões vinham do posto de comando, já no local propriamente dito do evento, “zona quente”. As condições de trabalho foram consideradas adequadas quanto aos equipamentos e materiais utilizados, que foram fornecidos pela empresa Vale, em excelente quantidade e qualidade. Além disso, os bombeiros contaram que no princípio das buscas a locomoção foi dificultada por causa da lama e só veio a ser facilitada quando o rejeito se tornou mais seco, possibilitando a utilização de máquinas no ambiente do evento. Destarte, percebeu-se que os bombeiros utilizam estratégias de regulação individuais e coletivos para enfrentar o desgaste no trabalho, sendo os mais apontados na pesquisa a atividade física, o fortalecimento espiritual e o diálogo com pares. Quanto à Síndrome de *Burnout* em relação aos bombeiros entrevistados, na primeira dimensão, a saber a exaustão emocional, observou-se grande comprometimento físico, mental e emocional desses profissionais. Já na segunda dimensão, a despersonalização, tentaram não absorver e dedicaram-se em encontrar os desaparecidos, com o intuito de trazer algum conforto aos familiares e amigos das vítimas. Por outro lado, alguns bombeiros sentiram-se frustrados por não localizarem nenhum corpo. Na terceira dimensão, baixa realização pessoal, ficou compreendido que os entrevistados (parte operacional) se sentiram, em sua maioria, reconhecidos pela família, amigos e população, mas pouco reconhecidos pela corporação. Quanto ao Comportamento Organizacional dos bombeiros, na primeira abordagem, - afetiva - sentem gratidão, prazer em trabalhar na corporação e sentimento de pertencimento a ela. Na segunda abordagem, - instrumental - relatam que haveria desestruturação se abandonassem a corporação, portanto, demonstram necessidade de permanecer nela. Na terceira abordagem, - normativa - ressaltam a realização profissional, permanecendo na instituição porque querem e não por obrigação. Associando *burnout* e comprometimento, observou-se uma relação positiva entre os dois construtos na medida que mesmo pressionados se envolvem com o trabalho e apresentam resultados, mas denota-se também uma relação negativa, ou seja, a pressão no trabalho tende a diminuir o comprometimento devido a questões burocráticas, precariedade dos equipamentos e da parcelização dos salários.

Palavras-chave: Psicodinâmica do trabalho. Síndrome de *Burnout*. Comprometimento Organizacional. Bombeiros.

ABSTRACT

This study aimed to describe and analyze whether the propensity to suffer from Burnout Syndrome can affect the organizational commitment of firefighters from the First Battalion of Minas Gerais, located in the city of Belo Horizonte, because of the operation of search and rescue that they performed after the rupture of the dam “Córrego do Feijão” in the city of Brumadinho. We conduct descriptive, with qualitative approach and we use case study method. In the data collection, the instrument used was the structured interview (from which the categories of analysis arose) which had the script inspired by the theory of work psychodynamics, from the dejourian perspective; in Burnout Syndrome by social psychologist Christina Maslach and colleagues and also inspired by organizational commitment from the perspective of Meyer and Allen. The research involved 15 Firefighters who acted from the event in Brumadinho and from the statements emerged multiple subcategories. The results showed that the firefighters (who had worked as a team) considered the work pace very intense and exhausting and they emphasized that they were always aware. The decisions came from the command center, already in the place of the disaster event, “hot zone”. It was up to the head of each team to disseminate these decisions. The working conditions were considered adequate regarding the equipment and materials used, which were supplied by Vale, in excellent quantity and quality. About the disaster event environment, the firefighters stated that at the beginning the movement was difficult because of the mud. Only after the tailings got drier was the work easier due to the use of machines, but it became tiring and monotonous. In addition, it was noticed that the firefighters use individual and collective regulation strategies to cope with work stress, being the most pointed physical activity, spiritual strengthening, dialogue with peers, concern. Regarding Burnout syndrome, in the first dimension - emotional exhaustion -, we identified a great physical, mental and emotional damage of the worker. In the second dimension - depersonalization - they firefighters tried not to absorb it and their efforts were to find the missing victims to comfort the victims' family and friends. On the other hand, some firefighters were frustrated because they could not locate any bodies. In the third dimension - low personal accomplishment - we understand that the respondents (operational part) felt mostly recognized by family, friends and population but little recognized by the corporation. Concerning C.O., in the first approach - affective - they feel gratitude and pleasure in working in the corporation and they reveal a feeling of belonging to it. In the second approach - instrumental - they report that there would be disruption if they left the corporation, so they need to stay in it. In the third approach, normative, they place professional fulfillment, remaining in the corporations because they want and not because of any obligation. Combining burnout and commitment, there was a positive relationship between the two constructs as even if pressured engage with the work and present results, but also denotes a negative relationship, for example, pressure at work tends to decrease the commitment due to bureaucratic issues, precariousness of equipment and parceling of wages.

Keywords: Psychodynamics of work. Burnout syndrome. Organizational Commitment. Firefighters.

RESUMEN

Este estudio tenía como objetivo describir y analizar si la propensión al Síndrome de *Burnout* puede afectar el compromiso organizativo de los bomberos del Primer Batallón de Minas Gerais, ubicado en la ciudad de Belo Horizonte, en vista de las operaciones que realizaron búsqueda y rescate en la ruptura de la Barrage "Córrego do Feijão", en la ciudad de Brumadinho. La investigación se caracteriza por ser descriptiva, con un enfoque cualitativo y el método utilizado fue el caso de estudio. En la recopilación de datos, el instrumento utilizado fue la entrevista estructurada, que tenía el guión inspirado en la teoría de la psicodinámica del trabajo desde la perspectiva de la dejouriana y en la parte correspondiente al enfoque del Síndrome de *Burnout*, desarrollado por el psicólogo la empresa de seguridad social Christina Maslach y los colaboradores y también inspirados en el compromiso organizativo desde la perspectiva de Meyer y Allen. En la investigación participaron 15 bomberos, que participaron en el evento en Brumadinho y de las declaraciones surgieron múltiples subcategorías. Los resultados indicaron que los bomberos (trabajados en equipo) consideraban el ritmo de trabajo muy intenso y agotador y destacaron que siempre estaban en alerta. Las decisiones provenían del puesto de mando, ya en el lugar mismo del evento, "zona caliente". Fue hasta las cabezas delanteras de cada equipo para transmitir estas decisiones. Las condiciones de trabajo se consideraron adecuadas en términos de los equipos y materiales utilizados, que fueron proporcionados por vale, en excelente cantidad y calidad. En cuanto al entorno del evento, los bomberos dijeron que en principio la locomoción se vio obstaculizada debido al barro y sólo cuando los relaves se sevolvieron el trabajo se facilitó con el uso de máquinas, pero se volvió agotador y monótono. Además, se observó que los bomberos utilizan estrategias de regulación individual y colectiva para hacer frente al desgaste en el trabajo, el más señalado en la investigación, la actividad física, el fortalecimiento espiritual, el diálogo entre pares, la preocupación. En cuanto al síndrome de *Burnout*, en la primera dimensión - agotamiento emocional - hubo un gran deterioro físico, mental y emocional del trabajador. En la segunda dimensión, la despersonalización, trataron de no absorberse y se dedicaron a encontrar a los desaparecidos para dar consuelo a las familias y amigos de las víctimas. Por otro lado, algunos se sintieron frustrados por no localizar ningún cuerpo. En la tercera dimensión - bajo logro personal - se entendió que los entrevistados (parte operativa) se sentían en su mayoría reconocidos por la familia, los amigos y la población y poco reconocidos por la corporación. En cuanto a la C.O., en el primer enfoque - afectivo - sienten gratitud, placer en trabajar en la corporación y sentimiento de pertenencia a ella. En el segundo enfoque, instrumental, informan que habría desestructuración si abandonaban a la corporación, por lo que deben permanecer en ella. En el tercer enfoque, - normativo - pones el logro profesional, permaneciendo porque quieren y no por obligación. Combinando el agotamiento y el deterioro, hubo una relación positiva entre los dos constructos, ya que incluso si se presionaba a comprometerse con el trabajo y presentar resultados, pero también denota una relación negativa, es decir, la presión en el trabajo tiende a disminuir el compromiso debido a problemas burocráticos, precariedad de equipos y parcelación de salarios.

Palabras clave: Psicodinámica del trabajo. Síndrome de *Burnout*. Compromiso Organizacional. Bomberos.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

- 1º BBM-MG – Primeiro Batalhão de Minas Gerais
- 1º COB – Primeiro Comando Operacional dos Bombeiros
- ACS – *Affective Commitment Scale*
- ANM – Agência Nacional de Mineração
- BEMAD – Batalhão de Emergências Ambientais e Resposta a Desastres
- BM – Bombeiro Militar
- BREC – Busca e Resgates em Estruturas Colapsadas
- CBM – Corpo de Bombeiros Militar
- CBMMG – Corpo de Bombeiros Militar de Minas Gerais
- CCS – *Continuance Commitment Scale*
- CID-10 – Classificação Internacional de Doenças
- CFS – Curso de Formação de Sargento
- CHO – Curso de Habilitação de Oficiais
- CO – Comprometimento Organizacional
- CSSEI – Curso de Soterramento Enchentes e Inundações
- EPI – Equipamentos de Proteção Individual
- FEMA – Fundação Estadual do Meio Ambiente
- FHEMIG – Fundação Hospitalar do Estado de Minas Gerais
- LBM – Legislação do Bombeiro Militar
- LILACS – Literatura Latino-Americana em Ciências da Saúde
- MBI – *Maslach Burnout Inventory*
- MEDLINE – *Medical Literature Analysis and Retrieval System Online*
- OCS – *Organizational Commitment Scale*
- PM – Polícia Militar
- PUBMED – *Publisher Medline*
- QCO – Questionário de Comprometimento Organizacional
- RAE – Revista de Administração de Empresas
- SciELO – *Scientific Electronic Library Online*
- TCLE – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
- TÜV – *Technische Überwachung Verein*

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Primeiro Batalhão de Bombeiros - Belo Horizonte	26
Quadro 2 - Categoria predominante de Bombeiros	28
Quadro 3 - Escala hierárquica dos Corpos de Bombeiros Militar.....	29
Quadro 4 - Mecanismos de defesa em face do sofrimento no trabalho.....	35
Quadro 5 - Os três componentes mais comuns do Comprometimento Organizacional, segundo Meyer e Allen	48
Quadro 6 - Resumo da metodologia utilizada na pesquisa	53
Quadro 7 - Perfil dos bombeiros entrevistados	59
Quadro 8 - Categorias e subcategorias da pesquisa.....	61

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	12
1.1	Objetivos de pesquisa	21
1.1.1	Objetivo geral.....	21
1.1.2	Objetivos específicos.....	21
1.2	Justificativa-.....	21
2	AMBIÊNCIA DA PESQUISA.....	24
2.1	Corpo de Bombeiros Militar de Minas Gerais (CBMMG).....	24
2.2	Profissionais Bombeiros.....	27
3	REFERENCIAL TEÓRICO.....	33
3.1	Psicodinâmica do Trabalho: a abordagem de Christophe Dejours.....	33
3.2	Síndrome de <i>Burnout</i> : origem, conceito e considerações gerais. ..	37
3.2.1	Síndrome de <i>Burnout</i> : a abordagem de Christina Maslach.....	40
3.2.2	Fatores que propiciam a Síndrome de <i>Burnout</i>	41
3.3	Comprometimento organizacional: considerações históricas e... gerais.....	44
3.3.1	O modelo das três dimensões de Meyer e Allen: a integração..... das abordagens afetiva, instrumental e normativa.....	46
3.3.2	Antecedentes do comprometimento organizacional	49
4	PERCURSO METODOLÓGICO.....	53
4.1	Tipo, abordagem e método de pesquisa.....	53
4.2	Unidade de análise e sujeitos da pesquisa.....	55
4.3	Coleta dos dados.....	55
4.4	Tratamento dos dados.....	56
5	DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS.	59
5.1	Caracterização do perfil dos pesquisados.....	59
5.2	Descrição e análise de conteúdo: categorias e subcategoria.....	60
5.2.1	Contexto do trabalho.....	62
5.2.1.1	Organização do trabalho.....	62
5.2.1.2	Condições do trabalho.....	69
5.2.1.3	Relações socioprofissionais	73
5.2.2	Estratégias de regulação	75
5.2.3	Síndrome de <i>Burnout</i>	78
5.2.3.1	Exaustão emocional.....	78
5.2.3.2	Despersonalização.....	81
5.2.3.3	Baixa realização profissional.....	82
5.2.4	Comprometimento organizacional.....	87
5.2.4.1	Comprometimento afetivo	87
5.2.4.2	Comprometimento instrumental	90
5.2.4.3	Comprometimento normativo	92
5.2.5	Síndrome de <i>Burnout</i> e comprometimento organizacional.....	94
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	99

REFERÊNCIAS.....	106
APÊNDICE I	116
APÊNDICE II	120

1 INTRODUÇÃO

O trabalho tem um sentido fundamental na formação da identidade do indivíduo, é um operador do desenvolvimento psicológico, tanto no sentido de saúde quanto no de “poder de agir”. Esse poder de agir refere-se à capacidade do indivíduo de afirmar-se em relação ao real da atividade (é o que não se faz, mas o que se tenta fazer sem ser bem-sucedido) e às possibilidades de elaborar, no interior dos coletivos de trabalho nos quais se engajam, os dilemas e as contradições vivenciados no trabalho (CLOT, 2007; DEJOURS, 2011). Segundo Clot (2001):

a atividade não é somente aquilo que se faz. O real da atividade é também o que não se faz, aquilo que não se pode fazer, o que se tenta fazer sem conseguir – os fracassos - aquilo que se desejaria ou poderia fazer, aquilo que não se faz mais, aquilo que se pensa ou sonha poder fazer em outro momento (CLOT, 2001, p. 6).

Assim, o trabalho preenche grande parte do tempo e do convívio social das pessoas e, apesar de ser uma atividade essencial no dia a dia dos indivíduos, nem sempre o trabalho traz como retorno a realização profissional, podendo, ao contrário, provocar problemas que vão desde a insatisfação até a exaustão. A forma como o trabalho de um indivíduo está organizado, desde aspectos associados ao sistema hierárquico e a determinação das tarefas, pode impactar o funcionamento físico e mental levando-o a experimentar vivências de sofrimento e, para minimizar os efeitos desse contexto sobre a sua saúde, fazer uso de mecanismos defensivos (inconscientes) e estratégias de regulação (conscientes), com o intuito de proteger o ego e manter a normalidade ocupacional, respectivamente (DEJOURS, 2011; DOURADO; HONÓRIO, 2019).

Nesse sentido, Clot (2007) diz que é por meio do trabalho que as pessoas têm a oportunidade de realização, de expressão de competências e de integração social. Entretanto, não é o trabalho em si que provoca o desgaste psicológico e físico, mas a maneira como ele é executado. O excesso de trabalho, o ambiente, os colegas, as condições e outros elementos é que contribuem para o aparecimento do estresse crônico no trabalho e que pode desencadear a Síndrome de *Burnout* (SB).

A expressão "*Burnout*" foi originada na língua inglesa e significa "queimar" ou "destruir pelo fogo do lado de fora" (GIANASI; BORGES, 2009, p. 298), referindo-se ao que

deixou de funcionar devido à absoluta falta de energia. Uma pessoa com esse tipo de transtorno psicológico consome-se física e emocionalmente, exibindo um comportamento agressivo e irritadiço. Esse conceito foi desenvolvido pelo psicanalista alemão Herbert J. Freudenberger e pela psicóloga americana Cristina Maslach. Contudo, outras moléstias de transtornos psiquiátricos apresentam sintomas semelhantes aos da Síndrome de *Burnout*, tais como a depressão e o estresse, tornando o diagnóstico não muito preciso (DIEHL, CARLOTTO, 2015).

Dessa forma, Leite (2007) faz uma delimitação conceitual entre estresse e *Burnout* em um estudo feito com professores da educação básica, concluindo que há relação entre estresse e a Síndrome de *Burnout*, sendo este último o resultado de um estresse crônico. Porém, ambos são funcionalmente opostos, uma vez que o estresse é o sofrimento produzido pela tensão em qualquer esfera da vida e a SB é um conjunto de sintomas contra um nível de tensão que se revelou excessivo na esfera ocupacional. Portanto, no estresse, há a luta pelo retorno ao equilíbrio comprometido pelos estressores, isto é, a busca de estratégias de enfrentamento e de defesa voltadas para a retomada do equilíbrio. A Síndrome de *Burnout*, por sua vez, é a renúncia a essa luta, pela desistência simbólica em relação aos elementos fundamentais do trabalho de contato humano: renuncia-se a si mesmo e ao outro.

Além disso, a síndrome também está apoiada em estratégias defensivas, mas nem sempre eficientes, comprometendo a recuperação do bem-estar do indivíduo; constituindo-se tal aspecto um importante diferencial entre esses dois fenômenos. Outra distinção importante, diz respeito ao fato da Síndrome de *Burnout* ser uma abordagem que se aplica, na sua origem, às profissões assistencialistas, ou seja, de um indivíduo cuidando do outro (FREUDENBERGER, 1975; MASLACH; JACKSON, 1981).

Na mesma linha de pensamento, Murofuse, Abranches e Napoleão (2005) corroboram dizendo que, apesar de ser muito similar ao estresse, o *Burnout* não deve ser confundido com ele. Segundo as autoras, a Síndrome é muito mais ameaçadora para a saúde, já que existem muitas maneiras de gerir o estresse. Silva (2010), exemplifica essa diferença mencionando que um trabalhador estressado quando tira férias volta “novo” para o trabalho, mas isso não acontece com um trabalhador que esteja

sofrendo da Síndrome de *Burnout*, pois, quando ele retorna ao trabalho, os problemas voltam a aparecer novamente.

Por outro lado, autores como Maslach, Schaufeli e Leiter (2001), explicam esse quadro a partir de outra denominação, a síndrome da estafa profissional. Dessa forma, o conceito do *Burnout* envolve três elementos que podem ser independentes ou não, são eles a exaustão emocional, o distanciamento das relações pessoais, a chamada despersonalização, e a diminuição do sentimento de realização profissional.

A exaustão emocional caracteriza-se pelo estresse crônico, no ambiente laboral, que acaba levando a uma falta de energia. Perde-se o entusiasmo e o trabalho torna-se extenuante e enfadonho, favorecendo, conseqüentemente, a desmotivação e a insatisfação. Os indivíduos podem relatar: concentração alterada ou mesmo a falta dela, alterações de memória, falta de paciência, irritabilidade, instabilidade emocional, sentimento de solidão, baixa autoestima e desânimo. É como se os indivíduos perdessem paulatinamente a vontade de trabalhar, pois se sentem com pouca ou mesmo sem energia para realizar as tarefas (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER; 2001).

Já a despersonalização, definida pelo afastamento das relações pessoais, é causada por diferentes motivos, tais como: falta de interesse em relação às atividades cotidianas do trabalho, apatia e indiferença ao desempenhar atividades e falta de esforço e comprometimento. O indivíduo nessa condição exibe dissimulação afetiva, passando a ter um comportamento cínico nas relações interpessoais, ficando insensível e afastado, na maioria das vezes. Aos poucos, isso refletirá na maneira de uma pessoa se relacionar no seu local de trabalho, tratando a todos como se fossem objetos e sem demonstração de envolvimento pessoal (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER; 2001).

Finalmente, a diminuição do sentimento de realização profissional, também chamada de baixa realização profissional, ocorre devido ao fato de o indivíduo não se sentir realizado profissionalmente, o que leva a um sentimento de inabilidade, baixa autoestima, falta de motivação e infelicidade no local de trabalho, afetando também a competência, a agilidade e a rapidez. Essas questões tornam o indivíduo insatisfeito

com ele mesmo e também com a maneira com a qual está realizando o seu trabalho, o que ocasiona a falta de estímulo para ir ao trabalho, chegando a evitá-lo e, conseqüentemente, levando ao absenteísmo. Alguns fatores são considerados relacionados à síndrome, dentre eles, a pouca autonomia no desempenho profissional, os relacionamentos com colegas, clientes e chefias, os conflitos entre trabalho e família, o sentimento de desqualificação e a falta de colaboração da equipe. Assim, a atividade laboral passa a ter uma influência negativa na saúde mental do trabalhador, exercendo uma menor importância em sua vida e fazendo com que decresça seu rendimento e sua dedicação às atividades (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001; BALLONE, 2009; SANTOS; PEREIRA; CARLOTTO, 2010).

Diante disso, a Síndrome de *Burnout* ou síndrome da estafa profissional, é caracterizada como uma experiência individual que é específica para o contexto de trabalho, estando, inicialmente, mais próxima de profissões que lidam diretamente com o público, que exijam rápida resolutividade e níveis relevantes de compreensão, afinidade, cuidado e assistência (PEREIRA, 2010). Esses trabalhadores, especificamente, estariam mais afeitos a desenvolver tal patologia, mas não são os únicos. Assim, a incidência do *Burnout* tem sido assinalada em diversas atividades, tais como: assistentes sociais, conselheiros, professores, enfermeiros, fonoaudiólogos, fisioterapeutas, médicos e dentistas, policiais e agentes penitenciários, recepcionistas e gerentes (WEBER; JAEKEL-REINHARD, 2012).

Devido à sua crescente ocorrência, já existem vários estudos sobre *Burnout* na literatura, (SOUZA *et al.*, 2010; MELO, 2014; SANTOS *et al.*, 2016; LIMA, FARAH; BUSTAMANTE-TEIXEIRA, 2018) com as mais diferentes categorias. Deste modo, autoras como Lima, Farah e Bustamante-Teixeira (2018) relatam que os profissionais da área da saúde, especialmente os enfermeiros, são mais propensos à síndrome, porque lidam com pessoas e sofrimentos no seu dia a dia. No estudo, foram analisados profissionais da atenção primária em saúde e a prevalência da síndrome foi identificada em 51% da amostra, realçando-se que o índice foi maior entre os profissionais de enfermagem.

Souza *et al.* (2010), em estudo com mestrandos em administração, notou que as mulheres têm maior inclinação em apresentar mais exaustão física e mental e que as

peessoas na faixa etária de 21 a 25 anos de idade parecem notar os efeitos da exaustão emocional mais do que em outras. Provavelmente, este fato é devido à dificuldade dos jovens em lidar com situações de estresse. Na dimensão da realização pessoal, aqueles que são casados, do gênero masculino e de idade avançada foram mais realizados em suas vidas pessoais e nos estudos. Além disso, Melo (2014) e Santos *et al.* (2016) mostram em suas pesquisas, na avaliação de *Burnout* em profissionais do corpo de bombeiros, que estes lidam com situações de emergência e estão expostos quase sempre a eventos traumáticos, ocasionando o comprometimento do seu bem-estar físico e emocional, o que pode torná-los mais suscetíveis ao desenvolvimento da Síndrome de *Burnout*. É exatamente este grupo que interessa a esta pesquisa, seguindo as evidências apontadas por Santos *et al.* (2016).

Prado (2011) pesquisou o contexto de trabalho de bombeiros militares no Mato Grosso do Sul, evidenciando que, na atividade deste trabalhador, o alto grau de comprometimento físico e mental durante a atividade operacional faz com que ele transfira toda sua energia vital em prol do bem-estar do outro (população). Isso acontece porque, na menor possibilidade de erro, vidas estão em risco, tanto a do bombeiro militar quanto a da vítima. Esse alto grau de comprometimento, se não for bem gerido, pode contribuir para um estresse crônico, podendo até levar ao desenvolvimento do *Burnout*.

Além disso, convém ressaltar que a organização militar tem uma estrutura marcada pela hierarquia e pela disciplina, sendo que a comunicação é formal e nivelada. Diante de algum tipo de problema interno, é essa hierarquia que deve ser seguida para a resolução da questão, levando-se em consideração as normas de comportamento e as orientações propostas, que sempre devem ser respeitadas. O respeito e o cumprimento dessas regras acabam padronizando o comportamento dos sujeitos que ali trabalham, em diversos aspectos de suas vidas, como, por exemplo, no modo com que assistem uma pessoa. Assim, em vista das rigorosas exigências de comportamento por parte da organização, estes sujeitos acabam incorporando tais diretrizes em sua vida pessoal e ampliam seu padrão de comportamento para outros setores além do campo profissional, como família e grupos de amigos (NATIVIDADE; BRASIL, 2006).

Melo (2014), em pesquisa de mestrado desenvolvida na área de psicologia, referencia os bombeiros e relata como essa atividade profissional exige estar em contato com urgências, deixando esses profissionais sobre pressão quanto ao tempo de resposta, o que pode levar a um desgaste físico e mental. Além disso, os bombeiros encaram, muitas vezes, a necessidade de manipulação de defuntos ou partes do corpo e podem, ainda, entrar em contato com substâncias nocivas à sua saúde. Esses somatórios de riscos psicossociais (a imprevisibilidade do atendimento a ser prestado, e a pressão sofrida por ter que tomar atitudes num curto espaço de tempo) e biológicos (exposição a sangue, a saliva contaminada e a produtos tóxicos, a renúncia de horas de sono por escala noturna de trabalho ou ciclos longos de trabalho-descanso), que têm se intensificado ao longo dos anos devido ao crescente número de chamadas para atendimento de emergências, levam ao aumento da carga de horas laborais nos turnos de serviço. Destarte, a variação da natureza das ocorrências, confirmam, ainda mais, os componentes emocionais que predispõem o desgaste psicológico e físico.

Sob o mesmo ponto de vista, Silva (2007) realizou um estudo referente aos fatores que intervêm no planejamento de recursos humanos de um batalhão de bombeiros militares de Minas Gerais. Foram analisados os dados de licenças de saúde, no período de um ano, constatando-se que estão presentes situações de estresse e fadiga, acompanhadas de traumatismos e outros acidentes durante o trabalho, além do uso de álcool (SILVA, 2007).

Similarmente, Cardoso (2004) realizou uma pesquisa sobre estresse profissional com bombeiros militares e detectou que, dos 235 profissionais que participaram da pesquisa, 55,31% apresentaram níveis de estresse. A pesquisa revelou que os “estressados” possuem idade e tempo de trabalho inferior aos “não stressados”. O estudo também apontou que a predominância dos sintomas psicológicos de estresse entre os bombeiros pesquisados foi quatro vezes maior do que as manifestações físicas, embora seja entendido que quando o indivíduo permanece sob as pressões das forças geradas na organização do trabalho, os sintomas psicológicos são seguidos por sintomas físicos.

Diante desse cenário, um evento que ilustra o contexto de riscos a que estão sujeitos os bombeiros militares foi o rompimento da barragem 1 da Mina do Feijão, pertencente

à mineradora Vale do Rio Doce, ocorrida no início da tarde do dia 25 de janeiro de 2019, na região de Brumadinho, Minas Gerais. Esta barragem tinha 86 metros de altura e começou a ser construída em 1976 pela Ferteco Mineração, foi adquirida pela Vale em 2001 e estava inativa, sem receber novos rejeitos, desde 2015 (ALVARENGA; CAVALINI, 2019). A barragem 1 da Mina Córrego do Feijão tinha laudo de estabilidade garantida, emitida pela empresa TÜV SÜD¹ e apresentada à Agência Nacional de Mineração (ANM) e à Fundação Estadual do Meio Ambiente (FEMA) (FIÚZA, 2019). A tecnologia de construção desta barragem era bastante comum nos projetos de mineração iniciados nas últimas décadas, mas considerada por especialistas uma opção menos segura e mais propensa a acidentes. No sistema de alteamento a montante, a barragem vai sendo elevada na forma de degraus conforme aumenta-se o volume dos rejeitos. A lama dispensada é formada, basicamente, por ferro, sílica e água. É o método mais simples e também o mais barato (ALVARENGA; CAVALINI, 2019).

No rompimento ocorrido em Brumadinho, os rejeitos atingiram a área administrativa da companhia, inclusive um refeitório, e parte da comunidade da Vila Ferteco, provocando grande quantidade de lama espalhada no local, perdas materiais e humanas em proporções inimagináveis. Toda esta região atingida pelos rejeitos é considerada a “zona quente”, onde atuaram os bombeiros em Brumadinho. O trabalho realizado pelo Corpo de Bombeiros Militar de Minas Gerais (CBMMG) foi considerado como a maior operação de busca e salvamento da história da Corporação.

Segundo Marchao (2019), estiveram presentes também um grupo de 136 profissionais vindos de Israel e que trouxeram cerca de 16 toneladas de equipamentos para ajudar nas buscas. Já ao desembarcarem no aeroporto Internacional de Belo Horizonte, os militares analisaram mapas e fotografias para entender a topografia da área e, em seguida, partiram para o local da tragédia, em Brumadinho. A equipe israelense era composta por médicos, engenheiros, bombeiros especialistas em busca e resgate e integrantes da unidade de missões submarinas da Marinha israelense. Eles trouxeram

¹ A TÜV SÜD é uma empresa de serviços alemã que opera internacionalmente com sede em Munique. É uma empresa pública de certificação, testes e inspeções na área de engenharia consultiva e gestão ambiental dedicada a adicionar valores tangíveis e econômicos para os seus clientes.

aparelhos que detectam sinais de celulares e que conseguem identificar um corpo humano na lama, por exemplo.

A luta para encontrar os desaparecidos foi incansável e aliada às condições adversas envolvidas no trabalho de resgate das vítimas. Nos primeiros dias, a maior parte do terreno era mole como areia movediça e repleta de armadilhas. Em meio à lama haviam tocos, raízes, espinhos e objetos. Os bombeiros precisaram rastejar, exauridos de cansaço, à procura de sobreviventes, mesmo colocando em risco a própria saúde física e mental. Com o passar dos dias o cenário do ocorrido modificou-se e foi preciso a utilização em maior escala de máquinas e o apoio de cães farejadores. Essa mudança, passando de um terreno liquefeito e de difícil utilização de máquinas, para um terreno seco, permitiu o aprofundamento no rejeito, uma vez que alguns locais atingidos têm cerca de 17 metros da cota de rejeitos e já que não existem mais corpos e segmentos superficiais. Nesse cenário inicial, o contingente de homens trabalhando chegou a 635 (AUGUSTO; 2019).

Este contingente, nas áreas quentes, se dividiu em frentes, e em cada frente estava um chefe, que possuía maior patente e tempo de serviço, comandando a operação. O número de bombeiros em cada frente variava conforme o efetivo presente e conforme a necessidade de cada local. Além disso, cabe ressaltar que todos os chefes de frente de equipe estavam subordinados ao comando central, que foi montado no local para dar aporte a operação e é composto por oficiais no comando, especificidades que foram cumpridas ainda que a burocracia e hierarquia não estivessem tão presentes na operação em Brumadinho como no dia a dia. Na dinâmica de trabalho havia uma escala bem planejada de revezamento com os batalhões, que funcionava da seguinte maneira: as equipes especializadas permaneceram em campo sete dias, enquanto as outras equipes faziam um rodízio de três a quatro dias e, depois, um descanso. Após tal organização, os militares voltavam aos seus batalhões de origem, vindo outra equipe, conforme relatado pelo porta-voz do Corpo de Bombeiros de Minas Gerais, tenente Pedro Aihara (FERREIRA; ANDRADE, 2019).

Deve ser ainda ressaltado que durante as operações realizadas, os bombeiros estavam com o recebimento de seus salários em atraso (AMARAL, 2019), denotando

que tais profissionais pareciam imbuídos de fazer valer a vocação de salvar vidas em primeira instância. Portanto, é razoável admitir que as características particulares desse contexto ocupacional possa se relacionar com o comprometimento estabelecido com a organização, conforme evidenciado por diversos estudos (LEITER; MASLACH, 1988; KALLIATH; O'DRISCOLL; GILLESPIE, 1998; BROWN; ROLOFF, 2011; GARLAND *et al.*, 2014; HAN *et al.*, 2014; VOCI; VENEZIANI; METTA, 2016; ZHOU *et al.*, 2018).

Reconhecer o Comprometimento Organizacional dos empregados tornou-se um dado de grande pertinência para o sistema de gestão estratégica de pessoas, devido às grandes mudanças impostas no mundo laboral. Esse recurso é muito importante para que as organizações possam responder às exigências de um mercado cada dia mais competitivo, já que Machado (2013) define o comprometimento como um estado de espírito positivo e relacionado com a atividade laboral, caracterizando-se por dedicação, vigor, absorção e identificação com a organização.

Da mesma maneira, Meyer e Allen (1991), importantes estudiosos deste tema, definem o comprometimento como um construto formado por três dimensões: afetiva, normativa e instrumental. Na dimensão afetiva, há vínculo devotado com a organização e os trabalhadores permanecem porque querem e não porque são obrigados. Na dimensão normativa, o trabalhador se sente obrigado a permanecer no emprego, revelando um sentimento de dever para com a organização. Na dimensão instrumental, o trabalhador permanece na organização porque tem necessidade desse emprego e da remuneração. Esses autores argumentam que tais dimensões podem acontecer simultaneamente e acrescentam que variações de intensidade de comprometimento podem ocorrer dependendo do contexto no qual o trabalhador estiver inserido. Por essa razão, acredita-se que o contexto de pressão vivenciado pelo bombeiro no evento aqui relatado possa se encaixar nas argumentações teórico-empíricas desses autores, justificando a colocação da seguinte pergunta de pesquisa: **Os elementos característicos da Síndrome de *Burnout*, percebidos pelos bombeiros militares, interferem no comprometimento com a organização em que atuam?**

1.1 Objetivos de pesquisa

Para responder à pergunta norteadora desta pesquisa, foram propostos os objetivos descritos a seguir.

1.1.1 Objetivo geral

O objetivo geral desta pesquisa é descrever e analisar se os elementos da Síndrome de *Burnout* podem afetar o Comprometimento Organizacional de bombeiros do Primeiro Batalhão de Minas Gerais (1º BBM-MG), localizado na cidade de Belo Horizonte, tendo em vista as operações que executaram de busca e salvamento no rompimento da barragem da Mina do Córrego do Feijão, localizado em Brumadinho.

1.1.2 Objetivos específicos

Dentre os objetivos específicos, estão:

- a) compreender o contexto de trabalho dos bombeiros a serem pesquisados;
- b) identificar possíveis manifestações da Síndrome de *Burnout* no trabalho dos bombeiros;
- c) identificar as estratégias de regulação adotadas pelos bombeiros para lidar com a possibilidade de exaustão no trabalho;
- d) analisar em profundidade a relação entre a Síndrome de *Burnout* e o Comprometimento Organizacional;
- e) verificar como os bombeiros se comprometem com a organização diante das vivências experimentadas no evento ocorrido.

1.2 Justificativa

Justifica-se este estudo em três vertentes: acadêmica, organizacional e social.

Na vertente acadêmica, a relevância desta pesquisa destaca-se, pois, após pesquisar nos últimos dez anos (2008 a 2018) nas bases de dados *Medical Literature Analysis and Retrieval System Online (MEDLINE)*, *Publisher Medline (PubMed)*, *Scientific Electronic Library Online (SciELO)* e Literatura Latino-Americana em Ciências da Saúde (LILACS), 16 estudos relacionados à Síndrome de *Burnout* em Bombeiros Militares foram identificados na realidade brasileira. Não foram encontrados no contexto nacional os dois temas em conjunto, Síndrome de *Burnout* e Comprometimento Organizacional, como proposto por esta pesquisa. Além disso, os estudos que tratam da relação entre a Síndrome de *Burnout* e o Comprometimento Organizacional, via de regra, são usualmente realizados em uma abordagem quantitativa (LEITER; MASLACH, 1988; KALLIATH; O'DRISCOLL; GILLESPIE, 1998; BROWN; ROLOFF, 2011; GARLAND *et al.*, 2014; HAN *et al.*, 2014; VOICI; VENEZIANI; METTA, 2016; ZHOU *et al.*, 2018). De outra forma, por meio desta pesquisa, pretende-se aprofundar a compreensão do relacionamento entre a Síndrome de *Burnout* e o comprometimento com a instituição a ser pesquisada. Acredita-se que adotar uma perspectiva qualitativa de estudo deva introduzir uma nova agenda de pesquisas, uma vez observada a predominância de estudos quantitativos a respeito da relação entre a Síndrome de *Burnout* e o Comprometimento Organizacional.

Na vertente organizacional, o estudo pode fornecer elementos para que a corporação de bombeiros possa avaliar como se encontra a saúde mental dos seus bombeiros, com o intuito de tomar decisões para minimizar os efeitos indesejáveis da exaustão no trabalho e melhorar o seu comprometimento com a organização. Já na vertente social, pretende-se auxiliar outras instituições, para que possam consultar este trabalho, a fim de beneficiar o dia a dia dos trabalhadores.

Sendo assim, o projeto de pesquisa está dividido em seis capítulos, incluindo esta introdução, que contextualiza o tema, os objetivos e a justificativa da pesquisa. O segundo capítulo está destinado à ambiência da pesquisa. Já no terceiro capítulo, descreve-se o referencial teórico, apontando a psicodinâmica do trabalho, conceitos e principais abordagens sobre a Síndrome de *Burnout* desenvolvidos por Maslach, Schaufeli e Leiter (2001), destacando-se também os fatores que propiciam a

síndrome. Ainda no capítulo três, será abordado o Comprometimento Organizacional na perspectiva de Meyer e Allen (1991). No quarto capítulo, apresenta-se a metodologia, definindo todo o caminho metodológico, como: o tipo de pesquisa, os sujeitos pesquisados e os procedimentos de coleta, o tratamento e a análise dos dados. No quinto capítulo, apresenta-se a descrição e a análise dos resultados. Para terminar, o sexto capítulo é composto pelas considerações finais, seguido das referências que ancoraram a pesquisa e dos apêndices, contendo o instrumento de coleta de dados e o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

2 AMBIÊNCIA DA PESQUISA

Neste capítulo, descrevem-se aspectos não somente do Corpo de Bombeiros Militar de Minas Gerais (CBMMG) da cidade de Belo Horizonte, mas também acerca dos profissionais bombeiros. Esses dois pontos serviram como referência para o trabalho desenvolvido com os bombeiros na unidade de pesquisa 1º BBM-MG. Para um melhor entendimento, segue-se um breve histórico dos dois pontos ressaltados, em que foram esclarecidas as especificidades do ambiente no qual foi realizada a pesquisa, além dos serviços prestados pelo setor.

2.1 Corpo de Bombeiros Militar de Minas Gerais (CBMMG)

Os dados levantados a respeito da instituição pesquisada foram retirados do site do próprio Corpo de Bombeiros Militar de Minas Gerais (<http://belohorizonte.mg.gov.br/local/outros-servicos/seguranca/corpo-de-bombeiros>)

Em 1911, o serviço de combate a incêndios de Minas Gerais foi oficialmente criado. Primeiramente, houve uma pequena disputa entre a extinta Guarda Civil, segmento uniformizado da Polícia Civil, e a Força Pública do Estado, atual Polícia Militar (PM), pelo controle da nova Corporação. Imperou a versão militarizada, sendo efetivada uma Companhia de Bombeiros anexa ao 1º Batalhão da Força Pública, em 1913. No período ditatorial de Getúlio Vargas, o Corpo de Bombeiros foi desligado da PM; voltando a ser reintegrado em 1966.

Em 1999, o CBMMG conseguiu autonomia da Polícia Militar, passando a dispor de estrutura administrativa e financeira próprias. Ocorreu também, na mesma época, a mudança do nome de Corpo de Bombeiros da Polícia Militar para Corpo de Bombeiros Militar de Minas Gerais. Além disso, o fardamento da Corporação foi inteiramente reformulado, com vistas a diferenciá-lo da Polícia Militar.

A data de emancipação do Corpo de Bombeiros Militar de Minas Gerais e suas missões aconteceu em 02/06/1999, segundo Emenda Constitucional nº 39, que tratava da Coordenação e execução de ações de defesa civil: prevenção e combate a

incêndio; perícia de incêndio: busca e salvamento e estabelecimento de normas relativas à segurança de pessoas e de seus bens contra incêndio ou qualquer tipo de catástrofe.

Nesse ínterim, muitas alterações foram feitas nas denominações referentes aos bombeiros durante os anos, dentre elas: Companhia de Bombeiros - 1913, Companhia dos Sapadores Bombeiros - 1926, Corpo de Bombeiros da Força Pública - 1931, Corpo de Bombeiros do Estado - 1934, Corpo de Bombeiros da Polícia Militar - 1966, Corpo de Bombeiros Militar de Minas Gerais - 1999.

A Corporação tem como principal missão executar atividades de defesa civil, prevenção e combate a incêndios, buscas, salvamentos e socorros públicos no âmbito do estado de Minas Gerais.

O CBMMG é organizado com base na hierarquia e disciplina, sob a autoridade superior do governo do estado. A estrutura Organizacional é departamental e dividida em: Unidade de Direção Geral, Unidade de Direção Intermediária e Unidade de Execução e Apoio. A sigla do Corpo de Bombeiros Militar é CBM, sendo o número de efetivos de, aproximadamente, 6.000 militares. O Comando-Geral do CBMMG é do Coronel Bombeiro Militar Edgar Estevo da Silva e o Estado-Maior do CBMMG do Coronel Bombeiro Militar Erlon Dias do Nascimento Botelho.

Ademais, o CBMMG adota modelo Militar de administração centralizado em seu Comando-Geral a quem subordinam-se, em ordem hierárquica, os Batalhões, Companhias, Pelotões e Grupos Bombeiro Militar. O Batalhão é a unidade militar constituída por Companhias, sendo estas formadas por Pelotões e estes últimos por Grupos Bombeiro Militar. O 1º BBM-MG é composto pelo Comando Operacional dos Bombeiros (1º COB). Sua sede localiza-se na rua Piauí, nº 1815, bairro Funcionários, na cidade de Belo Horizonte, em Minas Gerais. O Comandante do 1º BBM é o Tenente-Coronel BM Alessandro Fábio Daldegan.

As companhias e pelotões que estão subordinados ao 1º BBM-MG são a 1ª Companhia Bombeiro Militar - Belo Horizonte, a 2ª Companhia Bombeiro Militar - Belo Horizonte e a 3ª Companhia Bombeiro Militar - Ouro Preto. Esta pesquisa realizou o

estudo na 1ª Companhia Bombeiro Militar - Belo Horizonte e se restringiu aos bombeiros que participaram no resgate das vítimas do ocorrido em Brumadinho. O Quadro 1 apresenta as Companhias e pelotões subordinados ao Primeiro Batalhão de Bombeiros de Minas Gerais, além da localização das sedes e área de atuação.

Quadro 1 - Primeiro Batalhão de Bombeiros - Belo Horizonte

COMPANHIAS	PELOTÕES	SEDE	ÁREA DE ATUAÇÃO
1ª Companhia BM ²	1º Pelotão BM 2º Pelotão BM 3º Pelotão BM 4º Pelotão BM	Rua Piauí, 1815, Bairro Funcionários, BH, MG	Belo Horizonte, Nova Lima, Raposos e Rio Acima.
	1º Pelotão BM Centro	Av. Contorno, 11.560, Centro, BH, MG	
	2º Pelotão BM Saudade	Rua Caravelas, 811, Bairro Saudade, BH, MG	
	3º Pelotão BM Santa Lúcia	Rua Artur Bernardes, 1.461 - Bairro Barragem Santa Lucia, BH, MG	
	4º Pelotão BM Especial Padre Eustáquio	Rua Saúde, 405 - Bairro Padre Eustáquio, BH, MG	
3ª Companhia BM	1º Pelotão BM - Ouro Preto	Rua Conselheiro Quintiliano, 193 - Bairro Lajes - Ouro Preto, MG	Diogo de Vasconcelos, Itabirito e Ouro Preto.
	2º Pelotão BM - Ponte Nova	Avenida Engenheiro Afonso Vasconcelos, 1500, Bairro CDI - Ponte Nova, MG	Acaiaca, Amparo do Serra, Barra Longa, Guaraciaba, Jequeri, Oratórios, Piedade de Ponte Nova, Ponte Nova, Rio Casca, Rio Doce, Santa Cruz do Escalvado, Santo Antônio do Gramma, São Pedro dos Ferros, Urucânia.

Fonte: Elaborado pela autora.

² A segunda Companhia dos bombeiros Militares de Minas Gerais foi incorporada a Primeira Companhia.

Por fim, salienta-se que os profissionais que participaram desta dissertação fazem parte da 1ª Companhia BM, apresentada no Quadro 1.

2.2 Profissionais Bombeiros

É bastante antiga a origem da palavra bombeiro, assim como da organização do corpo de bombeiros. Segundo Melo (2014), a palavra provém do latim, denotando bomba (bombus), visto que, no passado, os incêndios eram contidos através de bombas de água. O autor considera muito plausível a afirmativa de que a origem do corpo de bombeiros, de uma maneira geral, está associada à existência de grandes incêndios em algum período da história e à necessidade do homem em preservar o seu patrimônio e sua vida.

Nesse contexto, ressalta-se que os atendimentos feitos pelos bombeiros podem ocasionar riscos à integridade física ou à vida de pessoas e de bens e, da mesma forma, podem trazer riscos àquele profissional. Segundo Molinet (2011, p. 2):

o profissional bombeiro militar, assim como os demais profissionais que lidam com situações de emergência necessitam estar sempre preparados e prontos para enfrentar qualquer tipo de ocorrência. O bombeiro militar no exercício de sua função profissional coloca sua vida em risco para salvar vidas de terceiros, ou para defender bens públicos e privados, visando sempre o bem comum da sociedade. O risco é inerente a sua atividade profissional (MOLINET, 2011, p. 2).

Conforme Trivelato (1998), o conceito de risco deriva da palavra inglesa *hazard*, traduzida como “perigo” ou “situação de risco”, e pode ser relacionado como condição ou conjunto de circunstâncias com o potencial de causar efeito adverso. Entre os efeitos, o autor ressalta: morte, lesões, doenças ou danos à saúde, à propriedade ou ao meio ambiente.

Assim, em cada país, os corpos de bombeiros possuem história e evolução própria e, por questões "culturais", podem estar presentes sob a forma de diferentes modelos, sendo ordenados em militares e civis. Na classificação militar, estão enquadradas, indistintamente, todas as categorias de militares: Forças Auxiliares (Polícia Militar e Corpos de Bombeiros Militar) e Forças Armadas (Marinha, Exército e Aeronáutica).

Na classificação civil, por sua vez, encontra-se uma maior categorização, em que são apresentados os profissionais, voluntários, mistos e policiais (COSTA, 2002).

No Brasil os Corpos de Bombeiros Voluntários dão assistência, principalmente, em alguns municípios da Região Sul e do estado de São Paulo. Comumente, eles são entidades de cunho civil, sem fins lucrativos, formados por vários segmentos da comunidade. A forma de organização, estrutura, atuação, comando e treinamento varia de acordo com o estatuto de cada entidade. Os bombeiros voluntários procuram complementar a atuação dos bombeiros militares ou até mesmo suprir a sua ausência no município (COSTA, 2002).

O quadro que se segue descreve as categorias de bombeiros existentes no Brasil e em outros países. No Brasil, observa-se a predominância de uma configuração única e singular, a militar, já nos demais países, mesmo que eles sejam autônomos e independentes, a categoria predominante é a do voluntário.

Quadro 2: Categoria predominante de Bombeiros.

PAÍSES	CATEGORIA DE BOMBEIROS				CATEGORIA PREDOMINA
Brasil	Militar	Voluntário	Profissional privado		Militar
Chile	Voluntário				Voluntário
Argentina	Militar	Policial	Voluntário		Voluntário
França	Militar	Voluntário	Profissional Público		Voluntário
Portugal	Profissional Privado	Voluntário	Misto	Profissional Público	Voluntário
Itália	Profissional		Voluntário		Voluntário
Alemanha	Voluntário		Profissional Público		Voluntário
Japão	Profissional Público				Profissional
Estados Unidos	Voluntário	Misto	Profissional Público		Voluntário

Fonte: Costa (2002, p 22).

Nesse sentido, Costa (2002) relata que, no Brasil, os corpos de bombeiros são estaduais e atuam segundo as políticas locais, não existindo um órgão superior que integre procedimentos, linguagem e doutrina operacional das atividades de bombeiros. A exceção é feita, em virtude da Política Nacional de Defesa Civil definida pela Secretaria Nacional de Defesa Civil do Ministério da Integração Nacional, à coordenação das atividades de defesa civil. No campo organizacional, deve-se destacar que os corpos de bombeiros, em decorrência da condição de militares, estão

sujeitos a algumas normas do Exército Brasileiro, em que a disciplina e o respeito à hierarquia são rigorosos e devem ser mantidos em todas as circunstâncias da vida entre os bombeiros-militares da ativa, da reserva e reformados, segundo a Legislação do Bombeiro Militar (LBM) e segundo a lei 880, de 25 de julho de 1985 (BRASIL, 1985).

Na escala hierárquica dos bombeiros, descrita no Quadro 3, existem duas classes: a de oficiais e a dos praças. Relativo à classe de oficiais, a carreira é iniciada pelo posto de aspirante e pode ascender ao grau hierárquico máximo de coronel. Para a classe dos praças, a carreira é iniciada a partir do posto de soldado de primeira classe e pode ascender até subtenente. Caso o militar queira promoção superior à de subtenente, deverá fazer o concurso para oficial administrativo e ascender até o grau de capitão. Desta forma, terá migrado da classe de praças para a classe de oficiais. Enquanto o oficial é preparado durante a carreira para as atividades de comando, os subtenentes e sargentos auxiliam ou complementam as atividades dos oficiais, enquanto os cabos e soldados são forças essenciais de execução (BRASIL, 1995).

Quadro 3 - Escala hierárquica dos
Corpos de Bombeiros Militar

		Postos
Oficiais	Superiores	Coronel BM
		Tenente-coronel BM
		Major BM
	Intermediário	Capitão BM
	Subalternos	Primeiro Tenente BM
		Segundo tenente BM
Aspirante-a-Oficial BM		
Praças	Graduações	
	Subtenente BM	
	1º Sargento BM	
	2º Sargento BM	
	3º Sargento BM	
	Cabo BM	
	Soldado BM	

Fonte: Costa, 2002, p. 45

Pacievitch (2006) relata que o recrutamento no Corpo de Bombeiros quando associado à Polícia Militar, é feito por meio de concurso público tanto para oficiais como para cargos inferiores na hierarquia militar. Algumas exigências são feitas para

exercer a profissão de bombeiro e isso varia de acordo com o estado da federação. Dentre elas, citam-se: ter o ensino médio completo, ter no mínimo 18 anos, ser brasileiro, ter certificado de reservista para os homens, altura a partir de 1,65m para os homens e 1,60m para as mulheres, de preferência solteiros e que não tenha antecedentes criminais, além de ser ideal que saiba nadar e dirigir (PACIEVITCH, 2006).

Destarte, o profissional bombeiro deve ter, além de um bom condicionamento físico, também um equilíbrio emocional para resolver todo tipo de situação, e desejo de servir à população, salvando vidas. Outras características importantes são: raciocínio rápido, resistência física, disciplina, coragem, liderança, boa saúde, somadas à mestria de trabalhar em equipe, de trabalhar sob pressão, de não se abalar quando se deparar com pessoas acidentadas e ensanguentadas, de decidir e de executar ordens e estar em estado de alerta (PACIEVITCH, 2006).

Diante disso, Monteiro (2019) relata que o médico psiquiatra Maurício Leão Rezende, vice-presidente da Fundação Hospitalar do Estado de Minas Gerais (FHEMIG), faz um alerta para a saúde mental, pois fatos traumáticos que incidem sobre a genética dependem da constituição e da capacidade de resiliência diante de um ambiente hostil. Segundo o médico psiquiatra Maurício Leão Rezende, citado por Monteiro (2019), o treinamento e a habilitação são feitos para adaptarem os bombeiros a cenários usualmente de tragédias, mas não se pode desconsiderar que eles são seres humanos cujos sentimentos, crenças e valores não deixam de ser influenciáveis pelas experiências que vivenciam.

Sob ponto de vista semelhante, Gonzáles (2006) equipara os profissionais enfermeiros e os bombeiros quanto ao quesito estado de alerta. Este estado é caracterizado por níveis de atenção e concentração elevados e isto assegura a qualidade de atendimento dispensado às pessoas, bem como os bons resultados em sua atuação. Contudo, se este estado de alerta se prolongar, pode trazer transtornos de sono, desgaste físico e mental, cansaço ao terminar o trabalho, medo de adoecer devido ao excesso desse estado de alerta, irritabilidade, brigas em família por motivos frívolos, conflitos internos e externos, dentre outros aspectos.

Além disso, Prado (2011) cita que a formação do bombeiro envolve o conhecimento da mecânica e também a manutenção de cada item relacionado à viatura. Os bombeiros podem apresentar no seu quartel três tipos de especialidades em enfrentamento de situações de urgência e emergência, que são: atendimento terrestre, mergulho, e em altura, sendo que, no atendimento terrestre, suas subespecialidades avançam para resgate, atendimento pré-hospitalar e combate a incêndio. A partir daí, depreende-se que são trabalhadores com muitas atividades a desempenhar e com elevado nível de exigência na execução.

Ademais, algumas atividades desempenhadas pelo bombeiros são: cooperar com a defesa civil, em casos em que o exército for mobilizado, executar salvamentos e buscas em todo tipo de ambiente, fazer perícias de incêndios, socorrer pessoas em risco de morte em inundações, catástrofes e desabamentos, educar a população, por meio de palestras em escolas, por exemplo, para adverti-la sobre a prevenção de incêndios, verificar o cumprimento das leis que dizem respeito à prevenção contra incêndios em estabelecimentos comerciais e residenciais, orientar as pessoas sobre os riscos oferecidos por piscinas, balões, insetos, fogos de artifício, e outros (PACIEVITCH, 2006).

Pacievitch (2006) descreve o bombeiro como o profissional que integra a força de segurança pública do estado, sendo ele responsável pelo resguardo do patrimônio ameaçado de destruição, pelo combate a incêndios, por resgatar vítimas de afogamentos, incêndios e acidentes, investigação sobre a origem dos incêndios (perícias) e conscientização da população em relação às medidas de segurança adotadas na prevenção de incêndios. Além disso, o bombeiro pode atuar como soldado, cabo, sargento e oficial sendo que:

(...) lida constantemente com uma forte carga afetiva em seu trabalho. Nas situações que envolvem vítimas, os bombeiros podem, muitas vezes, estar face a face com a morte, ou com cenas muito fortes. É importante ressaltar que, após a ocorrência, eles voltam ao quartel e ao trabalho, sem nenhum suporte que os ajude a enfrentar tais situações, que, por mais cotidianas que sejam para eles, nunca deixam de ser traumáticas. Precisam agir como se nada tivesse acontecido e estarem prontos para novo chamado (MONTEIRO *et al.*, 2007, p. 561).

Sendo assim, os profissionais bombeiros enfrentam diversas dificuldades em função das condições de trabalho, dentre elas, pode-se ressaltar a sobrecarga promovida por longas jornadas de trabalho e equipes reduzidas. Essas são apontadas por Assunção (2003) como consequência do processo de reestruturação capitalista, o qual é responsável pelas atuais condições de trabalho disponibilizadas para os trabalhadores. A autora considera que os fatores que normalmente se prestam a justificar uma melhor resposta às demandas de produção, tais como ritmos intensos, baixa remuneração e disciplina no local de trabalho, traduzem alguns dos fatores que podem alterar as condições ideais de trabalho e promover desequilíbrio em relação à saúde do trabalhador. Dejours (1998) sinaliza que as organizações muitas vezes deixam de tratar o sofrimento mental com devida cautela, como, por exemplo, a ansiedade, considerada um “sofrimento menor”, uma vez que isto pode significar o desligamento do cargo caso o trabalhador tenha uma crise de ansiedade. Entretanto, se for o caso de uma doença mental, devidamente caracterizada, pode levar a invalidez quando chega ao estágio avançado, por ter sido tardiamente detectado.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo contempla as concepções teóricas que dão suporte à realização da pesquisa proposta. Teoriza-se sobre a psicodinâmica do trabalho, sobre o conceito da Síndrome de *Burnout* e algumas considerações gerais e também sobre a abordagem que Christina Maslach desenvolveu para esta síndrome e os fatores que propiciam seu desenvolvimento. Aborda-se, além disso, o Comprometimento Organizacional no que se refere à perspectiva de Meyer e Allen (1991).

3.1 Psicodinâmica do Trabalho: a abordagem de Christophe Dejours

A Psicodinâmica do Trabalho, abordagem desenvolvida por Christophe Dejours, começa a partir dos estudos a respeito da psicopatologia do trabalho, que coloca em evidência a clínica das doenças mentais e síndromes que poderiam ser ocasionadas pelo trabalho (DEJOURS, 2011). Christophe Dejours, médico francês responsável pelo Laboratório de Psicologia do Trabalho e da Ação, em Paris, França, constatou ser necessário o aprofundamento nos estudos, convertendo a Psicodinâmica em uma disciplina independente, com seus próprios objetivos, preceitos, conceitos e métodos, na busca de entender os conflitos entre a opressão provocada pela organização do trabalho e o funcionamento psíquico do trabalhador. Entretanto, os estudos não evidenciavam adoecimento na maior parte dos trabalhadores, mas, sim, fatos que apontavam que, mesmo em contexto muito precário e engendrando tarefas monótonas, repetitivas ou insignificantes, eles se encontravam em estado de normalidade, que se destacava em relação ao adoecimento (DUARTE; MENDES, 2015).

A psicodinâmica do trabalho permitiu mudar o eixo dos estudos da patologia para a normalidade, ao se deparar com esse estado de comportamento nos trabalhadores submetidos a condições precárias para desenvolver suas atividades. (MORAES 2006). A normalidade é o resultado do enfrentamento entre o sofrimento provocado pelos constrangimentos organizacionais e os mecanismos de defesa criados pelos indivíduos contra esse sofrimento (DEJOURS, 2011).

Dejours considerava que a normalidade não significava estado necessariamente saudável e poderia representar sintoma de um estado patológico resultante de um equilíbrio precário, exercido pelo trabalhador para enfrentar a pressão das organizações e à custa de muito sofrimento (DUARTE; MENDES, 2015). Para Moraes (2006), a cobrança visando a produção e o exercício de pressão psicológica sobre os trabalhadores, obrigando-os a apresentar conduta diversa, tolhendo-lhes a subjetividade e submetendo-os aos valores do capital, seriam os motivos que levam o trabalhador ao prejuízo da saúde mental.

De acordo com Dejours (1987), o campo da psicodinâmica do trabalho é aquele do sofrimento e do conteúdo, da significação e das formas desse sofrimento. Assim, ele posiciona sua investigação no contexto da organização do trabalho. Para este autor, o sofrimento é um espaço clínico intermediário, que marca a evolução de uma luta entre, de um lado, o funcionamento psíquico e mecanismo de defesa e, de outro, pressões organizacionais desestruturantes, com o objetivo de prevenir o desequilíbrio e conservar, apesar de tudo, uma harmonia possível, mesmo se ele ocorrer ao preço de um sofrimento, com a condição que se preserve a inércia aparente do comportamento e satisfaçam-se os critérios sociais de normalidade.

Para Dejours, Abdoucheli e Jayet (1994), o estudo da psicodinâmica está pautado no comportamento dos profissionais em suas relações sociais no trabalho, quando vivenciam momentos de prazer e sofrimento. É preciso compreender como os trabalhadores conseguem, diante de situações desestruturantes, manter-se equilibrados psicologicamente (MERLO, 1999). A psicodinâmica do trabalho defende que as formas pelas quais as atividades laborais estão organizadas podem gerar pressões e, por isso, proporcionar desequilíbrio mental ao trabalhador (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994).

Nessa direção, Dejours (1998) define organização do trabalho como a divisão do trabalho, ou seja, o que deve ser feito em determinada tarefa, o sistema hierárquico, as formas de comando, as relações de poder, as questões de responsabilidades e outros elementos contextuais. Portanto, quando a organização do trabalho entra em conflito com o funcionamento psíquico dos indivíduos, estes criam mecanismos de defesa para fins de proteção do ego.

Nesse sentido, os trabalhadores desenvolvem inconscientemente mecanismos de defesa para encarar o sofrimento, lançando mão de recursos construídos por eles e que podem ser de maneira individual e coletiva, para diminuir a percepção do sofrimento no trabalho, por meio da recusa daquilo que traz adversidade (MENDES, 2007; DEJOURS, 2012; MORAES, 2013;). No Quadro 4, com base na literatura sobre o tema, os autores sintetizaram os principais mecanismos de defesa adotadas pelos trabalhadores para superação do sofrimento no trabalho.

Quadro 4 – Mecanismos de defesa em face do sofrimento no trabalho

Anulação	Utilização de palavras ou comportamentos que visam negar ou corrigir simbolicamente pensamentos, sentimentos e atos considerados inaceitáveis.
Atuação	Expressão de um desejo ou impulso inconsciente por meio da ação, evitando tomar consciência de um afeto subjacente.
Denegação	Recusa em reconhecer como seu um pensamento ou um desejo que foi anteriormente expresso conscientemente.
Deslocamento	Transferência da expressão de uma emoção associada a uma situação particular para outra situação, na qual a emoção pode ser expressa sem risco.
Formação reativa	Transformação de um comportamento, pensamento ou sentimento inaceitáveis por outros, que lhe são diametralmente opostos.
Idealização	Atribuição a si – ou ao outro – de qualidades positivas exageradas.
Intellectualização	Emprego excessivo de pensamentos abstratos ou generalizações para controlar ou minimizar sentimentos embaraçosos.
Introjeção	Passagem, de modo fantasmático, de fora para dentro, de objetivos e qualidades inerentes a esses objetivos.
Negação	O indivíduo evita a percepção de alguns aspectos dolorosos da realidade, negando dados sensoriais; a negação abole a realidade externa.
Projeção	O indivíduo atribui ao outro, pessoa ou coisa, qualidades, sentimentos e desejos que ele desdenha ou recusa em si.
Racionalização	Apresentação de explicações racionais em uma tentativa de justificar atitudes, crenças ou comportamentos que podem, de outro modo, ser inaceitáveis.
Recalque	O indivíduo expulsa da consciência desejos, pensamentos ou experiências penosas.
Recusa da realidade	O indivíduo recusa a reconhecer como reais certos aspectos exteriores dolorosos, ou certas experiências subjetivas dolorosas que, no entanto, são patentes para o outro.
Regressão	Volta a um estágio anterior de desenvolvimento para encarar um conflito.

Fonte: Laplanche e Pontalis (2001) e Morin e Aubé (2009), citados por Cançado e Sant’Anna (2013, p. 251-252).

Os mecanismos descritos no Quadro 4 refletem ações inconscientes mobilizadas regularmente pelo trabalhador para atenuar os elementos que porventura resultem em sofrimento individuais ou coletivos. Aqui, deve ser feita uma distinção entre mecanismo de defesa e estratégia de regulação. Como dito, o mecanismo de defesa é mobilizado de modo inconsciente para fins de proteção do ego (CANÇADO;

SANT'ANNA, 2013), enquanto as estratégias de regulação são utilizadas conscientemente pelo indivíduo para fins de manter a normalidade e adaptação ao trabalho para lidar com os elementos da organização do trabalho que o fazem sofrer (DOURADO; HONÓRIO, 2019). Por exemplo, a estratégia de regulação conscientemente utilizada para fins da prática de uma atividade física pode corresponder ao mecanismo inconsciente chamado deslocamento, ou seja, a transferência de uma emoção relacionada a um problema vivenciado no trabalho para a prática de exercícios físicos, sem que tal procedimento ponha em risco a relação que o trabalhador mantém com a organização, ou seja, a normalidade ocupacional. Os mecanismos de defesa e as estratégias de regulação individuais protegem o indivíduo momentaneamente, mas não permitem que sirvam de parâmetros para fins de modificação dos elementos da organização provocadores do sofrimento no trabalho (CANÇADO; SANT'ANNA, 2013).

Assim, o trabalhador confronta-se no trabalho com angústias existenciais, impostas pelas limitações geradas pela organização do trabalho, que lhe poderão ocasionar sofrimento. Contudo, o ambiente laboral também é fonte de prazer, à medida que possibilita ao indivíduo atualizar sua capacidade criativa e de ser reconhecido e de formar a sua identidade pessoal e profissional. A respeito do reconhecimento, a psicodinâmica do trabalho postula que ele decorre da contribuição que o trabalhador confere as tarefas realizadas e que a qualidade do seu saber-fazer é legitimado por outros indivíduos com os quais se relaciona no ambiente ocupacional. O reconhecimento, portanto, deriva do julgamento do trabalho executado em termos da avaliação proferida por diretores, gerentes, supervisores, pares e clientes a respeito da utilidade e da beleza do trabalho (estética) (DEJOURS, 2012). Dessa forma, a experiência psicossocial de prazer e sofrimento constrói o sentido do trabalho, trazendo equilíbrio psíquico ou adoecimento, respectivamente.

Nesse sentido, o entendimento da psicodinâmica do trabalho ajuda a compreender o motivo que levam algumas pessoas a se exaurirem (chegando ao adoecimento) ao realizar o seu trabalho, uma vez que pode acontecer devido a um contexto de trabalho mal organizado ou com deficiência e que pode ser melhorado. A Síndrome de *Burnout* pode-se apoiar em alguns aspectos da psicodinâmica do trabalho, uma vez que se trata de uma abordagem que investiga os elementos que levam à exaustão na

atividade laboral e que potencializam os riscos de adoecimento ocupacional. Esse assunto é discutido a seguir.

3.2 Síndrome de *Burnout*: origem, conceito e considerações gerais

Originalmente, o termo *Burnout* foi utilizado por Herbert Freudenberger (1974), que começou a observar uma série de manifestações de esgotamento nos psicoterapeutas de uma clínica e utilizou esse termo para explicar o processo de deterioração nos cuidados profissionais aos seus pacientes (OLIVEIRA, 2001). Assim, em 1977, em um congresso Anual da Associação Americana de Psicologia, Christina Maslach utiliza publicamente o termo *Burnout* para referir-se a uma situação cada vez mais frequente em profissionais dos serviços sociais, que, pela natureza de seu trabalho, deviam manter contato direto e contínuo com pessoas (OLIVEIRA, 2001)

Em 1981, houve a 1ª Conferência Nacional Americana realizada na Filadélfia, sobre *Burnout*, que serviu para reunir informações e divulgar a realização de trabalhos de pequenas amostras ou experiências próprias (OLIVEIRA, 2001). Em 1989, na 10ª Revisão de Classificação Internacional de Doenças (CID-10), o termo *Burnout* configurou-se como síndrome de esgotamento dentro de um grupo de classificação, que tem como título “problemas relacionados à organização de seu modo de vida” (código Z73) (OLIVEIRA, 2001).

Em 1999, mais precisamente em 27 de setembro, o secretário da Previdência social do Ministério da Previdência e Assistência Social publicou uma nota explicativa sobre o anexo II do Decreto 3.8048, de 06 de maio de 1999, que contava 14 classificações de doenças que podem estar relacionadas com o trabalho, dentre elas, estava a definição da doença designada como sensação de estar acabado: “Síndrome de *Burnout*”, “Síndrome de esgotamento profissional” (OLIVEIRA, 2001).

Carvalho (2019) relata que *Burnout*, do inglês *to burn out*, que significa “queimar por completo”, pode ser também determinada de síndrome do esgotamento profissional e foi assim inicialmente denominada pelo psicanalista nova-iorquino Herbert Freudenberger, após constatá-la em si mesmo, no início dos anos 1970. Diante disso, o *Burnout* é um distúrbio psíquico de caráter depressivo, precedido de esgotamento

físico e mental intenso, cuja causa está intimamente ligada à vida profissional (CARVALHO, 2019).

O *Burnout* é a resposta a um estado prolongado de estresse, ocorre pela cronificação deste, quando os métodos de enfrentamento falharam ou foram insuficientes. Enquanto o estresse pode apresentar aspectos positivos ou negativos, o *burnout* tem sempre um caráter negativo (distresse). Por outro lado, o *burnout* está relacionado com o mundo do trabalho, com o tipo de atividades laborais do indivíduo (BENEVIDES-PEREIRA *et al.*, 2003, p. 45).

Maslach e Jackson (1981) definiram essa síndrome de forma avassaladora ao dizerem que "o *Burnout* é uma síndrome de fadiga emocional, de despersonalização e de uma autoestima reduzida, que pode ocorrer entre indivíduos que trabalham em contato direto com clientes ou pacientes" (MASLACH; JACKSON, p. 99, 1981).

Silva (2000) corrobora essa visão, dizendo que a Síndrome de *Burnout* (SB) manifesta-se especialmente em pessoas cuja profissão exige envolvimento interpessoal direto e intenso. A pessoa declina consideravelmente seu nível de rendimento e de dever para com as pessoas e para com a organização da qual faz parte. Pode ocorrer em profissionais de diferentes áreas que possuem contato direto com pessoas, como por exemplo: médicos, enfermeiros, policiais, professores e outros. A síndrome pode também trazer manifestações fisiológicas como cansaço, dores musculares, falta de apetite, insônia, frieza, dores de cabeça frequentes e dificuldades respiratórias.

Na visão de Freudenberger (1975), as pessoas mais dedicadas e comprometidas com o trabalho possuem maior tendência ao *Burnout*, pois tendem a fazer muitas atividades ao mesmo tempo. Assim, a fim de obter sucesso, o próprio indivíduo se coloca numa situação de pressão interna. Além disso, Freudenberger (1975) destaca alguns sinais da presença de *Burnout*: as pessoas se tornam mais negativas, com pensamento não flexíveis, resistentes a mudanças, teimosas, além do sentimento de cansaço.

Segundo Schaufeli e Enzmann (1998), os sintomas da Síndrome de *Burnout* podem ser classificados como: afetivos (ansiedade, irritabilidade, baixa satisfação no trabalho, mudanças comportamentais, exaustão emocional), cognitivos

(preocupações consigo próprio, ideias suicidas, dificuldade para se concentrar, hostilidade, pessimismo), físicos (náuseas, nervosismo, distúrbios do sono, fadiga crônica, tiques nervosos, tendência para mudança de peso), comportamentais (hiperatividade, impulsividade, olhar para o relógio frequentemente, isolamento, agressividade) e, por fim, os sintomas motivacionais, em que pode ocorrer perda do interesse de trabalho, perda do idealismo, resignação, desapontamento, desencorajamento, entre outros.

Tucunduva *et al.* (2006) descrevem, em pesquisa realizada com médicos cancerologistas, que os primeiros sentimentos negativos são voltados aos desencadeantes do processo, ou seja, aos clientes e colegas de trabalho. Em seguida, atinge amigos e familiares e, por último, o próprio profissional. Segundo os autores, as consequências da síndrome da estafaprofissional podem ser graves, incluindo desmotivação, frustração, depressão e dependência de drogas. O desgaste pode ser também provocado nas relações familiares (separações, maus tratos) e no trabalho, determinando diminuição importante do rendimento e aumento de absenteísmo.

Além dessas questões, Sá (2017) também relata que os sinais que desencadeiam o *Burnout* vão desde a sensação frequente de negatividade, como se nada fosse dar certo, o cansaço físico e mental constante e excessivo, a falta de vontade para fazer atividades sociais ou estar com outras pessoas, a dificuldade para se concentrar no trabalho ou em tarefas diárias, a falta de energia para manter hábitos saudáveis, como a prática de atividade física e ter um sono regular, o sentimento de que não se está fazendo o suficiente dentro e fora do trabalho, a dificuldade para gostar das mesmas coisas que se gostava anteriormente, colocar as necessidades dos outros à frente das próprias, modificações repentinas de humor, com muitos períodos de irritação, até o afastamento de pessoas significativas, como amigos e familiares.

Diante desse cenário, a necessidade da prática de exercícios físicos foi evidenciada na pesquisa de Soares (2016), que se utilizou de uma amostra constituída de 195 policiais de ambos os sexos e sem limitação de idade. A hipótese deste estudo foi de que o exercício físico poderia ter associação significativa em relação ao *Burnout*, funcionando como elemento de proteção. Os resultados mostraram elevado

percentual de prevalência da síndrome de *Burnout* (64%), principalmente, entre os classificados com baixo nível de atividade física e que executavam a atividade de trabalho operacional, o que parece demonstrar que, talvez, a prática de exercícios físicos seja uma das maneiras para prevenir o aparecimento dos sintomas dessa síndrome.

3.2.1 Síndrome de *Burnout*: a abordagem de Christina Maslach

Após estudos sobre as emoções no ambiente de trabalho, a Síndrome de *Burnout* foi pesquisada pela psicóloga social Christina Maslach, na década de 1970. A autora observou que os profissionais que ocupavam cargos em serviços que lidavam diretamente com pessoas se sentiam sobrecarregados, designando, assim, esse fenômeno como *Burnout*. Tal estudo apresentou, como resultado comum, a regularidade de sentimento de exaustão emocional resultante de uma eventual sobrecarga. A síndrome é entendida por Maslach e Jackson (1981) como um conceito multidimensional, envolvendo três dimensões: exaustão emocional, despersonalização e baixa realização profissional. A abordagem de Christina Maslach é a mais difundida nos estudos sobre este tema, segundo Zhou *et al.* (ZHOU *et al.*, 2018).

Nesse contexto, a exaustão emocional (EE) está ligada ao sentimento de esgotamento emocional devido à falta de energia. O indivíduo sente a diminuição do entusiasmo no trabalho, que fica desgastante e cansativo, ocasionando a desmotivação e a insatisfação. Alguns indivíduos podem apresentar perda da concentração, dificuldade de memorização, maior impaciência e irritabilidade, vulnerabilidade emocional, além de sentimentos de solidão, baixa autoestima e desânimo. Ele sente que não consegue mais energia para desempenhar suas atividades, perdendo paulatinamente a vontade de trabalhar (MASLACH; JACKSON, 1981).

A despersonalização (DP), por sua vez, é definida pelo distanciamento das relações pessoais. Surgirá indiferença em relação às atividades do dia a dia nas práticas laborais, pois o indivíduo passa a apresentar desânimo e desmotivação para executar as suas atividades, o que levará à falta de empenho e comprometimento. Ocorre

também uma mudança afetiva, passando a ter um comportamento cínico e predominando relações interpessoais frias e distantes. Com o passar do tempo, isso acaba refletindo no jeito de se relacionar com seus colegas, chefes, clientes ou pacientes, que começam a ser tratados como se fossem objetos, sem um envolvimento pessoal (MASLACH; JACKSON, 1981).

Por fim, Maslach e Jackson (1981) descrevem a última dimensão da Síndrome de *Burnout*, na qual ocorre um sentimento de baixa realização profissional e uma falta de envolvimento com o trabalho, gerada pela sensação de incompetência, pouca estima por si próprio, perda da motivação e infelicidade, afetando também a capacidade e a agilidade no seu local de trabalho. Nessa dimensão, o indivíduo se sente infeliz com ele mesmo, pois avalia, de forma negativa, o seu desenvolvimento pessoal. Além disso, a perda da motivação torna o trabalho um causador de sofrimento, que pode levar ao afastamento e ocasionar o absenteísmo. A saúde mental do trabalhador passa a ficar abalada com a atividade laboral e o indivíduo passa a dar menos importância ao trabalho e ao seu desempenho, levando à diminuição do rendimento e à falta de dedicação nas funções que exerce.

Em síntese, Maslach e Shaufeli (1993) pontuam que as definições já propostas para a Síndrome, embora com algumas questões divergentes, revelam, no mínimo, cinco elementos comuns: (1) a predominância de sintomas relacionados à exaustão mental e emocional, fadiga e depressão, (2) a ênfase nos sintomas comportamentais e mentais e não nos sintomas físicos, (3) os sintomas relacionados ao trabalho, (4) a manifestação em pessoas que não sofriam de distúrbios psicopatológicos antes do surgimento da síndrome, e (5) a diminuição da efetividade e do desempenho no trabalho decorrente de atitudes e comportamentos negativos. Entretanto, muitos são os fatores que propiciam a Síndrome de *Burnout*, assunto que será relatado no próximo seguinte.

3.2.2 Fatores que propiciam a Síndrome de *Burnout*

Guimarães e Grubits (2004) dizem que o *Burnout* quase nunca é percebido em seus estágios iniciais. É um processo que se desenvolve com o passar dos anos, sendo seu desenvolvimento lento e raramente agudo. O início é marcado pela presença de

um excessivo e prolongando nível de tensão (MASLACH; SCHAUFELI,1993). A literatura aponta que para avaliar os fatores de risco para o desenvolvimento da Síndrome de *Burnout*, quatro dimensões podem ser exploradas: a organização, o indivíduo, o trabalho propriamente dito e a sociedade.

A dimensão organizacional está relacionada com a organização no local de trabalho perante o indivíduo como participante de uma equipe ou simplesmente como trabalhador e a maneira com que é realizado seu trabalho e/ou produção. Nesse sentido, muitas normas e burocracia acabam impedindo a liberdade do trabalhador em poder tomar decisões e também participar no processo criativo da organização. Essas questões podem gerar sentimento de impotência sobre o controle no trabalho ou a falta de reconhecimento pelo desempenho profissional. Além disso, quando surgem muitas mudanças nas normas e regras nas organizações, por exemplo, aumentam-se as chances de erro, gerando insegurança nos indivíduos. Portanto, é importante cultivar a confiança e o respeito entre todos os membros de uma equipe, a fim de tenham um clima social adequado no espaço laboral. O não reconhecimento da qualidade de seu trabalho e o impedimento de ascensão profissional e melhoramento nos seus honorários provocam uma falta de estímulo no indivíduo, acarretando expectativas de trabalho pouco claras ou até mesmo extremamente rigorosas (CONSTABLE; RUSSELL, 1986; SCHAUFELI; ENZMANN, 1998; MASLACH; SHAUFELI; LEITER, 2001).

Destarte, o indivíduo e suas características pessoais e seus traços de personalidade podem contribuir no desenvolvimento da Síndrome de *Burnout*. Isso porque alguns indivíduos são extremamente exigentes, perfeccionistas, competitivos e dedicados. Essas características, relacionadas com a constante cobrança por alto desempenho, podem gerar insatisfação e desgaste com o resultado das tarefas que esses indivíduos realizam, por estes acreditarem que poderiam fazer melhor de outra maneira. Existem também indivíduos que criam muitas expectativas e idealismo em relação ao trabalho e, ao deixarem de ser realistas, acabam se decepcionando. Enquanto outros, que são controladores, acabam inseguros e preocupados, passando a fazer suas atividades sem ajuda de terceiros, por não conseguirem trabalhar em grupo e nem repartir tarefas. Já os indivíduos passivos se mantêm na defensiva e costumam evitar fazer o trabalho quando sentem dificuldades (CONSTABLE;

RUSSELL, 1986; SCHAUFELI; ENZMANN, 1998; MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001).

Ademais, as dimensões referentes ao trabalho propriamente dito também estão ligadas à Síndrome de *Burnout*, como por exemplo, a sobrecarga no trabalho devido à falta de tempo necessário para realizá-lo, a incapacidade técnica ou mesmo a própria infraestrutura na organização. Essas questões acabam provocando uma pressão no trabalho que podem levar à exaustão emocional. O mesmo acontece com o sentimento de injustiça entre colegas de trabalho devido a salários desiguais entre membros de mesmo cargo, promoções sem merecimento no trabalho, desigualdade no comprometimento de cada indivíduo ou cobrança organizacional. Da mesma forma, cita-se o contratempo no relacionamento com colegas, que acabam levando a sentimentos como: a impotência, o desrespeito, o desamparo e a solidão. Relata-se pressão também nos relacionamentos em que há envolvimento sentimental entre o trabalhador e a pessoa que deverá ser assistida, quando esta se encontra em condições deficitárias. Podem ser citadas ainda questões do trabalho relativas às normas, direitos, regras, métodos e objetivos informados de maneira não muito clara pela organização (CONSTABLE; RUSSELL, 1986; SCHAUFELI; ENZMANN, 1998; MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001).

No tocante à sociedade, pode ser citado o desprovimento de um suporte social e familiar, acarretando um baixo desempenho profissional devido à dificuldade na capacidade de contar com colegas, amigos e familiares. O estilo de vida também interfere, como por exemplo, trabalhar demais e assumir muitas responsabilidades, sem reservar um tempo para relaxar, pode favorecer a síndrome, assim como dormir o suficiente e conviver com outras pessoas que não sejam do trabalho pode prevenir o problema. Outro fator de risco está relacionado com a necessidade de ter um segundo emprego para suprir necessidades, diminuindo assim o tempo para atividades recreativas e que dão prazer, como também a possibilidade para melhorar a capacitação profissional, o que pode trazer insegurança e insatisfação nas atividades desempenhadas. Além disso, alguns valores e regras podem vir a desencadear a Síndrome de *Burnout*, que variam de acordo com região de residência e/ou aspectos religiosos praticados (CONSTABLE; RUSSELL, 1986; SCHAUFELI; ENZMANN, 1998; MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001).

Como o objetivo central desta pesquisa é avaliar se elementos da Síndrome de *Burnout* podem prejudicar o comprometimento do bombeiro militar com a organização, para qual executa suas atividades, o assunto a seguir trata desse tema.

3.3 Comprometimento Organizacional: considerações históricas e gerais

Oliveira (2009) relata que o comprometimento é um fator importante para as organizações, principalmente nos dias de hoje, caracterizados pelas incertezas e por constantes e turbulentas mudanças. Daí a necessidade de estudá-lo.

Para melhor compreender o significado da palavra comprometimento, Bastos (1994, p. 83, 85 e 86), em seus trabalhos, estabeleceu muitos significados para a palavra, identificando-a como "engajamento, agregamento e envolvimento". Este autor, também definiu o comprometimento como "um estado disposicional," descrevendo não somente suas ações, mas o próprio indivíduo, seus sentimentos e reações afetivas positivas, como a lealdade em relação a alguma coisa. Além disso, comprometimento pode também significar uma "propensão à ação" de comportar de determinada forma, de ser um indivíduo disposto a agir. O termo comprometimento traz em si a noção de algo que "amarra, ata, une o indivíduo a alguma coisa" (BASTOS, 1994, p. 90) e que demonstra, além do mais, relação entre a organização e a pessoa, ou seja, mostra à organização o desejo dos empregados e, para estes, a possibilidade de realização dos projetos pessoais (BASTOS, 1994, p. 90).

Stecca (2001) corrobora o conceito de comprometimento a partir do significado de engajamento, com o sentido de forte abarcamento do indivíduo no seu ambiente laboral, ou seja, com o desejo desse indivíduo de permanecer, de se identificar e favorecer a organização.

Diante dessas definições, Simon e Coltre (2012) relatam que o primeiro estudo relacionado ao comprometimento organizacional foi elaborado por Chester Barnard, em 1938, e depois corroborado por James March e Herbert Simon, em 1958 e Howard Becker, em 1960, tendo esses autores evidenciado que, quando as organizações atendem às necessidades e expectativas trazidas pelo trabalhador, podem se formar vínculos fortes entre a organização e os trabalhadores. Em 1961, Amitai Etzioni

desenvolveu pesquisa referente ao grau de desenvolvimento no projeto de trabalho e ao custo do abandono, seja financeiro, social ou psicológico (BASTOS, 1998). Em 1979, Richard Mowday e indivíduos validaram um instrumento que media o comprometimento, o Questionário de Comprometimento Organizacional (QCO), uma escala de atitudes, no formato *Likert*, composto por 15 itens. Em 1982, Yoash Wiener desenvolveu um trabalho expondo uma nova dimensão para o comprometimento organizacional, a dimensão normativa. Em 1984, John Meyer e Natalie Allen iniciaram uma série de estudos e desenvolveram dois questionários diferentes: um para medir o comprometimento afetivo e outro para medir o comprometimento instrumental. Em 1987, foi identificada a dimensão normativa, apoiada no trabalho de Yoash Wiener, de 1982. Em 1991, Meyer e Allen, agrupando as dimensões afetivas, instrumentais e normativas, propuseram o modelo tridimensional (SIMON; COLTRE, 2012).

Considerando a trajetória das teorias organizacionais, quanto à compreensão dos determinantes do comportamento humano na situação de trabalho, nota-se o crescimento de construtos intrapsíquicos, na sua maioria de natureza atitudinal. Esses construtos tentam ajudar a entender tudo o que o indivíduo traz consigo para a situação de trabalho e como operam psicologicamente os eventos que aí acontecem (BASTOS, 1993).

Nesse sentido, Fischer, Dutra e Costa (2009) relatam que a partir do comprometimento resultam uma série de atitudes e comportamentos desejáveis: alto grau de assiduidade e pontualidade, baixas taxas de rotatividade, atitudes positivas diante da mudança, alto desempenho individual, comportamento de cidadania, entre outros. Esses dados ajudam nas estratégias a serem usadas nos dias de hoje pela organização, a fim de manter alto grau de comprometimento. No Brasil, os estudos relativos ao comprometimento organizacional ganham destaque na década de 1990, na Revista de Administração de Empresas (RAE), que publica as principais fontes teóricas do construto, bem como suas diversas abordagens conceituais (BASTOS, 1993).

As primeiras abordagens relacionadas ao tema do comprometimento entendiam que o mesmo era um construto unidimensional e voltado apenas para a organização. A partir da década de 1990, tornou-se um consenso a sua multidimensionalidade. Os

estudos dos professores canadenses Meyer e Allen (1991) têm recebido especial atenção e, por isso, são tratados a seguir.

3.3.1 O modelo das três dimensões de Meyer e Allen: a integração das abordagens afetiva, instrumental e normativa

Para melhor compreensão, foi em 1984 que John Meyer e Natalie Allen iniciaram uma série de estudos e desenvolveram dois questionários diferentes: o *Affective Commitment Scale* - ACS, para medir o comprometimento afetivo; e o *Continuance Commitment Scale* - CCS, para medir o comprometimento instrumental (calculativo), ou *side bet*. Em 1987, foi identificada a dimensão normativa, apoiada no trabalho de Yoash Wiener, de 1982. Em 1991, Meyer e Allen agruparam as dimensões afetiva, instrumental e normativa para formar o modelo tridimensional de Comprometimento Organizacional, predominante nas pesquisas atuais sobre o tema. Estes autores criaram o instrumento denominado por *Organizational Commitment Scale* (OCS).

De acordo com Meyer e Allen (1991), o comprometimento afetivo é visto como um apego, como um envolvimento, em que ocorre identificação com a organização associando a ideia de lealdade, sentimento de pertencer, desejo de contribuir e dar energia para a organização. Esse componente pode ser relacionado com a identificação do indivíduo que aceita certa influência para estabelecer ou manter uma relação satisfatória com o grupo ou organização. Segundo eles, os empregados com um forte comprometimento afetivo permanecem na organização porque eles querem e assim desejam. Bastos (1994) diz que o indivíduo “se identifica com uma organização e seus objetivos e deseja manter-se como membro, de modo a facilitar a consecução desses objetivos” (BASTOS, 1994, p. 43).

Por outro lado, Simon e Coltre (2012) relatam que o comprometimento afetivo seria motivado por experiências anteriores de trabalho, principalmente aquelas que tiveram suas necessidades psicológicas satisfeitas, levando o indivíduo a se sentir muito bem dentro da organização e competente em seu trabalho. Sob a dimensão afetiva do comprometimento, supõe-se que esta dá início ao desejo e a vontade em contribuir com as atividades e entidades relacionadas ao indivíduo, como o trabalho e a organização. Nesse sentido, o indivíduo assume uma postura positiva e ativa diante

do trabalho e da organização. As autoras consideram também que os indicadores do comprometimento afetivo são o contentamento do indivíduo em dispensar o resto de sua carreira na organização, a assimilação dos problemas organizacionais como se fossem dele, o forte senso de integração e o seu vínculo emocional com a organização além do imenso significado pessoal que a organização proporciona ao indivíduo.

Meyer e Allen (1991) descrevem o comprometimento instrumental, *Continuance*, com os custos associados ao desligamento da organização. Sendo assim, os empregados permanecem porque precisam do salário ou não conseguem encontrar outro emprego. Segundo os autores, no momento em que tiverem mais vantagens na saída, provavelmente deixarão a organização (MEYER; ALLEN, 1991). Nesse cenário, Simon e Coltre (2012) comentaram que o indivíduo permanece na organização analisando custos *versus* benefícios associados à saída. Alguns indicadores de comprometimento instrumental são citados, tais como a necessidade/desejo do indivíduo de permanecer na organização na situação atual, a dificuldade em deixá-la mesmo que quisesse, o esforço já feito pela organização e a escassez de alternativas imediatas como consequência negativa, caso o indivíduo deixe a organização. Portanto,

[...] o comprometimento de um empregado com uma organização poderia ser representado, no âmbito comportamental, pelo ato do indivíduo nela permanecer (ação consistente) causado por percepções individuais sobre os custos ou perdas de investimentos (side-bets) decorrentes do possível rompimento com o sistema de trabalho. O comprometimento calculativo com a organização seria suscitado pela avaliação positiva dos resultados (posição alcançada na organização, acesso a certos privilégios ocupacionais, benefícios oferecidos pelo sistema a empregados antigos, planos específicos de aposentadoria) consequentes aos investimentos do empregado e, concomitantemente, pela possibilidade percebida de perder, ou de não ter como repor, vantagens decorrentes dos investimentos, caso se desligasse da organização (SIQUEIRA, 2001, p. 3).

Por fim, destaca-se o comprometimento normativo, descrito por Meyer e Allen (1991) como uma obrigação em permanecer na organização, denominado, no início, como *Obligation* e, mais tarde, como normativo. Esse comprometimento normativo se constitui num conjunto de pensamentos de reconhecimento de obrigações e deveres morais para com a organização, os quais são também acompanhados ou revestidos de sentimento de culpa, incômodo, apreensão e preocupação quando o empregado pensa ou planeja sair da organização. Presume-se que o comprometimento do indivíduo é conduzido de acordo com um conjunto de pressões normativas que ele

assume internamente. O comprometimento, então, é uma ligação do trabalhador com os objetivos e interesses da organização, estabelecido e perpetuado por essas pressões normativas. É bom salientar que essa adesão vai depender dos valores e normas compartilhados e do que os membros acreditam ser a conduta ética e moral em uma organização.

Assim, faz-se importante a consideração de Meyer e Allen (1997), ao sugerirem ser possível encontrar, no mesmo indivíduo, níveis diversificados de comprometimento, como, por exemplo, uma forte necessidade (instrumental), uma baixa obrigação (normativo) e um baixo desejo (afetivo) de permanecer na organização, indicando possíveis combinações na composição de um estado de comprometimento organizacional. Desse modo, são as razões para o empregado permanecer trabalhando na organização que inspiraram os dois estudiosos a distinguir a natureza psicológica entre os três vínculos e a postular que os mesmos constituem três componentes, mas não três estados, de comprometimento: o desejo (comprometimento afetivo), a necessidade (comprometimento instrumental ou calculativo) e a obrigação moral (comprometimento normativo) do empregado permanecer na organização (SIQUEIRA, 2001). No Quadro 5 encontra-se um resumo dos três componentes do Comprometimento Organizacional, segundo Meyer e Allen (1997), para melhor elucidação do assunto conforme Siqueira (2001):

Quadro 5 - Os três componentes mais comuns do comprometimento organizacional, segundo Meyer e Allen

Continua ...

CATEGORIAS	CARACTERIZAÇÃO	MOTIVOS PARA PERMANECER NA ORGANIZAÇÃO	ESTADO PSICOLÓGICO
Afetivo	Grau em que o empregado se sente emocionalmente ligado, identificado como também envolvido com a organização.	... sente que quer permanecer	Desejo
Instrumental	Grau em que o empregado se mantém ligado à organização, devido ao reconhecimento dos custos, associados com a sua saída dela. Esse reconhecimento pode advir da ausência de alternativas de emprego ou do sentimento de que os sacrifícios pessoais gerados pela saída serão elevados	... sente que tem necessidade de permanecer	Necessidade

			<i>... conclusão.</i>
Normativo	Grau em que o empregado possui um sentido da obrigação (ou dever moral) de permanecer na organização.	... sente que deve permanecer	Obrigação

Fonte: Siqueira (2001).

Para reafirmar a distinção entre os três componentes do modelo, Allen e Meyer (1990) postularam a existência de categorias distintas de fatores antecedentes para cada um dos três estilos de comprometimento. Esses fatores antecedentes são explicados no próximo tópico.

3.3.2 Antecedentes do Comprometimento Organizacional

As organizações vêm buscando escolher e manter em seu quadro de funcionários pessoas comprometidas, dedicadas e envolvidas com os objetivos organizacionais, considerando como seus os problemas da organização. E, com isso, é necessário compreender quais as variáveis que levam a esse Comprometimento Organizacional, ou seja, seus antecedentes (CAVALCANTI; COSTA, 2015). Para Meyer, Allen e Smith (1993), cada um dos enfoques do comprometimento é influenciado por diferentes antecedentes, os quais apresentam distintos níveis de correlação e provocam efeitos de magnitudes diferentes sobre os enfoques.

Os antecedentes ou fatores ocasionadores do Comprometimento Organizacional são as variáveis com capacidade de desenvolver o comprometimento no indivíduo. Para Steers (1977), as características pessoais e do trabalho, além da própria experiência nesse ambiente, passaram a ser apontados como antecedentes do Comprometimento Organizacional. Mowday, Steers e Porter (1982) ampliaram estas considerações ao classificarem os antecedentes do comprometimento em quatro categorias: características pessoais, características do trabalho, características estruturais e experiências do trabalho. Entretanto, existe na literatura muitas outras categorias e antecedentes atribuídos ao Comprometimento Organizacional, as quais refletiram no pensamento de cada autor.

Os antecedentes do comprometimento, definidos pelas características pessoais, podem se associar à idade, ao grau de escolaridade, ao estado civil, ao gênero, entre outros. Mathieu e Zajac (1990) e Medeiros (1997) pontuam uma relação com a

contagem da idade cronológica dos trabalhadores, uma vez que, à medida que esta aumenta, cresce a relação com o comprometimento. Uma possível explicação para esta relação, seriam as poucas opções de emprego disponíveis para os funcionários mais velhos. O contrário acontece no nível de escolaridade, que decresce o comprometimento com o aumento do nível de escolaridade e nota-se maior apego do nível médio em relação aos demais níveis. A justificativa para esta previsão é que as pessoas com baixos níveis de escolaridade têm mais dificuldade em mudar de emprego e, portanto, mostram um maior comprometimento com suas organizações. Steers (1982); Glisson e Durick (1988) relataram achados consistentes com essa fundamentação. (MOWDAY; PORTER; STEERS, 1982; MATHIEU; ZAJAC, 1990; MEDEIROS, 1998; BRANDÃO, 1991). Quanto ao estado civil, tende a ser maior o comprometimento entre as pessoas casadas, pois estas têm mais responsabilidades familiares e precisam de mais estabilidade e segurança nos seus postos de trabalho (MOWDAY; PORTER e STEERS, 1982; MATHIEU; ZAJAC, 1990; MEDEIROS, 1997) e quanto ao sexo, é relatado que as mulheres são mais comprometidas que os homens (MOWDAY; PORTER; STEERS, 1982; BASTOS, 1994; MEDEIROS, 1997).

No tocante aos antecedentes do comprometimento, classificados na categoria características do trabalho, destacam-se as tarefas desafiantes, atividades repetitivas, autonomia. Observa-se que o alto nível de Comprometimento Organizacional seria devido à variedade, ao caráter não rotineiro e ao escopo do trabalho (MATHIEU; ZAJAC, 1990).

Concernente aos antecedentes de características estruturais, podem ser destacados a admissão, a compensação, os benefícios para familiares e o tempo de serviço. Ser admitido e ter as expectativas avaliadas como atendidas no momento da construção inicial do vínculo, assim como ter o tratamento realístico daquilo que a organização pode oferecer, refletem maiores níveis de comprometimento (BASTOS; LIRA, 1997). Por exemplo, Gaertner e Nollen (1989) constataram que o comprometimento foi maior entre os funcionários que foram promovidos, pois houve uma percepção interna da empresa. Essa política pode ser percebida por funcionários como evidência de apoio organizacional, o que, por sua vez, instala um maior compromisso com a organização.

Referente aos antecedentes das experiências do trabalho, podem ser destacados a subordinação, a liderança e os conflitos. Segundo os aspectos das relações grupo-liderança, a interdependência das tarefas, o estilo participativo, a boa comunicação e a consideração do líder, são colocados como dados positivos associadas ao Comprometimento Organizacional (MATHIEU; ZAJAC, 1990). A gestão participativa e democrática, segundo Moraes; Marques e Correia, (1998) elevam o nível de Comprometimento Organizacional quando direcionada para um tipo de envolvimento "negociado" entre o indivíduo e a organização, em detrimento ao que é imposto e controlado por parte do capital.

Nesse sentido, a existência de compensação/benefícios para os familiares resulta em comprometimento afetivo se os empregados veem isso como um apoio (BORGES-ANDRADE; CAMESCHI; SILVA, 1990). O Comprometimento Organizacional tende a aumentar com o prolongamento do tempo de serviço na instituição, sendo mais elevado entre aqueles que aderem aos valores da organização (ARYEE; HENG, 1990).

De acordo com McElroy (2001), a alta remuneração poderia levar a um maior Comprometimento Organizacional por três razões. A primeira porque permite que as organizações atraiam um conjunto maior de candidatos para recrutar seletivamente. A segunda porque a compensação elevada serve como uma indicação de quanto uma organização valoriza o seu trabalhador, reforçando assim a sua autoestima e sentimentos de importância. A terceira porque juntar a compensação ao desempenho, motiva os funcionários a exercer mais esforço em nome da organização. Por estas razões, a alta remuneração, que está vinculado ao desempenho organizacional, é prevista para elevar o compromisso organizacional.

Siqueira e Gomide Júnior (2014), por sua vez, listaram como fatores antecedentes do comprometimento afetivo as características pessoais, as características organizacionais, a percepção de suporte organizacional e a percepção de justiça no trabalho. Como fatores antecedentes do comprometimento normativo, apontaram experiências individuais de socialização cultural ocorridas nos convívios familiar e social anteriores e posteriores à entrada na organização, uma vez que o processo de socialização organizacional pode levar o indivíduo a crer que é esperado dele um forte

comprometimento normativo. Os fatores que antecedem o comprometimento instrumental (de continuação) não estão nitidamente assinalados na literatura. Contudo, pode-se contemplar a possibilidade de estar entre seus antecedentes: ofertas de emprego pouco atrativas, tempo de trabalho na organização e os esforços investidos pelo indivíduo para realizar o trabalho (os investimentos do empregado), e, especificamente, as vantagens econômicas percebidas no atual emprego (os resultados alcançados pelo empregado).

4 PERCURSO METODOLÓGICO

Neste capítulo, é apresentado o delineamento metodológico orientador deste estudo e que se apresenta da seguinte maneira: tipo, abordagem e método; unidade de análise e sujeitos da pesquisa; coleta e tratamento dos dados. O Quadro 6 sintetiza o conteúdo da metodologia.

Quadro 6 - Resumo da metodologia utilizada na pesquisa

ITENS DO DELINEAMENTO METODOLÓGICO		CARACTERIZAÇÃO
4.1	Tipo	Descritiva
	Abordagem	Qualitativa
	Método de pesquisa	Estudo de caso
4.2	Unidade de análise	Atuação 1º BBM-MG no rompimento da barragem em Brumadinho
	Sujeito da pesquisa	Bombeiros do 1ºBBM-MG que atuaram no incidente em Brumadinho
4.3	Coleta dos dados	Entrevista Estruturada
4.4	Tratamento dos dados	Análise do Conteúdo

Fonte: Elaborado pela autora.

A seguir, descreve-se detalhadamente cada item do delineamento metodológico empregado na pesquisa.

4.1 Tipo, abordagem e método de pesquisa

Para atender aos objetivos do estudo, foi realizada uma pesquisa descritiva com uma abordagem qualitativa, utilizando o método de estudo de caso.

O caminho metodológico descritivo, segundo Vergara (2007), tem a preocupação de descrever características de uma população ou fenômeno. Assim, esta pesquisa descreve e analisa se as características da Síndrome de *Burnout* podem afetar o comprometimento dos profissionais bombeiros do 1º BBM-MG, de Belo Horizonte, que atuaram no resgate das vítimas em Brumadinho.

O estudo caracteriza-se pela abordagem qualitativa, que busca aprofundamento do mundo dos significados das ações e relações humanas, um lado não perceptível e não captável em equações, médias e estatísticas (MINAYO, 2010). Para Minayo

(2010), a pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares que se preocupam, nas ciências sociais, com um nível de realidade que não pode ser quantificado, trabalhando, assim, com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis.

Dessa forma, nesta pesquisa, procura-se, por meio da abordagem qualitativa, identificar o comportamento dos bombeiros que prestaram serviço no ocorrido em Brumadinho e será conforme critérios de acessibilidade, ou seja, com aqueles que aceitaram participar da pesquisa e responder às entrevistas estruturadas propostas sobre as situações específicas vividas por eles no ambiente de trabalho em Brumadinho. Buscou-se por meio de entrevista estruturada descrever e analisar não somente como os bombeiros percebem as dimensões da Síndrome de *Burnout* e se há relação com o comprometimento com o trabalho, mas também como eles adotam estratégias para lidar com a possibilidade de exaustão no trabalho.

Para tanto, o método utilizado foi um estudo de caso qualitativo, que se caracteriza como um tipo de pesquisa cujo objeto é uma unidade que se analisa profundamente. O método visa o exame particularizado de um ambiente, de um simples sujeito ou de uma situação em particular (GIL, 2008). Segundo Yin (2001),

nas ciências, durante muito tempo, o estudo de caso foi encarado como procedimento pouco rigoroso, que serviria apenas para estudos de maneira exploratória. Hoje, porém, é encarado como o delineamento mais adequado para a investigação de um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto real, onde os limites entre o fenômeno e o contexto não são claramente percebidos (YIN, 2001, p. 32).

A aplicação do estudo de caso qualitativo nesta pesquisa torna-se adequado, por permitir observar, com profundidade e detalhes, a percepção dos bombeiros do 1º BBM-MG pesquisados quanto aos temas do *Burnout* e do Comprometimento Organizacional.

4.2 Unidade de análise e sujeitos da pesquisa

A unidade de análise diz respeito aos sujeitos, objetos, organizações ou eventos aos quais as pesquisas sociais referem-se. Está relacionado ao problema de pesquisa estudado, e sobre o qual se coletam e analisam dados (COLLIS; HUSSEY, 2005). Assim, a atuação do Primeiro Batalhão de Bombeiros Militares de Minas Gerais (1º BBM-MG) no rompimento da barragem do Córrego do Feijão em Brumadinho, constituiu-se como a unidade de análise. Os sujeitos da pesquisa foram os bombeiros que operaram na busca e salvamento de vítimas desse evento.

Foram convidados 15 bombeiros militares a participar do processo de entrevista, sendo que a escolha destes bombeiros foi intencional por acessibilidade, atendendo ao critério de terem participado no evento em Brumadinho e se encaixarem em critérios de escolha que levaram em consideração o sexo, a idade, o estado civil, o número de filhos, a escolaridade, o tempo de atuação na instituição e a carga horária semanal de trabalho.

4.3 Coleta dos dados

Para a coleta dos dados, primeiramente, realizou-se um contato com a direção dos bombeiros do 1º BBM-MG, quando foi apresentado o objetivo do estudo, a fim de obter a autorização e o apoio para a realização da pesquisa.

A técnica principal de coleta de dados foi a entrevista, que Gil (2008) cita como o procedimento que envolve duas pessoas numa situação "face a face", e em que uma delas formula questões e a outra responde. O autor também coloca que uma das características da entrevista estruturada é a utilização de um roteiro previamente elaborado. Além disso, dados do site da corporação foram extraídos para fins de caracterizar o ambiente pesquisado.

O levantamento dos dados, foi realizado no local de trabalho do bombeiro, necessitando um encontro com cada entrevistado. O roteiro da entrevista foi estruturado com questões abertas que trataram das dimensões da Síndrome de *Burnout* (exaustão emocional, despersonalização e baixa realização profissional) e

dos tipos de Comprometimento Organizacional (afetivo, instrumental e normativo). A versão preliminar do roteiro encontra-se no Apêndice I, o qual foi inspirado em Souza (2018) na parte que corresponde à Síndrome de *Burnout* e psicodinâmica do trabalho. A parte do comprometimento foi adaptada a partir do questionário *Organizational Commitment Scale (OCS)*, com o intuito de transformá-lo em perguntas abertas.

Assim, foi solicitado ao entrevistado que preenchesse primeiramente um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) (ver Apêndice II), no qual constavam todas as informações necessárias sobre como seria realizada a entrevista. Cabe salientar, que o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido foi lido e assinado de forma individual, constituindo-se em um único documento por participante. Em princípio, pretendia-se gastar aproximadamente 50 minutos com os entrevistados, as perguntas foram feitas de maneira clara, para que fluíssem da melhor maneira e em um ambiente descontraído. A entrevista foi agendada via telefone e sua realização dependeu da disponibilidade de cada bombeiro na sede do 1º BBM-MG. As entrevistas foram gravadas e posteriormente transcritas para análise dos dados.

Cabe ressaltar que, o Corpo de Bombeiro Militar de Minas Gerais, precisamente a Primeira Companhia, com sede na rua Piauí, e o Primeiro Pelotão Destacado ou Posto avançado (antiga 2ª companhia), localizado na Avenida do Contorno e chefiado pelo Tenente Lucas Alves Pacheco, demonstraram interesse pela pesquisa, sendo a entrada e o acesso do pesquisador facilitados no interior do batalhão, inclusive disponibilizando sala específica para a realização das entrevistas.

Ao utilizar a entrevista estruturada teve-se um guia para realizar as mesmas perguntas a todos os entrevistados. Isso facilitou o momento das análises, uma vez que os entrevistados responderam as mesmas perguntas, favorecendo a comparação das respostas.

4.4 Tratamento dos dados

Após as entrevistas serem realizadas e transcritas de maneira fidedigna, como registrado nas gravações, a análise dos dados permitiu a compreensão dos fenômenos analisados de acordo com a perspectiva dos participantes da situação em

estudo. A técnica da análise de conteúdo foi utilizada para os fins de tratamento dos dados.

A Análise de Conteúdo, tem por princípio uma abordagem investigativa que segue o modelo proposto por Bardin (2011), cuja técnica acaba abrangendo tanto o rigor da objetividade científica quanto a fecundidade da subjetividade do pesquisador, além de não descuidar das influências sócio espaciais e do contexto no qual o material textual está inserido. Tendo uma função heurística, o método consiste numa tentativa exploratória de verificação de questões ou pressupostos, e também de análise sistemática para a confirmação ou refutação destes. A intenção da referida análise é transformar o conteúdo de variados materiais textuais tanto em dados quantitativos quanto depois analisá-los de forma qualitativa, realizando deduções lógicas.

Bardin (2011), ao descrever a análise de conteúdo, reafirma que, na etapa de pré-análise, processa-se a estruturação do material (transcrição e leitura das entrevistas) a ser analisado. Em seguida, na fase de exploração do material, faz-se a identificação das categorias de análise. E, por fim, realiza-se o tratamento dos resultados: inferência e interpretação, para a condensação e destaque das informações para análise, possibilitando as interpretações inferenciais, além do momento da intuição e da análise reflexiva e crítica que compõe as subcategorias.

A análise de conteúdo envolveu, *a priori*, as seguintes categorias de análise extraídas do referencial teórico proposto para a pesquisa: o contexto do trabalho dos entrevistados em que foram colhidas informações sobre organização do trabalho, as condições em que se realiza a relação socioprofissional estabelecida no ambiente ocupacional e as estratégias de regulação. Estas categorias de análise foram definidas a partir da teoria sobre a Psicodinâmica do Trabalho de Christophe Dejours. As dimensões exaustão emocional, a despersonalização e a baixa realização profissional, foram as categorias pertinentes a Síndrome de *Burnout*. As categorias de análise a respeito do comprometimento foram estabelecidas a partir da abordagem de Meyer e Allen (1991), cujos tipos são afetivo, normativo e instrumental. Além disso, as subcategorias emergiram do conteúdo dos depoimentos colhidos por meio das entrevistas que foram transcritas e cuja definição respeitou uma frequência de repetição de conteúdo para um número igual ou superior a oito entrevistados.

Entendia-se que este procedimento de corte atenderia ao critério de tornar o conteúdo analisado para um número representativo de entrevistados, ou seja, mais de 50% deles. Por fim, trechos das entrevistas foram selecionados para ilustrar os dados qualitativos da pesquisa.

5 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste capítulo, procede-se a apresentação e análise dos resultados, bem como a caracterização do perfil dos pesquisados e a descrição e análise das categorias e subcategorias, objetivando compreender o fenômeno da Síndrome de *Burnout* e do Comprometimento Organizacional.

5.1 Caracterização do perfil dos pesquisados

O Quadro 7 apresenta a descrição do perfil demográfico e ocupacional dos participantes da pesquisa, lembrando-se de que seus nomes, por questões éticas da pesquisa, foram mantidos em sigilo, porém representados pelas iniciais “N1” a “N15”.

Quadro 7 – Perfil dos bombeiros entrevistados

BOMBEIRO	SEXO	IDADE (ANOS)	ESTADO CIVIL	Nº DE FILHOS	ESCOLARIDADE	TEMPO ATUAÇÃO NA INSTITUIÇÃO	CARGA HORÁRIA (HORAS/SEMANA)
N1	M	50	Casado	2	Ensino médio	30	48hs
N2	M	24	Casado	0	Superior incompleto	2	48hs
N3	M	22	Solteiro	0	Ensino médio	2	48hs
N4	M	36	Casado	1	Superior incompleto	10	48hs
N5	M	45	Casado	2	Ensino médio	24	48hs
N6	M	29	Casado	0	Graduado	10	48hs
N7	M	28	Solteiro	0	Superior incompleto	5	48hs
N8	M	25	Solteiro	0	Graduado	2	48hs
N9	M	39	Casado	1	Graduado	11	48hs
N10	M	39	Divorciado	1	Pós-Graduado	11	40hs
N11	M	24	Solteiro	0	Graduado	2	48hs
N12	M	31	Solteiro	0	Superior incompleto	5	48hs
N13	M	34	Solteiro	0	Superior incompleto	6	48hs
N14	M	38	Casado	1	Ensino médio	15	48hs
N15	F	31	Casada	0	Graduação	10	48hs

Fonte: Elaborado pela autora com base em dados da pesquisa.

Conforme exposto no Quadro 7, o sexo masculino apresenta-se com predominância nos entrevistados, tendo a maioria idade acima dos de 31 anos. Do grupo pesquisado, mais da metade é casado e apenas cinco possuem filhos. Somente um é divorciado e tem um filho. Quanto ao nível de escolaridade, quatro tem o ensino médio, cinco tem ensino superior incompleto e outros cinco tem curso superior completo e apenas um chegou a fazer pós-graduação.

Os pesquisados ingressaram na instituição através de concurso público, sendo etapa obrigatória para o ingresso nas fileiras da corporação e por um ano fazem formação inicial para soldado. A média do tempo de serviço dos entrevistados é de 10 anos, mas sete bombeiros ainda não chegaram a esta média de tempo de serviço. Desses dados, um bombeiro aposentou e retornou a ativa depois de 1 ano. A carga horária dos 90% dos entrevistados é de 24hs/72hs horas que significa trabalhar um dia e folgar três dias, perfazendo um total de 48 horas semanais. Eles atuam na parte operacional e, por isto, trabalham por escala e são praças (graduados). Apenas um entrevistado trabalha 40 horas semanais e ocupa uma hierarquia mais elevada, é um oficial. Todos têm dedicação exclusiva para a corporação.

A análise de conteúdo ocorreu por meio da categorização dos elementos pertinentes ao contexto do trabalho, às três dimensões da Síndrome de *Burnout* e do modelo das três dimensões de Meyer e Allen (1991), a afetiva, a instrumental e a normativa e também conforme proposto nos objetivos deste estudo. A partir desse procedimento, afloraram as subcategorias, tendo em vista as respostas dos entrevistados.

5.2 Descrição e análise de conteúdo: categorias e subcategorias

Para análise dos resultados, de acordo com o delineado na metodologia e definido nos objetivos da pesquisa, utilizaram-se categorias, compreendendo: quatro relacionadas ao contexto do trabalho (organização do trabalho, condições de trabalho, relações socioprofissionais e estratégias de regulação), três relacionadas às dimensões da Síndrome de *Burnout* (exaustão emocional, despersonalização e baixa realização profissional), três relacionadas ao Comprometimento Organizacional segundo Meyer e Allen (1991) (Afetivo, instrumental e normativo) e uma relacionando a Síndrome de *Burnout* com o Comprometimento Organizacional.

Dessas categorias emergiram múltiplas subcategorias, que são aquelas mais realçadas e, ou, repetidas pelos entrevistados diante de suas vivências comuns. Nessa exposição, também foram incluídas subcategorias que se apresentaram com menor frequência ou, mesmo, as que se encontram discrepantes das demais falas. Nessa acepção, Godoy (1995) esclarece que o tratamento qualitativo valoriza os aspectos particulares do ambiente natural como fonte de conhecimento, justificando a referência dessas subcategorias na análise de conteúdo desta pesquisa. O Quadro 8 apresenta as categorias e subcategorias mais realçadas da pesquisa.

Quadro 8 - Categorias e subcategorias da pesquisa

CATEGORIAS		SUBCATEGORIAS
Contexto do trabalho	Organização do trabalho	<ul style="list-style-type: none"> • Ritmo do trabalho; • Responsabilidade no trabalho; • Planejamento do trabalho; • Competências necessárias; • Infraestrutura de comunicação; • Processo decisório
	Condições do trabalho	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de trabalho; • Segurança no trabalho.
	Relações socioprofissionais	<ul style="list-style-type: none"> • Relacionamento com a chefia; • Relacionamento com a equipe; • Relacionamento com os cidadãos.
Estratégias de regulação		<ul style="list-style-type: none"> • Atividade física; • Fortalecimento espiritual; • Diálogo com os pares; • Despreocupação.
Síndrome de <i>Burnout</i>	Exaustão emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Sentimentos vivenciados no trabalho; • Esforços despendidos no trabalho.
	Despersonalização	<ul style="list-style-type: none"> • Emoções decorrentes do trabalho; • Controle das emoções vivenciadas
	Baixa realização profissional	<ul style="list-style-type: none"> • Realização no trabalho; • Condições de execução; • Reconhecimento no trabalho; • Expectativas no trabalho.
Comprometimento Organizacional	Afetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Sentimentos em relação à corporação; • Pertencimento à corporação; • Significado da corporação.
	Instrumental	<ul style="list-style-type: none"> • Necessidade de trabalho; • Abandono do emprego; • Opções de trabalho no mercado
	Normativo	<ul style="list-style-type: none"> • Permanência no trabalho; • Lealdade a organização.
Síndrome de <i>Burnout</i> e Comprometimento Organizacional		<ul style="list-style-type: none"> • Pressão <i>versus</i> envolvimento com o trabalho; • Relação entre sentimentos individuais e organizacionais; • Infraestrutura de trabalho e envolvimento com a corporação.

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa.

Nas seções a seguir, encontram-se a análise dos relatos dos sujeitos da pesquisa, com base nas categorias e subcategorias que emergiram no decorrer das entrevistas, objetivando descrever e analisar as vivências dos bombeiros no evento em Brumadinho e a percepção desses profissionais.

5.2.1 Contexto do trabalho

No contexto do trabalho são descritas e analisadas as principais informações colhidas nas entrevistas e que configuram as especificidades referentes à organização do trabalho, às condições de trabalho e às relações socioprofissionais.

5.2.1.1 Organização do trabalho

Nesta categoria de análise, conforme pesquisa realizada, apresentam-se como subcategorias o ritmo do trabalho, responsabilidade no trabalho, planejamento do trabalho, competências necessárias, infraestrutura de comunicação e o processo decisório.

Assim, o ritmo intenso e desgastante é apontado pela maioria dos profissionais entrevistados, devido ao trabalho ser ininterrupto e bem exaustivo. Os profissionais que prestaram serviço logo após o rompimento da barragem se depararam com um solo onde a lama tomou conta, dificultando o deslocamento dos bombeiros no terreno, causando bastante desgaste físico e perigo de contaminação, já que a lama continha muitos minerais nocivos à saúde e era muito insalubre. Havia também a possibilidade de ocorrer um novo evento (rompimento de outra barragem no mesmo local) e serem surpreendidos na lama, fatos que os deixavam muito preocupados e tensos, uma vez que seria muito difícil evacuar rapidamente. Na fase em que o terreno já se encontrava seco ou quase seco, os bombeiros relataram cansaço, monotonia e trabalho repetitivo. Eles trabalhavam com o apoio das máquinas, que revirava os rejeitos a procura de segmentos dos corpos das vítimas. Os profissionais ajudavam na observação destes rejeitos e tinham que ficar muito atentos a eles. Nesse ínterim, um profissional relatou que o ritmo de trabalho era estressante ao lidar com a parte administrativa da operação, ficando responsável em anotar todos os dados que iam chegando para

repassar a central. Esse foi desencadeado por ser o primeiro dia da operação, pois ainda não sabiam como seria o funcionamento desta operação. Os depoimentos a seguir ilustram a situação de ritmo no trabalho:

(...) Tinha lugar que a gente atravessava para chegar num ponto para um deslocamento de 500 metros que às vezes gastávamos mais de 3 horas para deslocar, por causa do barro, não tinha como a gente andar e numa tensão de ter um novo evento e você ser surpreendido lá. (N1)

Foi muito intenso, porque além de fazer busca o mais difícil lá foi o deslocamento. Até passou muito na televisão que tinha que rastejar com bastão, aquilo realmente foi a parte mais extenuante do nosso trabalho... porque depois que a gente encontrava a vítima, às vezes tinha que desenterrar, soltar alguma parte presa, mas era bem tranquilo, agora o deslocamento era muito desgastante, e era muito insalubre também porque a gente rastejava em cima da lama e depois que a gente estava rastejando que percebia que estava em cima de curral, chiqueiro, às vezes achava outros animais mortos, achamos lá porco, vaca. (N4)

Nesse contexto, reporta-se às considerações de Clot (2007) ao explicar que não é o trabalho em si que provoca o desgaste psicológico e físico, mas a maneira como ele é executado. O excesso de trabalho, o ambiente ruim, as condições desfavoráveis e outros elementos é que contribuem para o aparecimento do estresse crônico que pode desencadear a Síndrome de *Burnout* (SB).

Na subcategoria “responsabilidade no trabalho”, no que diz respeito ao local do incidente em Brumadinho, foi exigido que tivessem muita atenção com o terreno para evitar acidentes, com os operadores das máquinas, com as próprias máquinas e na observação dos rejeitos ao serem revirados pelas máquinas. Isto foi relatado por muitos entrevistados. Outros relataram que “missão dada é missão cumprida”, frase que pode ser vista como o lema que rege o trabalho da corporação, espaço em que cumprem as ordens estabelecidas, fazem o seu melhor, e, neste caso pesquisado, trazer respostas para a família das vítimas de Brumadinho. Os depoimentos a seguir ilustram a situação das responsabilidades exigidas no ocorrido:

(...) Eu já tinha o curso para este tipo de acidente, então algumas pessoas já tinham este curso e a gente ficava responsável pelas pessoas que não tinham. Então, assim, você tinha que ficar atento a tudo e não tinha tempo de treinar, porque você já estava no evento, mas conseguia explicar para ela como era o procedimento e nossa maior responsabilidade era também orientação de como seria o deslocamento dentro da lama. (N5)

Cuidado não só com a gente, mas com os colegas, atenção o tempo todo em tudo e em todos. Andar sempre em dupla porque tinha muitos locais que estavam com o grau de periculosidade alta. Assim como tinha locais mais secos, também alguns eram muito mais molhados, porque estava no leito do rio em constante umidade passando ali. De atolar ou às vezes em maquinário que está com ponta de ferro para fora e ter um corte. Então era isto e com os maquinários da Vale e de terceiros que estavam trabalhando com a gente. Esses maquinários gigantes que pesam 2, 3 a 20 mil quilos, e muitas vezes a gente ficava em cima do maquinário, se caísse de lá, era morte. E acaba que você acorda muito cedo, por mais que as atividades acabem cedo, 9 horas já estávamos prontos para dormir, mas começa muito cedo, principalmente, depois do almoço, a gente começava a conversar e falar depois do almoço a gente tem que conversar porque dava muito sono. Era talvez o momento mais perigoso, depois do almoço. (N11)

A atenção cobrada no trabalho dos bombeiros remete ao “estado de alerta” citado por Gonzáles (2006), quando este diz que é um estado caracterizado por níveis de atenção e concentração elevados e isto pode assegurar a qualidade de atendimento dispensado às pessoas, bem como bons resultados na sua atuação. Contudo, o autor ressalta que se este estado de alerta se prolongar pode causar transtornos na vida do profissional, tais como irritabilidade, desgaste físico e mental, dentre outros. Situações dessa natureza tendem a aumentar a tensão no ambiente de trabalho, principalmente quando as responsabilidades no trabalho se somam ao ritmo intenso em que ele ocorre.

Na subcategoria “planejamento do trabalho” no local do ocorrido em Brumadinho, a maioria dos bombeiros relataram que seguiam ordens pré-estabelecidas, pois a operação já estava em andamento e o planejamento já estava definido. As áreas no local do ocorrido foram extensas e foi necessário delimitá-las de tal maneira que não ficasse nenhum espaço sem procurar as vítimas. Sendo assim, os trabalhadores foram divididos em frentes de equipes e cada frente tinha seu chefe, a fim de que funcionassem de forma harmônica. Os bombeiros entrevistados relataram também que assistiram a muitos vídeos do rompimento da barragem para tentar entender o caminho percorrido pelo rejeito e tentar localizar onde poderiam encontrar mais vítimas. Este estudo de estimativa facilitou o resgate de muitas delas. Outros entrevistados contaram que o esforço no planejamento foi gigantesco no início da operação, pois era como se a cada dia fosse montado uma pecinha do “Lego” para construir um castelo. Cada dia um novo aprendizado. As anotações no primeiro dia tinham que ser muito eficazes e não se podia perder nenhuma informação. Os

depoimentos a seguir ilustram a situação de planejamento do trabalho em Brumadinho:

Assim, todo dia de manhã tinha uma reunião com todo mundo que estava lá, a gente entra e o capitão passa o que está acontecendo, a perspectiva da operação. O número de vítimas ainda motiva a gente também para poder trabalhar no dia, e aí a gente vai para nossa frente, são várias frentes de trabalho, e o tenente lá coordena o que a gente vai fazer, como que a gente vai retirar o rejeito para poder ter mais eficiência. (N3)

O seguinte, em relação ao planejamento a gente tinha uma equipe que ficava na base por conta do planejamento das operações e os chefes de cada grupo levava para ele como se fosse o resumo do dia. Eu fiquei nas 3 semanas e tinha semanas que a gente traçava metas por áreas. Como o volume do rejeito é muito grande, a gente assistia os vídeos do rompimento e tentava estipular onde poderia estar as vítimas que estávamos procurando, porque chegou num determinado momento que estava encontrando as vítimas e sabíamos quem estávamos procurando. Tal vítima específica, a última vez que foi vista, foi em tal ponto e assistia os vídeos e a inteligência dava o ponto justamente o que eles acreditavam. Aí dávamos o início e estipulávamos como tinha que ser o trabalho na área, só que o maquinário era pesado e tinham dificuldade de locomoção do maquinário e nem sempre o que a gente pensava ou achava que era o melhor de fazer os maquinários conseguiam executar. (N11)

O planejamento vivenciado pelos bombeiros no local em Brumadinho esteve pautado na estrutura militar, marcada pela hierarquia e pela disciplina, sendo que a comunicação é formal e nivelada. De acordo com Natividade e Brasil (2006), quando ocorre algum tipo de problema interno, é essa hierarquia que deve ser seguida para sua resolução, tendo em vista as normas de comportamento e orientações que devem ser seguidas. Portanto, apesar de todas as adversidades e imprevistos que cercavam a operação que se realizava, o planejamento precisava ser seguido. Admite-se que a junção entre o prescrito e o real, por vezes, exauria a equipe, mas não obstante, ela ainda se motivava para continuar na procura pelas vítimas. Prazer e sofrimento pareciam ser vivências experimentadas rotineiramente, levando a acreditar que o planejamento poderia ser uma estratégia útil para a ocorrência da normalidade na forma como o trabalho estava organizado (DEJOURS, 2011). Assim, a inteligência e a sabedoria da prática eram utilizadas para fins de adaptação a uma realidade amplamente desfavorável de trabalho.

Na subcategoria “competências necessárias” no local do ocorrido em Brumadinho, todos os bombeiros relataram que o trabalho era voluntário, sendo que a maioria dos entrevistados referiram que nos primeiros dias a preferência foi dada para

profissionais que atuam no Batalhão de Emergências Ambientais e Resposta a Desastres (BEMAD), pois eles atuam em situações de grande complexidade no seu dia a dia, e também aos profissionais que tivessem feito cursos tais como o de Busca e Resgates em Estruturas Colapsadas (BREC) e o Curso de Soterramento Enchentes e Inundações (CSSEI). Estes profissionais teriam maior facilidade para atuar no local devido às condições em que se encontrava o solo. A lama, dificultou a operação no seu estado inicial. A triagem destes profissionais foi no primeiro instante, mas devido à dimensão do evento, abriu-se para outros voluntários. À medida que os dias foram passando o terreno foi sofrendo modificações. A lama foi secando e mudou-se completamente a maneira de atuar. Com o solo seco, passou-se a utilizar as máquinas que facilitaram o trabalho destes profissionais. Segundo os bombeiros entrevistados, as exigências diminuiriam quanto a formação específica para atuar nas buscas, necessitando, porém, saber o básico, tal como: ter atenção, preparo físico, usar equipamentos de proteção individual (EPIs) adequados, ter empenho, ser cuidadoso consigo e com o próximo. Apenas um entrevistado, relatou a necessidade de ter um nexalista, um profissional que no meio de todo aquele caos, fosse muito bem capacitado e informado e entendesse como e quando utilizar as informações que chegavam a ele naquele momento e fizesse o nexo. A partir dessas questões, era necessário a desburocratização para que providências a serem tomadas fluíssem mais rápidas e fossem eficazes. O depoimento a seguir ilustra a situação das competências necessárias no ocorrido em Brumadinho:

A princípio, eles davam preferência para quem tinha curso de BREC ou CSSEI, que são cursos de especialização nessas áreas de soterramento, de desabamento, por conta até de uma certa experiência até para deslocamento, para fazer busca, só que como no início o volume de pessoas que era necessário era muito alto, então acabou pegando alguns que tinham curso e outros que não tinha curso nenhum. (N4)

Conforme Zarifian (2001), “a competência profissional é uma combinação de conhecimentos, de saber fazer, de experiências e comportamentos que se exerce em um contexto preciso” (ZARIFIAN, p. 66, 2001). Assim, os bombeiros com formação específica puderam colocar em prática todo o seu conhecimento e ainda prestar assistência para os que não tinham tal conhecimento, uma vez que o deslocamento em terreno com lama era muito difícil, de grande risco e poderia levar até a morte do socorrista. Nos estudos de Novelli, Fischer e Mazzon (2006), esses autores afirmam

que o trabalho em equipe necessita de confiança e colaboração entre as pessoas e que, desta forma, verifica-se mais predisposição à cooperação e compartilhamento do conhecimento. Diante desse contexto, ainda que o momento que vivenciaram em Brumadinho fosse de muito sofrimento, tanto pelas perdas humanas quanto pela devastação do meio ambiente, o ocorrido propiciou maior colaboração entre os trabalhadores, pois a principal preocupação era trazer respostas as famílias das vítimas do evento.

Na subcategoria “infraestrutura de comunicação” no local do ocorrido em Brumadinho, todos os entrevistados relataram a presença de rádio intercomunicadores portáteis ou Rádio HT (*Hand-Talk*), que ofereciam comunicação "instantânea ao toque de um botão". Somente os chefes de equipe andavam munidos com esses equipamentos, estabelecendo a comunicação entre o comando, as aeronaves e com outras frentes, para que ninguém emitisse ordem ou fizesse algo que estivesse fora do planejado. Nos primeiros dias utilizaram o rádio HT da corporação, mas logo em seguida, a Vale disponibilizou outros para uso na operação. O telefone celular também estava autorizado, como foi dito por alguns dos entrevistados, mas não era recomendada sua utilização devido às condições do ambiente. Eles também narraram que o sinal da internet era bom. Os depoimentos a seguir ilustram a infraestrutura de comunicação no ocorrido em Brumadinho:

Era o rádio, mas quem bancava era a Vale. Assim como todas as coisas que precisávamos a Vale bancava. E o chefe da equipe é que ficava com o rádio e se você quisesse levar seu celular você podia, mas não era recomendado. E chegou até um momento lá que a Vale estava disponibilizando capas de proteção para usar o telefone na lama. (N12)

Tínhamos o HT, este mesmo HT ele foi disponibilizado lá no posto de comando... então cada chefe de equipe tinha um HT desse para comunicar. A vantagem dele é que ele é digital e a gente consegue buscar através dele a coordenada geográfica onde a gente está localizado. As vezes quando a gente encerrava o dia de trabalho, passava a coordenada para o posto de comando e o posto de comando passava para a aeronave e a aeronave conseguia pelas coordenadas localizar a gente no meio daquele mar de lama. (N4)

Em síntese, os meios de comunicação disponibilizados aos pesquisados foram destinados para os chefes das frentes de equipe, para o comando central e para as aeronaves, e eram eficientes e adequados. Isso fez com que não houvesse um desgaste na realização do trabalho, que era realizado em tempo hábil. A maioria dos

equipamentos eram ofertados pela Vale e estavam em boa qualidade, uma realidade bem diferente daquelas enfrentadas pelos bombeiros no dia a dia da corporação.

Estudos revelam que o processo comunicacional é fundamental para estimular positivamente as relações interpessoais em diferentes categorias ocupacionais, principalmente naquelas profissões ou atividades ditas assistenciais, como por exemplo, na área da saúde (médicos e enfermeiros) (JAMAL; BABA, 2000; OLIVEIRA; TUOHY, 2015; HUI *et al.*, 2016; BERRY *et al.*, 2017) e na área administrativa (gerentes) (BECKER; HALBESLEBEN; O'HAIR, 2005), para fins de evitar o desgaste, associar a tecnologia a ações mais efetivas, obter o consentimento para a execução do planejamento e solucionar problemas para beneficiar a cooperação e o consumo de esforço desnecessário na implementação das tarefas (CAO *et al.*, 2016). Dessa forma, os dados encontrados pela pesquisa com os bombeiros reforçam tais estudos.

Na subcategoria “processo decisório” no local do ocorrido em Brumadinho, foi mencionado por todos os entrevistados que as decisões vinham do posto de comando que foi montado em Brumadinho, e sempre um oficial coordenava. De lá eram passadas as ordens a serem cumpridas. Já no local propriamente dito do evento, “zona quente”, cabia a cada chefe de frente de equipe repassar estas decisões e tomar outras, se necessárias. Estes chefes de equipes normalmente são os que tinham a patente mais alta da equipe, e com maior tempo nesta função na corporação, pois a hierarquia é sempre seguida pelos militares do Corpo de Bombeiros. Apenas um entrevistado relatou que no ponto de atuação participou da tomada de decisões, juntamente com a equipe. Também foi relatado por um entrevistado, que cuidou da parte administrativa, que a operação foi menos burocrática, um gerenciar mais “desapegado”, mais “fluído” em relação a corporação, local em que tudo tem que seguir normas rigorosas e burocráticas. Isso porque, naquele momento não havia tempo a se perder, as decisões demandavam agilidade. Tudo era urgente. Os depoimentos a seguir ilustram o processo decisório no ocorrido em Brumadinho:

Tinha decisão de como seria feito o trabalho durante o dia, que era feito pelas equipes do posto de comando e pelos oficiais que estavam no posto de comando. Eles definiam qual seria a estratégia, para onde as equipes iam deslocar durante o trabalho. As equipes tinham o líder que passava a diretriz que eram passadas para ele pelo posto de comando, ele passava para nós

qual que era a missão e durante as buscas ele ia coordenando para onde que a gente ia. (N4)

Era a hierarquia militar. Existe também um protocolo de organização de grandes eventos catastróficos, que já tem todas as organizações. Um evento grande se estabelece: O comando, as diretorias tais e cada diretoria vai ficar responsável por comunicação e coisa e tal. Já existe esta organização. Quando chega e acontece um desastre já tem tudo como tem que ser. Tem manual para isto e a classificação hierárquica e as decisões são tomadas de acordo com a posição que ocupa. E quem ocupa estes postos também são comandantes superiores equivalentes aos militares. Eu me remetia a meu chefe de equipe. (N12)

A minha equipe éramos 8 de bombeiros de MG, não era só do meu batalhão. O militarismo prevê isto, prevê funcionar de uma maneira harmônica. A ordem é dada pelo comando e vai descendo de posto em posto seguindo uma hierarquia. Chegou uma ordem do seu superior hierárquico, você faz e pronto, independente se é amigo dele, do que for e vai funcionar. Esta é uma coisa que acho muito interessante no militarismo, as ordens são rigorosamente cumpridas. (N2)

Apesar de a hierarquia servir como elemento de organização do trabalho, o contexto vivenciado pelos entrevistados em Brumadinho foi bem diferente do que vivenciam no seu dia a dia nas corporações. Não se podia ficar esperando para resolver algum problema, tudo era urgente. Muita burocracia foi deixada de lado, pois o momento não permitia isto, uma vez que o trabalho ficaria impedido de ser realizado. Segundo Clot (2017), quando o trabalhador se vê impedido de realizar o seu trabalho, o sentido do seu fazer se perde, uma vez que os objetivos que devem ser alcançados se distanciam do que realmente é atingido em termos de resultados. Significa dizer que, para Clot (2017) esta vivência tira a vitalidade e extrai o afeto dedicado ao trabalho, artificializando psicologicamente para que as ações sejam continuadas. Portanto, os elementos burocráticos não foram impeditivos para o trabalho que o bombeiro executava naquele ambiente desfavorável, pois seu objetivo e o sentido de seu trabalho era salvar vítimas de um rompimento de barragem.

5.2.1.2 Condições do trabalho

A análise dos relatos dos bombeiros pesquisados identificou que, quanto às condições de trabalho, ficaram evidenciadas as subcategorias: ambiente de trabalho e a segurança no trabalho. Essas subcategorias emergiram dos depoimentos e se encontram dispostas em grau de importância, isto é, da maior frequência para a menor.

No que se atribuiu ao “ambiente de trabalho” foram mencionados elementos adequados e não adequados no ocorrido em Brumadinho. Dentre os adequados, os bombeiros citaram estar bem equipados (pela empresa Vale), como foi relatado por N2: “...Porque eles tentaram nos equipar da melhor maneira possível, alimentar da melhor forma possível para que a gente não tivesse nenhuma necessidade” (N2). Além disso, muitos relataram que se sentiram mais confortáveis trabalhando no evento em Brumadinho do que no quartel, alegando que na corporação não têm equipamentos novos e nem em quantidade suficiente. Outra questão adequada foi a presença de voluntários, que atuaram tanto na parte da alimentação quanto na limpeza dos uniformes que os trabalhadores usavam (foi montado até uma lavanderia só para cuidar dos uniformes dos bombeiros). Outros pontos citados foram a estrutura que foi construída para efetuar as ocorrências. Esta estrutura se tornou referência (estrutura modelo), assim como as instalações de hospedagem, local onde os bombeiros chegavam e tinham todo conforto para o descanso e o depósito do maquinário utilizado após a secagem do solo. Alguns relatos a seguir abarcam, em parte, essas situações:

Eu acho que tínhamos equipamentos até demais em algumas situações. Eu não senti falta de equipamento nenhum, tínhamos uma quantidade sobrando até de equipamentos e utensílios para a busca na verdade. Lá é uma realidade diferente, porque lá tem uma empresa fornecendo a parte financeira, no caso a Vale está dando todo o suporte, então os materiais que recebemos não são providenciados pelos bombeiros e sim pela Vale. O que torna a situação mais fácil de ter uma gama maior de materiais. Era uma realidade totalmente diferente da gente no nosso dia a dia. (N2)

A Vale proporcionou logisticamente para gente tudo que a gente pediu. Tudo que estava ao alcance deles eles fizeram por nós. Então tinha momento que eu chegava na operação e me sentia mais confortável que no quartel, porque na corporação não temos equipamentos novos e nem em quantidade suficiente. (N10)

Imagino que nos primeiros dias não tinha um terço da estrutura de quando eu fui, mas estava bem legal. O alojamento não tinha e foi construído, é uma estrutura modelo agora. Ficou tipo uma produção em série, tudo seguia uma sequência para não ficar trançando as coisas. (N13)

Como elemento inadequado citaram o terreno inicial (a lama), que encontraram logo nos primeiros dias e que em nada ajudava no deslocamento e no resgate as vítimas; citaram também que tudo no início esteve inadequado (incluindo a área de descontaminação) e que a montagem da estrutura foi se fazendo com o passar dos dias. Além disso, existia a possibilidade de rompimento de outra barragem no mesmo

local, gerando uma tensão nos trabalhadores e a localização do alojamento deixava-os inseguros devido à proximidade em que se encontrava da rota traçada, caso houvesse um novo rompimento de barragem (mas todos mesmo sabendo disto diziam que dormiam bem pois estavam exauridos do dia de trabalho). O calor gerado pelo maquinário e a altura em que os profissionais ficavam do solo (poderiam cair e ser fatal), também foram citados como questões inadequadas. Os relatos a seguir envolvem, em parte, essa situação:

A lama foi o principal fator de dificuldade, para deslocamento e para retirada. Igual te falei, para deslocar 200m demorava quase uma hora para romper o outro lado e imagina carregando uma pessoa. (N1)

Agora o desfavorável, que eu percebi assim no início, na segunda feira, quando a gente chegou lá, a gente fez as buscas e tal, manuseamos corpos que já estavam em estado decomposição e tudo mais, quando a gente encerrou o dia, para nós ali, pelo menos para a equipe que estava, que retornava para a faculdade ASA de Brumadinho não tinha nenhuma área de descontaminação, não tinha um lugar para a gente tomar um banho, para poder tirar pelo menos o excesso de sujeira ali, de contaminantes. Foi no início, no terceiro dia já tinha, no segundo dia a gente improvisou e ligou uma mangueira no hidrante lá da faculdade mesmo e fez uma limpeza só com água. (N4)

(...) A base era uma região que apesar de não ter sido atingida inicialmente pela lama, na teoria se a outra barragem rompesse ela passaria pela área já manchada e o nosso alojamento estava muito próximo a área manchada, então um erro de cálculo talvez com o rompimento de barragem poderia chegar e atingir o nosso alojamento. Isto me deixava muito preocupado. (N2)

O ambiente de trabalho a que os entrevistados foram submetidos foi algo inusitado. Uma barragem que se rompeu e levou a destruição do local, com perdas humanas e ambientais. Aquele não era, portanto, um local de trabalho ideal. Os bombeiros tiveram que se adaptar ao que encontraram e, muitas vezes, não podiam levar tão a sério a burocracia que vivenciam no dia a dia do militar. Mintzberg (1988) diz que as burocracias profissionalizadas requerem uma série de condições no ambiente e no clima organizacional para se tornarem funcionais. Assim, o ambiente em que está imersa a organização deve ser estável, para permitir que as habilidades e procedimentos possam ser padronizados. Todavia, conforme salienta Dejours (2004), a qualidade do trabalho pode ficar prejudicada se todas as prescrições forem meticulosamente consideradas. Significa dizer que o trabalho real é entremeado pelo espontâneo, o inesperado, o imprevisto, enfim, por acontecimentos não totalmente controláveis devido aos problemas derivados da tecnologia, dos equipamentos, das máquinas, da gestão, dos indivíduos. Portanto, o autor conclui dizendo que o

trabalhador deve acrescentar algo de si mesmo àquilo que lhe é prescrito fazer para alcançar os objetivos impostos pela organização do trabalho.

Na subcategoria “segurança no trabalho” foi mencionado por todos os entrevistados a realização de uma profilaxia medicamentosa (para evitar contaminação por alguma doença advinda do meio) e alguns exames foram feitos antes e após a prestação do serviço em Brumadinho, para servirem de parâmetros e verificar se havia alteração na saúde. Foi também mencionado, na segurança no trabalho em Brumadinho, a utilização de equipamento e utensílios para utilizar no terreno e Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), tais como luvas, óculos, protetor auricular, máscaras e *etc.* Citam-se ainda o fardamento como botas de cano alto, roupão de neopreme (tecido emborrachado usado em mergulho, que colocavam por cima da roupa para evitar o contato da lama com a pele), material este que torna a lama ainda mais fria, o conhecimento técnico para se mover na lama, a recomendação para não fazerem a barba, com o intuito de evitar possíveis cortes que se tornariam portas de entrada para contaminações. Apesar de todo este aparato para segurança, o próprio local não dispensava ou eliminava a ocorrência de acidentes. O cuidado para não se machucarem era o que mais preocupava os entrevistados. Os relatos a seguir ilustram, em parte, essa situação:

(...) No posto médico, a gente tomava um remédio para leptospirose quando chegava lá, tomamos vacina de hepatite também, fazia coleta de sangue na hora de chegar e na hora de ir embora, para comparar se teve alguma alteração. (N3)

Na medida do possível (se refere a segurança no trabalho), a gente trabalha com risco, isto é nosso dia a dia, tanto aqui como em qualquer ocorrência que vamos atender... recebemos EPIs e materiais de segurança para nos precavermos de eventuais acontecimentos, igual o maquinário, por exemplo, eles nos forneceram um cinto de ancoragem para a gente não cair do maquinário, pois talvez fosse o maior risco quando a gente estava lá. O maquinário trepida e é muito alto. (N11)

A segurança no local de atuação exigia cuidados para evitar acidentes. Entretanto, em relação aos materiais de proteção usados pelos entrevistados, pode-se perceber, a partir da visão da maioria dos entrevistados, que eram adequados. Eles trabalharam com materiais de boa qualidade e consideraram que isso contribuiu para o bom desempenho das tarefas. Além disso, eles relataram que estavam bem assessorados quanto a manutenção da sua saúde, com medidas preventivas e exames de rotina.

De acordo com Mendes (2007), as condições de trabalho são consideradas como elementos estruturais de suporte ao exercício do trabalho, as quais funcionam, de algum modo, como estruturantes psíquicos se forem favoráveis ao desempenho do trabalhador e, quando precárias, exigem do indivíduo fortalecer sua capacidade de lidar com a realidade do contexto. No caso relatado nesta dissertação, as condições de trabalho quanto aos elementos adequados de infraestrutura e de segurança ocupacional foram favoráveis aos bombeiros e funcionaram como estruturantes psíquicos. Por outro lado, os elementos inadequados apontados parecem que serviram de contraponto para desestruturar psíquica e fisicamente os bombeiros na sua atuação no evento.

5.2.1.3 Relações socioprofissionais

Na categoria relações socioprofissionais emergiram as subcategorias relacionamento com a chefia, relacionamento com a equipe e relacionamento com os cidadãos no ocorrido em Brumadinho.

Quanto à subcategoria “relacionamento com a chefia”, os bombeiros consideraram ter sido muito tranquila e produtiva. No evento em Brumadinho foi montado uma sede do comando, local em que os oficiais ficavam e realizavam reuniões com os chefes de equipes no início e fim das atividades da “zona quente” (área propriamente dita do evento). Apesar de existir uma hierarquia no militarismo, nesta ocorrência foi relatado que tal hierarquia ficou muito diluída e até mesmo maleável, pois os bombeiros encontravam-se mais preocupados com a urgência e as características particulares do evento. Os relatos a seguir ilustram a realidade acerca dos relacionamentos com as chefias:

Na verdade, eu não tinha muito contato com o comando em si. Porque estou num nível hierárquico diferente, mas dentro da minha frente e a minha frente era gerida por um subtenente, a relação era excelente, inclusive a cama dele e a minha era uma ao lado da outra, a gente comia junto. A gente relacionava todo mundo junto. Não tinha esta distinção. Porque existe uma separação de alojamento de oficiais e de praças, mas dentro dos de praças ali não havia separação. (N2)

Lá eu achei o relacionamento bem tranquilo assim porque a hierarquia ficou, apesar de ter ainda, mas ficou muito diluída porque estávamos preocupados com o serviço que é mais importante na minha opinião. Porque meu chefe aqui, a hierarquia, lógico que tem, mas bem diluída e o serviço rende mais,

sem preocupação de mandar e outro fazer. Todo mundo com a mão na massa. Sem essa de muito cacique e pouco índio. Estávamos mais preocupados com o serviço, aí o relacionamento era mais humano. (N13)

Assim, no que diz respeito a subcategoria “relacionamento com a equipe”, os bombeiros relataram ter sido excelente e empático. Eles trabalhavam juntos e se apoiavam uns aos outros. Nesse momento, quem comandava a equipe era aquele que tinha a maior patente e maior tempo nesta função dentro da corporação. Além disso, eles colocam que no início da operação o cuidado maior era no sentido de manter o contato visual com os colegas de equipe, para evitar se perdessem ou se machucassem e não fossem vistos. Um dos entrevistados comentou que *“o ambiente de trabalho era ideal e sem nenhum tipo de conflito, pois eles tinham os recursos que precisávamos, o efetivo que não faltava e com vontade de trabalhar. A tropa vibrante”* (N10). Os trabalhadores também narraram que nunca haviam recebido tanto carinho de uma população e outros relataram que foi uma oportunidade de conhecer colegas de diferentes lugares e trocar experiências. Os relatos a seguir ilustram a realidade sobre os relacionamentos com a equipe:

E era um relacionamento excelente porque eu falava que lá era um ambiente de trabalho ideal para trabalhar, no seguinte sentido, a gente tinha os recursos que a gente precisasse, o efetivo que não faltava e com vontade de trabalhar. Era uma tropa extremamente vibrante, com recursos que a gente tinha e uma população que nos tratava com muito carinho, nunca antes tinha sentido isto pela população. Quando a gente focava no desastre e tentávamos não envolver diretamente no emocional, porque senão a gente deixava de ser quem ia resgatar para virar vítima. (N10)

Foi bem tranquilo, foi uma situação de bastante união, estávamos todo com o mesmo objetivo e todos juntos lá para cumprir a missão. Não conhecia todos da equipe antes. A nossa equipe toda era do primeiro batalhão, só que eram dos pelotões, às vezes de plantões de dias diferentes, então não tem contato, alguns não conhecia, foi bom estreitar os laços com outros militares de outros postos. (N4)

Quanto à subcategoria “relacionamento com os cidadãos” que estiveram envolvidos no ocorrido em Brumadinho, os bombeiros relataram que nem todos tiveram contato com a população. Entretanto, aqueles que tiveram contato com os cidadãos contam que eles foram muito receptivos e que todos tinham alguma vítima ou conheciam alguém que estava desaparecido e, naquele momento, aguardavam por notícias. Alguns entrevistados chegaram a fazer amizades com o pessoal da comunidade, com funcionários da Vale e com os voluntários que deram assistência aos trabalhos dos bombeiros. Estes voluntários ajudaram na alimentação e na lavanderia, cuidando das

roupas e alojamentos dos bombeiros. Outros contaram ainda que encontravam os cidadãos antes e depois de ir para o campo (zona quente), uma vez que somente pessoas autorizadas podiam frequentar o campo. Os relatos a seguir ilustram a realidade sobre os relacionamentos dos bombeiros com os cidadãos no evento em Brumadinho:

Tive muitos contatos. Quase todo mundo que estavam lá tem uma história para contar de amigos, de parente, ou dele próprio que era para estar lá, mas que aconteceu uma coisa e não estava. (N4)

(...) que o contato que a gente tinha com as pessoas que estavam lá e a maioria deles eram mais com voluntários e a gente tinha este contato pela manhã, onde a gente pegava os lanches ali e algumas vezes na área... (N5).

O contato que a gente tinha era antes de ir para o campo e depois que a gente voltava, a gente encontrava com algumas pessoas lá também (no meio da lama) mas eram poucos, até onde eles conseguiam chegar entre onde estava seco e onde tinha lama... (N14).

Neste contexto de relacionamento socioprofissional, Cooper e Marshall, (1982) e Vaz (1999) descrevem que as relações interpessoais estabelecidas no trabalho com os superiores hierárquicos, com os subordinados e com os colegas de trabalho em geral tornam-se consideráveis para a promoção ou proteção do stress e *Burnout* no sujeito, na medida em que estes tanto podem estabelecer uma fonte de suporte/apoio quanto como uma fonte de estresse. Estes autores defendem que num grupo de trabalho as boas relações são uma condição determinante na saúde do indivíduo e da organização em si. Dessa forma, os relacionamentos socioprofissionais dos bombeiros entrevistados com os chefes, equipes e cidadãos reforçam as colocações desses autores, já que relatam situações de muito companheirismo entre todos os indivíduos com os quais mantiveram uma interação (chefia, pares e cidadão).

5.2.2 Estratégias de regulação

Com fundamento nos relatos das entrevistas, constatou-se que, para lidar com a exaustão no trabalho, os bombeiros desenvolveram estratégias individuais e coletivas de regulação, ficando enfatizadas as subcategorias: a atividade física, o fortalecimento espiritual, o diálogo com os pares e a despersonalização.

No que tange a subcategoria “atividade física”, os bombeiros colocaram que para minimizarem a dor física faziam alongamentos e até mesmo utilizavam os serviços de fisioterapia fornecidos no local. Eles ressaltam que era necessário ter um bom preparo físico para se locomover na lama (tudo se tornava mais pesado) e que faziam exercícios físicos (correr) para alertar e ativar o corpo, pois o trabalho era muito monótono e sentiam necessidade de se exercitarem. Alguns relatos evidenciam isto:

Eu procurava no final do dia lá na pousada alongar porque a dor no corpo assim, você passa a trabalhar numa posição que não era da sua rotina. Ficava sempre agachado e o problema lá era o esforço físico, era absurdo, absurdo... você fica o tempo todo e muitas vezes a gente ficava gastando energia para tirar o seu corpo da lama. Tinha pontos que você não conseguia deslocar, então a gente usava o bastão. (N5)

Com aquele calor, tinha que fazer hidratação o tempo todo. Estava bem alimentado e bem hidratado. E todo dia tinha fisioterapia se você achasse necessário passar numa seção de fisioterapia no final do dia, você podia ir lá. Então havia recursos para minimizar seu cansaço físico. (N9)

Segundo Hall e Brody (20012), os exercícios de alongamento muscular estão entre os mais frequentemente empregados na reabilitação e na prática esportiva. São técnicas usadas para aumentar a extensibilidade musculotendínea e do tecido conjuntivo muscular e peri-articular, ajudando a aumentar a flexibilidade e com isso minimizar a dor muscular (dor física ou por tensão emocional) sentida pelos entrevistados.

Já na subcategoria “fortalecimento espiritual”, alguns bombeiros mencionaram que buscavam na oração um conforto para passar por aquele momento. Assim foi falado na entrevista:

Nos primeiros momentos eu não tive tempo para pensar (nas emoções), então não dava tempo para parar e refletir. Depois eu tentava refletir e rezava, porque conhecia muita gente envolvida nesse ocorrido em Brumadinho. (N10)

Nesse sentido, Souza *et al.* (2010) corroboram as questões narradas pelos bombeiros ao afirmarem que a fé em Deus é um sentimento arraigado na nossa cultura e é tão importante para o enfrentamento de situações como esta quanto os outros modos de enfrentamento. A dimensão espiritual ocupa um lugar de destaque na vida das pessoas, ajudando a aliviar as tensões derivadas de um trabalho que testava o controle das emoções rotineiramente.

Outra subcategoria elencada foi o “diálogo” que buscavam manter com os colegas e que ajudava na própria reflexão. Era um momento de relaxamento, descontração e troca de experiências entre os colegas de trabalho:

Acho que era mais assim, no momento que o pessoal ficava conversando à noite, batendo papo, contando as experiências, a gente conhece muita gente de outros lugares, cada um tem uma experiência diferente dentro do bombeiro mesmo. Então eu acho que era mais nessa hora, a gente trocando experiência que extravasávamos. (N3)

Sendo assim, Luca, Andrade e Sorrentino (2012) colocam que dialogando é possível expor a subjetividade e obter mais consciência de si próprio, das fragilidades e forças, das virtudes e limitações, do que se almeja, do que se discorda. É nesse momento também que se expressam a identidade pessoal e profissional. Nessa direção, o reconhecimento que tiveram da população envolvida no acidente reforça o entendimento de Dejours (2012), de que é por meio do ato de reconhecer que o indivíduo forma a sua identidade e permite que parte do sofrimento vivenciado no trabalho possa ser transformado em prazer.

Na subcategoria “despreocupação”, alguns bombeiros disseram que não precisaram utilizar recursos para lidar com o desgaste em Brumadinho, já que se sentiam apoiados e seguros. Esta situação foi relatada por um entrevistado: *“Na hora que a gente está lá o sangue está quente e está na situação aí não fica pensado muito. Você tem que fazer, aí você faz. Esta questão depois você vê.”* (N8)

Nesse sentido, estudos sugerem que as emoções desempenham um papel central quando as decisões são tomadas momentaneamente. Assim, pode-se dizer que a racionalidade é o filtro da emoção, isto é, quando um indivíduo vive uma situação que necessita de uma reação imediata, a racionalidade depura a reação emocional momentânea como um mecanismo de seleção lógica (ECKMAN; DAVIDSON, 1994; DAMÁSIO, 1996, 2000; GLIMCHER, 2003). Essas questões explicam as atitudes relatadas por alguns entrevistados, que colocaram que inicialmente tudo era feito sem demora e que não podiam deixar que as emoções e a tristeza presenciada no local tomassem conta, ainda que o cenário encontrado fosse típico de “guerra”, com destruição total e mortes.

De modo geral, foi comum observar a necessidade desses profissionais de buscar estratégias reguladoras (conscientes) para se manterem equilibrados e diminuírem o seu sofrimento físico e emocional, evitando, assim, o adoecimento. Isso é percebido quando os bombeiros buscam não se envolver demais na dor vivenciada pelos parentes das vítimas, pois não podiam esquecer que eles estavam ali para ajudar e não para se colocarem no lugar destes parentes e amigos. Significa dizer que a despersonalização também funciona como um mecanismo de proteção e controle das emoções, não querendo dizer que estavam insensíveis ao que acontecia em termos da dor e do sofrimento experimentados pelo outro.

Além disso, as estratégias de regulação individuais associadas à prática de atividades físicas e religiosas remetem ao mecanismo de defesa inconsciente, chamado de deslocamento, ou seja, a transferência de um sentimento doloroso associado a um objeto (a organização) para outros objetos (clube recreativo e instituição religiosa), sem que o trabalhador coloque em risco a relação mantida com o trabalho. A estratégia de regulação individual relacionada à despreocupação parece fazer coro com o mecanismo inconsciente, denominado por intelectualização, isto é, o uso de abstrações ou generalizações para controlar ou minimizar sentimentos embaraçosos. Por fim, a estratégia de regulação coletiva pertinente ao diálogo com os pares possibilita que se entenda o mecanismo inconsciente, identificado por racionalização, ou seja, a coletividade pode ser usada para que um grupo se una para fazer reflexões, compreender situações inaceitáveis ou causadoras de pressão no trabalho.

5.2.3 Síndrome de *Burnout*

Nesta seção são analisadas as particularidades referentes às dimensões desta síndrome, ou seja, a exaustão emocional, a despersonalização e a baixa realização profissional.

5.2.3.1 Exaustão emocional

A análise dos depoimentos colhidos na entrevista indicou que as principais subcategorias relacionadas à exaustão emocional estão associadas aos sentimentos vivenciados e aos esforços dispensados no trabalho em Brumadinho.

No que se refere aos “sentimentos vivenciados”, os bombeiros narraram que no início de um dia de trabalho o desejo era de encontrar os desaparecidos, com o intuito de trazer conforto aos familiares e amigos das vítimas e diminuir o sofrimento destas pessoas. Já no final de um dia de trabalho, o sentimento que predominava era o de cansaço físico devido ao desgaste provocado pelo terreno que encontraram (lama) e por ficarem exposto as intempéries do tempo (sol, chuva), assim como pelo calor provocado pelas máquinas que foram utilizadas para auxiliar no trabalho. Alguns entrevistados relataram a sensação de dever cumprido, pois fizeram o seu melhor e estavam fazendo algo importante.

Por outro lado, alguns entrevistados se lembraram dos protocolos internacionais, que preveem que não se deve ficar tanto tempo numa operação de busca como esta. Isso porque, enquanto os bombeiros estiverem empenhados na busca em Brumadinho, pode ser que a corporação (batalhão) fique desprovida de efetivos, deixando a população pouco assistida. Acerca disso, um entrevistado chegou a dizer que seu filho questionava: “*Os bombeiros estão revirando a terra a procura dos corpos ou parte dele para depois devolvê-los para a terra?*” (N10). Foi também mencionado um exemplo acontecido no evento com o World Trade Center, em 2011, em que buscaram as vítimas por um certo tempo e depois ergueram um monumento no local em homenagem aos mortos e a vida seguiu em frente. Os bombeiros também relataram que se sentiam frustrados devido à dificuldade de encontrarem segmentos, pois na fase mais avançada da busca a cor do rejeito dificultava a distinção dos segmentos (parte do corpo das vítimas), sem contar com a extensão da área, que era enorme. Os relatos a seguir ilustram a realidade sobre os sentimentos vivenciados pelos bombeiros no evento em Brumadinho:

A esperança de encontrar, ajudar, porque eu me coloco no lugar das famílias, como que é frustrante você não ter notícia “cadê, não achou nada, nem um pedacinho do dedo, não achou?” Então a minha esperança era sempre encontrar, “hoje nós vamos encontrar alguma coisa”. A gente encontrou vários objetos, mas de segmento humano não. (N15)

As buscas lá estão cada dia mais difíceis, então as vezes passava dias e dias que a gente não encontrava nada, aí nestes dias a gente ficava um pouco frustrados. A gente ficava ali revirando, revirando e nada... o dia que a gente encontrava era notório o sentimento das pessoas, da equipe, uma satisfação. (N6)

Eu sentia que a gente tinha feito o nosso melhor, que realmente a gente tentava fazer o melhor que a gente podia. Fisicamente a gente estava bastante cansado. Emocionalmente eu não vi assim nada diferente, só tinha essa sensação que tinha feito o melhor, dever cumprido, aquela sensação de dever cumprido. (N4)

No que se refere aos esforços dispensados, os entrevistados relacionam à sobrecarga física e mental gasta no exercício da profissão. Sobre o esforço físico, os bombeiros remetem ao deslocamento na lama no início da operação: *“...Sair de um ponto para outro, às vezes era um ponto próximo, mas o deslocamento era muito desgastante, muito intenso”* (N4); *“...Na lama o esforço era absurdo, o dia inteiro e a gente descansava quando estava andando no seco”* (N5). Destarte, referenciaram também o esforço de ter que ficar o tempo todo em pé e no calor, quando tinham que observar o rejeito sendo revirado pelas máquinas: *“Agacha, levanta, sobe e desce na máquina, fica horas naquele calor insuportável da bomba de óleo hidráulica e de potência verdadeiros caldeirões, apesar do rodízio dos colegas”* (N9). Outros entrevistados mencionaram o esforço mental como mais exigido na operação, isso porque tinham que ter muita atenção e lidar com a tensão em torno da expectativa de encontrar algum segmento de corpo: *“Eu acho que o esforço mental era maior porque este negócio de ficar prestando atenção, você fica concentrado ai sua mente cansa e você fica tenso e não relaxa”* (N13); *“O esforço físico não era exigido... era mais a questão da concentração, porque o trabalho era muito repetitivo, é exaustivo.”* (N3)

Os sentimentos vivenciados e os esforços dispensados no evento em Brumadinho pelos bombeiros foram marcantes tanto na fase inicial, com um solo lamacento, quanto com um solo seco, numa fase mais tardia. A partir das entrevistas, percebeu-se vivências muito diferentes, caracterizada por um desgaste físico inicialmente e, nas fases mais tardias da operação, um desgaste mais mental. A vontade de encontrar “segmentos dos corpos das vítimas” era imensa e a frustração de não encontrar ficou evidente nas falas de alguns entrevistados. Entretanto, muitos mostraram-se conformados, como colocado por um dos bombeiros: *“Pelo menos naquele lugar já não precisavam mais procurar, uma área a menos nesta imensidão”* (N5). Além disso, o desgaste físico poderia ser recuperado com uma noite de sono, mas o desgaste mental não era tão fácil. De acordo com Constable e Russell (1986), Schaufeli e Enzmann (1998) e Maslach, Schaufeli, Leiter (2001), muitos indivíduos são extremamente exigentes, perfeccionistas, competitivos e dedicados e isso gera

insatisfação com o resultado das tarefas que estão realizando, uma vez que ao presumirem que poderiam fazer melhor de outra maneira, trazem uma cobrança por alto desempenho e acabam se desgastando ou adoecendo.

5.2.3.2 Despersonalização

Nesta categoria, apresentam-se as subcategorias: emoções decorrentes do trabalho e controle das emoções vivenciadas no local do acidente ocorrido.

Conforme apontam os entrevistados, eles vivenciaram variadas “emoções” no evento. As mais ressaltadas são: compaixão, solidariedade, incredibilidade, tristeza, frustração, ansiedade e uma mistura distinta de sentimentos. Diferentemente do simples sentimento de empatia, a compaixão está relacionada ao desejo de uma pessoa em aliviar o sofrimento de outra, como relata o entrevistado ao dizer que: *“Tinha aquele sentimento de dó e de tentar abraçar aquelas pessoas de alguma forma para tranquiliza-las”* (N7).

Destarte, os bombeiros relataram estar incrédulos por ver se repetir um evento semelhante, ocorrido há quatro anos, que foi o rompimento da barragem de rejeito da Samarco, em Mariana, Minas Gerais. Muitos se questionavam o “porquê” dessa segunda ocorrência, mostrando-se inconformados com a situação. Outros sentiram ansiedade e frustração porque não conseguiam localizar nenhuma vítima e a expectativa era grande para dar respostas aos familiares e amigos das vítimas:

O sentimento assim de solidariedade mesmo, de tentar ajudar ao máximo, porque a pessoa já está tão desamparada que eu acho que qualquer coisa que você puder fazer por ela já significa muito. A pessoa já está tão sem norte assim, depois de um evento tão cruel. E ainda aguardando o final do desfecho para encontrar todas as vítimas. (N3)

Sentia ansiedade, na expectativa de querer achar, frustrada porque não consegui achar nada na minha equipe, feliz quando outra equipe encontrava alguém e no final do dia sabendo que está nas mãos de Deus. Deus vai mostrar para a gente onde que está e onde que não está no tempo dele, na hora dele. (N15)

Assim, na subcategoria “controle das emoções”, em relação aos problemas dos cidadãos que os bombeiros atenderam no evento em Brumadinho, foi relatado por grande parte dos entrevistados que não tiveram impacto, pois tentaram ter uma visão

mais profissional: “...A gente tenta separar os nossos sentimentos principalmente nós que lidamos o tempo todo com o operacional. Não podemos sofrer com as pessoas senão a gente não vive” (N6); “Tentava não absorver este lado emocional ...nós estávamos ali para ajudar as pessoas, recuperar estes corpos, nós não éramos as vítimas e não podíamos ser vítimas...” (N10). Outros entrevistados ficaram muito reflexivos, pensativos sobre “como a vida é curta” e como em um minuto tudo se transforma. Alguns trechos a seguir exprimem os relatos dos que ficaram pensativos, reflexivos: “(...) A situação em que se encontravam me deixou muito pensativo. O que é a vida para a gente? A vida é um sopro” (N2); “...Eles respiram mineração. E você sente que o povo lá está totalmente sem rumo, sem chão.” (N9).

Nesse contexto de emoções vivenciadas no local do ocorrido em Brumadinho, notou-se um envolvimento no trabalho e o desejo de dar uma resposta a família das vítimas, apesar do ambiente não favorecer. Portanto, a despersonalização, tal qual é definida por Maslach e Jackson (1981), não se expressa de forma absoluta nas relações que os bombeiros estabeleceram com os cidadãos envolvidos com as vítimas no que diz respeito ao comprometimento de frieza e distância que esta dimensão da Síndrome de *Burnout* postula. Por outro lado, os bombeiros procuravam deslocar o afeto para, de outro modo, continuarem o trabalho a ser feito e trazerem respostas para sociedade, cuja expectativa era, compreensivamente, pela localização das vítimas.

5.2.3.3 Baixa realização profissional

Na categoria baixa realização profissional surgiram as subcategorias: realização no trabalho, condições de execução, expectativas no trabalho e reconhecimento no trabalho.

Na subcategoria “realização no trabalho”, a grande maioria dos bombeiros disseram sentir-se realizada com a profissão. Além disso, foram unânimes em dizer que nunca abandonariam a profissão, pois reconheciam que os treinamentos pesados, extenuantes e desgastantes que fazem em seu dia a dia têm a finalidade de prepará-los para lidar com situações difíceis, como as vivenciadas em Brumadinho. Por outro lado, apenas dois disseram que ainda não se sentem realizados, sendo que um deles diz que percebe-se um pouco desanimado por não estar atuando na parte operacional

e sim em outros serviços que considera não estarem diretamente ligados à função de bombeiro, relatando que *“...não é sempre que você se vê fazendo um serviço útil ou bom...às vezes dá uma desanimada porque colocam nos em uns serviços fora das ocorrências, sentinela por exemplo...”* (N8), já o bombeiro entrevistado, acredita que a realização é contínua e que ainda pretende avançar com mais cursos. Outros trechos relatam esta subcategoria:

(...) Eu consegui perceber que todo o treinamento, tudo que eu passei aqui, às vezes treinos pesados, extenuantes, desgastantes, que realmente eles têm uma finalidade, que aí acaba preparando a gente para situações difíceis e que por isto as emoções não afloram tanto, porque o nosso emocional já está preparado para aquilo tudo. (N4)

Acho que a realização é contínua... então ainda não. Eu procuro me aperfeiçoar ...quanto ao ocorrido não alterou este sentimento de realização, mas se tivesse ido no começo teria um pouco mais de realização porque teria chance de encontrar alguém vivo. (N11)

Nunca abandonaria esta profissão, porque é amor a esta profissão. Eu já aposentei e voltei e estou trabalhando de novo aqui no mesmo lugar. A sensação de ter saído foi péssima, foi horrorosa e de ter voltado foi maravilhosa, porque quando você completa 30 anos de trabalho na corporação você tem que sair e tem todo aquele processo de aposentadoria, aí sai, e quando chegou lá fora me perguntei... E agora? Aí me convidaram e eu disse claro” tamo” aí. (N1)

O orgulho que sentem em salvar pessoas, de fazer o bem, de ser útil para a sociedade é percebido como o fim maior da atuação profissional do bombeiro militar no seu dia a dia. Os relatos dos entrevistados corroboram o estudo de Natividade e Brasil (2006), evidenciando que vários sujeitos explanavam que se não gostassem tanto da atividade que exerciam, não continuariam trabalhando como bombeiros. Ao contrário, evidenciavam orgulho e realização com sua atividade profissional, ainda que apresentassem reclamações da organização e das condições de serviço (tanto do material, quanto do efetivo). Este estudo e os relatos presentes nesta dissertação, demonstram que, por maior que seja a demanda referente ao estresse, os bombeiros desenvolvem suas atividades laborais com satisfação, e conseguem administrar com magnitude as adversidades laborais e os fatores inerentes a elas.

Na subcategoria “condições de execução do trabalho” no ambiente encontrado em Brumadinho, os bombeiros relataram ser tanto motivador quanto desmotivador. A maioria sentiu-se motivada por ter recebido o suporte necessário para conseguir encontrar os desaparecidos e tirar as famílias do sofrimento. Tinham bons

equipamentos fornecidos pela empresa Vale; e toda uma infraestrutura montada no local, que os atendia no que precisassem. Contudo, ao mesmo tempo, sentiam-se desmotivados devido à extensão e profundidade da área atingida e devido ao terreno lamacento encontrado no início da operação e que dificultou o trabalho. Alguns trechos dos relatos das condições de execução são citados a seguir:

Motivadoras. Nós tínhamos, como disse anteriormente, todo um suporte para realizar as funções e no caso, eu posso falar por mim, toda vez que eu vejo alguém clamando alguma coisa... pelo amor de Deus encontra meu filho, pelo amor de Deus encontra minha irmã, meu parente, isso motiva cada vez mais a gente a buscar, pelo menos no meu caso. Então além da gente ter todo este suporte, tinha esta questão de a gente querer tirar o sofrimento, acabar com aquele sofrimento, por fim aquela angústia dos parentes. (N2)

O ambiente era completamente desmotivante para você encontrar segmentos.... Você estava diante 28 metros de volume de terra e só cavava 2 metros, isto numa área de um campo de futebol. Você vai cavando e imagina quantos anos que demorará para cavar? (N11)

Tudo que você tinha ali da natureza em si e do evento que estavam te afligindo diretamente eram coisas desmotivantes, te cansava muito, a fome te banalizava e era tudo desmotivante, o que tinha mesmo era o moral e psicológico. (N14)

Diante disso, ainda que alguns se sentissem desmotivados, eles sabiam que a missão não havia acabado, pois mesmo que não pudessem encontrar alguém com vida, sentiam-se motivados em encontrar segmentos dos corpos das vítimas com o intuito de trazer alento para as famílias e amigos.

Na subcategoria “expectativas no trabalho”, em relação ao início da carreira e o que hoje vivenciam, foram relatadas diferentes opiniões, que estão na seguinte ordem: crescimento, diminuição e manutenção. As expectativas cresceram, já que muitos entrevistados relataram que hoje tem uma qualidade de vida melhor em comparação com a vida que levavam antes de entrar na corporação e por poderem ajudar o próximo, como foi dito pelo entrevistado: *“Minha expectativa só engrandeceu a cada dia e a cada ocorrência que você vai lá fora para atender e ajudar uma pessoa você vê o quão o trabalho é valoroso”* (N9). Por outro lado, as expectativas diminuiriam para outros, que se sentiram frustrados quando ingressaram na corporação e conheceram o sistema. Assim, ao se depararem com a realidade experimentaram a desilusão. Esses entrevistados, ao se referirem às questões deficitárias do sistema, apontaram desde a falta de efetivo, falta de material, instalações precárias, salários parcelados e

realização de serviços fora do contexto do bombeiro. Entretanto, mantém-se a expectativa para alguns, porque acham que todos têm as mesmas oportunidades, bastando se esforçar conforme colocado por um entrevistado que: *“Hoje não aumentou nem diminuiu (a expectativa) e sei que todos tem a mesma oportunidade, só depende de mim”* (N2). Outros trechos exemplificam a fala dos entrevistados quanto às expectativas no trabalho:

Hoje é de frustração e digo para os caras que vão entrar aqui para não criarem expectativas porque depois que você conhece o sistema e vê como as coisas funcionam, como as pessoas vão lidar com você, aí ficará frustrado. (N7,15)

Igual te falei quando eu entrei... Igual a população pensa “herói” “bombeiro vou salvar vidas”, eu pensava salvar vidas e tal, mas depois você vê que não é só isso que se faz aqui. Aí dá uma desmotivada, mas não totalmente, porque querendo ou não trabalhando na rua a gente está atendendo... E não é todo dia que tem ocorrência de destaque, mas de uma forma ou outra a gente está ajudando sim. (N8).

Apesar da difícil situação econômica que se encontra o estado (governo), ainda existe um lado saudável apontado de forma recorrente pelos bombeiros militares e que mantém a expectativa deles em relação ao trabalho que exercem, que é a satisfação profissional, o orgulho que sentem em salvar pessoas e de fazer o bem para a sociedade. Essa vivência remete ao reconhecimento, cujo julgamento se dá pela via da utilidade, ou seja, da contribuição social que o bombeiro entrega à corporação em que atua e no que concerne à forma como o seu trabalho está organizado (DEJOURS, 2012).

Na subcategoria “reconhecimento que recebeu pela execução do seu trabalho”, os bombeiros relataram que este foi mais expressivo fora da corporação, pelos amigos, familiares e a população em Brumadinho. Estas pessoas contribuíram para o reconhecimento da profissão, não só no estado de Minas Gerais, mas em todo Brasil e até em nível mundial, como evidenciado no seguinte depoimento: *“Reconhecimento também da população que foi muito, e que deixou o bombeiro mais em evidência, não só no Brasil mas no mundo”* (N4); *“(…)Existe um agradecimento, tanto por parte do pessoal que está lá que sofreu aquilo, os moradores, os funcionários da Vale... também por todo mundo seja familiares e amigos”* (N9). Por outro lado, uma fala chamou atenção por estar relacionada com a desmotivação profissional: *“...Não interessa se há reconhecimento lá fora se aqui dentro não há”* (N7).

Além disso, poucos entrevistados relataram ter vivenciado o reconhecimento da corporação e mencionaram que alguns oficiais ganharam medalhas e foram homenageados. Entretanto, nem todos os bombeiros que estiveram diretamente na “zona quente”, fazendo a parte operacional e o trabalho pesado, foram reconhecidos desta forma. Um dos depoimentos deixa em evidência o pensamento de alguns profissionais: “(...) *Pela instituição eles agradecem, mas é meio que está fazendo sua obrigação*” (N12,15); “(...) *Foi grandioso, não só internamente, não só aqui na corporação o reconhecimento interno das pessoas, os militares*” (N4). Por fim, apenas um entrevistado mencionou o reconhecimento pessoal, intrínseco, de saber que estava fazendo o trabalho certo, fato que o deixou muito realizado:

Era um reconhecimento pessoal de saber que estava fazendo um trabalho certo, que era a pessoa certa naquele momento e Deus tinha escolhido para estar naquele momento para apontar aquelas situações ali...” (N10).

Nesse cenário, observa-se uma dualidade de sentimentos já que para parte da corporação houve pouco reconhecimento do trabalho executado pelos bombeiros que estiveram na “zona quente”. Era como se eles estivessem “fazendo mais do que a obrigação”. Por outro lado, colocam que o reconhecimento da população, de familiares e amigos, pode ter contribuído para amenizar a falta de reconhecimento pela corporação. Sendo assim, Constable e Russell (1986); Schaufeli e Enzmann (1998) e Maslach; Schaufeli e Leiter(2001) relatam que o não reconhecimento da qualidade de seu trabalho e o impedimento de ascensão profissional e melhoramento nos seus honorários provocam uma falta de estímulo no indivíduo. Essas questões reforçam que o reconhecimento do trabalho executado pelo bombeiro se deu pela via da utilidade social e não pelos representantes da corporação. Isto é, o julgamento de utilidade não se derivou da hierarquia da corporação, mas do principal beneficiário da qualidade do serviço prestado (DEJOURS, 2012), que neste caso eram os parentes e os amigos das vítimas do rompimento da barragem. De qualquer modo, mesmo não sendo reconhecido pela corporação, o bombeiro contribuiu para a organização do trabalho em Brumadinho.

Encerrada a descrição das categorias e subcategorias da Síndrome de *Burnout*, passa-se à exposição dos resultados a respeito do comprometimento dos bombeiros com a corporação.

5.2.4 Comprometimento Organizacional

Nesta dimensão são analisadas as particularidades referentes ao Comprometimento Organizacional, segundo Meyer e Allen (1991), nas três abordagens: afetiva, instrumental e normativa.

5.2.4.1 Comprometimento afetivo

A análise dos depoimentos colhidos nas entrevistas indicou que as principais subcategorias relacionadas ao Comprometimento Organizacional afetivo estão associadas aos sentimentos em relação à corporação, ao pertencimento à corporação e ao significado da corporação no trabalho.

No que se refere aos sentimentos em relação a corporação, os entrevistados citaram ter experimentado gratidão, realização, prazer e desânimo. A gratidão e a realização se relacionam com a forma de ingresso na corporação, que acontece por meio de concurso público bastante concorrido. Além disso, quando entram na corporação muito se aprende, desde o conhecimento específico na área de atuação, até questões como ter disciplina, seguir normas e manter a organização, questões os bombeiros acabam levando para o seu dia a dia e para o seu domicílio. Alguns entrevistados disseram *“que são poucas vagas que abrem no concurso, são poucos que entram. Então é um sentimento de realização, mas que pode ser melhor também, que tem muita coisa que tem que melhorar”* (N3); *“Realização! Crescimento pessoal muito grande o que eu atingi aqui dentro...tem relacionamentos pessoais e tal, mas o que eu tenho basicamente foi o Corpo de Bombeiros que me proporcionou.”* (N10).

Destarte, sentem também que financeiramente estão cumprindo com suas necessidades básicas, pois ainda que o salário venha sendo parcelado, eles sabem que vão receber em algum momento. Foi relatado também o sentimento de prazer em relação à convivência que desenvolvem com os colegas de corporação. Outro ponto

citado, diz respeito à ajuda que podem trazer para a população, como colocado por um dos entrevistados: *“Eu me sinto maravilhado, em casa, querido, amparado. Tudo aqui é bom demais! Para você ver que tem que ser bom, eu aposentei, me convidaram para voltar e eu voltei”* (N1); *“As pessoas tem um sentimento único de estar aqui e de gostar da profissão e de querer ajudar as pessoas e isto as torna mais forte”* (N5). Por outro lado, relataram também um sentimento de desânimo quanto ao relacionamento na corporação, uma vez que há um relacionamento distante entre quem trabalha na parte operacional (atendendo diretamente a população) e quem trabalha na chefia “lá de cima”. A dificuldade de diálogo para entrarem num consenso e as condições precárias que vive a corporação, devido ao contingenciamento de verbas governamentais, também foram citadas.

No que se refere aos “sentimentos de pertencimento” à corporação, os entrevistados, em sua maioria, disseram que se sentem pertencentes à corporação devido à força de vontade em cooperar, ao foco, determinação e disciplina no que fazem. Os bombeiros também citaram que tentam executar o trabalho da melhor forma possível: *“Missão dada é missão cumprida”*. Além disso, muitos entrevistados sentem que a corporação é a extensão da sua família, devido ao grande tempo que passam com seus colegas e aos laços que criam na instituição. Entretanto, um entrevistado relatou não pertencer totalmente à corporação, pois em sua visão ela está dividida em duas partes. Ele se identifica com a parte operacional do trabalho, onde vê a realidade e o dia a dia do bombeiro, enquanto a parte administrativa, segundo ele, não lida com esta realidade. Assim, pode ser que o entrevistado considere a corporação segregada. A seguir, os trechos evidenciam o que foi colocado pelos entrevistados:

Eu sinto que meu trabalho faz diferença aqui dentro. Então o meu trabalho hoje em dia é comandar. A liderança que exerço sobre meus comandados. A interferência que faço no serviço. Os estudos que faço em prol da instituição. Como eu represento ela. Eu sinto que faço muito parte desta instituição. Semana que vem vou numa escola apresentar para os alunos lá o que foi a operação em Brumadinho. Então você representa a instituição dentro e fora dela, é fazer parte dela. (N10)

Por mais que não pareça é uma corporação segregada... Eu faço parte de quem vê a realidade do dia a dia do que é o Bombeiro. O Bombeiro é o que está aqui não é a cidade administrativa, porque não sei quantos mil bombeiros existem lá, só que a realidade do bombeiro é o que atende as ocorrências, porque quando você pensa nos bombeiros aí não pensa numa sala fechada, você pensa numa garagem com as viaturas e eu faço parte disto. (N11)

No que concerne aos “significados da corporação” na vida dos bombeiros foi apontado em grau de importância: estabilidade financeira, lugar de realização, esperança para a população, estilo de vida. Para a maioria dos entrevistados, a corporação lhes proporciona sustento e segurança, ou seja, é um “porto seguro”. Outrossim, muitos citaram a realização profissional, mencionando que se sentem felizes e fazem o que gostam na corporação, como destacado neste trecho da entrevista: *“A corporação significa muito para mim que é onde já estou há 10 anos e faço disso minha profissão e quero continuar até o fim da carreira. É o que me dá alegria”* (N6). Ademais, alguns bombeiros mencionam que a corporação significa esperança para população, pois é uma instituição que traz segurança quando o perigo está perto: *“As pessoas acreditam porque temos muita credibilidade. E acho que nosso papel aqui é tentar manter esta credibilidade e melhorar nosso atendimento. Porque na hora do aperto as pessoas chamam é o bombeiro”* (N11). Além disso, um dos entrevistados colocou que ser bombeiro significa um “estilo de vida”, uma vez que, o regulamento interno prevê que ele é militar 24 horas por dia. O profissional ainda coloca que mesmo indo embora para casa, ele não deixa de ser bombeiro, diferentemente de outras profissões. O relato a seguir exemplifica esta fala:

A gente sente, mas é difícil de se expressar. Ela é mais que um trabalho, mais que um emprego. Ela é estilo de vida, pois ser bombeiro é um estilo de vida. O nosso próprio regulamento prevê que a gente é militar 24hs por dia. Diferente de algumas profissões, quando eu vou embora para minha casa eu não deixo de ser bombeiros, se estou na rua e acontece um acidente eu vou lá e atuo, interfiro. Se alguém machuca eu vou lá e faço curativo. Se alguém passar mal perto da minha vizinhança eles me chamam. Então é isso, um estilo de vida. (N10)

No contexto do comprometimento afetivo, no que se refere aos “sentimentos em relação à corporação”, os entrevistados ressaltaram experimentar gratidão a ela por terem construído na instituição sua bagagem de conhecimentos profissionais e pessoais, além de ter contribuído para que se tornassem pessoas melhores. Os entrevistados relatam sentimentos de pertencimento ao Corpo de Bombeiros devido a elementos como força de vontade em cooperar, foco no que fazem, determinação e disciplina. Apesar de mencionar a dificuldade financeira vivenciada pela corporação, acreditam que bons tempos voltarão. Essa relação de pertencimento pode ser

destacada com o desejo de um dos entrevistados, que já estava aposentado, de retornar à corporação.

Em relação aos significados da corporação na vida dos bombeiros elencou-se em grau de importância: estabilidade financeira, lugar de realização, esperança para a população, estilo de vida. O conjunto desses sentimentos reforçam o que a literatura aponta como os principais indicadores da existência de um comprometimento afetivo, que são o contentamento do indivíduo em dispensar o resto de sua carreira na organização, a assimilação dos problemas organizacionais como se fossem dele, o forte senso de integração com a organização, o seu vínculo emocional com a organização e o imenso significado pessoal que a organização proporciona ao indivíduo (MOWDAY; PORTER; STEERS, 1982; GLIMCHER; DURICK, 1988; GAERTNER; NOLLEN, 1989; MATHIEU; ZAJAC, 1990; MEYER; ALLEN, 1991; MEDEIROS; ENDERS, 1998; OLIVEIRA, 2009; SIMON; COLTRE, 2012).

5.2.4.2 Comprometimento instrumental

A análise dos depoimentos colhidos nas entrevistas indicou que as principais subcategorias relacionadas ao Comprometimento Organizacional instrumental dizem respeito à necessidade de trabalho, ao abandono do emprego e às opções de trabalho no mercado.

Nesse sentido, os entrevistados destacam a necessidade e vontade de trabalhar. Trabalhar é uma necessidade de subsistência do indivíduo, pois é por meio do trabalho que se conseguem os recursos necessários à manutenção da vida. Esses profissionais relataram que há atrasos no pagamento e falta de reajuste há mais de 4 ou 5 anos, mas que mesmo assim não deixam de fazer o seu melhor. Com relação ao desejo pelo trabalho, observou-se que muitos desejavam a profissão de bombeiro e, por isso, consideram um “sonho realizado”. O trabalho desempenhado por eles torna-se gratificante, uma vez que trabalham para assistência e salvamento da população, ou seja, além de exercerem seu trabalho, contribuem também para a segurança e bem-estar de alguém, conforme expressam alguns entrevistados:

Hoje é um desejo, mas eu iniciei por necessidade e logo quando entrei já virou desejo, mas muitos entram por necessidade outros por desejo. E eu acho difícil uma pessoa que entrar por necessidade não virar desejo porque é muito gratificante ser bombeiro. Apesar do atraso no pagamento e a falta de reajuste que já vem de muitos anos, 4 a 5 anos, eu não sei. A expectativa é que vai continuar, mas mesmo com estes pontos negativos a gente não deixa de atuar e fazendo o nosso melhor. (N6)

No momento é uma necessidade. Não deixa de ser um desejo, mas é necessidade porque eu tenho a minha família e os meus negócios que tenho que ajudar e acaba que uno o útil ao agradável, pois faço uma coisa que gosto e ao mesmo tempo consigo sustentar minha família. O desejo que fica nisso tudo aí é a vontade de ajudar as pessoas de fora e amigos também. (N14)

Quanto ao “abandono da organização”, identificou-se que todos os entrevistados, caso deixassem a organização, passariam por um momento de desestruturação, devido às dificuldades de adaptação à dinâmica de trabalho de outro local. Os entrevistados relataram que as pessoas constroem fortes laços emocionais e afetivos no trabalho e que, por isso, quando entram em período de férias, costumam sentir necessidade de voltar rapidamente ao trabalho. Tais fatos podem ser corroborados na seguinte fala: *“Fatídico. Seria até fatal. Porque aqui virou minha vida e é aqui que fico feliz. No dia de folga eu vou com a consciência tranquila porque sei que fiz um bom serviço, mas sei que volto”* (N14). Por outro lado, com um possível rompimento trabalhista os aspectos de ordem financeira e emocional poderiam ser prejudicados, como evidenciado nos relatos abaixo:

Difícil. Porque assim, igual já te disse, o trabalho é muito bom, a gente que está aqui na linha de frente o trabalho é cansativo, é estressante, mas no final das contas ele é muito bacana assim, poder ajudar mesmo as pessoas diretamente, que é o que a gente faz. Então isso recompensa muito, todo o esforço. (N3)

Seria difícil porque eu gosto muito do que eu faço, me dá prazer, é uma coisa que eu fico feliz se puder ter ajuda de uma pessoa que seja, isso me traz uma satisfação pessoal muito grande, é um retorno financeiro que me ajuda, é um sustento da minha família, então é nesse sentido. (N15)

Adiante, no que se refere às “opções de trabalho”, os bombeiros relatam que se deixassem a corporação iriam seguir a profissão de formação acadêmica, – já que muitos disseram possuir formação superior - mesmo sabendo das dificuldades que encontrariam ao se inserirem em um novo mercado. Apenas dois entrevistados não pretendiam seguir outra carreira. O primeiro porque já estava aposentado e retornou à corporação por gostar da profissão; o segundo porque está perto de aposentar e faz

planos de descascar e aproveitar a vida, já que considera ter contribuído muito. Alguns relatos exemplificam tais questões:

Sim, eu tinha uma profissão anterior, comecei a fazer um curso também que é uma área que eu gosto muito, que é a área de informática, então eu acho que se acontecer alguma coisa, que se eu tivesse que sair da instituição, eu acho que conseguiria me inserir no mercado de trabalho novamente. (N4)

Sinceramente não queria trabalhar mais. Eu penso assim, que me dedico ao máximo aqui e fora daqui... até pode ser que mais para frente porque sei que colegas de trabalho aqui saíram e querem voltar. Eu diria que queria aposentar e viver. Aproveitar a vida o máximo que puder e não pensar mais em trabalho. (N5)

No contexto do comprometimento instrumental, no que toca à necessidade de trabalho, ao abandono do emprego e às opções de trabalho no mercado, percebe-se que os entrevistados necessitam e desejam trabalhar na instituição e que não pretendem deixá-la. A maioria dos entrevistados teria outra opção de trabalho, pois tem formação superior, contudo, alguns acreditam que passariam por um momento de desestruturação, devido às dificuldades de adaptação à dinâmica de trabalho em outro local. Além disso, citam a necessidade dos recursos financeiros proporcionados pelo trabalho e o desejo de contribuir para o bem-estar da população. Nessa direção, Bastos (1994) ressalta que, na base instrumental, o comprometimento é apresentado como o papel das gratificações e dos custos relacionados como a condição de se integrar à organização. Diz respeito a uma estrutura psicossocial, em que os efeitos de ações anteriores restringem as ações futuras. Portanto, o trabalhador, ao continuar na organização, evita perder os investimentos feitos nela e demonstra que o comprometimento instrumental deve ser considerado positivo.

5.2.4.3 Comprometimento normativo

A análise dos depoimentos colhidos nas entrevistas indicou que as principais subcategorias relacionadas ao Comprometimento Organizacional normativo se relacionam com a permanência no trabalho e a lealdade à organização, questões que serão analisadas neste tópico.

Em relação aos elementos que levaram os bombeiros “a permanecer na corporação”, destacou-se a realização profissional, já que a maioria dos entrevistados afirmou que

se sente satisfeita com a profissão que exerce, além de considerar a atividade prazerosa, principalmente, por prestar ajuda ao próximo. Alguns entrevistados ressaltam que não deixariam a corporação, ainda que fosse vantajoso, pois gostam da profissão e/ou não trocariam *“o certo pelo incerto”*, como expressado nos trechos a seguir: *“O fato de poder ajudar as pessoas e de você estar sentindo que está salvando, que está evitando um mal maior para a pessoa. Isto é principal”* (N8); *“Não, eu acho que além de ser meu ganha pão é uma coisa que eu gosto de fazer, me apaixonei pela profissão e eu não consigo enxergar hoje uma coisa que me faça querer outra coisa que não fosse meu trabalho aqui”* (N4). Ademais, outro depoimento pode ser colocado a esse respeito:

Este estar realizado com a profissão e de estar fazendo o que gostamos, porque você pode ser melhor remunerado o tanto que for, mas se não for o que gosta, você sempre vai fazer mal feito, sem vontade de fazer. Não vai acordar com a vontade que tenho para vir aqui. (N13)

Além destes, outros motivos também foram relatados por poucos entrevistados em relação à permanência na corporação, tais como: questões financeiras, reconhecimento na profissão e o companheirismo existente entre os colegas de profissão.

No que tange à subcategoria lealdade à organização, a maioria afirma que a corporação merece lealdade, já que foi por meio dela que conseguiram as vitórias e o crescimento profissional. Os relatos a seguir refletem essa lealdade e comprometimento:

Sim, bastante porque eu sou leal a ela porque me deu o chão que eu tenho hoje, a minha preparação, a minha personalidade. Estou há 10 anos aqui, a gente vai se moldando ao longo da vida. Nesses 10 anos uma parte da minha personalidade foi moldada aqui. (N4)

Acho o que eu faço e que me proponho a fazer aqui e a minha dedicação é o máximo que eu posso fazer. Tento estudar, especializar. Tento fazer as provas de especialização, porque aqui temos cursos, especializado em cada área de salvamento (altura, aquático, terrestre) e eu sempre tento fazer provas para fazer estes cursos. Alguns eu consegui. Mas sou muito novo, e no próximo ano vou conseguir entrar nestes cursos e conseguir especializar. Para estar 100% aqui no serviço. (N11)

No contexto do comprometimento normativo, no que se refere a permanência no trabalho e à lealdade à organização, os resultados apontam que os bombeiros se

sentem realizados na profissão. Por outro, os resultados também mostram que esses profissionais não se colocam na obrigação de permanecer no trabalho, mas se preocupam em executar suas obrigações e exercer seu profissionalismo. Portanto, os resultados apontam que a ligação dos bombeiros entrevistados com a instituição não parece derivar de pressões normativas, mas sim dos valores que decorrem da natureza da profissão que exercem, que envolve prestar assistência à sociedade e destinar lealdade à organização. Isso porque essas questões são colocadas pelos bombeiros como atividades prazerosas e que resultam na satisfação no trabalho e no sentimento de que é certo e moral agir de determinada maneira (MEYER; ALLEN, 1991).

5.2.5 Síndrome de *Burnout* e Comprometimento Organizacional

Ao relacionar os dois temas desta pesquisa, ou seja, a Síndrome de *Burnout* e o Comprometimento Organizacional, emergiram das entrevistas com os bombeiros que prestaram serviço ao evento ocorrido em Brumadinho as seguintes subcategorias: pressão *versus* envolvimento com o trabalho, relação entre os sentimentos individuais e organizacionais e a infraestrutura de trabalho e o envolvimento com a corporação.

No que tange a “pressão *versus* envolvimento com o trabalho”, a maioria dos bombeiros relata que ela existe e aumenta na medida em que os resultados decorrentes das atividades vão aparecendo. Segundo eles, o envolvimento com a função tem que ser 100%, porque tem que trazer resposta, correr atrás e solucionar problemas. Com relação ao envolvimento com o trabalho, a maioria dos entrevistados afirma que esse envolvimento diminui devido às questões burocráticas, à impossibilidade de participar das tomadas de decisões, além de realização de tarefas que não se relacionam com profissão de bombeiro, mas que devem ser executadas sem questionamento. As questões burocráticas, por sua vez, incomodam devido à demora para se resolver simples problemas, tais como a compra de algum material em falta. Os profissionais relatam que são tantos os protocolos a serem seguidos para conseguir a aprovação do pedido que geram desânimo. O relato a seguir ilustra parte desta realidade:

As situações que cansam a gente assim seria acho que questões burocráticas, as questões administrativas que acho que às vezes incomodam um pouco, às vezes a gente não entende como que as coisas funcionam, porque que funcionam dessa forma, isso cansa um pouco e desamina e acho que diminui o desenvolvimento sim. Só que a gente tem que buscar motivação na atividade que a gente faz, na razão dela, que é ajudar a população, que é servir mesmo a população. (N3)

É passível admitir que a pressão no trabalho parece manter uma relação (negativa) com o envolvimento com a organização, ou seja, os elementos da organização do trabalho, ao incomodarem os bombeiros entrevistados, parecem aumentar a pressão que experimentam quando estão cumprindo suas funções, contribuindo para que o comprometimento com a organização diminua e corroborando estudos anteriores (LEITER; MASLACH, 1988; KALLIATH; O'DRISCOLL; GILLESPIE, 1998; BROWN; ROLOFF, 2011; GARLAND *et al.*, 2014; HAN *et al.*, 2014; VOÇI; VENEZIANI; METTA, 2016; ZHOU *et al.*, 2018).

Por outro lado, no que tange à subcategoria relação entre os sentimentos individuais que os bombeiros nutrem pelos cidadãos que atendem os bombeiros, eles citaram: sentir-se útil e ter amor ao próximo. Esses sentimentos também se relacionam com a oração do guerreiro do corpo de bombeiros de São Paulo, que foi citada por um entrevistado: *“Uns tem mas não podem, outros podem, mas não têm, nós que temos e podemos agradeçamos ao senhor.”* (N10). Nesse quesito, mencionaram também o sentimento de compaixão pelo cidadão e o reconhecimento da população: *“O reconhecimento da população vai fazendo ter mais orgulho de fazer parte da corporação, mas isto não infla meu ego não”* (N13). Em relação aos sentimentos que nutrem pela organização, os profissionais dividem-se entre ressentimento, certo desânimo e gratidão. Além disso, os bombeiros apreciam a forma organizada inerente ao militarismo, mas acham que a burocracia é um atraso no dia a dia dos profissionais. Contudo, eles relatam não fazer questionamentos, a fim de evitar represálias por parte da administração e confiam que essas burocracias acabem em breve. Algumas falas exemplificam estes sentimentos:

O sentimento é o de estar proporcionando o melhor atendimento, da melhor forma. Estar trazendo um alívio, um conforto para a pessoa que está ali sob o nosso cuidado da melhor forma com agilidade, com paciência e com técnica. E a gente não pode nem tentar imaginar o tamanho da ocorrência, porque pode sair daqui achando que não é nada e depois chegar lá e é uma coisa grande. Temos que ir para as ocorrências da melhor forma possível. (N6)

Pela organização oscila, às vezes fico muito satisfeito às vezes não, mas aí eu separo, a organização é uma coisa, e as pessoas que administram elas são outras e quem faz a corporação somos nós que atendemos a população, porque quem está administrando é passageiro, vai embora um dia, vai mudar. Tem que ter paciência com muita coisa aqui. Quando a nossa geração começar a chegar no alto comando é que acredito que a cabeça vai mudar um pouco. (N7)

Eu tento manter o foco nas pessoas lá fora, porque se você for pensar no que passa aqui dentro você desanima muito, aí tem que focar no serviço bom que faz na rua e fazer logo estas provas e subir de cargo. E aqui as coisas que você passa, não tem com quem falar... e se falar alguma coisa e o cara achar ruim que você falou dele, ele te ferra, te manda para longe ou até outra cidade, num serviço pior ainda. (N8)

Nesse contexto, evidências mostram que quando os valores e objetivos pessoais são congruentes com os organizacionais o nível de Comprometimento Organizacional tende a aumentar, sendo que uma incongruência entre os valores e objetivos do trabalhador e os da organização podem tornar os laços mais enfraquecidos entre essa díade (O'REILLY; CHATMAN; CALDWELL, 1991; LAMBERT; HOGAN, 2009). Assim, de acordo com os resultados encontrados, a burocracia e a organização militar não parecem contribuir para que o envolvimento do bombeiro com a corporação diminua.

No que tange à subcategoria “infraestrutura de trabalho e envolvimento com a corporação”, notou-se que a corporação possui materiais e equipamentos sucateados e uma infraestrutura inadequada. Entretanto, mesmo em torno dessas condições de trabalho, a maioria dos entrevistados afirmaram que nutrem um alto índice de envolvimento com a corporação. Isso porque, apesar dos elementos disponibilizados não estarem de acordo, os bombeiros sentem necessidade de trabalhar e servir à população. Em relação às oportunidades de formação e qualificação, a corporação garante igualdade de ascensão para todos se desenvolverem na carreira.

Quanto ao salário, que se encontrava atrasado no momento da coleta dos dados, os trabalhadores mostraram-se conformados. Contudo, outros entrevistados responderam que seu envolvimento com a corporação vai diminuindo, já que alguns equipamentos precisam ser comprados com o dinheiro do próprio salário para garantir a segurança e a realização dos salvamentos. Além disso, citam também a desvalorização dos cursos de especialização, que não trazem nenhum bônus econômico ou reconhecimento, diferentemente dos cursos de graduação. Ainda sobre

formação, os profissionais mencionaram que os cursos de especialização internos são extremamente estressantes, pois não se mostram efetivos no que se propõem a ensinar e apenas sacrificam os alunos, que são estimulados a executarem atividades físicas desgastantes, como colocado nestes trechos:

Aumenta o envolvimento. Como já te disse a corporação ela dá igualdade para todo mundo ascender na carreira. Todo mundo pode fazer a prova do Curso de formação de Sargento (CFS) para se tornar sargento. Todo mundo pode fazer o Curso de Habilitação de Oficiais (CHO), e desde que se atendam aos pré-requisitos normais. Porque quando você tem certo tempo de serviço pode fazer tal prova. Vamos supor, eu entrei para prova de soldado e aí eu só posso fazer daqui 2 anos a prova para Sargento. (N2)

Isto depende da situação, porque a situação financeira que o estado passa e a nossa instituição também, porque se oferecesse mais equipamentos, melhores condições de trabalho, de estrutura a gente trabalharia talvez um pouco com a qualidade melhor, mas isto são coisas que a gente vai levando para frente. (N6)

Os cursos de especialização dentro da corporação, eles estão mudando um pouco, e acredito que tenham que ser mais técnicos. Os cursos internos tem uma gama muito de alguns exercícios que leva você ao nível de estresse que não tem necessidade. O nosso curso de formação já é estressante. Então os cursos de especialização tinham que serem mais técnicos, não ter "interno de rebento", o termo que a gente usa internamente é "pagar rebento". Tem um curso e dura 4 semanas. Uma semana é técnica as outras 3 são atividades físicas estressantes que ao meu ver, não agrega nada. Por exemplo, se estou fazendo um curso em salvamento em altura e ter que fazer flexões^{1,2}, ...e mais aquela correria, e aí você vai criando um estresse psicológico e físico, que na atividade de altura eu não vou usar. O negócio de altura é eu fazer uma atividade na altura, técnico, ser mais objetivo. Passando "n" situações de altura. Ficar fazendo flexões e polichinelo e tal, correria e ficando até 3hs da manhã, isso não tem utilidade. Isso me desmotiva fazer um curso de especialização. Porque já tem tanto estresse na rua no trabalho que você tem que abrir mão de quase um mês para passar mais estresse e dizer: "Formei.!" E parece que têm prazer em dizerem que entraram 30 e formaram 10. O porque deste prazer em dizer que é difícilimo e acho isto até prejuízo para o estado. Porque se entraram 30 vão formar 30. Parece que é um prazer em dizer que o curso é superdifícil, poucos conseguem. Cria-se um ego, uma vaidade. Para mim isto não agrega nada. (N7)

Assim, estudos revelam que o apoio organizacional para a execução das tarefas aumenta significativamente o comprometimento afetivo e que este tipo de contrapartida deve ser efetivamente demonstrado pela organização caso ela queira ter em seu quadro empregados realmente envolvidos com o trabalho (EISENBERGER *et al.*, 1986; GRIFFIN; HEPBURN, 2005). Nesse sentido, a corporação estudada não parece estar atenta ao suporte de infraestrutura oferecido aos bombeiros, contribuindo para que o comprometimento com o trabalho possa estar sofrendo abalos.

No contexto da Síndrome de *Burnout* e do Comprometimento Organizacional relacionando pressão *versus* envolvimento com o trabalho, relação aos sentimentos individuais e organizacionais, e infraestrutura de trabalho e envolvimento com a corporação, notou-se que os resultados surgem frente à pressão. Por outro lado, alguns bombeiros sentem-se incomodados com questões burocráticas e queixam-se também da precariedade da estrutura da corporação, dos equipamentos e dos salários parcelados. Convém ressaltar que esses pontos negativos não foram citados como particularidades do evento em Brumadinho, pois lá receberam todo suporte para trabalhar (equipamentos de excelente qualidade e quantidade, EPIs, alimentação, lugar para descansar, assistência médica se necessário; profilaxia medicamentosa e outros aparatos), uma vez que essa infraestrutura estava sendo bancada pela Companhia Vale do Rio Doce. Por fim, o que destoava era o cenário de tristeza e de destruição, além da certeza de que não salvariam vidas, mas que recolheriam corpos já sem vida.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve como propósito descrever e analisar se a propensão à Síndrome de *Burnout* pode afetar o Comprometimento Organizacional de bombeiros do Primeiro Batalhão de Minas Gerais (1º BBM-MG), localizado na cidade de Belo Horizonte, tendo em vista as operações que executaram de busca e salvamento no rompimento da barragem Córrego do Feijão, em Brumadinho. Para alcançar os objetivos delineados, realizou-se um estudo de caso de natureza descritiva com abordagem qualitativa, envolvendo 15 bombeiros militares do 1º BBMMG da 1ª companhia. O instrumento utilizado para coleta de dados foi a entrevista com roteiro estruturado e adaptado para a pesquisa, contemplando os aspectos sociodemográficos 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 e o Comprometimento Organizacional (afetivo, instrumental e normativo). As entrevistas foram realizadas com bombeiros que deram assistência ao evento ocorrido em Brumadinho, sendo agendadas individualmente, gravadas e posteriormente transcritas para análise.

A pesquisa utilizou como base teórica a psicodinâmica do trabalho, na perspectiva dejouriana, no que diz respeito ao contexto do trabalho, com abordagem da Síndrome de *Burnout*, desenvolvida pela psicóloga social Christina Maslach e colaboradores e também o Comprometimento Organizacional, na perspectiva de Meyer e Allen. Dessa forma, neste capítulo se propõe apresentar algumas conclusões em função dos dados colhidos, no intuito de atingir os objetivos delineados para este estudo, que são: descrever o evento ocorrido e o contexto de trabalho dos bombeiros a serem pesquisados, verificar possíveis manifestações da Síndrome de *Burnout* no trabalho dos bombeiros, além de identificar as estratégias adotadas pelos bombeiros para lidar com a possibilidade de exaustão no trabalho, bem como verificar como os bombeiros se comprometem com a organização.

Os dados foram tratados por meio da análise de conteúdo, cujas etapas implicaram na categorização dos elementos, que foram definidos por meio da teoria elaborada para pesquisa, ficando assim constituídos: o contexto do trabalho (organização do

trabalho, condições de trabalho e relações socioprofissionais), as dimensões da síndrome de *Burnout* (exaustão emocional, despersonalização e baixa realização profissional), as estratégias de regulação, o Comprometimento Organizacional (afetivo, instrumental e normativo) e o relacionamento da Síndrome de *Burnout* com o Comprometimento Organizacional.

No que se refere à organização do trabalho, as subcategorias que emergiram dos depoimentos dos entrevistados se relacionaram com: o ritmo do trabalho, responsabilidade no trabalho, planejamento do trabalho, competências necessárias, infraestrutura de comunicação e o processo decisório que foram relacionadas ao ocorrido em Brumadinho.

A análise desta categoria evidenciou que o ritmo do trabalho foi intenso e desgastante, uma vez que as responsabilidades exigidas foram ter atenção redobrada com o terreno, com as máquinas e com os próprios profissionais, a fim de evitar acidentes. Além disso, o planejamento das ações dos bombeiros foi enorme diante da extensão da área atingida. Nesse sentido, o militarismo, que é pautado pela organização, providenciou equipamentos, a montagem dos alojamentos e tudo que era necessário para a realização das atividades, que eram planejadas de acordo com os acontecimentos. Além disso, no princípio, apenas bombeiros profissionais atuaram no terreno, devido às más condições do local, mas com o decorrer dos dias, com o solo mais seco, bombeiros voluntários começaram a atuar nas buscas. A infraestrutura de comunicação no local do ocorrido foi através de rádios HT, fornecidos pela Vale, para comunicação entre os chefes do comando, chefes de equipe e as aeronaves. Assim, as decisões eram tomadas no posto de comando montado em Brumadinho. De lá eram passadas as ordens a serem cumpridas na “zona quente”, cabendo ao chefe de frente de cada equipe repassar estas decisões e tomar outras, se necessárias.

Quanto às condições de trabalho, as subcategorias que emergiram foram ambiente e segurança no trabalho. Os relatos revelaram que a Vale forneceu todos os equipamentos e materiais necessários para o trabalho. Nesse momento, muitos bombeiros relataram que as condições de trabalho no local foram mais confortáveis do que no quartel, devido ao sucateamento dos equipamentos da corporação ou até mesmo a falta deles. Por outro lado, o cenário do ocorrido foi comparado à uma

guerra, diante da destruição e das perdas humanas. Além disso, os profissionais relataram insegurança e receio frente a possibilidade do rompimento de outra barragem.

Já as relações socioprofissionais (chefes, equipes e cidadãos) foram consideradas boas, apesar de existir uma hierarquia no militarismo. Contudo, nesta ocorrência, foi relatado que essa hierarquia ficou mais maleável, uma vez que a maior preocupação eram os resgates e as buscas. Os bombeiros também contaram que o trabalho em Brumadinho foi uma oportunidade de conhecer colegas de outros lugares, trocar experiências e se solidarizar com quem esperava notícias de algum parente ou amigo. Nesse sentido, as boas relações no trabalho são uma condição determinante na saúde do indivíduo e da organização em si. Assim, o relacionamento socioprofissional dos entrevistados com os chefes, equipes e cidadãos foi de grande valia para estabelecer o companheirismo no trabalho.

Quanto às estratégias de regulação usadas para o enfrentamento ao desgaste das vítimas, os bombeiros desenvolveram estratégias individuais e coletivas, ficando enfatizadas a partir das subcategorias: atividade física, fortalecimento espiritual, diálogo com os pares e despreocupação. A atividade física atuou na minimização das dores físicas e nos momentos de monotonia das fases finais das buscas, enquanto o fortalecimento espiritual era marcado pelo conforto de uma oração. A despreocupação e o diálogo com os pares também foram citados como essenciais para desabafar emoções e angariar reflexões sobre os momentos vividos na operação.

Diante disso, as atividades física e religiosa implicam a mobilização do mecanismo defensivo chamado de deslocamento, enquanto que a despreocupação remete ao mecanismo da intelectualização e o diálogo com os pares, por fim, reporta-se ao mecanismo da racionalização. As três primeiras estratégias de regulação são de âmbito individual e a última de âmbito coletivo. Portanto, predominam na organização pesquisada estratégias de regulação individuais que não se mostram efetivas para modificar os elementos da organização do trabalho que porventura estejam contribuindo para a exaustão no trabalho, o que pode colocar em risco a saúde ocupacional futura de seus membros. Todavia, a estratégia de regulação coletiva apurada pela pesquisa poderá ser efetiva, desde que as ações conjuntas dos

bombeiros possam fazer frente aos elementos da organização do trabalho que por casualidade os coloquem sob risco de adoecimento ocupacional futuro (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET 1994).

Quanto aos dados referentes à dimensão da Síndrome de *Burnout*, na primeira categoria de análise - a exaustão emocional - emergiram as subcategorias associadas aos sentimentos vivenciados e aos esforços dispensados no trabalho em Brumadinho. Assim, durante os relatos, o sentimento que predominou foi o desejo de encontrar os desaparecidos para dar um conforto aos familiares e amigos das vítimas, já que dessa maneira os bombeiros contribuíam para diminuir o sofrimento destas pessoas, ao mesmo em que se sentiam realizados por executarem seu trabalho. Alguns profissionais colocaram a frustração por não localizarem nenhum corpo. Além disso, houve quem questionasse o tempo gasto numa operação de busca como esta, alegando que por estarem envolvidos com as buscas em Brumadinho, poderia faltar bombeiros para atender à população. A partir dos depoimentos, também se depreendeu que o sentimento ao final dos dias era de cansaço físico devido aos esforços dispensados na busca, e que era agravado pela exposição ao sol e ao calor das máquinas. Por outro lado, o desgaste físico poderia ser recuperado com uma noite de sono, mas o desgaste mental não.

Na segunda categoria constituinte da Síndrome de *Burnout*, a despersonalização, emergiram as subcategorias emoções decorrentes do trabalho e controle das emoções vivenciada no local do ocorrido em Brumadinho. Isso porque os depoimentos revelaram que os bombeiros vivenciaram variadas emoções no evento e as mais ressaltadas foram: compaixão, solidariedade, incredibilidade, tristeza, frustração, ansiedade, mistura distinta de sentimentos. Acerca do controle das emoções, os bombeiros afirmaram ter tentado manter uma visão profissional, já que estavam ali para ajudar as pessoas e para recuperar os corpos. Outros relataram momentos de tensão frente à destruição e também de reflexão diante das vidas que se foram. Assim, no contexto dessas subcategorias notou-se um envolvimento no trabalho e o desejo de dar uma resposta à família das vítimas, apesar do ambiente não favorecer.

Na terceira e última categoria constituinte da Síndrome, a baixa realização profissional, estão relacionadas as subcategorias realização no trabalho, condições de execução, expectativas no trabalho e reconhecimento no trabalho. Os bombeiros

entrevistados mostram-se realizados com a profissão, mas citaram ressalvas quanto as condições de trabalho no seu dia a dia, como a falta de equipamentos. Já no ocorrido em Brumadinho isto não aconteceu, pois a empresa Vale forneceu todo o material que precisavam para atuar. Em relação às expectativas no trabalho, as respostas oscilaram, uma vez que alguns consideraram alta por proporcionar um melhorando de vida e crescimento na corporação, outros consideraram baixa devido aos problemas financeiros de atraso salarial e da precariedade em que se encontram as instalações e os equipamentos. Além disso, os profissionais relataram que o reconhecimento veio mais da população e dos amigos do que da corporação. Nesse momento, nota-se certo desânimo por parte de alguns entrevistados, que relataram que nem todos foram homenageados e reconhecidos da mesma maneira.

Quanto aos dados referentes as abordagens do Comprometimento Organizacional, segundo Meyer e Allen (1991) - afetiva, instrumental e normativa - emergiram várias subcategorias. No comprometimento afetivo, associam-se a sentimentos em relação à corporação, pertencimento à corporação e ao significado da corporação no trabalho. Nesse sentido, os entrevistados têm gratidão pela corporação, já que aprenderam muito e tiveram crescimento pessoal naquele local. A maioria sente prazer em trabalhar na corporação e fazer a diferença na vida das pessoas, enquanto alguns relatam certo desânimo. No que se refere aos sentimentos de pertencimento, os entrevistados relataram pertencer à instituição, por sentirem vontade de cooperar, manter o foco, a disciplina e a determinação. Por outro lado, os significados da corporação na vida dos bombeiros são a estabilidade financeira, a realização profissional e o estilo de vida.

No contexto do comprometimento instrumental submergiram as subcategorias necessidade de trabalho, abandono do emprego e opções de trabalho no mercado. Nesse cenário, percebe-se que os entrevistados necessitam e desejam trabalhar na instituição e que não pretendem deixá-la, apesar da maioria ter outra opção de trabalho por terem uma formação acadêmica, devido às dificuldades de adaptação à dinâmica de trabalho de outro local. Além disso, a necessidade vem dos recursos financeiros proporcionados pelo trabalho e o desejo por poderem contribuir com o bem-estar da população.

Assim, em relação ao comprometimento normativo emergiram às subcategorias permanência no trabalho e lealdade à organização. Os bombeiros sentem-se realizados na profissão e não sentem obrigação de permanecer no trabalho, mas sim desejo e prazer pelas atividades que exercem. Além disso, eles consideram que não deverem nada a ela, pois contribuem com suas obrigações e com o seu profissionalismo.

Na associação entre a Síndrome de *Burnout* e o Comprometimento Organizacional emergiram três subcategorias: pressão *versus* envolvimento com o trabalho, relação aos sentimentos individuais e organizacionais e infraestrutura de trabalho e envolvimento com a corporação. A partir dos relatos, nota-se que os bombeiros geram mais resultados quando pressionados, mas sentem-se incomodados com questões burocráticas, da qualidade dos equipamentos e do atraso de salários. Convém ressaltar que esses pontos negativos não foram percebidos no evento em Brumadinho, pois lá receberam todo suporte para trabalhar (equipamentos de excelente qualidade e quantidade, EPIs, alimentação, lugar para descansar, assistência médica se necessário; profilaxia medicamentosa e outros aparatos).

Desse modo, sintetizando os resultados, deve ser ressaltado que durante as operações realizadas os bombeiros enfrentaram uma série de desafios e dificuldades, conforme evidenciado pelos resultados da pesquisa. Acredita-se que o conjunto dessas adversidades tenham predisposto os bombeiros à exaustão no trabalho, todavia ficou denotado o intenso envolvimento dos profissionais em continuar o trabalho para salvar as vítimas e reconfortar as famílias e as pessoas da localidade que sofriam com o desenrolar das operações. Sugere-se que esse comprometimento tenha uma relação muito mais próxima com a identificação que manifestam com a profissão (vocação pela função) do que com a corporação que, apesar de oferecer elementos de contexto, organização, condições de trabalho e relações interpessoais de equipe favoráveis em alguns pontos, mostrou-se desfavorável em uma quantidade maior de aspectos associados a esses mesmos elementos.

Nesse sentido, esta pesquisa buscou contribuir, de forma acadêmica, para a ampliação do conhecimento sobre o fenômeno Síndrome de *Burnout* e Comprometimento Organizacional com abordagem qualitativa sob a perspectiva dos

bombeiros que atuaram no evento em Brumadinho. Inúmeros profissionais devem obter conhecimento e compreensão acerca dos elementos que os predispõem ao adoecimento e sobre os mecanismos de enfrentamento da exaustão no trabalho.

Além disso, o estudo apresentou como limitação tratar-se de profissionais que atuaram em dois momentos no ambiente do evento, os quais que possuíam distintas características de exigências e comprometimento. No primeiro momento, o terreno era lamacento, de difícil locomoção e de intenso desgaste físico, enquanto o segundo momento, caracterizava-se como um local seco, em que era exigido mais a atenção na visualização do rejeito, angariando ao trabalho monotonia, além de grandes tensões e frustrações. Assim, a cobrança por encontrar os corpos ou segmentos dos corpos aumentava esta tensão, levando os bombeiros a desenvolverem ansiedade, angústia e frustração, o que poderia levar à exaustão emocional. A outra limitação é a escassa produção científica a respeito desta categoria e de abordagem qualitativa, impossibilitando a pesquisadora fazer comparações mais ampliadas.

Assim, mais pesquisas devem ser realizadas para aprofundar e consolidar achados em contextos semelhantes ao pesquisado, considerando que os estudos que associam os construtos tratados pela dissertação são abordados do modo mais quantitativo do que qualitativo. Portanto, uma agenda de pesquisa se abre para a continuidade de pesquisas no campo.

REFERÊNCIAS

ALLEN, N. J.; MEYER, J. P. The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. **Journal of Occupational Psychology**, v. 63, p. 1-18, 1990.

ALVARENGA, D.; CAVALINI, M. Entenda como funciona a barragem da Vale que se rompeu em Brumadinho. **G1 Globo**, Belo Horizonte, Caderno Economia. Disponível em: <<https://g1.globo.com/economia/noticia/2019/01/28/entenda-como-funciona-a-barragem-da-vale-que-se-rompeu-em-brumadinho.ghtml>> Acesso em: 26 jul. 2019.

AMARAL, I. Bombeiros em Brumadinho trabalham sem 13º e com salários parcelados. **Estado de Minas**, Belo horizonte, 28 jan. 2019. Cadernos gerais. Disponível em: <https://www.em.com.br/app/noticia/gerais/2019/01/28/interna_gerais,1025320/bombeiros-em-brumadinho-trabalham-sem-13-e-com-salarios-parcelados.shtml> Acesso em 24 fev. 2019.

ARYEE, S.; HENG, L. J. A note on the applicability of an organizational commitment model. **Work and Occupations**, v. 17, n. 2, p. 229-239, may, 1990.

ASSUNÇÃO, Á. A. Uma contribuição ao debate sobre as relações saúde e trabalho. **Ciências saúde coletiva**, São Paulo, v. 8, n. 4, 2003.

AUGUSTO, L. Busca por corpos em Brumadinho é cada vez mais difícil, dizem bombeiros. **Estadão**. Belo Horizonte. 25 jul. 2015. Disponível em: <<https://noticias.uol.com.br/ultimas-noticias/agencia-estado/2019/07/25/busca-por-corpos-em-brumadinho-e-cada-vez-mais-dificil-diz-corpo-de-bombeiros.htm>> Acesso em: 29 jul. 2019.

BALLONE, G. J. Estresse e Síndrome de *Burnout*. **PsiquWeb**. 2 dez. 2009. Disponível em: <http://www.psiqweb.med.br/site/?area=NO/LerNoticia&idNoticia=70>. Acesso em: 15 ago. 2018.

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BASTOS, A. V. B.; BASTOS, A. V. B. O Conceito de Comprometimento - Sua natureza e papel nas explicações do comportamento humano no trabalho. **Organizações & Sociedade**, v. 1, n. 2, p. 77-106, 1994.

BASTOS, A. V. B. Comprometimento organizacional: um balanço dos resultados e desafios que cercam essa tradição de pesquisa. **Revista de Administração de Empresas**, v. 33, n. 3, p. 52-64, 1993.

BASTOS, A. V. B.; LIRA, S. B. Comprometimento no Trabalho: Um Estudo de Caso em uma Instituição de Serviços na área de Saúde. **Organizações & Sociedade**. Salvador: v. 4, n. 9. p. 39-64, 1997.

BASTOS, A. V. B.; PINHO, A. P. M.; COSTA, C. A. Significado do trabalho um estudo dos trabalhadores inseridos nas organizações formais. **RAE Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n. 6, p. 20-29, nov. /dez. 1995.

BECKER, J. A. H; HALBESLEBEN, J. R. B.; O'HAIR, H.D. Defensive communication and burnout in the workplace: the mediating role of leader-member exchange. **Communication Research Reports**, v. 22, n. 2, p. 143-150, 2005.

BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T.; JUSTO, T.; GOMES, F. B.; SILVA, S. G. M; VOLPATO, D. C. Sintomas de estresse em educadores brasileiros. **Aletheia**, n 17-18, p. 63-72, 2003.

BERRY, L. L.; DANALTER, T. S.; CHAPMAN, R. A.; AWDISH, R. L. A. Role of Kindness in Cancer Care. **Journal of Oncology Practic**, v. 13, n. 11, p. 744-750, 2017.

BORGES-ANDRADE, J. E.; CAMESCHI, C. E. e SILVA, M. S. Comprometimento organizacional em instituição de pesquisa: diferenças entre meio e fim. **Revista de Administração**, v. 25, p. 29-43, 1990.

BRANDÃO, M. G. A. **Comprometimento rganizacional na administração pública: um estudo de caso de uma Instituição universitária.**1991. 199 f. Dissertação (Mestrado em Administração Pública). Escola de Administração, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 1991.

BRASIL. Lei n. 880: **Estatuto dos bombeiros militares do Rio de Janeiro.**1985.

BRASIL. Presidência da República. Estado Maior das Forças armadas a profissão militar. **Caderno de Divulgação.** Brasília, 1995.

BROWN, L. A.; ROLOFF, M. E. Extra-role time, burnout, and commitment: the power of promises kept. **Business Communication Quarterly**, v. 74, n. 4, p. 450-474, dec. 2011.

CANÇADO, V. L.; SANTANA, A. S. Mecanismo de defesa. In: MENDES, M. A.; MERLO, A. R. C.; VIEIRA, F. O. V. **Dicionário crítico de gestão e psicodinâmica do trabalho.** Paraná: Juruá, p. 249-254. 2013.

CAO, Y.; LONE, C.; JIANG, T.; MAO, S. Share communication and computation resources on mobile devices: a social awareness perspective. **IEEE Wireless Communications**, v. 23, n. 4, aug. 2016.

CAREGNATO, R. C. A.; MUTTI, R. Pesquisa qualitativa: análise de discurso *versus* análise de conteúdo. **Texto & Contexto - Enfermagem.** Florianópolis, v. 15, n. 4, p. 679-684, dec. 2006.

CARVALHO, E. H. **Síndrome de Burnout:** condições de trabalho e os problemas jurídicos. 2019. 87f. Dissertação (Mestrado Direito da saúde). Universidade Santa Cecília. Santos. São Paulo 2019.

CAVALCANTI, E. A. A.; COSTA L. L. S. Comprometimento organizacional e características do trabalho: em busca de significados e relações. **Revista Principia Divulgação Científica e Tecnológica do IFPB**. João Pessoa, n. 26, p. 42-55, jun. 2015.

CLOT, Y. **A função psicológica do trabalho**. 2. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2007.

CLOT, Y. **O higienismo contra o trabalho de qualidade?** Horizontes Interdisciplinares da Gestão, v. 1, n. 1, art.6, p. 114-124, nov. 2017.

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

CONSTABLE, J. F.; RUSSELL, D. W. - The effect of social support and the work environment upon burnout among nurses. **Journal of Human Stress**, v. 12, p. 20-26, 1986.

COOPER, C.L.; MARSHALL, J. F. Fontes ocupacionais de "stress": uma revisão da literatura relacionada com doenças das coronárias e com saúde mental. **Análise Psicológica**, v. 2, n. 3, p. 153-170, 1982.

COSTA, C. M. D'I. **Os corpos de bombeiros emancipados das polícias militares**: prospecção e análise dos parâmetros norteadores do seu "desenho" organizacional. 2002. 210 f. Dissertação (Mestrado em Gestão Empresarial). Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas, Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2002.

DAMÁSIO, A. R. **O erro de Descartes**: emoção, razão e o cérebro humano. São Paulo: Companhia das Letras, 1996.

DAMÁSIO, A. R. **O mistério da consciência**. São Paulo: Companhia das Letras, 2000.

DEJOURS; C. **A loucura do trabalho**. Cortez-Oboré. São Paulo, 1998.

DEJOURS, C. Inteligência prática e sabedoria prática: duas dimensões desconhecidas do trabalho. In: LANCMAM, S.; ZNELWAR, L. I. (Org.). **Christophe Dejours**: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho. 3. ed. Rio de Janeiro: Fiocruz, p. 277-299, 2011.

DEJOURS, C. Psicodinâmica do trabalho e teoria da sedução. **Psicologia em Estudo, Maringá**, v. 17, n. 3, p. 363-371, jul./set. 2012.

DEJOURS, C. Subjetividade, trabalho e ação. **Revista Produção**, v. 14, n. 3, p. 27-34, set./dez. 2004.

DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E.; JAYET, C. **Psicodinâmica do trabalho**: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. São Paulo: Atlas, 1994.

DIEHL, L.; CARLOTTO, M. S. Síndrome de *Burnout*: indicadores para a construção de um diagnóstico. **Psicologia Clínica**, Rio de Janeiro, v. 27, n. 2, p. 161-179. 2015.

DOURADO, M. S.; HONÓRIO, L. C. O trabalho de médicos oncologistas: evidências psicodinâmicas de prazer e sofrimento ocupacional. **Revista Gestão Organizacional**. Chapecó, v.12, n. 2, p. 2-23, maio/ago. 2019.

DUARTE, F. S.; MENDES, A. M. B. Da escravidão à servidão voluntária: perspectivas para a clínica psicodinâmica do trabalho no Brasil. **Farol - Revista de Estudos Organizacionais e Sociedade**, v. 2, n. 3, p. 68-128, 2015.

ECKMAN, P.; DAVIDSON, R. J. **The nature of emotion**. Oxford, New York: Oxford University Press, 1994.

EISENBERGER, R.; HUNTINGTON, R.; HUTCHISON, S.; SOWA, D.; Perceived organizational support. **Journal of Applied Psychology**, v. 71, p. 500-507, 1986.

FERREIRA, B.; ANDRADE, C. Após o 30º dia de buscas em Brumadinho, bombeiros são tomados por gratidão e também pelo cansaço. **BHAZ**. 23 fev. 2019.

FISCHER, A. L.; DUTRA, J. S.; COSTA, W. **A Gestão de pessoas**: desafios estratégicos das organizações contemporâneas, p. 232. São Paulo: Atlas, 2009.

FIÚZA, P. Situação de perigo aterrorizante', avalia promotora que integra Força-Tarefa de Brumadinho. **Globo G1**. Belo Horizonte, 26 jul. 2019 Caderno Minas Gerais. Disponível em: <https://g1.globo.com/mg/minas-gerais/noticia/2019/07/26/situacao-de-perigo-aterrozante-avalia-promotora-que-integra-forca-tarefa-de-brumadinho.ghtml>. Acesso em: 29 jul. 2019.

FREUDENBERGER, H. J. The staff burn-out syndrome in alternative institutions psychotherapy. **Theory, Research & Practice**, v. 12, n. 1, p. 73-82, 1975.

GAERTNER, K. N.; NOLLEN, S. D. Career experiences, perceptions of employment practice and psychological commitment to the organization. **Human Relations**, v. 42, n. 11 p. 975-991, 1989.

GARLAND, B.; LAMBERT, E. G.; HOGAN, N. L.; KIM, B.; KELLEY, T. The relationship of affective and continuance organizational commitment with correctional staff occupational burnout: a partial replication and expansion study. **Criminal Justice and Behavior**, v. 41, n. 10, p. 1161-1177, out. 2014.

GIANASI, L. B. S., BORGES, L. O. Síndrome de *Burnout* no setor de transporte de Natal. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 25, n. 3, p. 297-305. 2009.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GLIMCHER, P. W. **Decisions, uncertainty, and the brain: the science of neuroeconomics**. Cambridge, London: A Bradford Book, The Mit Press, 2003.

GLISSON, C., DURICK, M. Predictors of job satisfaction and organizational commitment in human service organizations. **Administrative Science Quarterly**, v. 33, n. 1, p. 61-81, 1988.

GONZALES, R. M. B; BECK, C. L. C.; DONADUZZI, J. C.; STEKEL, L. M. C. **O estado de alerta: um exploratório com o corpo de bombeiros**. Escola Anna Nery, Rio de Janeiro, v. 10, n. 3, p. 370-377, dec. 2006.

GRIFFIN, M; HEPBURN, J. Side-bets and reciprocity as determinants of organizational commitment among correctional officers. **Journal of Criminal Justice**, v. 33, p. 611-625, 2005.

GUIMARÃES, L. A. M.; GRUBITS, S. **Série saúde mental e trabalho**. 3.ed. São Paulo: Casa do psicólogo, 2004.

HALL, M.C.; BRODY, T.L. **Exercícios terapêuticos: na busca da função**. 3. ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2012.

HAN, S. S.; HAN, J. W.; AN, Y. S.; LIM, S. H. Effects of role stress on nursery turnover intentions: the mediating effects of organizational commitment and burnout. Japan. **Journal of Nursing Science**, p. 1-10, 2014.

HUI, D.; CERANA, M.A.; PARK, M.; HESS, K.; BRUERA, E. Impact of oncologists' attitudes toward end-of-life care on patients' access to palliative care. **The Oncologist**, v. 21, n. 9, p. 1149 -1155, set. 2016.

JAMAL, M.; BABA, V. V. Job stress and Burnout among canadian managers and nurses: an Empirical Examination. Canadian journal of public health. **Revue Canadienne de Santé Publique**, v. 91, n. 6, p. 454-458, nov./dec. 2000.

KALLIATH T. J.; O'DRISCOLL M. P.; GILLESPIE D. F. The relationship between burnout and organizational commitment in two samples of health professionals. **Work & Stress**, v. 12, n. 2, p. 179-185, 1998.

LAMBERT, E. HOGAN, N. The importance of job satisfaction and organizational commitment in shaping turnover Intent: a test of a Causal model. **Criminal Justice Review**, v. 34, p. 96-118, 2009.

LEITE, N. M. B. **Síndrome de Burnout e relações sociais no trabalho: um estudo com professores da educação básica**. 2007. 168 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) Universidade de Brasília, Brasília. 2007.

LEITER, M. P.; MASLACH, C. The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. **Journal of Organizational Behavior**. v. 9, p. 297-308, 1988.

- LIMA, A. S., FARAH, B. F., BUSTAMANTE-TEIXEIRA, M. T. Análise da prevalência da síndrome de *Burnout* em profissionais da atenção primária em saúde. **Trabalho, Educação e Saúde**, v. 16, n. 1, p. 283-304, 2018.
- LUCA, A. Q.; ANDRADE, D. F.; SORRENTINO, M. O. Diálogo como objeto de pesquisa na educação ambiental. **Educação e Realidade**, Porto Alegre, v. 37, n. 2, p. 589-606, maio/ago. 2012.
- MACHADO A. C. L. P. **Stress, avaliação cognitiva, burnout e comprometimento**: um estudo com profissionais de saúde. 2013. 32f. Dissertação (Mestrado Integrado em Psicologia Área de Especialização em Psicologia Clínica e da Saúde). Faculdade do Minho, Portugal, 2013.
- MARCHAO, T. Israel defende tecnologia em Brumadinho: Ajudamos a tirar 15 corpos da lama. **UOL**, São Paulo, 28 jan. 2019.
- MASLACH, C.; JACKSON, S. E. The measurement of experienced burnout. **Journal of Occupational Behavior**, Berkeley, v. 2, p. 99-113, 1981.
- MASLACH, C.; LEITER, M. P. - **Trabalho**: fonte de prazer ou desgaste. Papyrus, Campinas, 1997.
- MASLACH, C.; SCHAUFELI, W. B.; LEITER, M. P. Job burnout, 2001, E.U.A. **Annual Review Psychology**, v. 52, n. 1, p. 397-422, 2001.
- MATHIEU, J. E.; ZAJAC, D. M. A review and meta-analysis of the antecedents, correlates and consequences of organizational commitment. **Psychological Bulletin**. Pennsylvania. v. 108, n. 2, p. 171-194, 1990.
- McELROY, J. C. Managing Workplace Commitment by Putting People first. **Human Resource Management Review**, v. 11, n. 3, p.327-335. 2001.
- MEDEIROS, C. A. F. **Comprometimento organizacional características pessoais e performance no trabalho**: estudo dos padrões de comportamento organizacional.1997. 150f. Dissertação (Mestrado em Administração). Programa de Pós-graduação em Administração. Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), Natal, 1997.
- MEDEIROS, C. A. F.; ENDERS, W. T. Validação do modelo de conceitualização de três componentes do comprometimento organizacional (Meyer e Allen, 1991). **Revista de Administração Contemporânea**. v. 2, n. 3, p. 67-87, 1998.
- MELO, L. P. **Síndrome de Burnout em bombeiros**: prevalência, fatores de risco e proposta de intervenção. 2014. 25 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia). Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre. 2014.
- MENDES, A. M. (Org.). **Psicodinâmica do trabalho**: teoria, método e pesquisa. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007. Ebook.

MERLO, A. R. C. **A informática no Brasil: prazer e sofrimento no trabalho**. Porto Alegre: UFRGS, 1999.

MEYER, J. P.; ALLEN, N. J. A three-component conceptualization of organizational commitment. **Human Resource Management Review**, v. 1, p. 61-89, 1991.

MEYER, J.P.; ALLEN, N. J. **Commitment in the workplace: theory research and application**. London. Sage Publications, 1997.

MINAYO, M. C. S. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 29. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2010.

MINTZBERG, H. **La estructuración de las organizaciones**. Barcelona: Ariel. 1988.

MOLINET, F. **Fatores de estresse ocupacional na atividade bombeiro militar**. Curso de Formação de Soldados. Florianópolis: Biblioteca do Centro de Ensino Bombeiro Militar, 2011.

MONTEIRO, L. Exames de bombeiros de Brumadinho já apresentam alterações em níveis de cobre e alumínio. **Estado de Minas Gerais**. 09 mar. 2019.

MONTEIRO, J. K.; MAUS, D.; MACHADO, F. R.; PESENTI, C.; BOTTEGA, D.; CARNIEL, L. B. Bombeiros: um olhar sobre a qualidade de vida no trabalho. **Revista Psicologia: Ciência e Profissão**. Brasília, v. 27, n. 3, p. 554-565, set. 2007.

MORAES, G. T. B. **Qualidade de vida no trabalho: um estudo sobre prazer e sofrimento em uma multinacional na cidade de Ponta Grossa-PR**. 2006, 83 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Tecnológica do Paraná, Ponta Grossa, PR. 2006.

MORAES, L. F. R.; MARQUES, A. L.; CORREIA, L. F. Comprometimento organizacional: uma contribuição ao constructo. In: Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração (Org.), n. 22, 1998, Foz do Iguaçu, **Anais...** Encontro Nacional da ANPAD (CD-ROM). ANPAD.

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

MORIN, E. M. Os sentidos do trabalho. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 41, n. 3, p. 8-19, jul./set. 2001.

MOWDAY, R. T.; PORTER, L. W.; STEERS, R. M. **Employee Organization Linkage: the psychology of commitment, absenteeism and turnover**. New York: Academic Press, 1982.

MUROFUSE, N. T.; ABRANCHES, S. S.; NAPOLEAO, A. Reflexões sobre estresse e *Burnout* e relação com enfermagem. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 13, n. 2, p. 255-261, abr. 2005.

MUSTAJBEGOVIC J., ZUSKIN, E.; SCHACHTER, E. N.; KERN, J.; VRCIC-KEGLEVIC, M.; HEIMER S.; VITALE, K.; NADA, T. Respiratory function in active firefighters. **American Journal of Industrial Medicine**, v. 40, p. 55-62, 2001.

NATIVIDADE, M. R.; BRASIL, V. A escolha profissional entre os bombeiros militares. **Revista Brasileira de Orientação Profissional**, São Paulo, v. 7, p. 37-43, jun. 2006.

OLIVEIRA; A. K. M; TUOHY, D. Communication and nursing: a study- abroad student's reflections. **British Journal of Nursing**, v. 24, n. 21, p. 1080-1084, 2015.

OLIVEIRA, F. C. 2009. **A teoria e a prática do comprometimento organizacional: a visão dos profissionais de RH**. 2009.138f. Dissertação (Mestrado em administração). Universidade Nove de Julho (UNINOVE). São Paulo, 2009.

OLIVEIRA J. R. **A Síndrome de *Burnout* nos cirurgiões-dentistas de Porto Alegre - RS**. 2001.109 f. Dissertação (Mestrado em Odontologia). Universidade Federal do Rio Grande do Sul; Porto Alegre. 2001.

O'REILLY, C.; CHATMAN, J.; CALDWELL, D. F. People and organizational culture: a profile comparison approach to assessing person-organization fit. **Academy of Management Journal**, v. 34, n. 3, p. 487-516, 1991.

PACIEVITCH, T. Bombeiro. **Infoescola**, 2006. Disponível em: <https://www.infoescola.com/profissoes/bombeiro/>. Acesso em: 15 out. 2018.

PEREIRA, A. M. T. B. 2010. ***Burnout*: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador**. ed.4. São Paulo: casa do psicólogo,2010.

PRADO, J. S. **Estresse e qualidade de vida de bombeiros militares**. 2011. 79 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia). Universidade Católica Dom Bosco (UCDB), Campo Grande - MS. 2011.

SÁ, F. ***Burnout*: mais próximo do setor da saúde do que se imagina**. **Federação dos Hospitais, Clínicas e Laboratórios do Estado de São Paulo (FEHOESP 360)**, São Paulo, ed. 9, p. 17-23, mai. 2017.

SANTOS, C.; PEREIRA, K. W.; CARLOTTO, M. S. ***Burnout* em profissionais que trabalham no atendimento a vítimas de violência**. **Barbaroi**, Santa Cruz do Sul, RS, n. 32, p. 69-81, jun. 2010.

SANTOS, L. N.; ASCARI, T. M.;SÁ, C. A; ASCARI, R. A. Avaliação do risco para a Síndrome de ***Burnout*** em bombeiros militares. **Cogitare Enfermagem**. Paraná, v. 23, n. 3, jun. 2018.

SCHAUFELI, W. B.; ENZMANN, D. **The *Burnout* companion to study and practice a critical analysis**. Londres: Taylor & Francis, 1998.

SILVA, F. P. P. ***Burnout*: um desafio à saúde do trabalhador**, **Psicologia Social e Institucional (PSI)**, Londrina, v. 2, n. 1, Jun. 2000.

SILVA, J. F.C. **Estresse Ocupacional e suas principais causas e consequências**. 2010. 36f. Monografia (Título de Especialização em Gestão Empresarial). Universidade Cândido Mendes, Rio de Janeiro, 2010.

SILVA, N. F. da. **Fatores que intervêm no planejamento de recursos humanos do 4o. Batalhão de bombeiro militar de Minas Gerais**. (Monografia para obtenção do título de Especialista em Gestão de Serviços de Bombeiros), Florianópolis. 2007.

SIMON, J.; COLTRE, S. M. O comprometimento organizacional afetivo, instrumental e normativo: estudo de caso de uma empresa familiar. **Qualitas Revista Eletrônica**, v. 13, n. 1, p. 4-23, mai. 2012.

SIQUEIRA, M. M. M. **Comprometimento organizacional**: os estudos realizados na Universidade Federal de Uberlândia. *Temas psicologia*, v. 2, n. 1, p. 63-71, abr. 1994.

SIQUEIRA, M. M. M. Comprometimento organizacional afetivo, calculativo e normativo: evidências acerca da validade discriminante de três medidas brasileiras. In: XXV ENCONTRO ANUAL DA ANPAD, 2001, Campinas. **Anais**. Campinas: ANPAD, 2001.

SIQUEIRA, M. M. M.; GOMIDE JÚNIOR, S. Vínculos do indivíduo com o trabalho e com a organização. In: ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E.; BASTOS, A. V. B. (Org.). **Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil**. Porto Alegre. Artmed, 2014.

SOARES, D. S. **Análise dos níveis de atividade física e *Burnout* em policiais militares**. 2016. 120f. Dissertação (Mestrado em Ciências do Esporte da Escola de Educação Física, Fisioterapia e Terapia Ocupacional) Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte. 2016.

SOUZA, M. C. N. O. **Propensão à Síndrome de *Burnout*: avaliando fisioterapeutas que atuam em uma Unidade de Terapia Intensiva localizada na região metropolitana de Belo Horizonte**. 2018, 98f. Dissertação (Mestrado em administração) Centro Universitário Unihorizontes, Belo Horizonte. 2018.

SOUZA, R. S., TRIGUEIRO, R. P. C., ALMEIDA, T. N. V., OLIVEIRA, J. A. A pós-graduação e a síndrome de *Burnout*: estudo com alunos de mestrado em administração. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**, v. 4, n. 3, p. 12-21, 2010.

SOUZA, V. M; FRIZZO, H. C. F.; PAIVA, M. H. P., BOUSSO R. S., SANTOS, A. S. Espiritualidade, religiosidade e crenças pessoais de adolescentes com câncer. **Revista Brasileira de Enfermagem**, Brasília, v. 68, n. 5, p. 791-796, out. 2015.

STECICA, J. P. **Comprometimento organizacional**: o caso do centro universitário franciscano. 2001. 66f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. 2001.

STEERS, R. M. Antecedents and outcomes of organizational commitment. **Administrative Science Quarterly**, v. 22, n. 1, p. 46-56, 1977.

THIRY-CHERQUES, H. R. Saturação em pesquisa qualitativa: estimativa empírica de dimensionamento. **Revista Brasileira de Pesquisas em Marketing (PMKT)**, v. 9, n. 1, p. 20-27, 2009.

TRIVELATO, C. G. **Metodologias de reconhecimento e avaliação de riscos ocupacionais**. São Paulo: Fundacentro, 1998.

TUCUNDUVA, L. T. C. M.; GARCIA, A. P.; PRUDENTE, F. V. B.; CENTOFANTI, G.; SOUZA, C. M.; MONTEIRO, T. A.; VINCE, F. A. H.; SAMANO, E. S. T.; GONÇALVES, M. S.; DEL GIGLIO, A. A síndrome da estafa profissional em médicos cancerologistas brasileiros. **Revista da Associação Médica Brasileira**, São Paulo, v. 52, n. 2, p. 108-112, mar./abr. 2006.

VAZ, S. A. **O Stress na vida de todos os dias**. Coimbra;1999.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

VOCI, A.; VENEZIANI, C. A.; METTA, M. Affective organizational commitment and dispositional mindfulness as correlates of burnout in health care professionals. **Journal of Workplace Behavioral Health**, v. 31, n. 2, p. 63-70, 2016.

WEBER, A.; JAEKEL-REINHARD, A. Burnout syndrome: a disease of modern societies? **Occupational Medicine**. v. 50, n. 7, p. 512-517, 2012.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 4. ed. Porto Alegre. Bookman, 2001.

ZARIFIAN, P. **Objetivo competência: por uma nova lógica**. São Paulo: Atlas, 2001.

ZHOU, J.; YANG, Y., QIU, X.; YANG, X.; PAN, H.; BAN, B.; QIAO, Z.; WANG, L.; WANG, W. Serial multiple mediation of organizational commitment and job burnout in the relationship between psychological capital and anxiety in Chinese female nurses: a cross-sectional questionnaire survey. **International Journal of Nursing Studies**, v. 83, p. 75-82, July 2018.

APÊNDICE I

ROTEIRO DE ENTREVISTA

Prezado (a):

Agradeço antecipadamente pela disponibilidade em conceder a entrevista que fundamentará minha pesquisa de mestrado. Ressalto que as informações fornecidas serão utilizadas exclusivamente para fins de pesquisa acadêmica e que sua identidade será mantida em sigilo e anonimato. Os dados serão tratados em sua totalidade, sem que em nenhum momento as informações sejam tratadas de forma específica. Peço que considere exatamente o que acontece e não aquilo que seria ideal em termos de acontecimentos. Responda às perguntas conforme sua vivência e experiência profissional, não se preocupando em definir as questões como certas ou erradas.

Dados sociodemográficos

Sexo:

Idade:

Estado Civil:

Número de filhos:

Escolaridade:

Tempo de atuação na presente instituição:

Carga horária de trabalho:

1 DESCRIÇÃO DO OCORRIDO EM BRUMADINHO

Conte-me em linhas gerais como foi a sua experiência vivenciada no resgate das vítimas em Brumadinho.

2 CONTEXTO DO TRABALHO

2.1 Organização do trabalho

1 - Fale sobre o ritmo de seu trabalho no evento acontecido.

2 - Você pode me relatar que responsabilidades eram exigidas de você para a realização do seu trabalho?

3 - O que você tem a me dizer como era o planejamento de seu trabalho? Que cobranças eram feitas nesse sentido?

4 - A respeito das competências necessárias para a realização do seu trabalho, o que a organização requeria de você, no acontecido em Brumadinho?

5 - Avalie os meios de comunicação que estavam disponibilizados pela instituição para você realizar o seu trabalho;

6 - O que você pode me contar a respeito de como era o processo decisório da organização para atuar no evento ocorrido?

2.2 Condições do trabalho

1 - Que elementos do ambiente de trabalho você considerou adequados e não adequados para a realização da sua função?

2 - Quanto à “segurança no trabalho”, quais eram as condições oferecidas pela organização em que trabalha?

3 - Em relação aos instrumentos e equipamentos disponibilizados, qual é a sua opinião?

2.3 Relações socioprofissionais

1 - Fale-me um pouco sobre os relacionamentos que você manteve com:

- a) Chefia;
- b) Colegas e equipe;
- c) Cidadão envolvido no acidente ocorrido.

*Neste quesito estar atento para levantar dados sobre espírito de equipe, cooperação, conflitos interpessoais, disputas, relações de poder *etc* no que diz respeito ao relacionamento com chefia, colegas e equipe de trabalho.

3 SÍNDROME DE BURNOUT

3.1 Exaustão emocional

1 – O que passava pela sua cabeça quando se preparava para iniciar o trabalhar no local do ocorrido?

2 - Ao final de um dia de trabalho, o que você sentia?

3 – O que você pode me relatar a respeito do esforço que precisava desempenhar para realizar o seu trabalho?

4 – O que você me diria a respeito dos recursos que possuía para lidar com as situações que porventura poderiam lhe desgastar no trabalho?

5 – Conte alguma situação que lhe causou desgaste no trabalho que realizou e diga que estratégia você utilizou para lidar com o ocorrido?

6 – Alguma vez você pensou em desistir de sua profissão? Seja “sim” ou “não”, por que razão?

3.2 Despersonalização

1 – Que sentimentos você nutria em relação ao cidadão que atendia no evento?

2 – O que você pode me relatar a respeito do impacto que os problemas dos cidadãos que atendeu exercia sobre você? Como você lida com esses problemas?

3 - O que você poderia me descrever sobre as emoções que experimentava no ocorrido? Como você lidava com elas?

3.3 Baixa realização profissional

1 – Você se sente realizado profissionalmente? O que você viveu neste ocorrido propiciou isso? Fale um pouco sobre.

2 – Você diria que as condições em que executava a sua função eram mais motivadoras ou desmotivadoras? Aponte elementos justificadores da resposta.

3 – O que você poderia dizer a respeito do reconhecimento que recebeu pela execução do seu trabalho?

4 - Você pode estabelecer um comparativo de como eram as expectativas quando você iniciou sua profissão e como elas se encontram agora?

4 COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL

4.1 Comprometimento Afetivo

1 - Que sentimentos você experimenta em relação ao corpo de bombeiros (a corporação)? Comente.

2 – Você reconhece que os problemas que observa na corporação também são seus? Comente.

3 – Você acredita fazer parte da corporação em que trabalha? Que elementos lhe conduzem a essa crença?

4 – Você considera a corporação como uma parte da sua família? Por que razão?

5 – O que a corporação significa para você?

4.2 Comprometimento Instrumental

1 – Você diria que trabalhar na corporação é um desejo ou uma necessidade? Explique.

2 – Deixar de trabalhar na corporação neste momento da sua vida seria fácil ou difícil? Aponte elementos que justificam a sua posição.

3 – Você teria outras opções de trabalho caso decidisse deixar a corporação agora? Comente.

4.3 Comprometimento Normativo

1 – Que elementos te levaram a permanecer trabalhando na corporação? Comente.

2 – Mesmo se fosse vantajoso para você deixar de trabalhar na corporação agora, você acha que deveria fazer isso? Comente a resposta.

3 – Você acredita que a corporação merece a sua lealdade? Porque?

4 – Você acha que deve alguma coisa para a organização em que trabalha? Comente

5 SÍNDROME DE BURNOUT E COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL

1 – As situações que te pressionam ou cansam no trabalho aumentam ou diminuem o envolvimento com a sua função? E com a corporação? Comente.

2 – O que você poderia comentar a respeito da relação entre os sentimentos que você nutre pelos cidadãos que atende e os sentimentos que você tem pela organização onde trabalha?

3 – Os elementos disponibilizados pela corporação para se tornar realizado profissionalmente aumentam ou diminuem o seu envolvimento com ela? Comente.

APÊNDICE II

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Eu, Denise Nunes de Barros, aluna do curso de mestrado do Centro Universitário Unihorizontes, estou desenvolvendo uma pesquisa, orientada pelo Professor Doutor Luiz Carlos Honório, que tem por objetivo identificar se há elementos propensores à Síndrome de *Burnout* e se eles afetam o comprometimento de bombeiros militares com a organização.

Para que os nossos propósitos possam ser alcançados, convido você para participar desta pesquisa. O procedimento adotado para a coleta de dados será por meio de entrevista estruturada. Os depoimentos dos participantes do levantamento dos dados, com a sua autorização prévia, serão gravados, transcritos e ficarão em poder do pesquisador. Informo-lhe, ainda, que os dados obtidos serão mantidos em sigilo, assim como a sua privacidade e a garantia de anonimato. Saliento que os resultados da pesquisa serão utilizados apenas para fins científicos. Ressalto também que os dados colhidos serão destruídos ao término de cinco anos.

Comunico-lhe que o processo de levantamento dos dados não implicará despesas decorrentes de sua participação na pesquisa. Você tem a liberdade para se recusar a participar ou retirar o seu consentimento a qualquer momento ou fase do estudo.

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

Belo Horizonte, dede 2019.

Assinatura do entrevistado:

Assinatura da pesquisadora:

Pesquisadora responsável: Denise Nunes de Barros.

Endereço: Rua. Alvarenga Peixoto, 1.270 – 4º andar

Santo Agostinho - Belo Horizonte – MG.