

CENTRO UNIVERSITÁRIO UNIHORIZONTES

Programa de Pós-graduação em Administração
Mestrado

Rômulo Ulysses Vieira Rodrigues

SÍNDROME DE *BURNOUT*:
Estudo com Bombeiros Militares de Viçosa - MG

Belo Horizonte

2020

Rômulo Ulysses Vieira Rodrigues

SÍNDROME DE *BURNOUT*:
Estudo com Bombeiros Militares de Viçosa - MG

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

Orientador: Prof. Dr. Luiz Carlos Honório

Linha de pesquisa: Relações de Poder e Dinâmica nas Organizações

Área de concentração: Organização e Estratégia

Belo Horizonte
2020

RODRIGUES, Rômulo Ulysses Vieira

R696s

Síndrome de *Burnout*: estudo com bombeiros militares de Viçosa-MG. Belo Horizonte: Centro Universitário Unihorizontes, 2020.

113p.

Orientador: Dr. Luiz Carlos Honório

Dissertação (Mestrado). Programa de Mestrado em Administração. Centro Universitário Unihorizontes.

1. Síndrome de *Burnout* – bombeiros – estratégia de defesa
I. Rômulo Ulysses Vieira Rodrigues II. Centro Universitário Unihorizontes Programa de Mestrado em Administração. III. Título.

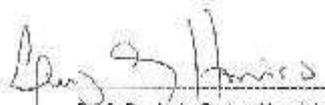
CDD: 158.72

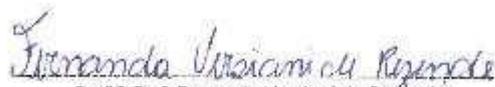


Instituto Novos Horizontes de Ensino Superior e Pesquisa Ltda.
Centro Universitário Unihorizontes
Mestrado Acadêmico em Administração

ATA DA DEFESA DE DISSERTAÇÃO DE Mestrado Acadêmico em Administração do(a) Senhor(a) **ROMULO ULYSSES VIEIRA RODRIGUES**, RLGISTRO Nº. 669. No dia 13 de Fevereiro de 2020, 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 "**SINDROME DE BURNOUT: estudo com bombeiros militares de Viçosa - MG**", requisito parcial para a obtenção do **Grau de Mestre em Administração**, linha de pesquisa: **Relações 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, 13 de Fevereiro de 2020


Prof. Dr. Luiz Carlos Honório
Centro Universitário Unihorizontes


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


Prof. Dr. Jefferson Lopes La Falce
FUMEC

DECLARAÇÃO

DECLARAÇÃO DE REVISÃO DE PORTUGUÊS DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

Declaro ter procedido à revisão da dissertação de mestrado intitulada
SÍNDROME DE *BURNOUT*: Estudo com Bombeiros Militares de Viçosa – MG,
apresentada ao curso de Mestrado Acadêmico Centro Unihorizontes

como requisito parcial para obtenção do título de

MESTRE EM ADMINISTRAÇÃO

de autoria de

RÔMULO ULYSSES VIEIRA RODRIGUES

contendo 113 páginas,

sob orientação de

PROF. DR. LUIZ CARLOS HONÓRIO

ITENS DA REVISÃO:

- Correção gramatical
- Inteligibilidade do texto
- Adequação do vocabulário

Belo Horizonte, 24 de janeiro de 2020.



Humberto Mendes

Revisor e editor de textos em Língua Portuguesa
Mestre em Linguística pela FALE/UFMG

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, minha força e sustento, meu amigo presente em todos os momentos, que conhece meu coração e me permitiu caminhar em direção aos meus sonhos.

Ao professor Dr. Luiz Carlos Honório, pelos ensinamentos e orientação do trabalho acadêmico, contribuição fundamental para que eu pudesse chegar até aqui. Agradeço a Deus por tê-lo colocado em minha trajetória.

A minha esposa Elisa, companheira de todas as horas, pelo amor e compreensão e por estar sempre ao meu lado, na alegria ou na tristeza, compartilhando dos meus sonhos e me ajudando a prosseguir mesmo diante de obstáculos.

A UNIVIÇOSA, pelo incentivo a minha qualificação profissional e por me disponibilizar as condições necessárias para que pudesse participar das atividades do curso.

Aos meus pais, que sempre me ensinaram a manter o foco nos estudos e a não medir esforços para alcançar meus objetivos.

Aos meus colegas de classe e, em especial, ao Daniel, à Denise e ao Flávio, que fizeram com que todas as dificuldades se tornassem mais fáceis.

À colaboradora Vera, que me auxiliou nas minhas pendências, entendendo as dificuldades geradas pela distância entre Viçosa e Belo Horizonte.

Finalmente, agradeço a todos os que, direta ou indiretamente, contribuíram para que pudesse vencer os desafios presentes e realizar o sonho de me tornar mestre.

RESUMO

Este estudo procurou descrever e analisar a percepção dos bombeiros militares do 3º Pelotão localizado na cidade de Viçosa, Minas Gerais, que atuam em ações de emergência, quanto às dimensões da Síndrome de *Burnout*. Nesse sentido, o caminho delineado na pesquisa foi caracterizar o contexto ocupacional (organização do trabalho, condições do trabalho e relações interpessoais) dos participantes da pesquisa; descrever as três dimensões da síndrome de *Burnout* (exaustão emocional, despersonalização e baixa realização profissional no trabalho), de acordo com a concepção dos pesquisados; e identificar os mecanismos de defesa empregados pelos sujeitos de pesquisa para lidar com a síndrome de *Burnout* no trabalho. O percurso metodológico escolhido foi a pesquisa descritiva, com abordagem qualitativa e o estudo de caso, composta por entrevista estruturada com 15 bombeiros, com os dados sendo tratados por meio da análise de conteúdo. As categorias foram escolhidas, *a priori*, tendo como referência os objetivos da pesquisa. Na dimensão contexto do trabalho, a categoria organização do trabalho evidenciou aspectos relacionados a ritmo do trabalho, responsabilidade na execução das atividades, planejamento do trabalho, competências exigidas no trabalho, meios de comunicação no trabalho e processo decisório. Quanto à categoria no trabalho, emergiram fatores ligados a ambiente do trabalho, segurança no trabalho e infraestrutura de trabalho. Já na categoria relações socioprofissionais, foram estabelecidas relacionamentos com as chefias, os colegas, a população e familiares das vítimas que atendem. Na dimensão Síndrome de *Burnout*, foram analisadas três categorias: exaustão emocional, apresentando as subcategorias desgaste no contexto organizacional, físico e mental; a despersonalização, com as subcategorias sentimento pela vítima, impactos dos problemas no trabalho e emoções vivenciadas na atividade; e baixa realização profissional, com as subcategorias reconhecimento no trabalho, motivação e expectativas na profissão, remuneração e benefícios. Nesta última categoria, evidenciou-se o contrário em relação às demais: os bombeiros possuem alta realização profissional motivada pelo reconhecimento do trabalho que executam. Quanto às estratégias de regulação, ficaram evidenciadas as subcategorias: sistematização do trabalho, diálogo e apoio espiritual e psicológico. Conclui-se que os bombeiros militares atuam em um ambiente de trabalho com propensão a Síndrome de *Burnout* e com vários elementos que predispõem ao adoecimento, como desgastes e sobrecargas nas dimensões organizacional, física e mental. Esses profissionais atuam em plantão de 24 horas, o que já causa desgaste, independentemente das ocorrências, ademais estão sempre em alerta, o que gera alta carga de ansiedade. Além das suas atividades, estar em contato direto com a morte, a dor e o sofrimento da vítima e de seus familiares aliam-se aos problemas de infraestrutura, caráter militar com rigorosa hierarquia e disciplina. Esses elementos são referendados na literatura como indicadores de *Burnout*.

Palavras-chave: Síndrome de *Burnout*. Bombeiros Militares. Estratégias de defesa.

ABSTRACT

This study aimed to describe and analyze the perception of the Military Firefighters of the 3rd Platoon located in the city of Viçosa, Minas Gerais, who perform emergency actions regarding the dimensions of Burnout Syndrome. In this sense, the research outlined path was to characterize the occupational context (work organization, work conditions and interpersonal relations) of the research participants; describe the three dimensions of Burnout syndrome (emotional exhaustion, depersonalization and low professional performance at work), according to the conception of the respondents; and identify the defense mechanisms employed by research subjects to deal with Burnout syndrome at work. The chosen methodological approach was the descriptive research with qualitative approach and the case study, composed by structured interview with 15 firefighters, the data were treated through content analysis. The categories were chosen, a priori, based on the research objectives. In the context of work, the category work organization evidenced aspects related to the pace of work, responsibility in the execution of activities, work planning, skills required at work, work media and decision making. As for the category at work, factors related to the work environment, work safety and work infrastructure emerged. As for the socio-professional relations category, the relationship with the bosses, colleagues, the population and relatives of the victims they serve was established. In the Burnout Syndrome dimension, three categories were analyzed: emotional exhaustion presenting the subcategories exhaustion in the organizational, physical and mental context; depersonalization with the subcategories feeling for the victim, impacts of problems at work and emotions experienced in the activity; and low professional achievement with the subcategories recognition at work, motivation and expectations in the profession, compensation and benefits. In the latter category, the contrary showed, firefighters have high professional performance motivated by the recognition of the work they perform. As for the regulation strategies, the subcategories were highlighted: work systematization, dialogue and spiritual and psychological support. It is concluded that military firefighters work in a work environment with propensities to burnout syndrome, several elements that predispose to illness such as burnout and overload in the organizational, physical and mental dimensions. These professionals work on duty 24 hours, which already causes the wear, regardless of occurrences, and are always on alert, generating a high burden of anxiety. In addition to their activities being in direct contact with the death, pain and suffering of the victim and their families. Allied to infrastructure problems, military character with strict hierarchy and discipline. They elements are referenced in the literature as indicators of burnout.

Keywords: Burnout Syndrome. Military Firemen. Defense strategies.

RESUMEN

Este estudio tuvo como objetivo describir y analizar la percepción de los Bomberos Militares del Tercer Pelotón ubicados en la ciudad de Viçosa, Minas Gerais, quienes realizan acciones de emergencia con respecto a las dimensiones del Síndrome de Burnout. En este sentido, el camino esbozado por la investigación fue caracterizar el contexto ocupacional (organización del trabajo, condiciones de trabajo y relaciones interpersonales) de los participantes de la investigación; describir las tres dimensiones del síndrome de Burnout (agotamiento emocional, despersonalización y bajo desempeño profesional en el trabajo), de acuerdo con la concepción de los encuestados; e identificar los mecanismos de defensa empleados por los sujetos de investigación para tratar el síndrome de Burnout en el trabajo. El enfoque metodológico elegido fue la investigación descriptiva con enfoque cualitativo y el estudio de caso, compuesto por una entrevista estructurada con 15 bomberos, los datos fueron tratados mediante análisis de contenido. Las categorías fueron elegidas, a priori, en función de los objetivos de la investigación. En el contexto del trabajo, la categoría organización del trabajo evidenció aspectos relacionados con el ritmo del trabajo, la responsabilidad en la ejecución de las actividades, la planificación del trabajo, las habilidades requeridas en el trabajo, los medios de trabajo y la toma de decisiones. En cuanto a la categoría en el trabajo, surgieron factores relacionados con el entorno laboral, la seguridad laboral y la infraestructura laboral. En cuanto a la categoría de relaciones socioprofesionales, se estableció la relación con los jefes, colegas, la población y los familiares de las víctimas a las que sirven. En la dimensión Síndrome de Burnout, se analizaron tres categorías: agotamiento emocional que presenta las subcategorías agotamiento en el contexto organizacional, físico y mental; despersonalización con las subcategorías sentimiento por la víctima, impactos de problemas en el trabajo y emociones experimentadas en la actividad; y bajo rendimiento profesional con el reconocimiento de subcategorías en el trabajo, motivación y expectativas en la profesión, compensación y beneficios. En la última categoría, al contrario, los bomberos tienen un alto desempeño profesional motivado por el reconocimiento del trabajo que realizan. En cuanto a las estrategias de regulación, se destacaron las subcategorías: racionalización, diálogo y apoyo espiritual y psicológico. Se concluye que los bomberos militares trabajan en un ambiente de trabajo con propensión al síndrome de burnout, varios elementos que predisponen a enfermedades como el burnout y la sobrecarga en las dimensiones organizacional, física y mental. Estos profesionales trabajan de guardia las 24 horas, lo que ya causa el desgaste, independientemente de los sucesos, y siempre están alertas, generando una gran carga de ansiedad. Además de sus actividades, estar en contacto directo con la muerte, el dolor y el sufrimiento de la víctima y sus familias. Aliado a problemas de infraestructura, carácter militar con estricta jerarquía y disciplina. Estos elementos están referenciados en la literatura como indicadores de agotamiento.

Palabras-clave: Síndrome de Burnout. Bomberos Militares. Estrategias de defensa.

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 – Categorias e subcategorias derivadas das entrevistas	49
--	-----------

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ANPAD - Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração

BVS - Biblioteca Virtual em Saúde

CBMMG - Corpo de Bombeiros Militar de Minas Gerais

CCS - Companhia de Comando e Serviços

CID - Classificação Internacional de Doenças

CSB - Companhia dos Sapadores Bombeiros

HSS - *Human Service Survey*

IBICT - Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia

MBI - *Maslach Burnout Inventory*

SAMU - Serviço de Atendimento Móvel de Urgência

SCIELO - *Scientific Electronic Library Online*

SPELL - *Scientific Periodicals Electronic Library*

TCLE - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

UPAS - Unidades de Pronto-Atendimento

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
1.1	Objetivo Geral	16
1.2	Objetivos Específicos	16
1.3	Justificativas	16
2	AMBIÊNCIA DE PESQUISA	19
2.1	Corpo de Bombeiros no Brasil	19
2.2	História do Corpo de Bombeiros em Minas Gerais	21
2.3	Características da instituição pesquisada	23
3	REFERENCIAL TEÓRICO	25
3.1	Considerações históricas, conceituais, processuais e sintomatológicas sobre a síndrome de <i>Burnout</i>	25
3.2	As quatro concepções da Síndrome de <i>Burnout</i>	30
3.3	O Modelo de Christina Maslach.....	31
3.4	Prevenção e tratamento indicados para a Síndrome de <i>Burnout</i>	35
3.5	A síndrome de <i>Burnout</i> e o trabalho do Bombeiro Militar	37
4	METODOLOGIA.....	42
4.1	Tipo, abordagem e método de pesquisa	42
4.2	Unidade de análise e sujeitos da pesquisa	43
4.3	Coleta dos dados.....	44
4.4	Análise dos dados	45
5	DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	47
5.1	Caracterização do perfil dos pesquisados	47
5.2	Descrição e análise de conteúdo: categorias e subcategorias	48
5.2.1	Contexto do trabalho.....	49
5.2.1.1	Organização do trabalho	50
5.2.1.2	Condições do trabalho.....	61
5.2.1.3	Relações socioprofissionais	67
5.3	Síndrome de <i>Burnout</i>	71
5.3.1	Exaustão emocional	71
5.3.2	Despersonalização	77
5.3.3	Baixa realização profissional.....	82
5.4	Mecanismos de regulação à exaustão no trabalho	89
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	94
	REFERÊNCIAS	99
	APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA	107
	ANEXO A	110

1 INTRODUÇÃO

A Síndrome de *Burnout* é apontada como um problema de nível social devido à severidade de suas consequências, tanto em nível individual como organizacional, o que tem gerado o interesse de estudiosos em diversos países. Nas empresas, a síndrome de *Burnout* provoca alto dispêndio em razão da rotatividade de funcionários e problemas de produtividade e qualidade do trabalho. Para o trabalhador, as consequências podem envolver adoecimento psicológico e físico, podendo chegar ao extremo de extinguir sua capacidade laboral (WILTENBURG; KLEIN, 2009). Fernandes (2016) ressalta que a síndrome de *Burnout* tem sido o âmago de estudos em razão do crescimento da sua ocorrência e da complexidade de seus sintomas, que muitas vezes são confundidos com outros males comuns vividos pelos indivíduos em sua vida pessoal e profissional. Desse modo, Melo e Carlotto (2016) apontam a síndrome como um fenômeno psicossocial que representa um desafio relevante na vida profissional no século XXI, embora suas causas e consequências já fossem conhecidas.

A palavra *Burnout* é proveniente do inglês “*to burn out*”, que pode ser traduzido para o português como “perder o fogo”, “perder a energia” ou “queimar por completo”. *Burnout* é considerada uma síndrome que acomete o indivíduo em sua relação com o trabalho, provocando uma sensação de inutilidade e perda do sentido, como se nada mais valesse a pena, de modo que o trabalhador não consegue mais se envolver emocionalmente com seu trabalho (VASQUES-MENEZES; CODO, 2006).

A síndrome de *Burnout* é entendida e reconhecida como uma doença ocupacional, sendo fixada pela Classificação Internacional de Doenças (CID10), pelo código Z73. É considerada uma das formas mais graves de esgotamento profissional, manifestada por sentimentos de pressão, frustração, incapacidade e exaustão. Todos esses sentimentos, quando manifestados, tendem a causar uma baixa satisfação com o trabalho realizado, diminuem a eficiência e podem gerar sentimento de culpa por parte do indivíduo. Resumidamente, esse quadro leva o trabalhador à exaustão emocional (ANGELINI, 2011).

Segundo Trigo, Teng e Hallak (2007, p. 225), o esgotamento profissional, ou síndrome de *Burnout*, “é um processo iniciado com excessivos e prolongados níveis de estresse (tensão) no trabalho”. Acontece após tentativas frustradas empenhadas pelo indivíduo, a fim de lidar com o estresse gerado pelas condições negativas de trabalho (KYRIACOU; SUTCLIFFE, 1978; LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2010).

De acordo com Herbert Freudenberger, autor considerado precursor dos estudos sobre o tema, a síndrome de *Burnout* é caracterizada por uma gama de sintomas, tais como fadiga física e mental, falta de ânimo em relação à vida e ao trabalho, sentimento de impotência, inutilidade e baixa autoestima. Esses sintomas favorecem a manifestação da depressão ou até mesmo podem levar o indivíduo a cometer suicídio (BENEVIDES-PEREIRA, 2002).

Maslach e Jackson (1981) foram os pesquisadores que desenvolveram a definição mais aceita na literatura internacional em respeito à síndrome de *Burnout*. Esses autores identificam a síndrome como uma resposta a uma forte tensão emocional produzida pelo contato intenso e direto com outros indivíduos. Essa condição ocorre quando o trabalhador se envolve com seus clientes e seus problemas, de forma excessiva, a ponto de provocar um alto nível de desgaste e exaustão. De acordo com os referidos autores, a síndrome se desenvolve em três dimensões, a saber: exaustão emocional, despersonalização e baixa realização profissional (MASLACH; JACKSON, 1981).

O primeiro âmbito da síndrome de *Burnout* descrito por Maslach e Jackson (1981) trata-se da exaustão emocional, que ocorre quando o indivíduo sente-se totalmente desgastado emocionalmente, como se tivesse chegado ao seu limite. A fadiga, o cansaço, a falta de entusiasmo e energia para lidar com situações extressoras no ambiente de trabalho também são características dessa dimensão, levando o profissional à crença de que não dispõe de recursos para executar suas tarefas e atender às demandas de clientes, colegas e demais pessoas envolvidas em seu trabalho.

A despersonalização é reconhecida e caracterizada como uma insensibilidade emocional manifesta por meio de uma conduta fria e impessoal do profissional para

com os colegas, clientes e outros indivíduos relacionados ao seu ambiente laboral. Nesse sentido, a pessoa acometida por essa dimensão da síndrome de *Burnout*, tende a desenvolver atitudes e sentimentos cínicos e indiferentes em suas relações interpessoais, lidando com o outro como se esse fosse um objeto. Desse modo, a despersonalização também pode ser entendida como endurecimento afetivo ou coisificação (MASLACH; JACKSON, 1981). A despersonalização é tratada por um mecanismo de defesa, cujo termo é denominado por *coping* (ou como estratégia de regulação) em parte da literatura que trata da saúde mental no trabalho (REED, 2016). São esforços que os trabalhadores realizam de modo cognitivo e comportamental para enfrentar a pressão no trabalho. Como a pressão excessiva pode levar à exaustão emocional no trabalho, admite-se que diferentes estratégias possam ser utilizadas para minimizar os eventos causadores de pressão ocupacional.

Segundo Lazarus e Folkman (1984), as estratégias de regulação podem-se direcionar diretamente para as fontes causadoras do problema, por meio do planejamento de soluções, ou se dirigirem com foco na emoção, ou seja, em alternativas para reduzir ou controlar a perturbação interna experimentada pelo indivíduo que lhe causa pressão, como, por exemplo, evitação de conflito, práticas de relaxamento etc. O foco no problema mostra-se mais eficaz para fins de enfrentamento da fonte de pressão no trabalho.

Maslach e Jackson (1981) apontam a baixa realização profissional como a terceira dimensão da síndrome de *Burnout*. As principais características dessa dimensão são a autoavaliação negativa do indivíduo em relação ao seu desempenho profissional, a insatisfação e a frustração com o trabalho. Esses sentimentos podem acarretar falta de envolvimento com o trabalho, queda da produtividade, bem como o desejo de abandonar o emprego (MASLACH; JACKSON, 1981; MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001).

Segundo Lyra (2015), a síndrome de *Burnout* ocorre com maior frequência em profissionais que atuam em profissões assistenciais, tais como médicos, psicólogos, carcereiros, assistentes sociais, professores, atendentes públicos, enfermeiros, funcionários de telemarketing e bombeiros. Esse constante, e muitas vezes

excessivo, contato com o público pode gerar uma tensão emocional, concomitantemente a um desgaste físico e psicológico causado por um sentimento de frustração, que é característico da síndrome (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001).

Melo e Carlotto (2016) enfatizam que os profissionais que atuam no âmbito da emergência, como é caso dos bombeiros, encontram-se mais envolvidos em circunstâncias que influenciam seu bem-estar físico e emocional. Tendo em vista a constante e exaustiva tarefa de lidar e envolver-se com outras pessoas em eventos traumáticos, os bombeiros estão sujeitos a uma grande tensão emocional e a um imenso esforço de envolvimento pessoal (MOURA, 2007). Por essa razão, foi a profissão escolhida para fazer parte desta pesquisa.

A profissão de bombeiro pode ser considerada uma ocupação que oferece risco significativo para o desenvolvimento da síndrome. Esses profissionais precisam lidar com situações limites que envolvem perdas humanas e materiais, que colocam os recursos emocionais do sujeito à prova de uma maneira dramática. Tais características laborais empregadas pelos bombeiros os tornam mais vulneráveis ao estresse e, conseqüentemente, ao *Burnout*. Dessa forma, não apenas a saúde física e emocional do bombeiro é comprometida, mas a eficácia dos serviços prestados também é afetada pelo desgaste do profissional (MOURA, 2007).

Natividade (2009) aponta que o Corpo de Bombeiros é um órgão cuja função é planejar, programar, organizar e controlar a execução das missões que são de sua competência. Cabe a esse órgão a extinção de incêndios, a proteção e o salvamento de vidas e materiais. A estrutura rígida implica cumprir regras e sempre respeitar o nível hierárquico para estar de acordo com as diretrizes indicadas. Muitas vezes, os profissionais acabam reproduzindo esse padrão de comportamento rígido na convivência com amigos e familiares e em sua vida cotidiana (NATIVIDADE; BRASIL, 2006).

De acordo com Prado (2011), as atividades laborais dos bombeiros exigem alto nível de comprometimento físico e mental, fazendo com que toda a energia do profissional seja empregada para o bem-estar da população. Os bombeiros dispõem de todo o

seu vigor, já que, em seu trabalho, a própria vida e a vida da vítima estão em risco. Segundo Monteiro *et al.* (2007), o bombeiro militar está sujeito a ir de um extremo ao outro, de uma situação confortável a uma aterrorizante, naturalmente exposto a condições que propiciam algum tipo de sofrimento, prejudicando sua qualidade de vida e propiciando o estresse.

De acordo com Fernandes (2016), em uma pesquisa realizada com bombeiros americanos, foram identificadas fontes de estresse vivenciadas no ambiente de trabalho. Dentre as principais, destacam-se o risco de morte ou acidentes com companheiros de trabalho, o atendimento a jovens gravemente feridos e a falta de controle sobre situações/problemas. Além disso, a profissão atribui ao bombeiro longos períodos de trabalho, privação de sono e riscos biológicos, como a exposição a sangue contaminado.

Segundo Monteiro *et al.* (2007), relatos de bombeiros revelam que, enquanto se deslocam para o local de alguma ocorrência, vivenciam um alto grau de tensão, que gera angústia, ansiedade e nervosismo. Entretanto, mesmo acometidos com essas sensações, sentem-se prontos para atuar quando necessário. A atividade laboral do bombeiro implica ao profissional colocar a própria vida em risco para salvar outras pessoas, bem como para proteger patrimônios públicos.

Dessa forma, sabe-se que, para os bombeiros, exercer a profissão é sinônimo de colocar a própria vida em risco, ou de outrem, diante de situações de perigo e sobre a pressão de riscos e de ocorrências que não podem ser controlados, além de conviver com a necessidade de respostas rápidas e adequadas em situações extremas. Como se isso não bastasse, os profissionais em questão, ainda que considerados heróis, lidam com o sofrimento das pessoas que atendem e são acometidos do sentimento de impotência e frustração por nem sempre conseguirem realizar o que deles é esperado: salvar vidas (BEZERRA, 2011).

Calha *et al.* (2016) investigaram a atuação dos bombeiros e os fatores de estresse no contexto da assistência de emergência em Portugal. Os resultados apresentaram vários fatores associados ao ambiente da emergência laboral, destacando a tomada de decisão como um momento do processo de socorro potencialmente estressante e

a forma como se configurava o cenário da ocorrência, nomeadamente a presença de familiares da vítima interferindo nos níveis de estresse dos socorristas. Os autores concluem que a tomada de decisão, designadamente o receio de errar e de ser responsabilizado, bem como a presença dos familiares da vítima podem interferir nos níveis de estresse dos socorristas.

Barros (2019) analisou a propensão à Síndrome de *Burnout* de 15 bombeiros do Primeiro Batalhão de Minas Gerais, localizado na cidade de Belo Horizonte, que atuaram nas operações de busca e salvamento no rompimento da barragem Córrego do Feijão, na cidade de Brumadinho. Os resultados consideraram o ritmo de trabalho muito intenso e desgastante e ressaltaram que os bombeiros envolvidos sempre estavam em alerta. Observou-se grande comprometimento físico, mental e emocional desses profissionais. Já na dimensão da despersonalização, tentaram não absorver as emoções decorrentes do evento e dedicaram-se em encontrar os desaparecidos, com o intuito de trazer algum conforto a familiares e amigos das vítimas. Concomitantemente, alguns bombeiros sentiram-se frustrados por não localizarem nenhum corpo. Na dimensão baixa realização pessoal, ficou compreendido que os entrevistados se sentiram, em sua maioria, reconhecidos pela família, amigos e população, mas pouco reconhecidos pela corporação.

Diante das considerações teóricas e empíricas até aqui delineadas, compreender e analisar a dinâmica do trabalho dos bombeiros militares torna-se significativo, visto que a rotina laboral desse profissional pode favorecer o desenvolvimento da síndrome de *Burnout*. Diante do que foi apresentado, este estudo visa responder à seguinte questão: **como os elementos do trabalho do bombeiro militar se evidenciam diante das dimensões caracterizadoras da Síndrome de *Burnout*?**

Para responder à pergunta proposta, pretende-se alcançar os objetivos a seguir.

1.1 Objetivo Geral

Descrever e analisar a percepção dos bombeiros militares do 3º Pelotão localizado na cidade de Viçosa, Minas Gerais, que atuam em ações de emergência, quanto às dimensões da Síndrome de *Burnout* a partir do Modelo de Christina Maslach.

1.2 Objetivos Específicos

- a) Caracterizar, compreender e analisar o contexto ocupacional dos participantes da pesquisa;
- b) Descrever as três dimensões da síndrome de *Burnout* (exaustão emocional, despersonalização e baixa realização profissional no trabalho), de acordo com a concepção dos pesquisados;
- c) Identificar e descrever os mecanismos de regulação empregados pelos sujeitos de pesquisa para lidar com a exaustão no trabalho.

1.3 Justificativas

Para a realização deste estudo, foram realizadas pesquisas nas bases de dados da *Scientific Electronic Library Online* (SCIELO), *Scientific Periodicals Electronic Library* (SPELL), da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração (ANPAD), da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) e do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), considerando o período de 2008 a 2018. A busca teve como finalidade verificar os estudos mais recentes relacionados à Síndrome de *Burnout* e sua relação com os bombeiros na realidade brasileira. Os termos de busca utilizados foram “Síndrome de *Burnout*”, “*Burnout*”, e “Síndrome de *Burnout* em bombeiros”. Apenas um artigo que aborda a temática síndrome de *Burnout* em bombeiros foi encontrado: “Prevalência e Preditores de *Burnout* em Bombeiros” (MELO; CARLOTTO, 2016). As buscas relacionadas ao termo “Síndrome de *Burnout*” mostraram uma maior variedade de estudo abordando a síndrome entre outras áreas profissionais, principalmente, médicos, enfermeiros e professores.

Buscou-se os estudos realizados no Centro Universitário Unihorizontes e foi localizado cinco dissertações referente a Síndrome de *Burnout*: Marques (2018) estudou em Médicos que atuavam na emergência; Chaves Júnior (2010) e Souza (2018) sobre fisioterapeutas; Barros (2019) e Silveira (2019) sobre Bombeiros Militares.

Em consulta geral realizada no *Google Acadêmico* utilizando os termos: “Síndrome de *Burnout* em Bombeiros” e “Síndrome de *Burnout*”, foram encontrados dois artigos: “O Estresse e a Síndrome de *Burnout* em Enfermeiros Bombeiros Atuantes em Unidades de Pronto-Atendimento (UPAS)” (SANTOS; PASSOS, 2010) e “Síndrome de *Burnout* em profissionais do Corpo de Bombeiros” (SILVA; LIMA; CAIXETA, 2010). Nessa busca também foi encontrada uma dissertação de Mestrado intitulada “Estratégias de *coping* como fator de prevenção do estresse e *burnout* em bombeiros da cidade de São Paulo” (FERNANDES, 2016). Essas pesquisas revelaram o fato de que o estudo da síndrome de *Burnout* em bombeiros ainda é, de certa forma, escasso no Brasil, portanto é importante que sejam realizados novos estudos que investiguem as características da síndrome de *Burnout* em bombeiros.

Os resultados dos estudos propostos podem contribuir para o desenvolvimento de estratégias que facilitem o bem-estar psicológico, social e físico de trabalhadores acometidos pela síndrome de *Burnout*, além de sugerir ações para melhoria nas relações interpessoais desses profissionais que envolvem tanto as atividades laborais quanto as diversas situações da vida. Assim, estudar a prevalência da síndrome de *Burnout* em bombeiros poderá, da mesma forma, resultar em proposições para melhorar a qualidade de vida no trabalho para esses profissionais e, conseqüentemente, em melhor desempenho de suas atribuições.

Os bombeiros sofrem diante de condições de trabalho que envolvem forte interação com a morte, com riscos de acidentes e com situações de pressão extrema. Todos esses fatores podem gerar medo, ansiedade e altos níveis de estresse, causando o sofrimento psíquico. Tem-se como justificativa para este estudo, além das considerações já mencionadas, o fato de que compreender as experiências de esgotamento profissional dos bombeiros poderá contribuir para a busca de melhores condições de trabalho nesse setor e com a elaboração de estratégias mais

adaptativas, a fim de lidar com o estresse e o esgotamento profissional presentes no ambiente de trabalho em questão.

Considerando que o trabalho dos bombeiros está intimamente ligado ao atendimento e salvamento da população, este estudo torna-se relevante também em nível social. Nesse sentido, estudar a prevalência da Síndrome de *Burnout* em bombeiros justifica-se pelo fato de que o trabalho desses profissionais está vinculado ao bem-estar da sociedade. Assim, pesquisar a saúde do bombeiro militar em seu ambiente laboral pode gerar uma melhoria nas relações entre esses profissionais e a comunidade da qual fazem parte.

Esta dissertação está estruturada em seis capítulos. Inicialmente, foram abordados aspectos introdutórios, a fim de contextualizar o tema estudado e expor o problema de pesquisa, os objetivos gerais e específicos e a justificativa. No segundo capítulo, apresenta-se a ambiência de pesquisa. No terceiro capítulo, o referencial teórico em que este estudo se baseia, seguido pela metodologia utilizada. No quinto capítulo, apresentam-se a descrição e a análise dos resultados da pesquisa, seguidas pelas considerações finais. Complementam a dissertação as referências utilizadas para a construção do trabalho, o roteiro de entrevista e o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido para participação no levantamento de dados.

2 AMBIÊNCIA DE PESQUISA

Na primeira seção deste capítulo, realiza-se uma breve revisão da história do Corpo de Bombeiros no Brasil e do desenvolvimento da profissão no país, sendo abordados o meio de ingresso, as características do serviço prestado e a estrutura da instituição. Em seguida, na segunda seção, são apresentadas as características da instituição pesquisada e as especificidades do ambiente no qual atuam os sujeitos desta pesquisa.

2.1 Corpo de Bombeiros no Brasil

A história do Corpo de Bombeiros no Brasil está intimamente ligada com a história do Rio de Janeiro e com as transformações ocorridas no estado ao longo dos anos (BASTOS, 2016). Grandes incêndios que ocorreram na cidade do Rio de Janeiro no século XVIII destruíram pontos importantes, como a alfândega em 1710, o Mosteiro de São Bento em 1732, o Recolhimento da Nossa Senhora do Porto em 1789. Uma das consequências desses incêndios era que, em razão do pânico da população, somado à ausência de iluminação pública no período da noite, a confusão acabava causando atropelamentos, dificultando a evacuação dos locais e acarretando mais vítimas (CBMGO, 2016).

A extinção do fogo era realizada nesse período por milícias, aguadeiros e voluntários, até que, em 1797, o Arsenal de Marinha foi responsabilizado a cumprir essa tarefa. A partir de então, o serviço de extinção de incêndios ficou a cargo de um órgão público, que contava com experiência e melhores equipamentos. Anos mais tarde, em dois de julho 1856, o Corpo Provisório de Bombeiros da Corte foi regulamentado por meio do decreto 1.775, assinado por Dom Pedro II. Por meio desse decreto, o Corpo Provisório de Bombeiros da Corte tornou-se competência do Ministério da Justiça e teve como primeiro comandante um Oficial Superior do Corpo de Engenharia do Exército. Em 1860, o Corpo Provisório de Bombeiros da Corte, por meio de um novo decreto, passou a ser definitivo e subordinar-se ao Ministério da Agricultura. Nesse ano, foi criado o primeiro uniforme da corporação (CBMGO, 2016).

Ao longo dos anos, as características do trabalho dos bombeiros foram sendo modificadas e modernizadas de acordo com as particularidades das tecnologias emergentes em cada período da história. Em 1870, os sinos soados nas igrejas e os apitos utilizados pelos bombeiros para anunciar os incêndios foram substituídos pela corneta militar. Nesse ano também teve início a tração das viaturas por muares. Nos períodos de 1877 a 1879, foram instalados telefones e telégrafos, ligados à Estação Central dos Bombeiros e às estações policiais, facilitando e organizando o aviso dos incêndios. Em 1880, graduações militares foram conferidas aos Oficiais do Corpo de Bombeiros, sendo atribuído ao Diretor Geral a insígnia de Tenente-Coronel, ao Ajudante a de Major, aos Comandantes de Seções a de Capitães, e aos instrutores a de Tenentes. Entretanto, apenas em 1801 a organização militar foi regulamentada, permitindo o emprego dos bombeiros em caso de guerra e o aumento do efetivo para 300 homens. De 1894 a 1899, foram iniciados os cuidados médicos por meio da instalação da primeira enfermagem, da primeira farmácia e da primeira ambulância a acompanhar os serviços da corporação. No ano de 1908, foi implantado o Quartel do Comando Geral do Corpo de Bombeiros, seguido pelos avanços de 1913, quando o corpo de bombeiros começou a ter a tração animal substituída por automóveis a motor (CBMGO, 2016).

O segundo estado a ter uma sede do corpo de Bombeiros foi São Paulo, no ano de 1880, com o recurso de vinte homens na corporação, que era denominada “Seção de Bombeiros”. Todo o material e a ajuda necessários para a implementação da Seção de Bombeiros foram contribuição do Distrito Federal, que, na época, era o Rio de Janeiro. Assim como aconteceu com a primeira corporação, a equipe de São Paulo também foi se modernizando ao longo do tempo, recebendo recursos mais eficientes como telefones e veículos automotivos. Em 1943, os bombeiros ampliaram a área de atuação, espalhando-se pelas cidades do Estado, contando com o trabalho de 1.212 servidores efetivos. No ano de 1964, o Curso de Bombeiros para Oficiais foi criado e, anos mais tarde, em 1978, foi adotado o número de chamadas de emergência “193” (CBMGO, 2016).

Em 1988, foi instituída a Constituição Federal Brasileira (BRASIL, 1988), que descreve o trabalho dos Bombeiros como sendo de ordem da segurança pública e, portanto, de responsabilidade do Estado. Ao corpo de bombeiros foi instituído o

caráter militar, sendo considerado como forças auxiliares e reservas do Exército (BRASIL, 1996).

O artigo 44 do Decreto Federal nº 88.777, de 30 de setembro de 1983, determina que os bombeiros militares, tal como os policiais militares, devem ser estruturados com base na hierarquia e na disciplina militar, dispor de uniformes e subordinarem-se às cláusulas do Regulamento Interno e do Regulamento Disciplinar referentes ao exército.

Costa (2002) apresenta uma Escala Hierárquica de estruturação do Corpo de Bombeiros Militares. O cargo mais alto é referente aos Oficiais Superiores e pode ser ocupado por Coronel, Tenente-Coronel e Major. Os oficiais Intermediários são os segundos nessa hierarquia, e seu posto é ocupado pelo Capitão. Em seguida, estão os Oficiais Subalternos, que são o 1º e 2º Tenentes e o Aspirante-a-oficial. Por último, estão os Praças: Subtenente, 1º, 2º e 3º Sargentos, Cabo e Soldado.

Os requisitos para o ingresso na carreira de Bombeiro Militar variam de acordo com normas estipuladas em cada estado brasileiro. Algumas exigências são comuns na maioria dos estados, como, por exemplo, a nacionalidade, que deve ser brasileira, a idade mínima de 18 anos e altura mínima de 1,60 metro para homens e 1,56 metro para mulheres, além de não ter antecedentes criminais. No caso dos homens, é necessário ter o certificado de reservista e, em alguns estados, é exigido que os candidatos sejam solteiros. É requisitado aos candidatos a realização de um curso em uma escola superior de formação e aperfeiçoamento de acordo com a função que deseja ocupar, seja ela de oficial, soldado, cabo ou sargento. O ingresso na instituição pode ser por meio das funções de oficial ou soldado e somente por meio de aprovação em concurso público (FERNANDES, 2016).

2.2 História do Corpo de Bombeiros em Minas Gerais

A história do Corpo de Bombeiros em Minas Gerais começou a ser estabelecida simultaneamente à construção de Belo Horizonte, capital do estado. Em 31 de agosto de 1911, o presidente em exercício, Júlio Bueno Brandão, assinou a Lei número 557, em que determinava o envio de vinte contos de réis para instituir a

Seção de Bombeiros profissionais na cidade, valendo-se do trabalho de guardas-civis. Para a capacitação desses profissionais, o Chefe da Polícia do Estado, Américo Ferreira Lopes, enviou um grupo de guardas-civis, em 1912, para estagiarem no Corpo de Bombeiros do Rio de Janeiro (CBMMG, 2010).

Ainda em 1912, a Seção de Bombeiros foi expandida, tornando-se uma Companhia de Bombeiros contando com o exercício de 54 homens, sendo eles: um Capitão, um Tenente, dois Alferes, um 1º Sargento, dois 2º Sargentos, um Furriel, seis Cabos de esquadras, um Cabo-clarim, seis Apensados, quatro Clarins e 27 Soldados. No ano de 1915, o oficial do Rio de Janeiro Alferes João de Azevedo Teixeira foi contratado pelo Estado para instruir os Bombeiros de Belo Horizonte (CBMMG, 2010).

A sede dos Bombeiros localizava-se junto às dependências do Quartel do 1º Batalhão da Polícia Militar até 1920, quando houve uma mudança de local de funcionamento da maior parte da administração. Em 1926, o corpo de Bombeiros recebeu uma nova denominação por meio do Decreto nº. 7297, assinado pelo presidente Antônio Carlos de Andrade: Companhia dos Sapadores Bombeiros (CSB) (CBMMG, 2010).

Em 1930, o Decreto nº.9662 foi assinado, estabelecendo a criação de um pelotão com 60 homens liderados pelo 1º Tenente Vicente Rodrigues dos Santos, na cidade de Juiz de fora (CBMMG, 2010).

No ano seguinte, em 1931, a CSB foi extinta, dando lugar à criação do Corpo de Bombeiros da Força Pública de Minas Gerais, contando agora com 247 homens. Em 1934, no entanto, por meio do Decreto nº. 11.186, o Corpo de Bombeiros foi desligado da Força Pública, submetendo-se à recém-criada Secretaria de Segurança Pública. O Corpo de Bombeiros passou a se chamar Corpo de Bombeiros de Minas Gerais (CBMMG, 2010).

Juscelino Kubitschek de Oliveira, governador de Minas Gerais em 1951, decretou a Lei nº. 756, definindo o aumento do efetivo do Corpo de Bombeiros para 371 homens, criando postos e criando a Terceira Companhia. Em 1955, foi criado o

Departamento Técnico do Corpo de Bombeiros, que contribuiu de forma técnica para o trabalho dos bombeiros (CBMMG, 2010).

Em 1958, o efetivo do Corpo de Bombeiros foi expandido para o total de 870 homens por meio do Decreto-Lei nº. 1860. Também foram criadas a 4ª Companhia e a Companhia de Comando e Serviços (CCS). Em 1964, o efetivo foi novamente aumentado, contando agora com 1.916 homens (CBMMG, 2010).

Uma nova lei em 1966, nº. 4234, foi instituída pelo governador de Minas Gerais, retornando a subordinação do Corpo de Bombeiros à Polícia Militar. Nesse ano, também foram criados mais três Batalhões de Bombeiros, além de diversos setores especializados destinados para a formação e o aperfeiçoamento dos profissionais Bombeiros, como a Seção Técnica Educacional, Setor de Esporte e Educação Física e Secretaria de Ensino, Biblioteca Educacional (CBMMG, 2010).

Finalmente, em 1999, o Corpo de Bombeiros de Minas Gerais adquiriu autonomia em relação à Polícia Militar, modificando seu nome para Corpo de Bombeiros Militar de Minas Gerais e passando a dispor de estrutura administrativa e financeira próprias. Para diferenciar o Corpo de Bombeiros da Polícia Militar, o uniforme da corporação também foi modificado (MINAS GERAIS, 1989).

2.3 Características da instituição pesquisada

O ambiente da pesquisa é a sede do Corpo de Bombeiros Militares localizada na cidade de Viçosa, Minas Gerais. O 3º Pelotão Viçosa do Corpo de Bombeiros foi inaugurado na cidade em dezembro de 2014, com a proposta de atender a onze municípios da região da zona da mata mineira: Viçosa, Teixeira, Paula Cândido, Pedra do Anta, São Miguel do Anta, Cajuri, Coimbra, Canaã, Araponga, Ervália e São Geraldo. Ao todo, o corpo de Bombeiros de Viçosa atende a 165.042 pessoas (IBGE, 2019). O atendimento a urgências e emergências está disponível 24 horas por dia, todos os dias da semana, segundo o *site* oficial do Corpo de Bombeiros Militar de Minas Gerais.

De acordo com o *site* do jornal regional Folha da Mata (VIÇOSA, 2014), o 3º Pelotão Viçosa do Corpo de Bombeiros faz parte da 4ª Região Militar de Juiz de Fora e é subordinado à 3ª Cia. de Ubá, que também é coordenado pela 4ª Região Militar de Juiz de Fora. A sede do Pelotão localiza-se a aproximadamente cinco quilômetros do centro de Viçosa - MG, na avenida Oraida Mendes de Castro, bairro Novo Silvestre.

No total, a área destinada para sediar o corpo de Bombeiros em Viçosa conta com seis mil metros quadrados. A área construída para a sede possui 2,5 mil metros quadrados e conta com piscina para treinamentos, garagem, alojamentos e sala para prevenção e vistoria (CORPO, 2017).

Segundo informações obtidas no *site* do jornal regional Folha da Mata (BOMBEIROS, 2016), o Pelotão conta com a presença de 43 profissionais e 4 veículos que têm a tarefa de atender a ocorrências de atendimento pré-hospitalar, prevenção, salvamento, combate a incêndios e apoio às ações de defesa civil. Os equipamentos que compõem o pelotão compreendem uma unidade de resgate, uma de salvamento, uma de combate a incêndio e uma para atividades de prevenção.

Por meio de entrevistas realizadas com o Tenente Thiago Augusto, oficial do 3º Pelotão do Corpo de Bombeiros de Viçosa, MG, foi obtida a informação de que apenas 29 oficiais do Pelotão atuam em ações emergências. Desses, onze oficiais são sargentos, três cabos e quinze soldados. Esses oficiais são divididos em quatro grupos para o revezamento de turno. Os grupos escalados devem ficar no Pelotão por 24 horas para o cumprimento do turno, recebendo uma folga de 72 horas após a execução do seu trabalho.

O trabalho dos bombeiros militares é pautado em valores que orientam a conduta da equipe. Tais valores compreendem: hierarquia e disciplina, valorização da vida, ética, responsabilidade social, probidade administrativa, compromisso, integridade e honestidade, eficiência, imparcialidade, transparência e robustez física (CBMMG, 2010).

3 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo, são apontados os principais fundamentos teóricos nos quais esta pesquisa se baseia. Inicialmente, são expostas as considerações relacionadas a origem, conceitos, processos e sintomas acerca da síndrome de *Burnout*. Na sequência, são apontadas as quatro perspectivas da síndrome, seguidas pela elucidação do Modelo de Christina Maslach. Depois são discutidas as estratégias para prevenção e tratamento do *Burnout*. Por último, é discutida a síndrome de *Burnout* no contexto laboral dos bombeiros

3.1 Considerações históricas, conceituais, processuais e sintomatológicas sobre a síndrome de *Burnout*

A Síndrome de *Burnout*, também conhecida como síndrome do esgotamento profissional, começou a ser estudada em 1969 por Harold Bradley, a partir de um artigo em que esse autor empregou a expressão *staff burn-out* para fazer referência ao desgaste de profissionais e para recomendar medidas organizacionais de enfrentamento a essa situação (SCHAUFELI; ENZMANN, 1998). Em 1974, Herbert Freudenberger, autor responsável pela propagação das ideias sobre a síndrome de *Burnout*, utilizou a expressão *burn-out* para descrever um quadro clínico que vinha sendo observado em profissionais de uma clínica psiquiátrica que trabalhavam diretamente com jovens dependentes de drogas. Freudenberger observou que esses profissionais exibiram perda de energia, motivação e de compromisso, além de uma vasta sintomatologia (LIMA, 2016).

Anos mais tarde, Maslach e Jackson (1981) também se empenharam nos estudos relacionados à síndrome de *Burnout*, ajudando a difundir o conhecimento e o interesse por esse tema. Esses autores foram os responsáveis pela criação do *Maslach Burnout Inventory* (MBI), com o intuito de avaliar a prevalência da síndrome nos indivíduos que, em seu ambiente de trabalho, necessitam cuidar de pessoas.

No Brasil, França (1987) foi o primeiro a publicar sobre a síndrome de *Burnout*. O estudo recebeu o nome de “A Síndrome de *Burnout*” e foi publicado na Revista

Brasileira de Medicina em 1987. Na década seguinte, foi comercializado no Brasil o primeiro livro em português sobre a síndrome de *Burnout*. A obra, de autoria de Maslach e Leiter (1999), foi intitulada “Trabalho: fonte de prazer ou desgaste?” (BENEVIDES-PEREIRA, 2002).

Na década de 1990, a temática da síndrome se difundiu no Brasil integrando o objeto de pesquisa de dissertações e teses. Com isso, os profissionais que começaram a receber maiores informações sobre a síndrome sentiram-se alarmados e impelidos a tomar medidas de intervenção. O resultado disso foi que, em 6 de maio de 1996, a síndrome de *Burnout* foi incluída no anexo II da regulamentação da Previdência Social, na classe de Agentes Patogênicos causadores de Doenças Profissionais (BENEVIDES-PEREIRA, 2002).

Nos anos seguintes, o crescimento e o interesse pela síndrome de *Burnout* foram exponenciais. A esse progresso podem ser associados três principais fatores. Primeiramente, podem-se destacar as mudanças referentes ao conceito de saúde e a ênfase que a Organização Mundial de Saúde apregoou à melhoria da qualidade de vida. Acompanhando essas mudanças, ocorreu também um aumento das exigências da população no que se refere aos serviços de saúde. Em terceiro e último lugar, apresenta-se a conscientização de classes importantes, como pesquisadores, órgãos públicos e serviços clínicos, que entenderam a importância de se estudar sobre a síndrome de *Burnout* para o maior conhecimento sobre os aspectos a ela concernentes (CARLOTTO; CÂMARA, 2008).

A expressão “*Burnout*”, que tem origem no inglês, originou-se da ligação de duas palavras: “*burn*”, que significa queimar, e “*out*”, que significa exterior. Desse modo, o termo apresenta a ideia de uma combustão físico-mental e de exaustão vivenciada pelo indivíduo acometido pela patologia. Os aspectos determinantes para a ocorrência da síndrome estão nas características do trabalho, bem como na relação do profissional com esse ambiente (CODO, 2002).

Em termos conceituais, Freudenberger (1974) propôs que a síndrome de *Burnout* se expressa por meio de sentimentos de fracasso, exaustão, fadiga, irritabilidade, depressão, sobrecarga de trabalho, inflexibilidade e demasiado desgaste de energia.

As dificuldades do ambiente de trabalho acabam contribuindo para que os trabalhadores sintam que sua energia e seus recursos emocionais se esgotaram, segundo o que apontam Maslach e Jackson (1986).

De acordo com França e Rodrigues (2002), os pioneiros nos estudos relacionados ao *Burnout*, Herbert Freudenberger e Christina Maslach, concordam que a síndrome é desenvolvida em decorrência de circunstâncias no trabalho, principalmente por profissionais que se dedicam ao cuidado com outras pessoas. Maslach e Leiter (1999a) assinalam que o *Burnout* pode ser desenvolvido em profissionais que estabelecem relação direta e intensamente emocional com o público. Dessa maneira, os profissionais ligados a educação, saúde e serviços são os mais suscetíveis.

Segundo Melo e Carlotto (2016), a definição mais difundida em nível internacional em relação à síndrome de *Burnout* é a descrita por Maslach e Jackson (1981), em que os autores estruturam um modelo tridimensional, considerando aspectos e características da síndrome. Maslach e Jackson (1981) apontam, portanto, que a síndrome de *Burnout* é um agrupamento de sintomas caracterizado por indícios de exaustão emocional, despersonalização e baixa realização profissional. A síndrome ocorre devido a uma falta de ajustamento do profissional com um trabalho desgastante, estressante e que gera uma grande carga de tensão. *Burnout* também representa um cansaço emocional que leva a uma perda da motivação e que progride para sentimentos de inadequação e fracasso.

O *Burnout* é uma resposta a tentativas frustradas de atenuar situações desagradáveis no trabalho, uma reação ao estresse crônico depois que muitos artifícios já foram empregados (FARBER, 1984). Desse modo, a síndrome de *Burnout* tem sido avaliada como a intensificação dos sintomas do estresse (CARLOTTO; GOBBI, 1999).

A síndrome de *Burnout* também é considerada como um dos mais graves efeitos do estresse e do desgaste ocupacional. Indivíduos acometidos pela patologia podem apresentar irritação e depressão como consequência do sentimento de

incapacidade, frustração e culpa por não conseguirem exercer sua atividade da maneira que gostariam (ANGELINI, 2011).

A síndrome de *Burnout* está diretamente relacionada com o mundo do trabalho, com o tipo de atividade laboral do indivíduo. Estão presentes na Síndrome de *Burnout* aspectos sociais, inter-relacionais, através da despersonalização, o que não necessariamente ocorre no estresse, que não é só de cunho ocupacional (MASLACH; LEITER, 1999b).

Muitos estudiosos se empenharam em compreender o esgotamento profissional, desenvolvendo definições e construindo modelos característicos do transtorno. É consenso que a síndrome de *Burnout* se desenvolve a partir de questões relacionadas ao trabalho. Nesse sentido, Carlotto (2001) aponta a síndrome como um fenômeno psicossocial associado a situações laborais, que se manifesta como um estresse persistente devido à pressão emocional e ao intenso envolvimento com pessoas por extenso período.

Para Carneiro (2010), a síndrome é uma doença de ordem laboral causada pela discrepância da percepção entre a energia dispensada às tarefas do trabalho e o reconhecimento que recebe, e pelo efeito das características subjetivas, aspectos do trabalho e elementos sociais.

Carneiro (2010) apresenta a síndrome como uma estratégia psíquica para afastar-se do trabalho psicologicamente, visto que o profissional não pode abandonar seu trabalho e precisa continuar na função em que atua. Vasques-Menezes e Codo (2006) exibem uma ideia similar afirmando que a síndrome de *Burnout* é como um círculo vicioso, uma relação de amor e ódio, na qual o trabalhador encontra-se preso em uma situação que não consegue suportar, mas também não pode deixar.

Maslach e Leiter (1999a) orientam que o *Burnout* se desenvolve ao longo do tempo e pode se agravar aos poucos. Isso acontece principalmente com pessoas que não conseguem aceitar que algo de errado pode estar acontecendo. Além disso, a frequência e a intensidade da manifestação da doença podem variar de um indivíduo para outro.

A instalação da síndrome de *Burnout* acarreta inúmeras consequências de ordem comportamental, física, psicológica e emocional que podem, além de afetar o indivíduo, causar impactos em suas relações interpessoais. Em alguns casos, é comum que haja isolamento e até mesmo divórcio. A vida profissional do indivíduo, entretanto, também sofre com os efeitos da síndrome. São comuns nesses casos a baixa produtividade, absenteísmo e acidentes de trabalho (BENEVIDES-PEREIRA, 2002).

O esgotamento físico e emocional é um dos sintomas primordiais da síndrome de *Burnout*, de acordo com Santos (2009). A princípio, esse esgotamento está vinculado à percepção do profissional de que não tem mais condições de oferecer nenhuma força de trabalho. Depois de um tempo, o indivíduo começa a ter atitudes negativas com outras pessoas. Essas reações podem ser expressas por meio do cinismo e da indiferença afetiva. Por fim, podem ser identificados sentimentos de baixa realização profissional, o que abala a eficiência, a habilidade e a satisfação com a organização da qual faz parte.

Os sintomas do *Burnout* podem ser de ordem física, psicológica, comportamental e defensiva, de acordo com os achados de Benevides-Pereira (2002). Os sintomas físicos compreendem: fadiga, dores musculares, enxaquecas, distúrbio do sono, alterações no sistema respiratório, perturbações gastrointestinais, baixa imunidade, transtornos cardiovasculares, disfunções sexuais e alterações menstruais em mulheres. Entre os sintomas psíquicos, podem ser observados: falta de concentração, alterações da memória, impaciência, baixa autoestima, labilidade emocional, depressão, desconfiança, sentimento de alienação e solidão etc. Já entre os sintomas comportamentais, são apresentados: agressividade, irritabilidade, dificuldade na aceitação de mudanças, perda de iniciativa, escrúpulo excessivo, aumento do consumo de substâncias, incapacidade de relaxar, comportamento de alto risco suicídio etc. Os sintomas defensivos envolvem sentimento de impotência, isolamento, perda do interesse pelo trabalho e pelo lazer, ironia e cinismo.

Segundo Maslach e Leiter (1997, p.36-37):

[...] os indivíduos que estão neste processo de desgaste estão sujeitos a largar o emprego, tanto psicológica quanto fisicamente. Eles investem menos tempo e energia no trabalho, fazendo somente o que é absolutamente necessário e faltam com mais frequência. Além de trabalharem menos, não trabalham tão bem. Trabalho de alta qualidade requer tempo e esforço, compromisso e criatividade, mas o indivíduo desgastado já não está disposto a oferecer isso espontaneamente. A queda na qualidade e na quantidade de trabalho produzido é o resultado profissional do desgaste (MASLACH; LEITER, 1997, p.36-37).

Portanto, a sintomatologia da Síndrome de *Burnout* não traz consequências nocivas apenas para o indivíduo acometido por ela. Tais consequências podem atingir o indivíduo de diversas maneiras, interferindo nos níveis pessoal, organizacional e social. Não obstante, o *Burnout* gera efeitos negativos também para a organização (GOETZEL *et al.*, 2002)

3.2 As quatro concepções da Síndrome de *Burnout*

Ao longo dos anos, desde a descoberta da síndrome de *Burnout*, diversos autores se aprofundaram no tema e desenvolveram teorias a respeito de origem, causa e desenvolvimento da síndrome. A partir desses estudos, Farber (1991) aponta quatro concepções que foram elaboradas a fim de explicar possíveis agentes determinantes para o acometimento da síndrome de *Burnout*.

A concepção clínica, sugerida por Herbert Freudenberger em 1974, foi a primeira a surgir. O autor concentrou seus estudos sobre causas, origens e sintomas, bem como se preocupou em avaliar a evolução da síndrome de *Burnout* e possíveis tratamentos. Na visão de Herbert Freudenberger, a síndrome surge como uma consequência de uma jornada de trabalho excessiva, na qual o profissional não tem o cuidado de atender as próprias necessidades. Desse modo, Freudenberger (1974) sugere que a síndrome poderia ser o preço pago pelo exaustivo trabalho de ajudar outras pessoas.

A segunda concepção, social-psicológica, tem como representante Christina Maslach. De acordo com as pesquisas realizadas por Christina Maslach, as características do ambiente de trabalho constituem-se como as principais causas da síndrome de *Burnout*. A pesquisadora e estudiosa empenhou-se em entender a relação entre o estresse e as condutas adotadas por profissionais quando

deparados em situações de sobrecarga de tarefas e atividades laborais, baseando-se em três dimensões: exaustão emocional, despersonalização e baixa realização profissional. Essa foi a concepção escolhida para nortear a pesquisa descrita nesta dissertação.

Outra concepção a ser considerada é a organizacional. Cary Cherniss, estudioso mais significativo no que diz respeito a essa abordagem, compartilha da concepção discutida por Christina Maslach na perspectiva social-psicológica. Além de acreditar que a síndrome de *Burnout* é causada por fatores organizacionais, Cary Cherniss dedicou-se a compreender a maneira como as características da organização podem comprometer os profissionais. O pesquisador também estudou as três dimensões da síndrome de *Burnout* apontadas por Maslach e entendeu que exaustão emocional, despersonalização e baixa realização profissional funcionam como um mecanismo de defesa e de enfrentamento utilizados pelo indivíduo para combater o estresse, a monotonia e a frustração no trabalho. De acordo com essa concepção, a síndrome de *Burnout* pode ser considerada como um processo transacional, em que aspectos organizacionais, sociais e individuais estão inter-relacionados.

A quarta concepção nasceu em 1983 e tem como principal autor Seymour Sarason. Intitulada como “social-histórica”, essa abordagem propõe que o modelo atual de sociedade é o principal determinante da síndrome de *Burnout*, deixando as características laborais e individuais em segundo plano. De acordo com as ideias de Sarason, os valores individualistas da sociedade moderna dificultam a tarefa de indivíduos que precisam dedicar-se ao atendimento de outras pessoas em seu ambiente ocupacional.

3.3 O Modelo de Christina Maslach

Christina Maslach iniciou os estudos a respeito da Síndrome de *Burnout* na década de 1970, em uma pesquisa que realizou para avaliar as emoções no ambiente laboral. A autora identificou que os indivíduos que trabalhavam diretamente com cuidados a outras pessoas sentiam-se sobrecarregados e exaustos emocionalmente. A partir de seus estudos iniciais, Maslach e Jackson (1981)

desenvolveram a ideia de que a Síndrome de *Burnout* está atrelada a três dimensões, sendo elas a exaustão emocional, a despersonalização e a baixa realização profissional.

A primeira dimensão refere-se à exaustão emocional, que está ligada ao sentimento de esgotamento dos recursos emocionais para lidar com o trabalho. Devido à frustração, à tensão e à falta de energia sentidas pelo sujeito, esse pode acabar sentindo-se fraco na tarefa de atender a seus clientes, alunos, colegas de trabalho e pessoas relacionadas às suas atividades profissionais (MASLACH; JACKSON, 1981).

A exaustão emocional caracteriza-se por um sentimento de desgaste, um esgotamento emocional, uma ausência de energia, sendo sua maior justificativa a carga excessiva de trabalho. Ela ocorre em situações em que os profissionais sentem que não conseguem doar mais de si mesmos em nível afetivo, que chegaram ao seu limite, que se sentem completamente esgotados. Percebem no fim a energia e os recursos emocionais próprios, resultado da proximidade intensiva com os problemas. Dessa forma, o que evidencia a exaustão emocional é o fato de esse profissional não ser mais capaz de responder à intensidade do nível psicológico exigido por sua profissão, como resultado da demanda psíquica proveniente da relação interpessoal estabelecida, ocorrendo o desgaste do vínculo afetivo (MASLACH; JACKSON, 1981).

Na exaustão emocional, os indivíduos não conseguem dar mais de si. Toda a energia e os recursos emocionais parecem estar exauridos, falta esperança ou crença de que seus objetivos serão alcançados. O indivíduo sente que os problemas que lhe são apresentados são muito maiores que os recursos que têm para resolvê-los, isto é, sentem-se sem saída. Essa dimensão é caracterizada por sentimentos de fadiga, cansaço e falta de energia para permanecer em seu trabalho (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001). Segundo Maslach, Schaufeli e Leiter (2001), o contexto no qual o indivíduo está inserido o expõe a Síndrome de *Burnout*, pois o ambiente de trabalho, em termos da forma como está organizado, das condições em que as funções são executadas e dos relacionamentos interpessoais mantidos com outros indivíduos internos e externos à organização, deve ser analisado a fim de

evitar que a exaustão emocional ocorra e provoque o risco de adoecimento futuro. Deficiências na organização do trabalho decorrentes da relação entre o que é prescrito para ser executado e o real – que coloca o espontâneo, o imprevisto e o imponderável como influenciadores da execução das funções ocupacionais – conduzem o indivíduo ao sofrimento, que, para se proteger psiquicamente e adaptar-se ao trabalho, faz uso de estratégias individuais e coletivas (inconscientes e conscientes). As coletivas são mais efetivas para fins de modificação dos elementos da organização que pressionam e exaurem o trabalhador e o colocam em risco de adoecimento futuro (DEJOURS, 2014).

A despersonalização, segundo dimensão registrada por Maslach e Jackson (1981), caracteriza-se por insensibilidade, irritabilidade e sentimentos negativos do sujeito para com as pessoas envolvidas no seu ambiente de trabalho. Desse modo, é comum que o tratamento empenhado a colegas e demais envolvidos seja distante e impessoal.

A frieza e o cinismo para com as pessoas relacionadas às atividades laborais demonstram que o indivíduo acometido pela síndrome de *Burnout* acaba tratando os outros do seu ambiente de trabalho de forma impessoal, como se fossem objetos. Esse fenômeno é identificado como endurecimento afetivo, ou “coisificação” da relação (MASLACH; JACKSON, 1981).

Assim, a despersonalização foi identificada como uma defesa do profissional diante da ansiedade originária da estruturação das relações sociais de trabalho, minimizando os efeitos da confrontação com situações causadoras de sentimentos ambíguos. Cria-se, em muitos casos, apatia em profissionais que atuam em contato direto com pessoas pela diminuição da sensibilidade ao sofrimento e de outras necessidades oriundas de determinados tipos de trabalho (LOPES, 2011). Nesse sentido, Soboll (2002) comenta que a despersonalização incide quando o vínculo afetivo é substituído por um vínculo lógico, gerando a desumanização das relações interpessoais.

Maslach, Jackson e Achwab (1997) consideram a despersonalização uma estratégia de defesa do indivíduo, empregada como um meio de se proteger do sofrimento

gerado pelas condições do trabalho e pela negação da angústia produzida em relação a si mesmo, aos colegas e ao trabalho. O padecimento se instala gradualmente, direcionando o trabalhador ao terceiro elemento apontado por Maslach, Jackson e Achwab (1997), a falta de envolvimento pessoal.

A terceira característica da síndrome de *Burnout* identificada por Maslach e Jackson (1981) é a baixa realização profissional. O indivíduo começa a sentir-se insatisfeito em relação ao seu desempenho profissional. Os sentimentos de incompetência e inadequação acompanham a avaliação negativa que o trabalhador compreende sobre a própria atuação. A desmotivação e a baixa eficiência, conseqüentemente, acompanham a percepção desfavorável do próprio indivíduo.

A baixa realização profissional no trabalho pode ser observada inicialmente por meio dos sentimentos de fracasso, insatisfação com o trabalho e pouca motivação; assim, é comum que haja também o desejo (expresso ou não) de deixar o trabalho. Simultaneamente, a baixa autoestima, a frustração e o fracasso percebido no ambiente laboral abalam a relação do profissional com outras pessoas e dificultam o alcance dos objetivos e metas organizacionais (VASQUES-MENEZES; CODO, 2006). De acordo com Soboll (2002), nessa fase há pouco envolvimento pessoal no trabalho e, desse modo, a percepção de competência e êxito desmorona. Assim, o indivíduo se sente impotente e produz uma avaliação totalmente negativa de si mesmo e do trabalho realizado.

Maslach, Schaufeli e Leiter (2001) apontam que, em primeira instância, existe uma exaustão emocional como consequência das exigências e pressões que o indivíduo sente em seu ambiente profissional. Como uma estratégia defensiva, o profissional se afasta, distancia-se emocionalmente dos colegas de trabalho, familiares e pessoas com as quais precisa se relacionar. Por último, o indivíduo sente a falta de realização, que ocorre devido ao seu desempenho afetado pelas fases anteriores.

3.4 Prevenção e tratamento indicados para a Síndrome de *Burnout*

A síndrome de *Burnout* é considerada uma patologia de ordem psicológica que ocorre como consequência de um ambiente de trabalho nocivo. Pode-se inferir, portanto, que a síndrome é causada por características individuais somadas a características organizacionais. Tendo em vista tais informações e a partir de anos de estudo sobre essa patologia, foi possível que estudiosos estabelecessem modelos de intervenção para prevenir e tratar a síndrome de *Burnout* (HERNÁNDEZ *et al.*, 2014).

Phillips (1984) assevera que a primeira medida para evitar a síndrome de *Burnout* é conhecer suas manifestações. Tanto a prevenção quanto o tratamento da síndrome de *Burnout* devem levar em conta que o fenômeno acontece em nível individual, coletivo e organizacional (GRANGEIRO; ALENCAR; BARRETO, 2008), implicando o uso de estratégias de regulação individuais, grupais e organizacionais.

As estratégias individuais, de modo geral, referem-se à formação em resolução de problemas, assertividade, gestão do tempo de maneira eficaz, formação e capacitação profissional, ou seja, tornar-se sempre competente no trabalho, estabelecer parâmetros, objetivos, participar de programas de combate ao estresse. Outras medidas mais específicas podem ser consideradas, sendo que, entre elas, podem ser citadas os exercícios físicos e os momentos de lazer, evitar o uso de drogas lícitas ou ilícitas, manter uma alimentação saudável e o sono em dia, praticar exercícios de relaxamento diariamente, ou ler algo que possa ser inspirador.

Além dessas estratégias, é recomendado que o indivíduo aprenda a identificar as condições de trabalho que podem estar interferindo na qualidade de vida e prejudicando a saúde física e mental, abrir-se à possibilidade de propor nova dinâmica para as atividades diárias e objetivos profissionais e estabelecer limites dentro e fora do ambiente de trabalho, para que não se sinta sobrecarregado. Outras estratégias como tomar posições proativas e aprender a gerir o estresse também são de grande importância.

As estratégias grupais consistem em buscar o apoio coletivo juntamente com colegas e supervisores. Desse modo, os indivíduos melhoram suas capacidades, obtêm novas informações e apoio emocional, ou outro tipo de ajuda (GRANGEIRO; ALENCAR; BARRETO, 2008).

Não menos importantes, as estratégias organizacionais são essenciais, visto que os maiores problemas causadores do *Burnout* podem estar no contexto laboral. Consistem no desenvolvimento de medidas de prevenção para melhorar o clima organizacional, tais como programas de socialização e implantação de sistemas de avaliação que concedam aos profissionais um papel ativo e de participação nas decisões laborais. As estratégias organizacionais compreendem relacionar as medidas individuais e grupais para que essas sejam eficazes no contexto organizacional, proporcionar condições de trabalho atrativas e gratificantes, modificar os métodos de prestação de cuidados, reconhecer a necessidade de educação permanente e investir no aperfeiçoamento profissional (por exemplo, formação em assertividade), dar suporte social às equipes e fomentar sua participação nas decisões, entre outros (GRANGEIRO; ALENCAR; BARRETO, 2008).

Diante do que foi exposto, considera-se que a prevenção da SB se dá por meio do aumento da variedade de rotinas, evitação da monotonia no trabalho, prevenção ao excesso de horas extras, assim como pela melhora do suporte social às pessoas, das condições sociais e físicas de trabalho e de investimento no aperfeiçoamento profissional e pessoal dos trabalhadores (FRANÇA; RODRIGUES, 2002). De um modo geral, as estratégias de regulação implicam esforços direcionados para atacar as fontes causadoras de trabalho nocivo ao indivíduo, focadas diretamente no problema ou indiretamente por meio de alternativas dirigidas para a emoção associada ao evento perturbador derivado do contexto laboral.

Em relação ao tratamento, o primeiro passo consiste na realização de um diagnóstico seguro, visto que, devido às similaridades sintomatológicas nos estágios iniciais, a síndrome de *Burnout* é comumente confundida com depressão. Por isso, é importante que o profissional procure um especialista no tema e faça exames psicológicos. A partir do diagnóstico correto, o tratamento da *Burnout* deve seguir

uma estratégia multidisciplinar: farmacológico, médico e psicoterapêutico (FERRARI, 2013).

Para o tratamento farmacológico, geralmente é recomendado o uso de antidepressivos e ansiolíticos. Os mais utilizados são os antidepressivos, que tendem a diminuir a sensação de inferioridade e de incapacidade, que são os principais sintomas manifestados pelos portadores da síndrome de *Burnout* (FRAZÃO, 2012). Além dos medicamentos, o acompanhamento médico e a mudança no estilo de vida são consideráveis. Praticar exercícios físicos e de relaxamento é de extrema importância (FERRARI, 2013).

O tratamento psicológico, por sua vez, propicia ao indivíduo ressignificação de projetos, sonhos, profissão, trabalho (FERRARI, 2013). Terapias grupais, como aulas de danças e teatro, por exemplo, também podem ser eficientes por permitirem ao indivíduo a troca de experiências, autoconhecimento, segurança e convívio social (FRAZÃO, 2012).

As estratégias de tratamento em nível individual são diversas, entretanto é necessário levar em consideração o limite de cada indivíduo. As intervenções realizadas junto ao trabalhador sempre são para o benefício dele. Entretanto, isso pode reforçar a concepção muitas vezes equivocada de que o *Burnout* é um problema exclusivamente do indivíduo, reforçando, assim, os sentimentos de fracasso, isolamento e baixa autoestima. As intervenções devem focar a organização do trabalho, o ambiente social e seu contexto, atingindo-os de forma mais ampla. Desse modo, para qualquer tipo de intervenção, é preciso estar claro que o *Burnout* não é um fenômeno unicamente individual, mas psicossocial (CARLOTTO, 2009).

3.5 A síndrome de *Burnout* e o trabalho do Bombeiro Militar

A síndrome de *Burnout*, tal como situações ou experiências que precipitam tensão, ansiedade, medo ou ameaça, é gerada pelo estresse ocupacional, podendo ter consequências negativas para a qualidade de vida do profissional bombeiro. A síndrome é considerada um fenômeno que gera agravos significativos à saúde do

trabalhador e ocorre em resposta a estressores relacionados ao trabalho, como cobranças excessivas e conflitos aliados à falta de recompensa emocional e reconhecimento. Considerada de origem psicológica, é definida como uma reação de origem emocional à tensão ao lidar excessivamente com pessoas, um adoecimento que emerge como resposta crônica aos estressores interpessoais ocorridos na situação de trabalho (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001).

Na dinâmica organizacional, alguns fatores psicossociais podem resultar em forças tensionais capazes de influenciar o surgimento do estresse psicológico, o qual pode afetar o trabalhador, em níveis diferentes, em quaisquer momentos de sua vida (LIPP, 1996 e 2003). Quando os fatores psicossociais afetam os indivíduos, desorganizando suas estruturas psicológicas, podem surgir problemas físicos, psicológicos e sociais, capazes de conduzir as pessoas que prestam serviços ao desgaste emocional e físico (MASLACH; LEITER, 1999b).

A profissão de bombeiro militar faz com que esse tipo de profissional tenha que lidar com riscos psicossociais biológicos, como, por exemplo, exposição a sangue contaminado e privação de sono para aqueles que trabalham durante a noite ou pelos longos ciclos de trabalho-descanso aos quais estão expostos (GONÇALVES, *et al.*, 2017). De acordo com Murta e Troccoli (2007), a literatura evidencia que os fatores de risco aos quais os bombeiros estão frequentemente expostos os deixam mais susceptíveis ao desenvolvimento de doenças cardíacas, estresse pós- traumático e *Burnout*.

Os bombeiros atuam em um ambiente de alta pressão, com altos níveis de estressores, devido às atividades a eles atribuídas. Frequentemente, eles precisam entrar em contato com a morte, prestam cuidados a pessoas com ferimentos graves, precisam ficar em estado de alerta em um longo período de tempo, lidam também com acidentes de seus colegas de trabalho. Além disso, a estrutura organizacional também aparece como um fator estressor (MELO; CARLOTTO, 2016).

Quando os estressores relacionados ao ambiente laboral são persistentes, como acontece com os bombeiros, a síndrome de *Burnout* pode acabar se tornando uma consequência que afeta os trabalhadores (MEYER *et al.*, 2012).

Algumas pesquisas têm sido realizadas com o objetivo de identificar a incidência da síndrome de *Burnout* em profissionais do corpo de bombeiros e buscar correlações entre fatores que propiciam o desenvolvimento do *Burnout*. A seguir serão citados os trabalhos: “O Estresse e a Síndrome de *Burnout* em Enfermeiros Bombeiros Atuantes em Unidades de Pronto-Atendimento (UPAS)” (SANTOS; PASSOS, 2010), “Síndrome de *Burnout* em profissionais do Corpo de Bombeiros” (SILVA; LIMA; CAIXETA, 2010) e “Estratégias de coping como fator de prevenção do estresse e *burnout* em bombeiros da cidade de São Paulo” (FERNANDES, 2016).

Os resultados das pesquisas de Santos e Passos (2010) no Rio de Janeiro indicaram que 84,5% dos entrevistados (enfermeiros bombeiros) apresentavam quadros da síndrome de *Burnout*. Em relação às dimensões sugeridas pelo *Maslach Burnout Inventory (MBI)* (exaustão emocional, despersonalização, envolvimento pessoal no trabalho), a pesquisa apontou que 89,7% da amostra possui alta tendência à exaustão, 78,9% se encontram com alta tendência em relação à despersonalização, e 79,3%, com alta tendência na dimensão envolvimento pessoal no trabalho.

A pesquisa realizada por Silva, Lima e Caixeta (2010) não identificou a síndrome de *Burnout* em nenhum sujeito da amostra, que contou com 54 profissionais do corpo de bombeiros da cidade de Alto Paranaíba (MG). O instrumento utilizado para a coleta de dados foi o *MBI*, que avalia as três dimensões da síndrome de *Burnout*. Todavia, os resultados apresentados apontaram que 18 pessoas (35,29%), das 54 entrevistadas, encontram-se em situação de risco para o desenvolvimento da síndrome, pois apresentaram ao menos duas das três dimensões do *MBI*.

Fernandes (2016) desenvolveu um estudo com 148 profissionais bombeiros militares atuantes na cidade de São Paulo, a fim de pesquisar a prevalência do estresse e da síndrome de *Burnout* nesses profissionais e avaliar a relação entre esses transtornos e as estratégias de *coping* utilizadas pelos bombeiros. Para atingir os objetivos propostos, Fernandes (2016) utilizou o *MBI* na versão *HSS (Human Service Survey)*, mais apropriado para prestadores de serviços e profissionais que trabalham em serviços humanitários. Outros instrumentos empregados foram:

Questionário Sociodemográfico; Escala de Estresse no Trabalho e Inventário de Estratégias de *Coping* de Lazarus e Folkman (1984). Os resultados referentes à prevalência da Síndrome de *Burnout* indicaram que 48,1% da amostragem apresenta nível médio ou alto de exaustão emocional. A pesquisa também indica que 88% dos participantes encontram-se com sintomas de despersonalização. Quanto à “realização pessoal”, 100% dos participantes demonstram alto nível nesse fator.

Barros (2019) descreveu e analisou 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. Utilizou-se abordagem qualitativa e o método utilizado foi o estudo de caso, por meio da entrevista estruturada com 15 Bombeiros. 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. Constatou-se que os bombeiros utilizaram 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. 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 (BARROS, 2019).

Silveira (2019) analisou o trabalho executado por bombeiros militares que atuam da região metropolitana de Belo Horizonte - MG e que prestam serviços de emergência, à luz das dimensões da Síndrome de *Burnout* segundo a abordagem de Maslach (1993). A autora utilizou-se abordagem qualitativa com método o estudo de caso. O instrumento empregado foi a entrevista estruturada com 14 bombeiros militares. No

que tange ao contexto do trabalho, os resultados apontaram que os bombeiros o consideram com ritmo intenso, o trabalho é planejado e exige competência técnica, a comunicação é deficiente e o processo decisório acontece de forma hierárquica inerente a organização militar. As condições laborais foram consideradas deficientes em termos de estrutura física, bem como equipamentos e instrumentos. No entanto, eles trabalham em um ambiente de cooperação e companheirismo. As relações socioprofissionais foram consideradas boas. Com relação à síndrome de *Burnout* na primeira dimensão, ou seja, exaustão emocional, identificou-se grande esforço físico e mental do trabalhador. A segunda dimensão, compreendida pela despersonalização, evidenciou-se o controle das emoções no trabalho, no sentido de não se comprometer emocionalmente com os atendimentos. Na terceira dimensão – a baixa realização pessoal –, ficou compreendido que os entrevistados auto avaliam o desenvolvimento profissional de forma positiva, são reconhecidos e valorizados pela corporação e sociedade. Os bombeiros utilizam mecanismos de regulação individuais e coletivos para enfrentar o desgaste no trabalho, sendo os mais apontados na pesquisa o apoio nos familiares e amigos, o pensamento positivo, além de contarem com acompanhamentos psicológicos disponibilizados pelo Corpo de Bombeiros (SILVEIRA, 2019).

Os estudos aqui descritos, portanto, mostram uma predominância de pesquisas quantitativas recorrendo ao uso do instrumento elaborado por Maslach e Jackson (1981), o MBI. Diferentemente, esta dissertação optou por transformar este inventário em um roteiro de entrevista estruturado, conforme poderá ser visto no próximo capítulo, acreditando que, ao se adotar tal procedimento, uma nova agenda de pesquisa poderia ser aberta para a introdução de estudos qualitativos no campo.

4 METODOLOGIA

Na metodologia de pesquisa, foram utilizadas técnicas e procedimentos empregados para a construção do conhecimento com o objetivo de resolver as questões relacionadas ao problema investigado, destacar sua validade e utilidade, de acordo com a definição de Prodanov e Freitas (2013). Segundo Fonseca (2002), a metodologia se refere aos caminhos percorridos para a produção da ciência. Dessa forma, neste capítulo, descrevem-se os recursos metodológicos adotados para responder aos objetivos propostos por esta pesquisa. Portanto, são expostos o tipo, a abordagem e o método de pesquisa; a unidade de análise; os sujeitos da pesquisa; as estratégias de coleta e análise dos dados.

4.1 Tipo, abordagem e método de pesquisa

O tipo de pesquisa adotado neste estudo foi de caráter descritivo. De acordo com a visão de Vergara (2007), a pesquisa descritiva tem a intensão de expor determinados fenômenos, identificando as características do que se propõe observar. O estudo descreveu as características do trabalho de bombeiros militares do 3º Pelotão do Corpo de Bombeiros de Viçosa, MG, que atuam em ocorrências emergenciais de acidentes, com interesse em investigação sobre a síndrome de *Burnout*. Pretendeu-se com esse tipo de pesquisa alcançar o objetivo geral proposto, qual seja, descrever e analisar os elementos da síndrome de *Burnout* na percepção de bombeiros militares que atuam em ações emergenciais da cidade de Viçosa, MG.

A pesquisa teve abordagem qualitativa que, segundo Minayo (2001), dedica-se à compreensão de fenômenos subjetivos relacionados a crenças, valores, motivos e significados que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis. Assim, por permitir o contato profundo com variáveis subjetivas, que poderão contribuir com a descrição do fenômeno estudado, optou-se pela abordagem qualitativa, procurando recorrer ao uso de entrevista como técnica de coleta de dados.

O método de pesquisa empregado para este estudo foi o estudo de caso. Fonseca (2002) indica que o estudo de caso tem como propósito descobrir e conhecer a fundo as características representativas de determinada situação, por meio do estudo de uma entidade bem definida, como uma instituição, um grupo determinado de pessoas, ou até mesmo uma única pessoa. Esse método foi escolhido por possibilitar o conhecimento das particularidades acerca da propensão à síndrome de *Burnout* em bombeiros militares da cidade de Viçosa, MG.

4.2 Unidade de análise e sujeitos da pesquisa

Segundo Collis e Hussey (2005), entende-se por unidade de análise o setor no qual os dados da pesquisa serão coletados. Para Alves-Mazzotti e Gewandszajder (2001), a unidade de análise compreende organizações, um certo grupo, ou determinado indivíduo. Então, a unidade de análise escolhida para esta pesquisa foi o 3º Pelotão do Corpo de Bombeiros Militares da cidade de Viçosa, MG.

Primeiramente, houve contato com o responsável da corporação e foi autorizado formalmente para a realização da entrevista e ficou acordado que os sujeitos não seriam identificados neste estudo. Os sujeitos da pesquisa são as pessoas que fornecem os dados necessários para a pesquisa, de acordo com Vergara (2007). Desse modo, os sujeitos escolhidos para este estudo foram 15 bombeiros militares que atuam no corpo de bombeiros da cidade de Viçosa, MG, selecionados por acessibilidade e intencionalidade, levando-se em conta um perfil sociodemográfico configurado pelo sexo, idade, estado civil, número de filhos, escolaridade, área de atuação na corporação, tempo de atuação na instituição, carga horário de trabalho e nível de graduação (patente). O número de participantes foi definido respeitando o critério de saturação dos dados, que, segundo Thiry-Cherques (2009), ocorre entre o décimo (10) e o décimo-quinto (15) entrevistado.

Além dos elementos de perfil descritos no parágrafo anterior, pretendeu-se fazer a composição do grupo de participantes adotando-se critérios intencionais associados à atividade de socorrista, ou seja, que atuam na área operacional no atendimento a emergências.

4.3 Coleta dos dados

Considerando que as atividades laborais dos bombeiros envolvem tanto trabalhos objetivos quanto subjetivos, optou-se por utilizar uma abordagem metodológica via “entrevista estruturada”. De acordo com Gerhardt e Silveira (2009), a entrevista estruturada segue um roteiro de perguntas preestabelecido, o que facilita a comparação das respostas dos sujeitos da pesquisa, já que todos responderão às mesmas perguntas.

O roteiro de entrevista aplicado aos bombeiros participantes da pesquisa foi estruturado com 26 questões, que se encontram no Apêndice A. Na estruturação da entrevista, consideraram-se algumas particularidades sociodemográficas e ocupacionais do sujeito: idade, sexo, estado civil, número de filhos, escolaridade, área de atuação como profissional do Corpo de Bombeiros, tempo de atuação, carga horária de trabalho, e o nível de graduação, bem como os temas a respeito dos aspectos da organização do trabalho, das condições do trabalho e das relações socioprofissionais. A síndrome de *Burnout* foi abordada na entrevista a partir de questões abertas adaptadas do *Maslach Burnout Inventory (MBI)*, que foi desenvolvido por Christina Maslach e colaboradores. As questões foram inspiradas no roteiro adaptado de Souza (2018).

Para a coleta de dados, foi realizado contato com a coordenação da equipe do Corpo de Bombeiros de Viçosa que atua em chamadas emergenciais, com o intuito de apresentar os objetivos do estudo e, assim, obter autorização formal para a realização da pesquisa.

Posteriormente, foram agendadas as entrevistas no batalhão, individualmente, com 15 profissionais do Corpo de Bombeiros que atuam na atividade emergencial, considerando-se os horários de disponibilidade de cada um deles. O conteúdo da entrevista foi gravado em áudio e transcrito posteriormente para análise. Todos os depoimentos foram obtidos após as assinaturas do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), apresentado no Anexo A, momento em que foi esclarecido aos entrevistados que as informações fornecidas seriam utilizadas exclusivamente para fins da pesquisa acadêmica e a identidade dos entrevistados, mantida em sigilo.

4.4 Análise dos dados

Para o tratamento e a análise dos dados extraídos das entrevistas, utilizou-se da técnica análise de conteúdo. Essa análise estabelece técnicas de julgamento das comunicações, empregando-se procedimentos precisos e sistemáticos de identificação dos conteúdos das mensagens. Segundo Bardin (2009), possui basicamente duas funções: a) aumentar a investigação diante da descoberta, buscando desenvolver melhor o estudo; b) produzir provas para afirmação ou perguntas de pesquisa. Ainda segundo a autora, a análise de conteúdo torna visível o que está oculto nas mensagens analisadas, trazendo novas interpretações.

Bardin (2009) acrescenta que o analista do conteúdo não deve se ater somente à leitura ao pé da letra das mensagens, mas antes buscar trazer à tona seu sentido oculto. Segundo essa autora, esse método compreende três tipos de análise, sendo elas a temática, a formal e a estrutural. A temática busca revelar as representações sociais da mensagem, a formal busca o entendimento das formas e o desenvolvimento do discurso, e a análise estrutural procura os aspectos implícitos no discurso. A análise temática norteou o tratamento dos dados obtidos nas entrevistas, recorrendo-se ao procedimento de categorização dos elementos que se destacam dos depoimentos.

A análise teve como ponto de partida as categorias de registro definidas *a priori* por meio da teoria considerada para a pesquisa, a saber: o contexto do trabalho (organização do trabalho, condições do trabalho e relações socioprofissionais), dimensões da síndrome de *Burnout* (exaustão emocional, despersonalização e baixa realização profissional) e estratégias de regulação para lidar com a exaustão no trabalho.

Tendo em vista as categorias definidas, realizou-se uma leitura de todo o material colhido das entrevistas buscando-se identificar as subcategorias que caracterizam a percepção dos entrevistados sobre o tema. Nesse processo de exploração, foram examinados os termos repetidos pelos entrevistados, os termos considerados relevantes e os termos discrepantes, compreendendo-se, portanto, todas as possibilidades contidas no material, com a produção de múltiplas subcategorias.

Posteriormente, foi realizado o agrupamento dos dados, a fim de sintetizar os significados das informações, com enfoque nos objetivos propostos para este estudo, que, segundo Minayo (2007), consiste num processo de redução do texto. A partir dessa ação, foram realizadas as interpretações, inter-relacionando-as com a teoria delineada.

5 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste capítulo, procede-se à apresentação e análise dos resultados, tendo em vista o objetivo geral do estudo que é descrever e analisar a percepção dos bombeiros militares do 3º Pelotão localizado na cidade de Viçosa, Minas Gerais, que atuam em ações de emergência, quanto às dimensões da Síndrome de *Burnout*. Mais especificamente, caracterizar o contexto ocupacional (organização do trabalho, condições do trabalho e relações interpessoais) dos participantes da pesquisa; descrever as três dimensões da síndrome de *Burnout* (exaustão emocional, despersonalização e baixa realização profissional no trabalho), de acordo com a concepção dos pesquisados; e identificar os mecanismos de defesa empregados pelos sujeitos de pesquisa para lidar com a síndrome de *Burnout* no trabalho.

5.1 Caracterização do perfil dos pesquisados

O perfil demográfico e ocupacional dos bombeiros militares entrevistados foi levantado por meio de nove itens, a saber: sexo, idade, estado civil, número de filhos, escolaridade, área de atuação como profissional do Corpo de Bombeiros Militares, tempo de atuação na instituição, carga horária de trabalho e o nível de graduação (patente).

Os resultados revelaram que todos os entrevistados são do sexo masculino, a idade variou de 23 a 53 anos, com média de 32,4 anos. Quanto ao estado civil, oito se declararam solteiros e sete, casados, somente três possuem filhos (dois possuem um filho, e um possui três filhos). Quanto à escolaridade, sete possuem superior completo, três possuem superior incompleto, e cinco possuem nível médio. Todos os entrevistados atuam na área operacional, e o tempo de trabalho na instituição variando de 2 a 26 anos, com média de 7,0 anos. Todos os bombeiros trabalham na escala de plantão de 24/72 horas, ou seja, trabalham um dia e folgam três dias. Quanto à patente, dois entrevistados são sargentos, e os demais, soldados.

Ressalta-se que o ambiente desta pesquisa é a sede do Corpo de Bombeiros Militares localizada na cidade de Viçosa, Minas Gerais. O 3º Pelotão Viçosa do

Corpo de Bombeiros foi inaugurado na cidade em dezembro de 2014, com a proposta de atender a onze municípios da região da zona da mata mineira: Viçosa, Teixeiras, Paula Cândido, Pedra do Anta, São Miguel do Anta, Cajuri, Coimbra, Canaã, Araponga, Ervália e São Geraldo. Ao todo, o corpo de Bombeiros de Viçosa atende a 165.042 pessoas (IBGE, 2019).

Percebe-se, pelos dados demográficos e ocupacionais, uma característica típica dos sujeitos dessa entrevista, que, em sua maioria, oito dos quinze entrevistados, possuem idade igual ou inferior a 30 anos, e somente quatro deles passaram por outro batalhão antes de começar a trabalhar em Viçosa, revelando que eles fizeram o curso de treinamento e logo em seguida vieram para Viçosa, sendo seu primeiro emprego na instituição.

A seguir, apresenta-se a análise de conteúdo com suas categorias e subcategorias que emergiram durante as entrevistas. Por questão de sigilo, os entrevistados foram nomeados de E1 a E15.

5.2 Descrição e análise de conteúdo: categorias e subcategorias

A síndrome de *Burnout* foi abordada na entrevista a partir de questões abertas adaptadas do *Maslach Burnout Inventory (MBI)*, desenvolvido por Christina Maslach e colaboradores que, juntamente com as questões relativas ao contexto do trabalho, foram inspiradas no roteiro adaptado de Souza (2018).

O delineamento desta pesquisa foi baseado nas três dimensões do contexto do trabalho (organização do trabalho, condições de trabalho e relações socioprofissionais), nas três dimensões da síndrome de *Burnout* (exaustão emocional, despersonalização, baixa realização profissional) e nas estratégias defensivas para lidar com a exaustão no trabalho.

A partir dessas categorias, surgiram várias subcategorias, que foram analisadas à luz da técnica de análise de conteúdo de Bardin (2009). Posteriormente, foi realizado o agrupamento dos dados, a fim de sintetizar os significados das informações, com enfoque nos objetivos propostos para este estudo, que, segundo Minayo (2007),

consiste num processo de sumarização do texto. A partir desse ponto, foram realizadas as interpretações, inter-relacionando-as com a teoria delineada, procurando, diante dos relatos comuns dos entrevistados, buscar as subcategorias, assim como as falas que destoam dos demais. A partir das entrevistas foi possível identificar as subcategorias, apresentadas no QUADRO 1.

QUADRO 1 – Categorias e subcategorias derivadas das entrevistas

Categorias		Subcategorias
Contexto do trabalho	Organização do trabalho	Ritmo do trabalho Responsabilidades no trabalho Planejamento do trabalho Competências exigidas no trabalho Meios de comunicação no trabalho Processo decisório
	Condições de trabalho	Ambiente de trabalho Segurança no trabalho Infraestrutura de trabalho
	Relações socioprofissionais	Relacionamento com as chefias Relacionamento com os colegas Relacionamento com a população e familiares
Síndrome de <i>Burnout</i>	Exaustão emocional	Desgaste no contexto organizacional Desgaste físico Desgaste mental
	Despersonalização	Sentimento pela vítima Impactos dos problemas no trabalho Emoções vivenciadas na atividade
	Baixa realização profissional	Reconhecimento no trabalho Motivação e expectativas na profissão Remuneração e benefícios
Estratégias de regulação		Sistematização do trabalho Diálogo Apoio espiritual e psicológico

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

A seguir, são apresentados os relatos dos sujeitos da pesquisa com base nas categorias e subcategorias encontradas, com o objetivo de analisar as vivências a partir da percepção dos bombeiros militares.

5.2.1 Contexto do trabalho

Esta seção analisa os dados sobre o contexto do trabalho dos bombeiros pesquisados. Conforme mostra o QUADRO 1, o contexto do trabalho está delimitado em três categorias de análise: organização do trabalho, condições do trabalho e relações socioprofissionais. Cada uma dessas categorias de análise está subdividida em várias subcategorias que emergiram da análise do conteúdo dos relatos das

entrevistas realizadas. Assim, a análise dos dados está apresentada em uma seção específica, visando, ao final do processo, apresentar uma compreensão da vivência dos bombeiros no contexto do trabalho realizado.

5.2.1.1 Organização do trabalho

Nesta categoria de análise, conforme pesquisa realizada, apresentam-se como subcategorias o ritmo do trabalho, as responsabilidades no trabalho, o planejamento do trabalho, competências exigidas no trabalho, meios de comunicação no trabalho e o processo decisório.

Ao analisar os depoimentos dos entrevistados sobre o ritmo de trabalho, os bombeiros, de maneira geral, consideram o 3º Pelotão do Corpo de Bombeiros Militares da cidade de Viçosa como um local tranquilo para se trabalhar, com as peculiaridades da própria profissão, já que o plantão é instável e aleatório, dependendo do dia, como ilustram os depoimentos a seguir:

A gente alterna, aqui de repente está tudo tranquilo, mas de repente fica, vamos supor que agora tem 2 ocorrências, de noite já tem 4-5 de repente, então a gente não tem um constante. Então, assim, o ritmo é muito variável. (E2)

A rotina do nosso trabalho é uma rotina de plantão, nós ficamos aquartelados aqui durante 24 horas à disposição de qualquer ocorrência, de qualquer serviço, tendo que ficar sempre prontos para empenhar um resgate, alguma busca, então, mesmo nos momentos em que você está descansando, você tem que ficar alerta para poder ter um tempo resposta de atendimento possível. Então, na rotina nossa, a gente fica aqui no quartel, tem as demandas aqui de viatura de resgate e salvamento e as demandas internas do quartel que é a manutenção dos equipamentos, organização. (E5)

Então, Viçosa tem tempos de ocorrência, agora a gente está em mais ocorrência por causa da chuva que deu semana passada, aí tá tendo corte de árvore, incêndio na vegetação, embora tenha chuva, mas o tempo de seca como um período de combate a incêndio na vegetação muito grande, aqui as ocorrências são sazonais, então a gente tem o período chuvoso que a gente tem bastante alagamentos, Viçosa é uma cidade que tem problemas com encostas e tal, a gente tem algumas ocorrências que são cotidianas como acidente de trânsito, queda de moto, acidente de carro, a vítima pode estar presa ou não às ferragens, são essas ocorrências que nós pegamos aqui. (E13)

O ritmo instável é apontado por todos os profissionais, sendo motivado pelo número de intercorrências geradas em função do trabalho por turnos. Todavia, este ritmo de incerteza é fonte causadora de estresse segundo Murta e Troccoli (2007), cujo impacto da escala noturna e do ciclo prolongado trabalho-descanso sobre a desorganização dos ritmos biológicos ligados aos processos de sono e vigília proporciona disfunção no organismo, como ainda da dessincronização da vida social e familiar, todos eles mediados por fatores individuais e situacionais, como a idade, o gênero, o estado civil, o nível socioeconômico, a personalidade, as condições de trabalho. Não obstante, para alguns, o ritmo de trabalho é tranquilo, considerando que há poucas ocorrências, conforme descrito por um entrevistado:

O ritmo aqui varia muito, tem plantões que são, tem mais ocorrências, tem plantões que são bem tranquilos, então, é bem imprevisível, de um modo geral é tranquilo, mas é difícil você chegar em um dia aí e saber como vai ser o dia, entendeu? Tudo é de acordo com que acontece lá na rua que a gente vai trabalhar. (E15)

Viçosa é um município do interior e não possui o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU), ficando essas demandas por conta dos bombeiros. Para E12, inclusive, a população acaba utilizando como estratégia chamar os bombeiros para ser atendida mais rápido nos hospitais. Esse fator termina intensificando o ritmo de trabalho dos bombeiros, que, além de fazerem as atribuições de seu cargo, ainda têm que atender os chamados clínicos da população. Os trechos a seguir retratam essa realidade:

Então, Viçosa por ser cidade de interior é um pouco mais tranquilo em relação à capital. Por exemplo, quando a gente fez estágio em BH, o volume de ocorrências é muito maior, aqui a gente encontra sim uma dificuldade, porque a gente atende 13 municípios e não tem SAMU aqui, [...] as vezes é cansativo principalmente na parte da noite, quando a gente tem ocorrência noturna, no caso atrapalha o sono e tal aí já fica mais puxado. (E8)

Então, o meu ritmo de trabalho em termos de operacionalidade na área de atuação do bombeiro mesmo eu acho até tranquilo, porque a maioria das ocorrências que a gente atende é, tipo, 70% não seria ocorrência de bombeiro na verdade, 30% seria ocorrência realmente de bombeiro. O que acontece, não sei se é por falta de recursos mesmo da cidade, da população em si, em termos, por exemplo, um atendimento para você lá é no mínimo umas 3 horas, às vezes o cara vai, tipo, inventa uma ocorrência lá, aciona o bombeiro, o bombeiro vai, leva o cara direto para emergência, tipo faz a revisão lá do cara, do paciente no caso. É uma estratégia que a população criou, na maioria dos casos é isso que acontece, a não ser acidente mesmo, acidente de qualquer gravidade ou menos grave é

ocorrência da gente tem que levar direto para hospital mesmo, para ter a avaliação médica lá correta. (E12)

Percebe-se que essa estratégia utilizada pela população de chamar os bombeiros e ter atendimento preferencial nos hospitais sobrecarrega os profissionais, além de ser fator gerador de estresse, uma vez que há a espera de avaliação médica dos pacientes. Porém, para alguns entrevistados, o ritmo do trabalho é pesado, corrido e estressante, conforme os depoimentos detalhados a seguir:

O ritmo é, como eu posso falar, é bem pesado, o ritmo é bem corrido. (E4)

[...] mas, até pela quantidade de efetivo, quando pega também é complicado, então a gente tem que se desdobrar. (E9)

É bem corrido, falar que é área operacional já dá para perceber, tem um tempo mínimo aí de sair para atender ocorrência, chegar para atender a vítima, deslocar com a vítima até o hospital e o caminho do hospital para cá novamente, assim também em chegar ao local de ocorrência você não sabe o que tá se passando, às vezes chega uma coisa no telefone pra nós, chega lá tá grave, gera um pouco de estresse nessa parte, entendeu, às vezes a vítima está alcoolizada, aí tem um complicador. Tem os locais que a gente vai, às vezes precisa da polícia para dar apoio, fazer zona de tráfego, zona perigosa, já gera um transtorno, vai desencadeando um pouco. Esses fatores que eu te falei que costumam gerar um pouco de estresse. (E11)

Observa-se, pelos depoimentos acima, que o ritmo de trabalho em Viçosa é considerado um ambiente tranquilo, se comparado aos grandes centros, como Juiz de Fora e Belo Horizonte, porém não livre de estresse ou tensões do cotidiano, relativo a estar de plantão, sem ter noção do que estar por vir, ampla área de abrangência de atuação, baixo efetivo para o atendimento das demandas, corroborando os estudos de Melo e Carlotto (2016) que indicam que os bombeiros atuam em um ambiente de alta pressão, com altos níveis de estressores, devido às atividades a eles atribuídas, como chuvas, incêndios, alagamentos, ocorrências de trânsito, dentre outros relatados pelos pesquisados.

Um dos fatores mencionados pelos entrevistados foi a falta do SAMU no município como agravamento do ritmo de trabalho. Conforme relatado, 30% são ocorrências inerentes aos bombeiros, e 70% seriam do SAMU, ou seja, ocorrências clínicas. Esses fatores criam condições adversas na organização do trabalho que estimulam a sobrecarga e o aumento do ritmo do trabalho, que, segundo Limongi-França e

Rodrigues (2010), propiciam a aquisição de patologias e do esgotamento físico e mental, pois exigem que o indivíduo seja suscetível ao uso de força excessiva na prática de determinadas atribuições profissionais que, muitas vezes, poderiam ser evitadas.

Na subcategoria responsabilidades no trabalho exigidas aos bombeiros para a realização de suas atividades, foram mencionadas pelos entrevistados várias atividades rotineiras vinculadas seu trabalho e, principalmente, o cumprimento de protocolos, a saber: hierarquia, disciplina, manter a limpeza do quartel, testar equipamentos e a segurança, manter-se apresentável, estar bem fisicamente, preservar o material de trabalho (equipamentos e viatura), dentre outros. Os relatos a seguir ilustram essa realidade:

Todos aqui têm horários a cumprir, subordinação, hierarquia, apresentação, corte de cabelo e barba, técnica, não pode fugir muito da técnica no momento da ocorrência, acho que basicamente são esses mesmos, disciplina, disciplina com certeza. (E1)

A gente tem que estar bem fisicamente, tem que estar bem, atender com rapidez, aquele que está precisando da nossa ajuda. (E2)

Então a nossa responsabilidade, a nossa profissão tem uma cadeia hierárquica, que tem níveis de comando, o soldado ele possui o menor nível nessa cadeia, nessa cadeia hierárquica. Então a função do soldado é a de zelar pelos equipamentos, fazer um uma manutenção periódica de tudo, atender as ocorrências junto às orientações de um superior que está no local, então você está sempre pronto para ajudar o chefe nas operações. (E5)

Responsabilidade pela preservação dos materiais, do quartel, pela viatura, é, qualquer dano que acontece com a viatura é responsabilidade do motorista, independente se é um momento que ele está dirigindo ou em um momento que a viatura está estacionada. No momento das ocorrências, é uma coisa séria [...] é um trabalho que envolve uma responsabilidade você está atendendo uma pessoa ali, é, que está machucada, um procedimento errado pode gerar nela uma sequela para o resto da vida. Em outras situações, de incêndio, por exemplo, se você não prestou atenção, que não funcionou ali na hora, o incêndio vai se propagar e pode gerar um prejuízo, a gente tem bastante responsabilidade aqui, se você não tratar dessa forma séria, pode causar prejuízos, para quem você vai atender e consequentemente a você mesmo, depois no caso sanções disciplinares. (E6)

Percebe-se também que as funções são distribuídas segundo as patentes. No caso do chefe de serviço, foi mencionado: primeiro a organização, controle da tropa, motivação da tropa, instrução da tropa, chefia de ocorrências e operações no geral.

Para o soldado socorrista, de acordo com dois entrevistados, “é seguir as ordens do sargento, do tenente, quando o tenente vai e eu não posso descumprir nenhuma ordem” (E7); no atendimento à vítima, “é de chegar lá e atuar, e o resto é o que for de ordem mesmo” (E8).

Como síntese das responsabilidades, de acordo com os depoimentos, prevaleceram a hierarquia, a concentração, a disciplina, o conhecimento técnico no atendimento de ocorrências e o respeito aos protocolos. Percebe-se a incorporação dos valores da instituição nos depoimentos como: hierarquia e disciplina, valorização da vida, ética, responsabilidade social, probidade administrativa, compromisso, integridade, honestidade, eficiência, imparcialidade, transparência e robustez física (CBMMG, 2010). Fernandes (2016) corrobora esses dados e aponta que a formação dos profissionais transmite valores e princípios de disciplina e solidariedade, reforçando-os constantemente.

Na subcategoria planejamento do trabalho desenvolvido pelos bombeiros, também existe uma rotina no início do turno para se preparar para as demandas do cotidiano, tais como: conferir todos os equipamentos e ferramentas dentro dos veículos, treinamento constante dos procedimentos operacionais, verificação das atribuições nas escalas de trabalho do plantão. Os relatos a seguir ilustram essas ações:

Aqui funciona da seguinte forma, a gente chega de manhã, tem um horário pra você conferir os materiais, primeira coisa que a gente faz, a gente entra no serviço as 8:00, a gente tem até as 7:45 pra chegar, porque nesse período a gente tem que conferir toda a carga do carro, o caminhão tá com a mangueira, os extintores, equipamento pra incêndio tem as ferramentas necessárias, equipamento de respiração, equipamento de segurança, aí confere o resgate também, deu uma ocorrência seja lá de incêndio, salvamento ou resgate, você já pula pra dentro do carro e vai, por isso que a gente tem que saber que tem material ali dentro. (E1)

Nós temos aqui ocorrências diversas, nós temos um protocolo a seguir, então sempre as ocorrências que aparecem a gente tem a grade da ocorrência, ah a vítima presa às ferragens, corte ou poda de árvore, combate a incêndio florestal, enfim, incêndio em residência, nós sempre fazemos treinamentos aqui, então o treinamento sempre aperfeiçoar o pessoal pra não esquecer aquilo que você aprendeu, então treinamento ele é constante pra chegar numa situação de realidade pra ter o êxito, por exemplo, aquele caminhão ali, cada um a guarnição vai sair nele, cada um sabe o que se vai fazer, tem o motorista que vai fazer transferência o procedimento do caminhão, enquanto ele tá fazendo, isso outro já sai com mangueira, outro já sai com esguicho, então tudo conecta pra assim você ganhar tempo e combater incêndio, então tudo isso é combinado é treinado

entre a gente, mergulho também, todo esse procedimento tem que ser combinado pra não chegar lá e dois fazerem a mesma função e outra função ficar sem ser feita, tem que maximizar o tempo. (E13)

Bombeiro funciona assim, você forma, recebe a instrução, dependendo do lugar que você vai, você vai morrer com aquela instrução ali, não se renova fácil não a não ser que você faça um curso, depende do chefe de serviço, você sai daqui, tem planejamento para atender ocorrência, outros não têm, chega na hora vai ver o que é primeiro depois que você vai ver o que é que se faz, aí você utiliza o conhecimento que você tem. (E14)

Bom, aqui, nosso planejamento é o seguinte, é chegar aqui de manhã é feita uma escala, cada um já tá mais ou menos estabelecidas as funções de cada um naquele plantão, como a gente aqui, muitas vezes não tem faxineira essas coisas, a gente tem a escala de faxina, tem a escala de sentinela, então isso aí já é estabelecido quando a gente chega, é feita uma distribuição dos militares nas viaturas, por exemplo hoje estamos eu e o sargento fulano e sicrano no resgate, então, toda ocorrência de resgate vamos nós três, outros dois estão no autobomba, então existe essa divisão, esse tipo de planejamento, no mais é esperar acontecer alguma coisa pra sair do quartel pra atender. (E15)

Portanto, o planejamento do trabalho é pautado pela disciplina e hierarquia, pois o comportamento dos sujeitos deve seguir regras dentro dessa organização, ou seja, o comportamento é padronizado. Essa padronização é esperada pela organização, visto que os sujeitos devem seguir os treinamentos ministrados (NATIVIDADE, 2009). Observa-se que o planejamento do trabalho dos bombeiros se assemelha mais a uma divisão rotineira de tarefas preestabelecidas, revelando que não existe nenhuma autonomia dos soldados bombeiros a não ser a execução, elemento comum na prática militarista.

O estudo de Cremasco, Constantinidis e Silva (2008) ressaltou que, para os bombeiros da cidade de Vitória, o maior fator desencadeador de estresse profissional são as condições organizacionais. O cunho do militarismo que caracteriza a organização tem sido apontado como principal promotor de estresse profissional, porque, segundo os autores, o militarismo, por seus princípios, padroniza condutas e comportamentos, não deixando espaço para a expressão das emoções e do aspecto individual pessoal, o que causa sofrimento que se reflete em sintomas. Os relatos acima corroboram a percepção desses autores.

Podem ser observadas as diferenças entre as patentes no planejamento do trabalho. Os chefes de serviços possuem atribuição do controle geral do serviço, como o

controle dos materiais que vão ser utilizados, se estão em condição ou não, o próprio efetivo que vai entrar de serviço, as viaturas e as demandas de serviço. Essas diferenças podem ser encontradas devido à hierarquia existente no sistema militar, no qual quanto maior a escala hierárquica, menor é o número de pessoas para a cobrança nas atividades de trabalho e menor o contato direto nas atividades profissionais dos bombeiros, o que pode influenciar na presença ou não de estresse (BEZERRA, 2011).

Quanto à subcategoria competências necessárias para a realização do trabalho na instituição, essas são adquiridas e desenvolvidas dentro da própria corporação por meio dos treinamentos dos ingressos com o curso de formação de soldados para o nivelamento básico, como atividades de salvamento aquático e em alturas, de resgate, primeiros socorros, como dialogar com uma pessoa em situação de risco, além das avaliações anuais físicas e psicológicas. É permitido que os bombeiros participem de cursos de qualificação profissional com aprimoramento das atividades específicas e reciclagem profissional. Os depoimentos a seguir retratam essas competências:

A instituição em si o que ela faz, você entra por meio da aprovação no concurso de corpo de bombeiro, tem uma ala em específico de treinamento de todo o serviço. O treinamento de salvamento, que é a área que dá mais complicação, exige mais a técnica de bombeiro. [...] se você pegar uma ocorrência e você não souber fazer, vai pegar um processo. Exatamente, e você pode sofrer as consequências depois, seja administrativa, penal, civil, que seja, mas a instituição exigir que você treine, ela já entende que você já está apto, capacitado. (E1)

A instituição fornece um treinamento para os militares que ingressam nela, justamente para ter um nivelamento básico que precisa saber para executar a nossa função, que seriam atividades de salvamento, atividades de resgate, primeiros socorros, entender um pouco do convívio com as pessoas, assim, do diálogo com uma pessoa que está em situação de perigo, de risco, para poder auxiliar essa pessoa a manter a calma, a ter um comportamento que vá amenizar aquela situação ruim que ela está passando. Isso tudo a instituição exige de qualquer funcionário. Ela nivela todos que entram ali, para tentar manter um padrão de atendimento. (E5)

Depois do curso de formação de soldados, nesse curso a gente aprende, pelo menos, o mínimo de cada área para gente atuar, e aí depois que a gente forma tem a opção de fazer cursos mais específicos e mais aprofundados. Aí a questão dos cursos a gente não é obrigado a fazer, é, mas só que tem um, é, e também não tem incentivo assim em questão de salário essas coisas não muda, mas é mais assim, a gente vai na ideia de que ah, eu preciso saber de uma coisa que pode me apresentar risco de vida e eu saber atuar na hora, do que eu chegar lá e às vezes não ter o

conhecimento aprofundado e passar algum aperto, então acaba tendo esse incentivo meio da pressão mesmo psicológica da própria pessoa, no caso se ela sentir isso, ela vai lá e faz o curso. (E7)

A gente tem exigências da condição física, a gente tem testes anuais, então nesses testes a gente é testado em algumas habilidades específicas, por exemplo, a gente tem prova de salvamento em altura, salvamento aquático, teste físico, teste de aptidão física, alguns testes teóricos relacionados a procedimento, teste de atendimento pré-hospitalar, então assim tudo envolve saber como você está inteirado nas competências que você tem que ter nas habilidades necessárias, então isso exige um certo treinamento, uma reciclagem vamos dizer assim, na ala operacional é mais essas competências de ter o preparo físico e as competências técnicas, as coisas mais práticas. (E8)

Percebe-se pelos relatos que são muitas as competências dos bombeiros, mas eles possuem um treinamento quando entram na corporação e a partir daí são cobrados tanto fisicamente quanto tecnicamente, inclusive com avaliações anuais. Esses achados corroboram os de Fernandes (2016), ou seja, que os bombeiros têm uma missão nada fácil, é exigível dos bombeiros excelente forma física, habilidade, muito treinamento, empenho, vocação e trabalho árduo para, no dia a dia, enfrentar situações de tensão e perigo, nas quais terão que manter a serenidade mesmo diante de tragédias e mortes. Um entrevistado faz uma síntese: “eu acredito que requer compromisso, responsabilidade, condicionamento técnico, condicionamento físico e condicionamento mental também” (E9). Outro entrevistado complementa: “responsabilidade, comprometimento, força de vontade de estar querendo sempre reciclar, aprender, disciplina, reciclagem periódica, melhorar, estudar” (E10). Para esse entrevistado, depende muito de quem está no comando, há uns que priorizam mais a educação, e há outros que priorizam mais a parte operacional.

Observa-se que existe cobrança constante, tanto da parte física como técnica, sempre um fator de constante pressão psicológica, tanto da instituição quanto dos próprios bombeiros em busca do aprimoramento. Um dos entrevistados cita que, na corporação pesquisada, existe exigência igual aos demais batalhões de cidades maiores e capital, porém há menos recursos disponíveis para se trabalhar. França e Rodrigues (2002) mencionam que o estresse se constitui em uma relação particular entre pessoa, seu ambiente e as circunstâncias às quais está submetida, que, quando é avaliada como uma ameaça ou algo que exige dela mais que suas próprias habilidades ou recursos, o seu bem-estar é colocado em risco.

Em relação à subcategoria meios de comunicação disponibilizados pela instituição para a realização da atividade de bombeiros, todos os relatos mencionam problemas com os meios tradicionais como telefone fixo e rádio, sendo o telefone móvel particular o mais utilizado.

Quanto aos meios de comunicação utilizados tanto pela população no acionamento das ocorrências como para os próprios bombeiros atuarem, foi possível constatar vários problemas. No caso da população, só há uma linha telefônica disponível para chamada de emergência 193; se uma segunda pessoa ligar, ocorrerá sinal de ocupado, evidenciando a necessidade de uma central com mais linhas disponíveis para atendimento.

Nos depoimentos dos bombeiros, demonstra-se a necessidade de se adequar e institucionalizar as novas tecnologias, como o celular e aplicativo WhatsApp, por exemplo, já que eles utilizam o seu telefone particular para conseguir se comunicar com os colegas e com os superiores. Existe, porém, alguns lugares em que o celular não funciona direito, gerando um problema na comunicação.

Quanto à comunicação via rádio, também é outro problema, que funciona às vezes, levando os bombeiros a utilizarem outras formas de comunicação como o próprio celular. Um dos problemas detectados, tanto na utilização do rádio como no celular, é a topografia de Viçosa e região, que dificulta os sinais de transmissão, gerando esse transtorno para os bombeiros. Percebe-se, em suas falas, que utilizam o celular de forma não institucionalizada, mas é a forma encontrada para desenvolver seu trabalho atualmente. Foram constantes os termos empregados como “precários”, “ruins”, “funciona na teoria”, dentre outros. Esse conjunto de aspectos denota a precarização do ambiente e das condições de trabalho e potencializa o desenvolvimento de exaustão no exercício das atividades (VAN DEN TOOREN; DE JONGE, 2008; BARROS; HONÓRIO, 2015; SOUZA, 2018). Os depoimentos a seguir exemplificam essa realidade:

O que a gente tem de comunicação aqui, entre a população e a gente, chamada 193, somente telefone, não tem outro meio, só o telefone fixo. [...]. Eu acho antiquado, hoje em dia você tem *WhatsApp*, para interagir eu acho até mais fácil, às vezes manda uma foto, fica mais fácil. Várias empresas já têm, talvez se o Corpo de Bombeiros disponibilizasse, mesmo o número

193 seria interessante. Necessita de mais ramais de linha também, se eu precisar ligar para um PM lá fora, eu ligo do meu celular, telefone fixo aqui tem, mas na maioria das vezes dá problema. (E1)

A comunicação via rádio em Viçosa é ruim, muita gente comunica pelo celular entendeu, porque o rádio uma hora ele funciona, uma hora não funciona, a gente tem aqui, mas não conta com ele. (E2)

Os meios de comunicação que a gente tem, no caso, para o atendimento de ocorrência que é o telefone 193 eu acho que poderia se melhorar com uma central, porque você tem um telefone, usa uma linha só, se outras pessoas estiverem ligando, o bombeiro vai demorar para atender, a gente tem um cronograma para poder passar para o pessoal para a gente não ir em trote, e isso aí demora, requer um pouquinho de demora. (E4)

Esses meios de comunicação aqui no pelotão de Viçosa, ele em sua maior parte é realizado através de telefones móveis, porque aqui tem disponibilizado para nós o serviço de rádio, só que esse serviço de rádio ele não tem uma boa cobertura em toda área de atendimento de bombeiro de Viçosa, por isso que, muitas vezes, os militares preferem utilizar o telefone particular para fazer esse contato entre eles. (E5)

Quanto à subcategoria processo decisório na instituição, observa-se que existe uma falta de autonomia inerente a uma hierarquia rígida proveniente do militarismo e também o controle de todas as atividades a serem executadas. Seja um trabalho rotineiro, seja na hora de um atendimento de ocorrência, são previstos todas as situações e os protocolos a serem seguidos, assim como o respeito à hierarquia, conforme os depoimentos colocados por quatro entrevistados:

Aqui em Viçosa sim, e ele como Tenente não manda absolutamente nada, manda aqui, que acima dele a gente já é subordinado a Ubá, já tem um Capitão, e esse Capitão é subordinado a Juiz de Fora, que aí começa a ter alguma coisa com Tenente-Coronel, que é o comandante do batalhão, o batalhão por sua vez é subordinado a um Coronel que é o comandante da região, e esse comandante da região é subordinado ao comandante geral. Eu, por exemplo, ainda tenho que ter autorização do meu chefe de serviço, que é o Sargento, o Sargento passa para o Tenente, o Tenente passa para o Capitão, o Capitão passa para o Tenente Coronel, do Coronel passa para outro Coronel, para o outro Coronel passar para outro Coronel, aí não manda nada mesmo. Aqui, até o Tenente também você vê que ele tem tanta autonomia como deveria ter, termos de recursos aqui dentro do quartel não é ele que faz autonomia de recursos no quartel, isso tem que vir lá de cima. Por exemplo, se um caminhão desse dá problema, o que acontece direto, praticamente todo dia você vai ver que tem um caminhão parado aqui, porque o caminhão dá um problema ele não tem autonomia de ir lá na oficina e mandar consertar, nem tem autonomia pra pedir outro caminhão, ele tem que passar para o chefe dele pra passar pra outro chefe pra avisar que o caminhão tá quebrado, aí esse chefe vai ver onde tem outro caminhão que pode ser deslocado pra cá, então não tem muita autonomia aqui não. (E1)

No âmbito operacional, a maioria das decisões é tomada pelo chefe de serviço. Quando sai para ocorrência, sai pelo menos 3, e um deles é o chefe do serviço. Tem situações, é ..., tudo passa por ele por mais que seja uma situação óbvia, é, passa por ele, nem que seja só pra ele tomar conhecimento, todo mundo já sabe o que tem que ser feito, mas passa por ele pra ele saber, nem que seja como forma de aviso, nada acontece sem que o chefe de serviço saiba. Acaba que ele é meio que responsável por tudo, por exemplo: se der alguma coisa errada e o comandante geral for querer chamar a atenção de alguém, uma coisa que aconteceu, quem responde hoje é o chefe de serviço. (E6)

Geralmente, como soldado não participa de processos de decisão, mas geralmente o processo de decisão é basicamente respeitando a hierarquia. (E8)

A gente está dentro de uma instituição militar, então assim por esse processo decisório aí acredito que sejam as decisões atinentes a qualquer tipo de atividade dentro do âmbito do bombeiro, então é um processo assim que não é democrático, é autocrático, na maioria das vezes, principalmente quando não se tem tempo para que seja resolvida, então muitas vezes as decisões já chegam tomadas, então a gente só vai cumprir ordens. (E9)

A tomada de decisão e a autonomia de decidir sobre as atividades e ações desempenhadas na instituição são totalmente limitadas. Resumidamente, conforme colocado por um entrevistado, pela “missão dada, missão cumprida” (E5), faz parte da missão da instituição: hierarquia e disciplina, ou seja, a pessoa toma uma decisão e cabe ao subordinado cumpri-la. O entrevistado cita que o sargento coordena a operação e o soldado executa. Inclusive, na hora da entrevista, quem pode falar é somente o sargento. Desse modo, ficam latentes a hierarquia e os protocolos a serem seguidos. Para Maslach e Jackson (1981), a autonomia é preditora de realização pessoal, o envolvimento e a autonomia dos profissionais se relacionam com a despersonalização e com a realização profissional, sendo que quanto maiores forem a autonomia e o envolvimento, menor será a despersonalização e maior, a probabilidade de realização profissional.

No estudo de Fernandes (2016), 77 bombeiros (52%) consideraram que a falta de autonomia e o controle excessivo exercido pelos superiores eram fatores preponderantes para o estresse, 29 bombeiros (19,6%) os consideraram importantes para o surgimento da situação de risco de estresse. A autora concluiu, portanto, que os fatores autonomia e controle excessivo se constituem em importantes estressores, já que 106 profissionais (ou um percentual de 71,6% da amostra) os consideram fatores potenciais de estresse ocupacional.

5.2.1.2 Condições do trabalho

A análise dos depoimentos dos bombeiros militares pesquisados identificou que, quanto às condições de trabalho, ficaram evidenciadas as subcategorias: ambiente do trabalho, segurança no trabalho, infraestrutura de trabalho. Essas subcategorias foram estabelecidas a partir dos relatos.

Na subcategoria ambiente de trabalho, os entrevistados consideraram adequados a relação com os colegas de trabalho (mencionando o companheirismo da equipe de trabalho), os equipamentos de proteção individual (EPI), a forma da escala de plantão (trabalhar 24 horas e folgar 72 horas). As instalações do quartel são boas, com cozinha, camas, e alguns mencionam a qualidade dos equipamentos, com os trechos a seguir mostrando essa realidade:

Os elementos adequados são os equipamentos que a própria instituição disponibiliza para nós, as viaturas de resgate, o caminhão com uma capacidade de armazenamento de água, sem esses equipamentos seria muito mais difícil o atendimento ao público em geral, nós temos um aparelho que se chama desencarcerador, ele serve para cortar ou remover partes de lata, ferragem, essas coisas, muitas vezes utilizado em acidentes automobilísticos, isso aí facilita muito a tarefa do bombeiro, porque não precisa dele fazer um serviço manual. (E5)

[...] adequado acho que a estrutura para a gente tirar plantão 24 horas ela me atende, perfeitamente, tem a cozinha ali para eu poder preparar uma refeição, o quartel oferece essas condições, os colchões em que a gente dorme, as camas são boas, é, as condições para a gente tirar um plantão de 24 horas aqui, eu acho adequadas atualmente. (E6)

Eu acho que aqui em Viçosa a gente é bem servido de equipamentos assim e a gente tem, claro que tem algumas áreas que a gente tem mais, equipamentos mais novos e tudo, mas em geral a maioria funciona mesmo, quando tem algum equipamento que precisa de reparação a gente mesmo repara e conserta. A questão das viaturas é uma questão que tem trocas constantes, mas é bem raro a gente ficar sem alguma viatura de uma área específica, seja o caminhão, seja a ambulância ou o carro do salvamento mas tem a preocupação do comando de deixar pelo menos um assim de cada, e aí vai trocando, as vezes estragou pede alguma de Juiz de Fora ou de Ubá, aí eles vêm e repõem a viatura aqui, nesse sentido tem funcionado, mas dependendo daria também pra ter uma viatura mais nova, isso aí é sempre complicado pela situação do Estado. (E7)

[...] o que tem fortalecido um pouco aqui é a nossa equipe, a união da turma, a união da gente aqui no dia a dia, um querendo ajudar o outro, as vezes a gente faz uma vaquinha para comprar uma lâmpada, arrumar uma tomada, comprar um vidro que quebrou, um material de limpeza. (E11)

Percebe-se que os entrevistados demonstram e valorizaram o companheirismo da equipe, seja nas atividades do cotidiano, seja na aquisição de alguns materiais que necessitam para melhorar o seu ambiente de trabalho. Eles demonstraram estar satisfeitos com a escala de plantão de trabalho, acham adequada e também as instalações do quartel. Apesar de eles acharem que é preciso melhorar algumas coisas, entendem que, por ser uma instituição vinculada ao Estado, existe burocracia na hora da aquisição de mercadoria ou equipamento, além de saberem que a situação do Estado de Minas Gerais não está boa financeiramente.

Quanto ao que os bombeiros acreditam que não esteja adequado em seu ambiente de trabalho, foram quase unânimes, em relação principalmente à situação de manutenção de equipamentos e veículos, as condições inadequadas do quartel, os equipamentos ultrapassados e a falta de materiais, além de citarem o militarismo, conforme destacado pelos depoimentos a seguir:

Às vezes a gente gasta do nosso bolso para ter um equipamento melhor, a gente recebe o auxílio fardamento e não dá para você comprar uma farda e você não usa uma peça de farda só, você tem que ter mais, então a gente acaba gastando do nosso dinheiro para poder fazer aquisição de farda. A infraestrutura nossa às vezes falha em algumas coisas, tipo iluminação. [...] para você ver igual nesse calorão, aí cada um pega o seu ventilador e põe na cadeira, põe na frente, sendo que uma aquisição não é caro e você vê batalhões em muitos lugares com alojamento, ar-condicionado, quer dizer, isso aí dá um ambiente bom pro cara trabalhar. (E4)

Que eu não considero adequado é a forma de, a própria condução militar, código de ética tudo mais, o militarismo, me parece, não sei se um serviço como bombeiro, polícia, bombeiro até menos, mas se sairia sem existir o militarismo, porque, por exemplo, pra entrar em situação extrema assim, eu não sei se todo mundo iria lá nessa situação extrema, mas eu não considero adequado não, porque vai criando uma carga muito desnecessária que eu acho que não tem nada a ver com a atividade fim que a gente presta. (E10)

[...] nosso uniforme não é adequado, funcionalidade zero eu acho, muito quente no verão, muito frio no inverno, não cumpre as funções, ele pode até ser visível, a disponibilização do material acho que é insuficiente por militar. (E14)

[...] às vezes, infelizmente por ser uma instituição do Estado, falta algum recurso, às vezes você precisa ali de um determinado material, coisa básica mesmo ou ter muito pouco, a gente tem que dar uma racionada, às vezes você precisa de um campo operatório, está em falta, às vezes você precisa de uma atadura está em falta, você tem que dar uma racionada porque são coisas assim que você não tem em abundância. Então assim, colar cervical,

às vezes você tem que ficar higienizando, porque na verdade é uma coisa descartável, mas não é uma coisa que eles disponibilizam para a gente à vontade. (E15)

Observa-se que o ambiente de trabalho dos bombeiros pesquisados necessita de várias intervenções para se tornar adequado. Para eles, existe problema na infraestrutura do quartel quanto a água para beber, iluminação, falta de ar-condicionado; o auxílio para aquisição da farda não é suficiente, além de o uniforme ser considerado inadequado. Outro problema mencionado foi em relação à falta de material, material de má qualidade, necessidade de racionamento de materiais e o militarismo na forma da condução dos trabalhos. Esse conjunto de aspectos denota a precarização do ambiente e das condições de trabalho (BARROS; HONÓRIO, 2015). O ambiente e as circunstâncias nas quais estão inseridos podem ter relação direta com o estresse ocupacional, colocando em risco seu bem-estar e sua qualidade de vida no trabalho (BEZERRA, 2011).

Quanto à subcategoria segurança das pessoas e as condições oferecidas pela organização para execução de suas atividades de bombeiro, estão relacionadas à população e à equipe. Os depoimentos apresentaram várias abordagens, sendo as mais comentadas as referentes ao equipamento de proteção individual (EPI) e à necessidade da utilização da sinalização na hora das ocorrências, evitando assim novas vítimas, conforme retratado pelos relatos a seguir:

Até que hoje, antigamente era pior, antigamente não tinha para todo mundo EPI, hoje cada um tem o seu, hoje em dia as condições estão bem melhores, já foi bem pior. (E2)

Eu considero que temos segurança, para a gente essa questão de atendimento, os equipamentos são adequados, e a gente tem instrução sobre eles, para saber usar cada um deles, então essa questão da segurança para nós, a gente ter conhecimento e ter equipamentos para usar. Para a população aí, já é à medida que a gente tem esse conhecimento e os materiais pra usar na hora da ocorrência nesse aspecto de cuidado e segurança. (E7)

[...] cada um sabe o que tem que ser feito e a gente sempre trabalha com 100% de segurança, não pode falhar nessa parte, eles oferecem pra gente e a gente sempre trabalha com a margem maior possível de segurança, tanto pra gente quanto para as vítimas, por exemplo, está de madrugada, tipo, um acidente na BR aí você tem que deslocar com segurança, chegou lá você está com a vítima também no retorno pro hospital não adianta o cara falar que vai acelerar na viatura, tem que trabalhar naquela margem de segurança ali. (E12)

Contudo, alguns relatos mencionam os problemas na instituição que comprometem a segurança e o trabalho dos bombeiros, como a falta de viaturas e da própria infraestrutura do município, pois, além de não ter o SAMU, o atendimento nos hospitais é precário; problemas com o racionamento de material; falta de segurança no quartel; falta de apoio da polícia. Os relatos a seguir retratam em parte essa vivência:

Na medida do que pode, a gente atende, mas também não tem uma condição adequada, ideal, a gente só tem equipe, por exemplo, aqui hoje se um motoqueiro caiu e der um incêndio em Teixeira, vai para um lugar ou vai para o outro, não tem como ir para os dois, se for para os dois, então ou seja é reduzido, muitas vezes tem que dar uma filtrada, ponderar o que você vai fazer ou não. [...] você não tem SAMU, mesmo porque também o hospital em si não oferece estrutura, já cansou de deixar gente no chão, na maca no chão, porque não tem onde colocar, a estrutura aqui em Viçosa é muito precária. (E1)

O que eu não considero adequada é a própria estrutura do quartel, se você pedir uma água nós vamos pegar água do tanque para você, materiais do carro, muitas vezes roda sem freio, roda com combustível abaixo do meio tanque, não tem uma certa segurança nesse sentido. (E6)

Eu acho fracas as condições de viatura, tanto a viatura quanto a manutenção, bem ruim, raramente a gente entra com viatura alinhada, por exemplo, até a condição de assepsia dos materiais assim depois de uma ocorrência que a gente vai limpar eu considero inadequada. Tanto para a equipe como para quem a gente está atendendo, acho que é principalmente isso, assepsia que é bem precária e principalmente a qualidade da viatura. (E10)

Um pouco precária, igual questão do quartel, o quartel ser mais fechado, questão interna nossa aqui, você vê essa parte aqui de trás é toda aberta, ali até que fez um muro, na frente o portão é um pouco fraco naquela grade, então assim, eu acho que devido à violência, é um pouco até de risco pra nós à noite, mas a gente tem arma aí, a gente tenta se proteger, em questão também lá fora, atendendo ocorrência lá com as pessoas lá, no atendimento, eu acho que peca um pouco em questão do apoio da polícia, tá mais presente, a gente vai, às vezes, em um lugar difícil, em favela, tem que acionar a polícia, às vezes a polícia não vai, tem que ficar esperando, o paciente tá lá passando tempo, aquela questão, até pra nós mesmo e a sociedade que tá presente, a gente cansou de pegar baleado aí, vários baleados, é uma situação que gera um medo. (E11)

Portanto, em alguns depoimentos, os bombeiros reforçam que todos são responsáveis pela segurança, a instituição fornece EPI's dentro da possibilidade do Estado, e os bombeiros possuem treinamento e capacitação para sua utilização e seguem os protocolos de segurança. O depoimento abaixo reflete um pouco sobre a

segurança, sobre a instituição utilizar os erros para o aprendizado e sobre a atividade de risco que é inerente à profissão:

É, todos, o que eu vejo na organização, todos os acidentes que já aconteceram, é, tudo de ruim nessa parte que aconteceu, nada, é, tipo deixado para lá, “ah foi só mais um” tipo assim, tudo é levado como aprendizado, e medidas são tomadas para aquilo ali nunca mais aconteça, eu vejo dessa forma. [...] A atividade em si é uma atividade de risco por natureza assim, muitas delas, é, não sei se você sabe essas seguradoras fazem seguros de carros também fazem seguro de vida, se for um bombeiro militar ou policial militar eles nem fazem, não oferecem, não aceitam, tipo assim, a profissão assim já é uma atividade de risco. (E6)

Esse resultado também foi encontrado no estudo de Brugnara (2017), ressaltando a importância de uma equipe entrosada para executar o serviço zelando pela própria segurança, assim como pela dos colegas e no atendimento das vítimas, com intuito de todos retornarem bem para o quartel com a missão cumprida. A falta de segurança no trabalho é um fator extrínseco propulsor de estresse ocupacional, conduzindo a uma sensação de insegurança acerca dos atendimentos que prestam e sendo um dos fatores de propensão do *burnout* nas profissões (MOURA, 2007). Pesquisas apontaram que tanto o estresse quanto o *Burnout* estão associados à responsabilidade com a segurança do paciente, uma vez que o profissional com alto risco de *Burnout* se torna predisposto ao erro (ROBINSON, 2005; AFECTO; TEIXEIRA, 2009). Acredita-se que essa evidência possa se aplicar ao atendimento que o bombeiro presta à sociedade.

No que tange à subcategoria infraestrutura de trabalho e às condições dos instrumentos e equipamentos utilizados para trabalhar, o maior problema citado foi a situação precária da viatura, e os entrevistados ressaltam a importância de se ter equipamentos mais modernos, mas, no geral consideram, por ser uma cidade de interior, que eles possuem as mínimas condições para trabalhar, conforme depoimentos descritos a seguir.

[...] poderia ter mais equipamentos mais sofisticados, mas o que tem aí dá para fazer, o que é mais problemático aqui é a questão de carro e efetivo, veículo já é mais reduzido, efetivo é mais reduzido, mas em termos de material de consumo, material, por exemplo: corda, mosquetão, a gente até que tem, já vi lugares piores que aqui. (E1)

Deveria inovar mais, acho que deveria, assim o que tem no momento aí dá para trabalhar, mas acho que assim, inovar mais, materiais na parte de

peso, de mais eficiência, entendeu. Às vezes os equipamentos estão estragados, igual para arrumar, demora, às vezes pede para comprar material novo, não vem. (E11)

Esses equipamentos eles vêm pra gente via Juiz de Fora, do batalhão eles distribuem pelas frações, e geralmente esses equipamentos, os melhores equipamentos ficam em lugares estratégicos, Juiz de Fora, Ubá, polo moveleiro lá tem muita ocorrência de incêndio em residência, então os melhores equipamentos ficam pra eles, viatura, equipamento mesmo de combate e tal, pra gente geralmente ficando equipamentos mais sucateados, então aqui nesse quartel a gente tem problemas com isso, de viaturas que não fazem a segurança pra nós, a marcha solta entendeu, freio, pneu careca, essas coisas. (E13)

Acho que são bons, o que a gente tem está funcionando, são bons. Aí o problema, aqui em Viçosa só tem uma viatura que é de resgate, ela baixou, acabou, a pessoa liga e a gente não tem viatura para atender, caminhão quebrou, se você passasse há uns 4 meses atrás, tinha uns 4 caminhões quebrados, não funcionava nenhum, essa demora, Estado, licitação para consertar, quando está disponível cumpre a função, cumpre o objetivo, o problema é se quebrar, peça de reposição que não tem. (E14)

Observa-se nos relatos que a maioria considera que equipamentos e instrumentos de trabalho estão em condições básicas de utilização, principalmente por ser um quartel na cidade do interior. Eles entendem também que é necessário melhorar a qualidade e a quantidade, quando mencionam “equipamentos ultrapassados”, “falta inovar”, pois existem materiais mais leves e de melhor qualidade, “problema com a viatura”, que já haviam mencionado nos depoimentos anteriores, “demora de reposição de peças para manutenção” e o “baixo efetivo” para executar suas atividades, dentre outras.

Os resultados encontrados corroboram Monteiro *et al.* (2007) quanto à insuficiência de recursos materiais e humanos. A falta de recursos em equipamentos para o desenvolvimento do trabalho e as vivências da morte decorrentes da perda de colegas no cumprimento do dever constituem situações altamente estressoras (PRADO, 2011). Já no estudo de Brugnara (2017), os equipamentos também foram fonte de preocupação para os bombeiros, que demonstraram serem esses inadequados devido ao fato de não se mostrarem apropriados às condições de saúde, serem escassos e ainda não passarem por manutenção periódica.

Com base nos depoimentos colhidos, pode-se deduzir que a inadequação dos equipamentos de trabalho se apresenta como limitações impostas pelas condições

laborais, limitações essas como os equipamentos empregados no serviço foram mostrados como sendo limitadores determinados pela organização do trabalho. Fato esse que se reporta às tentativas frustradas empenhadas pelo indivíduo, a fim de lidar com o estresse gerado pelas condições negativas de no ambiente laboral (KYRIACOU; SUTCLIFFE, 1978; MONTEIRO *et al.*, 2007).

5.2.1.3 Relações socioprofissionais

Na categoria relações socioprofissionais, evidenciam-se as subcategorias relacionadas à chefia, aos colegas, à população e aos familiares das vítimas na hora da ocorrência. No caso da chefia, observou-se, de maneira geral, que os bombeiros retratam possuir um bom relacionamento com seus superiores imediatos, considerando-os companheiros, prontos para ajudar e colaborar com seus subordinados, enfim consideram uma relação amigável. Os relatos a seguir ilustram a realidade acerca dos relacionamentos com as chefias:

Esse que está aqui hoje é muito bom, mas nem sempre foi assim, já trabalhei com vários comandantes, esse que está hoje não tenho nada a reclamar dele, ele é uma pessoa simples, humilde, ele é companheiro, mas nem todos são assim. (E2)

O tenente é nota dez, ele não tem o que falar, ele é um cara que está correndo atrás muito para o pelotão, está conseguindo mais equipamentos, mais verbas, mais coisas, quer dizer então, eu particularmente eu não tenho atrito, tanto com o meu chefe direto de pelotão como o meu chefe de companhia que é o capitão, não tenho atrito nenhum. (E4)

Com relação à chefia, o relacionamento é muito tranquilo, mas eu acredito que o relacionamento é bom, eles ajudam a gente no que precisa, se a gente precisa conversar com o tenente alguma coisa, como a gente não pode ir direto ao tenente tem que passar primeiro no sargento, eles costumam ajudar a gente também, relacionamento com os chefes eu acho muito bom. (E7)

Com o comando daqui uma relação muito boa, o tenente que é o comandante, é muito acessível, tranquilo, mas a gente tem mais contato com o chefe de serviço, com o chefe da sua ala, mas acho que é uma relação bem amigável, acho que tem uma relação assim, apesar da hierarquia, a gente consegue ter uma conversa em que não se sinta inferior porque hierarquicamente ele é superior, acho que pelo menos eu consigo ter essa relação com eles. (E8)

Observa-se, nos depoimentos, que os bombeiros do quartel pesquisado possuem uma boa relação com sua chefia, destacando-se as seguintes expressões:

cooperação, companheirismo, camaradagem, é nota dez, relacionamento agradável, muito tranquilo, muito bom, acessível, amigável, dentre outros. Para Carvalho (2009), o relacionamento vive em constante evolução, sendo complexo pelo fato de envolver outras pessoas. O relacionamento no cotidiano afeta diretamente às pessoas, pois representa a comunicação que você tem com o outro, assim resulta em cuidado que tem que ter para lidar com as atitudes que são diversas e que influenciam um clima organizacional propício para trabalhar, desenvolver e, conseqüentemente, produzir. Conforme destacado pelo entrevistado (E8), apesar da hierarquia, eles não se sentem numa condição inferior quando conversam com seu superior.

Quanto à subcategoria do relacionamento entre os colegas, também observou-se que os bombeiros militares possuem um bom relacionamento; por meio de seus depoimentos, destacam-se: companheirismo, camaradagem, uma boa convivência, possuem uma relação familiar. Os entrevistados são unívocos ao atribuir o motivo da boa convivência entre os pares ao fato de ser o trabalho do bombeiro coletivo e executado em equipe. Inclusive, revela-se a necessidade da existência de uma relação de confiança, como afirmaram os seguintes entrevistados:

Com os colegas eu acho que você acaba tendo mais liberdade, mesmo nível hierárquico que você e tal, então, eu acho que também nunca tive problemas de relacionamento com colegas, desde quando eu estou aqui, sempre tive uma relação tranquila com todo mundo, não que eu seja muito próximo, eu tenho mais relação de trabalho mesmo, fora da unidade eu não tenho muito contato com as pessoas daqui. (E8)

[...] encontrei bons militares, eu estou satisfeito com as condições que eu encontrei aqui, os militares estão se mostrando bem proativos, a minha adaptação aqui foi rápida. (E9)

Bom, procuro sempre manter um vínculo aqui dentro, porque é 24 horas não é fácil, já entra aqui assumindo responsabilidades, meu principal objetivo é manter unido, se não tiver união, você não consegue trabalhar, a gente procura zelar por um bom ambiente de trabalho. (E11)

[...] mas eu sempre procuro ter um bom relacionamento com eles, acaba sendo uma relação familiar mesmo, porque você convive 24 horas com a pessoa, acaba tornando familiar seu, então você acaba conhecendo a rotina da pessoa, o comportamento dela, como ela reage em uma determinada situação. (E13)

Constatou-se, pelos relatos, que o trabalho dos bombeiros militares é essencialmente realizado em equipe, por meio da cooperação e confiança de todos os envolvidos na tarefa, além do período de convivência por 24 horas. Para Ghizoni (2013), para que haja cooperação no trabalho, é necessário existir relações subjetivas de cumplicidade entre os trabalhadores, porém a cooperação não pode ser prescrita, nem mesmo entendida como produto reflexo da organização do trabalho, ela deve estar atrelada à inteligência prática e à mobilização subjetiva, uma vez que se constitui de um arranjo coordenado com vistas à construção de um denominador comum baseado na confiança.

Quanto à subcategoria em relação à população e aos familiares das vítimas na hora da ocorrência, a maioria mencionou que é tranquilo trabalhar nesse batalhão nos municípios onde atendem. Eles relatam que procuram ter um bom relacionamento com os pacientes e seus familiares na hora do atendimento, tem o reconhecimento e respeito da sociedade, dentre outros:

O relacionamento meu com pacientes é só no ato do atendimento, quando a gente inicia o nosso atendimento a gente tenta ser o mais educado possível na hora da ocorrência tentando acalmar, consolar as pessoas, apoiá-las naquele momento de dificuldade, e evitando que ocorra uma situação de maiores estresses naquela hora. (E5)

A gente vê a população tratar a gente com muito respeito, é, o corpo de bombeiros é uma instituição que é muito respeitada assim, muito aprovada pela população, então geralmente a gente não tem problema. (E8)

A relação com a população aqui eu acho boa, muito boa, até porque nós somos o único serviço de emergência da cidade, e mesmo que seja alguma coisa muito simples de se resolver, como levar um idoso para o hospital, e eu acho que a população de Viçosa tem essa noção de que pode contar, que no caso extremo vai recorrer a nós. (E10)

Contudo, alguns depoimentos evidenciaram determinados problemas, principalmente no momento do atendimento, relacionados à pouca infraestrutura para atendimento a uma região ampla, não chegando com a rapidez que a população deseja, ou, às vezes, não sendo possível atender toda a demanda. Os trechos a seguir ilustram essa realidade vivenciada:

[...] tem situações que é um pouco mais complicada, como a gente atende 13 municípios e tem poucas viaturas, a gente só tem uma unidade de resgate pra atender as ocorrências, então às vezes acontece de entrar uma

ocorrência e alguma outra ao mesmo tempo, às vezes é um pouco complicado explicar isso pra população, a pessoa liga pedindo atendimento e tal, a gente tenta administrar, explicar, aguardar atendimento, mas é porque naquele momento a ambulância tá atendendo outra ocorrência, aí nem sempre a população compreende isso, mas assim, às vezes, a pessoa é um pouquinho grosseira e tal, nesse tipo de situação, mas é porque a pessoa acha que a gente não quer atender ou algumas coisa assim, mas em geral as pessoas tratam com bastante respeito assim nos locais que a gente vai e tudo mais. (E8)

Com a população, às vezes é difícil, porque você sai daqui e sempre pro pior momento da vida de alguém, e às vezes as pessoas não entendem, ligou pra cá, acha que vai de teletransporte, vai chegar em 5 minutos, em 10 minutos, e não é assim, a gente tem problemas aqui, pra chegar até o centro de Viçosa são 9 quebra-molas, então até a pessoa ligar passar toda a situação direitinho pra gente anotar, isso leva tempo, demora um pouquinho, as pessoas, elas não entendem essas coisas, então você chega lá as pessoas estão exaltadas, querem um atendimento rápido, a gente explica que a gente precisa imobilizar, tem alguns atritos, embora a gente tem um protocolo de sempre tratar com cordialidade, com respeito, pro trabalho fluir de acordo, para as pessoas terem uma confiança no bombeiro, mas é uma linha muito tênue tenho que te confessar. (E13)

[...] com a população é aquela história, população quer ser atendida, a partir do momento que você não realiza o que elas querem, você passa a estar errado, por mais que eles não entendem que não seja a sua função. (E14)

Observa-se que existem alguns fatores causadores de estresse na atividade dos bombeiros relacionados à chamada para atendimento, a saber: a grosseria, a falta de paciência para passar as informações e aguardar a viatura chegar, o atendimento das vítimas e a relação com seus familiares. Ficou evidenciado também que a população não possui conhecimento sobre a real situação do Corpo de Bombeiros quanto à carência de veículos, de pessoal, e que ela não sabe diferenciar o que seria um atendimento clínico ou atendimento exclusivo de bombeiros, que não tem noção da abrangência de atuação da corporação (13 municípios), dentre outras.

O suporte social dentro da instituição, a percepção de coletividade e a cooperação entre os colegas e as chefias caracterizam-se como fatores inibidores do *Burnout* (MASLACH, 2005; BENEVIDES-PEREIRA, 2010). Portanto, a falta de ambiente amigável, de solidariedade e de ajuda mútua é geradora de conflitos e compromete a execução das tarefas, aumentando os fatores de estresse entre os profissionais, algo não observado no contexto analisado.

5.3 Síndrome de Burnout

Nesta seção, são analisadas as dimensões referentes à síndrome de *Burnout* no trabalho dos bombeiros militares, que se divide em três categorias: a exaustão emocional, a despersonalização e a baixa realização profissional.

5.3.1 Exaustão emocional

Na categoria exaustão emocional, emergiram três subcategorias: desgaste advindo do contexto do trabalho, desgaste físico e desgaste mental.

O desgaste relacionado ao contexto do trabalho na organização, de acordo com os depoimentos, referem-se a falta de equipamento para o atendimento, sistema de trabalho, hierarquia, disciplina, o plantão de 24 horas de trabalho, risco biológico a que eles estão submetidos e falta de infraestrutura adequada, conforme apontado em parte dos relatos a seguir:

Tem muita coisa aqui que é frustrante, por exemplo, chegar para trabalhar e o caminhão está quebrado, e você ter que atender um telefone e explicar para a pessoa que você não vai poder atender ela, porque você não tem recursos para atender, isso é realmente muito frustrante, você fica até sem jeito de falar, mas eu vou ser obrigado a falar que eu não vou poder atender, isso aí abala qualquer psicológico, até difícil de explicar isso. (E1)

[...] eu atualmente estou na ala que eu gostaria de estar, mas quando se vê uma possibilidade de movimentar de ala, talvez, em uma ala que você não goste, é, aí, tipo assim, gera um desgaste, muda, por exemplo, quando você tá vindo trabalhar em ala que você gosta, você levanta mais disposto para vir trabalhar e tudo, sabe que vai encontrar gente que você gosta, quando você tá numa ala que você não gosta, você vem meio: “ah vou encontrar com aquele cara lá, preguiça”. (E6)

[...] acho que tem mais o risco biológico mesmo do que esforço físico, por exemplo, desencarcerar uma vítima não é tão pesado fisicamente falando, mas a gente tem que tomar cuidado com questão de contaminação, coisas do tipo assim, nesse tipo de ocorrência. (E8)

[...] para mim, o mais pesado é acordar de madrugada para ir em uma ocorrência, você está dormindo lá como se tivesse dormindo em casa e do nada tem que acordar sair para uma ocorrência, ligar o sistema da cabeça todo de uma vez, aí para mim esse é o maior esforço. (E10)

Depreende-se dos depoimentos anteriores que algumas situações inerentes à organização do trabalho refletem em desgaste no cotidiano, propiciando frustração e

sentimento de impotência diante de uma disciplina que não tem como mudar, corroborando a literatura, sendo passível de elevar o nível de estresse do indivíduo (FREUDENBERGER, 1974; NATIVIDADE, 2009). O esgotamento profissional, ou síndrome de *Burnout*, “é um processo iniciado com excessivos e prolongados níveis de estresse (tensão) no trabalho”. Acontece após tentativas frustradas empenhadas pelo indivíduo, a fim de lidar com o estresse gerado pelas condições negativas de trabalho (KYRIACOU; SUTCLIFFE, 1978; TRIGO; TENG; HALLAK, 2007).

Fernandes (2016) ressalta que a profissão atribui ao bombeiro longos períodos de trabalho, privação de sono e riscos biológicos, como a exposição a sangue contaminado, elementos considerados propícios à manifestação de síndrome de *Burnout*.

Quanto à subcategoria desgaste físico, nos depoimentos, surge, principalmente, o ciclo de trabalho de 24 horas. Para eles, mesmo podendo descansar depois das 22 horas e se o plantão estiver tranquilo, não conseguem descansar realmente, devido às atividades da madrugada, como atender telefone, ficar de sentinela, principalmente por estar no horário de descanso, mas sempre alerta, como reportado nos depoimentos que se seguem:

Depende do acionamento, cada plantão vai ter ocorrências que vão desgastar bem, por exemplo, se tem um incêndio, vai ser uma coisa bem desgastante, a gente fica exausto, vai precisar, às vezes no dia seguinte do plantão, vai precisar do dia todo para descansar, se recuperar. (E6)

[...] eu sinto bastante cansaço principalmente quando a gente tem que atender ocorrências durante a madrugada, porque a gente já tem que acordar um certo horário durante a madrugada por causa da sentinela que tem que revezar, então se você soma isso com ocorrências também, então, tem dias que você não dorme, então você fica as 24 horas ligado o tempo todo, então é desgastante nesse sentido. (E8)

Algumas vezes exige muito, hoje, por exemplo, eu sempre falo com a minha mulher, eu tenho que sair de casa bem alimentado, coisa que dê força, hoje aconteceu isso, essa chuva, árvores para cortar, acabei chegando com fome, aí acaba que não tem que parar continuar o serviço, às vezes exige muito esforço da gente para fazer as coisas, e o bombeiro trabalha muito com o tempo, tem que chegar rápido, fazer as coisas rápido, então você tem que ter um esforço tanto físico. (E13)

O que desgasta muito aqui, salvamento, fogo no mato aí, desgasta muito, porque, tipo assim, a viatura não costuma chegar ao lugar do fogo lá, põe aquela roupa lá, calor do fogo, a gente quase até desmaia muitas vezes, o desgaste é muito grande. (E2)

Quanto ao desgaste físico, vários entrevistados mencionam que o fato de trabalhar 24 horas, independentemente de ocorrência ou não, gera muito cansaço. Todos os bombeiros responderam, contudo, que depende do plantão e das ocorrências. A situação que exige maior esforço físico foi combate a incêndio, que os leva ao esgotamento físico e à exaustão. Os sintomas de fadiga estão entre aqueles de ordem física característicos do *Burnout* (BENEVIDES-PEREIRA, 2002).

O esgotamento físico é um dos sintomas da síndrome de *Burnout*; a princípio, esse esgotamento está vinculado à percepção do profissional de que não tem mais condições de oferecer nenhuma força de trabalho (SANTOS, 2009). Segundo Prado (2011) e Melo e Carlotto (2016), os profissionais que atuam no âmbito da emergência, como é caso dos bombeiros, encontram-se mais envolvidos em circunstâncias que influenciam seu bem-estar físico, pois as atividades laborais dos bombeiros exigem alto nível de comprometimento físico e mental, fazendo com que toda a energia do profissional seja empregada para o bem-estar da população.

A exaustão emocional caracteriza-se por um sentimento de desgaste, um esgotamento emocional. O esforço mental está associado ao planejamento e às situações emergenciais do cotidiano. Percebe-se que os bombeiros, antes de ir trabalhar, já acordam, segundo eles, “em estado de alerta”, sabendo que assumirão um plantão e não sabem o que estar por vir nas 24 horas de trabalho. Fato esse que gera tensão, ansiedade e preocupação com a própria segurança e a dos colegas, de acordo com alguns relatos a seguir:

Acordo de manhã, já faço aquela oração básica, a gente não sabe o que estar por vir, mas eu geralmente venho bem otimista, torcendo para não dar nada grave, se der a gente desempenhar o melhor papel e salvar ali. (E1)

Acho que você fica em um estado de alerta durante 24 horas aqui, lógico que a gente pode descansar e tudo mais, revezando dormindo e tal, mas seu sono não é mesmo que você dorme em casa, é um estado de alerta, e esse estado permanece acredito que, pelo menos, 12 horas depois que você sai daqui, eu chego em casa, às vezes, também o meu sono não é a mesma coisa, por isso que é 3 dias de folga. (E3)

[...] então já teve fase de eu não conseguir dormir na véspera, tanto de ansiedade para vir trabalhar como para ir embora, tanto que eu faço

tratamento com psiquiatra e fiz com psicólogo também, mas hoje em dia já está mais controlado. (E10)

As coisas mudam muito, no começo, não se tem noção do trabalho, eu ficava sempre ansioso antes de vir pra cá, por exemplo, aqui é permitido você dormir a partir das dez da noite, tem os horários aqui da sentinela, então eu nunca que conseguia dormir direito aqui, ficava com aquela ansiedade, hoje estou mais tranquilo, mas não é fácil não, [...] mas em casa mesmo, já no começo eu acordei achando que era ocorrência, já tive pesadelo mesmo achando que o cara não tinha levantado o freio de mão da viatura, já cortei até a minha mão na janela, no vidro sabe, essas coisas é do começo, depois melhorou, assim hoje o que acontece qualquer barulhinho de campainha, eu já acho que é sirene tocando e tal, mas é só isso, no máximo eu procuro relaxar mesmo. (E13)

A preocupação com a própria segurança e a dos colegas é frequentemente mencionada pelos entrevistados, corroborando Fernandes (2016), que, em seu estudo realizado com bombeiros americanos, identificou fontes de estresse vivenciadas no ambiente de trabalho, com destaque para o risco de morte ou acidentes com companheiros de trabalho, o atendimento a jovens gravemente feridos e a falta de controle sobre situações/problemas. Observa-se que os relatos revelam ansiedade em torno das atividades dos bombeiros, que saem de casa com inquietação de não saber o que acontecerá no plantão e, no final do expediente, demonstram o alívio de voltar para casa em segurança. Além do cansaço físico, também alegam o cansaço mental e estresse advindos da profissão: sintomas esses que geram insônia, ansiedade, tensão, uso de medicamentos, dentre outros, sendo possíveis fatores propulsores para o desenvolvimento da Síndrome de *Burnout*. Maslach, Schaufeli e Leiter (2001) sugerem que, em primeira instância, existe uma exaustão emocional como consequência das exigências e pressões que o indivíduo sente em seu ambiente profissional.

Segundo Monteiro *et al.* (2007), relatos de bombeiros revelaram que, enquanto se deslocam para o local de alguma ocorrência, vivenciam um alto grau de tensão, que gera angústia, ansiedade e nervosismo. Entretanto, mesmo acometidos com essas sensações, sentem-se prontos para atuar quando necessário. A atividade laboral do bombeiro implica ao profissional colocar a própria vida em risco para salvar outras pessoas, bem como para proteger patrimônios públicos. O desgaste mental é citado pela maioria dos entrevistados, sendo considerado muito maior que o desgaste físico. Constantemente, eles citam as expressões: “esgotados mentalmente”, “cansaço mental”, “estressado”, “fato de lidar com a vida e a morte”, dentre outros.

Ademais, um entrevistado menciona que ainda não tem 30 anos de idade e já se sente muito cansado mentalmente.

Na exaustão emocional, os indivíduos não conseguem dar mais de si. Toda a energia e os recursos emocionais parecem estar exauridos, falta esperança ou crença de que seus objetivos serão alcançados. O indivíduo sente que os problemas que lhe são apresentados são muito maiores que os recursos que têm para resolvê-los, isto é, sentem-se sem saída. Essa dimensão é caracterizada por sentimentos de fadiga, cansaço e falta de energia para permanecer em seu trabalho (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER; 2001). As atividades desempenhadas pelos bombeiros, portanto, possuem altas cargas emocionais. Considerada de origem psicológica, essa carga é definida como uma reação de origem emocional à tensão ao lidar excessivamente com pessoas, um adoecimento que emerge como resposta crônica aos estressores interpessoais ocorridos na situação de trabalho (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001).

Enfim, é possível observar que os bombeiros sofrem diante de situações de acidentes graves, atendimento que envolve principalmente crianças, contato com os familiares das vítimas, entre outros. Os relatos apontam que a dinamicidade do trabalho do ofício do bombeiro militar faz com que haja uma lacuna entre o trabalho prescrito e o trabalho real, isto é, os procedimentos prescritos nos manuais de conduta nem sempre respondem à realidade do trabalho, o que faz com que os profissionais tenham sempre que promover ajustes para lidar com as sobrecargas emocionais do cotidiano (DEJOURS, 2014).

Finalmente, quando os entrevistados foram questionados se alguma vez já pensaram em desistir da profissão, mais da metade disse que não, e os principais motivos mencionados foram: “gosto do que faço e feliz aqui na atividade que eu estou exercendo”, “satisfeito com o serviço”. Entre os depoimentos, surgem relatos de que, mesmo diante da sobrecarga de trabalho, o entrevistado se sente motivado a continuar na profissão, justificando esse sentimento por gostar do que faz, conforme expresso nos relatos a seguir:

Eu gosto, a gente gosta, devido as todas as dificuldades aí, mas a gente gosta, eu acho que assim se a pessoa não gostar ela não consegue ficar aqui, pode esforçar até um certo tempo, mas vai gerar danos na saúde. (E11)

Eu gosto demais do que eu faço cara, entendeu, antes de eu entrar no Bombeiros, eu tinha uma outra visão disso aqui, aí eu cheguei aqui, na hora que entrei, ambientei com o trabalho, com o pessoal, a folga, como que são feitas as coisas, eu cada dia gosto mais do que eu faço, entendeu, eu nunca pensei em desistir não. (E12)

Porque o bombeiro é bacana a relação com o pessoal, a amizade que você faz aqui dentro, o reconhecimento da população é muito bacana, a população ela tem uma visão boa com o bombeiro, ela gosta do bombeiro, criança gosta demais de bombeiro, então essas coisas assim motivam a gente, você prestar um socorro pra alguém que não está em momento bom da vida é bacana, você ajudar é bom, você acaba, tipo assim, há um sentido pra vida, então sair do bombeiro jamais, já tive outra profissão, e não me senti realizado sabe, além de não gostar, de não ter vocação mesmo, eu não via sentido naquilo, então é melhor você ser feliz com alguma coisa. (E13)

Nunca pensei em desistir. Porque eu gosto muito do serviço de bombeiro e nunca sonhei em ser bombeiro, mas depois que eu me tornei parece que eu me encontrei na profissão, entendeu, aí você tem aquela impressão, acho que... acho que eu nasci para estar aqui mesmo. (E15)

Porém a metade dos bombeiros, ou seja, seis bombeiros, mencionou que já pensou em desistir, sendo que dois deles pensaram em desistir no curso de treinamento. Um deles mencionou que pensou usando a expressão “ah, estou fazendo a coisa certa, tudo mais’ acho que por coisas que você quer mudar e não pode mudar, entendeu?” (E9), mas foi uma situação pontual e não pensou mais em sair. Um deles relata que já pensou em desistir, sendo os principais motivos o risco muito grande da profissão e o sentimento de tristeza por causa das vítimas que atende. Outro relata que pensou devido à pressão no trabalho, ao ambiente do trabalho, à falta de interação entre a equipe, que acaba sentindo falta de força, para ele “tem momentos que a gente está mais fraco e pensa em desistir” (E4). Somente um entrevistado falou que não pretende continuar a ser bombeiro devido ao risco da profissão e que perdeu o interesse da carreira militar. Os demais, apesar de em algum momento pensarem em desistir, manifestam gostar da profissão de bombeiro. Concluindo, sabe-se que, para os bombeiros, exercer a profissão é sinônimo de colocar a própria vida em risco, ou de outrem, diante de situações de perigo e sobre a pressão de riscos e de ocorrências que não podem ser controladas, além de conviver com a necessidade de respostas rápidas e adequadas em situações

extremas. Como se isso não bastasse, os profissionais em questão, ainda que tenham o reconhecimento da sociedade, lidam com o sofrimento das pessoas que atendem e são acometidos do sentimento de impotência e frustração por nem sempre conseguirem realizar o que deles é esperado: salvar vidas (BEZZERA, 2011).

5.3.2 Despersonalização

A despersonalização é reconhecida e caracterizada como uma insensibilidade emocional manifesta por meio de uma conduta fria e impessoal do profissional para com os colegas, clientes e outros indivíduos relacionados ao seu ambiente laboral. Nessa categoria, surgiram as subcategorias sentimento pela vítima que atende, impactos dos problemas no trabalho e emoções vivenciadas na atividade.

Na subcategoria sentimentos que nutrem pelas vítimas no exercício de sua atividade laboral, os entrevistados enumeram vários sentimentos no seu cotidiano ao atender uma ocorrência, tais como: afeto, empatia, dó, revolta, pena e, motivada pelo reconhecimento e gratidão das pessoas que atendem, comoção. Os trechos abaixo demonstram um pouco do sentimento vivenciado pelos bombeiros:

Na maioria das vezes, de afeto, eu tento atender a pessoa ali como se ela fosse de minha família, deixar ela o mais confortável possível, ser bem atendida, ninguém liga para Bombeiro porque está passando bem, geralmente é alguma desgraça, está machucado, alguma coisa do tipo, então eu tento deixar ela o mais confortável, tento explicar para ela que vai ficar bem, alguma coisa do tipo. Isso aí no caso quando é uma pessoa alheia, mas, por exemplo, uma pessoa que foi baleada porquê... Em motivo com a polícia, ainda sim acho que esse cidadão não merecia morrer não, merece ser preso e tal, mas acho que morrer não, eu não tenho esse direito de ceifar a vida de ninguém não, ali eu tento entregar no hospital com a maior possibilidade técnica de curar aquele cara ali, conter a hemorragia dele, manter ele vivo. Naquele momento, eu quero salvar a pessoa ali, aí se ela vai pagar ou não o que ela fez já são outros quinhentos. (E1)

Mais variados sentimentos, às vezes a gente tem empatia, determinados casos, tem dó, determinados casos a gente tem revolta, são variados porque a gama de ocorrências que a gente atende é muito grande. (E9)

[...] depende da situação, eu normalmente me comovo muito com a situação de algumas vítimas, às vezes você chega para atender uma pessoa muito humilde, você vê que às vezes é uma pessoa carente de muitos recursos, isso aí acaba doendo um pouco na gente. (E15)

Percebe-se que quase a metade dos entrevistados nutre algum tipo de sentimento quando está atendendo a vítima e os familiares dela. Alguns entrevistados, porém, mencionaram que havia um certo envolvimento no início da carreira, mas para eles isso não faz bem, ou seja, o melhor é atender da melhor forma possível e depois procurar esquecer o que aconteceu no plantão. Outros mencionam que depende do tipo de ocorrência, principalmente se for alguém conhecido, que envolve criança ou idoso, como expressam os relatos:

Eu já, houve épocas que eu tipo procurava saber mais sobre a vida da pessoa assim, isso aí não faz bem não, você vai ali atende uma ocorrência, sei lá, eu já liguei para o hospital para saber se o cara tinha sobrevivido, aí às vezes você acaba, ah não infelizmente ele morreu, aí você fica: pô, dei o meu melhor e a pessoa morreu, aí eu parei com isso sabe, ah fiz a minha parte agora eu deixo. (E3)

Se a pessoa me agradece eu aceito aquele agradecimento e tento não me apegar, não me envolver muito, nunca me forcei a não me envolver, no meu curso eu tive um professor meu que ele contou um caso de uma pessoa que ele atendeu e deixou no hospital, e a gente perguntou: e aí, e depois? Ele foi e falou assim: depois eu não procurei saber, não sei o que aconteceu com ele, e vocês vão ver, vocês vão atender muita gente, melhor vocês não se envolverem muito. E aí foi uma fala dele assim que me marcou, eu pensava que ele realmente tinha razão, nossa se eu for me envolver demais com cada caso, cada pessoa que eu levar no hospital. [...] tento ser o mais profissional possível, no momento da ocorrência me dedico ao máximo até me envolvo de querer que aquela pessoa fique bem assim, tenho uma sensibilidade pela dor dela, tenho muito cuidado, respeito a dor dela, sou sensível ali naquele momento, mas depois que eu encerrei o meu profissional ali com ela. (E6)

Algumas vezes de distância, eu chego lá faço o meu trabalho, faço o que deve que ser feito, dou amparo emocional quando tem que dar amparo emocional, quando tem que agir mesmo para socorrer para imobilizar faço, mas eu procuro manter uma certa distância, não me envolver para não pegar aquela carga emocional, em algumas situações é difícil, quando é criança e idoso. (E13)

Compreende-se, pelos depoimentos, que com o decorrer do tempo as pessoas tendem a controlar seus sentimentos, seja porque o trabalho exige, seja para diminuir a carga psicológica, empenhando um tratamento distante e impessoal com os colegas e demais envolvidos. Nesse sentido, a pessoa acometida por essa dimensão da síndrome de *Burnout* tende a desenvolver atitudes e sentimentos cínicos e indiferentes em suas relações interpessoais, lidando com o outro como se esse fosse um objeto. Desse modo, a despersonalização também pode ser entendida como endurecimento afetivo ou coisificação (MASLACH; JACKSON, 1981).

Na subcategoria dos possíveis impactos do ambiente do trabalho na vida dos entrevistados, destacam-se: ficar pensativo, questionar a vida, tristeza, sentimento de impotência diante de algumas situações, descrença na religião e afetação do psicológico ao ficar lembrando alguma cena vivenciada, imaginando que, no lugar da vítima, poderia ser um parente ou amigo ou mesmo ele, conforme ilustram os trechos a seguir:

Eu acho que depois que eu entrei no Corpo de Bombeiros, eu passei a ter uma visão mais, como eu posso explicar isso, em relação à morte, a considerar que ela está muito mais próxima ou possível de acontecer, por que a gente vai em acidentes, situações que você vê, essa pessoa saiu pra trabalhar hoje e não sabia que ela ia morrer nesse dia, então você passa a pensar assim, será que comigo não pode ser assim? Eu tenho contato com morte todo dia, eu sempre vejo acidentes ou pessoas que infelizmente falecem e essas pessoas não estavam esperando por aquilo, eu passei a ter um pensamento um pouco mais nesse sentido, antes do corpo de bombeiros, eu era um pouco mais desligado, eu fazia planos e desconsiderava que eu poderia não estar vivo para realizar. [...] algumas coisas ainda me impressionam, por exemplo, já fui a certas situações de pessoas que a gente atendeu que estavam em situação muito precária, no sentido financeiro, aí em alguns momentos eu fico um pouco pensativo sobre aquilo, principalmente impressionante pra mim é suicídio, eu reparei que é o tipo de ocorrência que eu mais fico mais pensativo ali naquele dia, o que levou essa pessoa a chegar a esse ponto de que a solução era só essa mesmo. (E8)

Eu acho que os impactos são altos, porque muitas vezes a gente se pega mesmo no momento de folga refletindo, sobre aquilo ali que aconteceu dentro do plantão, eu acho que a gente acaba internalizando isso aí e vai criando um, vai mudando até o tipo de personalidade da gente. (E9)

Eu acho que dá um impacto grande, porque a gente começa a mudar um pouco o conceito sobre como a gente tem que viver, porque eu acho que a gente acaba vivendo como se fosse imortal, e no dia a dia a gente vê que a gente tá sujeito a acontecer alguma coisa com a gente a qualquer momento, como acontece com as outras pessoas pode acontecer comigo, pode acontecer com um parente meu, por exemplo, eu gosto muito de praticar esporte eu vejo acidente de moto todo dia, e na maioria deles eu não poderia mais jogar futebol entendeu, então a gente tem alguma doença assim que a doença vem do nada, esse é o impacto maior que a gente, é até uma coisa que a minha mãe falou quando a gente era criança, vive como se fosse imortal, e depois que entrei no Bombeiros o problema das pessoas acaba gerando impacto nesse sentido, a gente vê que não é tão invencível assim, pode acontecer a qualquer momento. (E10)

Exerce, bom, da mesma forma que eu falei pra você que existe um sentido bom, o trabalho do bombeiro você acaba não vendo tanto significado assim, por exemplo, eu já até falei pra minha mulher que eu tenho ficado um pouco descrente de religião sabe, quando você acaba vendo tanta tragédia, tragédia fora daqui, você acaba, será que Deus é esse cara bom mesmo como algumas pessoas falam, pô uma criança perdeu os pais, uma pessoa

tão bacana acaba morrendo, qual o sentido disso entendeu, então dá um impacto ruim também na gente, eu acho assim que a gente tem que se apegar a alguma coisa, eu tenho apego na religião, embora me venham essas questões, mas isso tem um impacto muito grande pra mim, impacto psicológico. (E13)

Assim, a despersonalização foi identificada como uma defesa do profissional diante da ansiedade originária da estruturação das relações sociais de trabalho, minimizando os efeitos da confrontação com situações causadoras de sentimentos ambíguos. Criase, em muitos casos, apatia em profissionais que atuam em contato direto com pessoas pela diminuição da sensibilidade ao sofrimento e de outras necessidades oriundas de determinados tipos de trabalho (LOPES, 2011). Nesse sentido, a despersonalização incide quando o vínculo afetivo é substituído por um vínculo lógico, gerando a desumanização das relações interpessoais (SOBOLL, 2002).

Quanto à subcategoria das emoções vivenciadas no exercício das atividades de bombeiro, os entrevistados sempre mencionam que depende da ocorrência, da impotência, da adrenalina, do desespero, da tristeza, da felicidade, da chateação, da raiva, da satisfação, da frustração, do desgaste, ou seja, um conjunto diferenciado de sentimentos:

Acho que é isso que eu falei, a vantagem e desvantagem do serviço aqui é que ele é muito dinâmico, então todo dia você experimenta uma coisa diferente, nunca é igual a mesma ocorrência, então você tem um mix de emoções, de ansiedade, de até mesmo de desespero, às vezes você tem que parar, pensar ali, senão você fica desesperado ali na ocorrência cai junto com a pessoa. Por exemplo, com 8 meninos, qual eu vou levar? Qual que está mais grave? Aí a pessoa gritando na sua orelha, e aí e agora, imagina você como pai, 8 meninos ali, qual filho você vai escolher para salvar, isso gritando e chorando de dor, tem gente presa na ferragem, você tem que parar e respirar bem fundo ali, senão você trava total ali também. (E1)

Vai variar um pouco da ocorrência, numa ocorrência de incêndio assim, onde a gente sai com certa adrenalina, apreensão, é, acho que a maioria das vezes, sempre nas ocorrências mais sérias e mais urgentes eu sinto um pouco de adrenalina, um acidente muito sério a gente tem que chegar lá muito rápido, cada segundo ali é importante, seu batimento acelera, acontece muito, um sentimento que eu posso dizer agora é esse. (E6)

Eu já experimentei raiva porque eu acho que já fui em acidentes, coisas do tipo que a gente vê pela descrição do acidente, pelas testemunhas, a gente vê que era uma coisa que poderia ser evitada, eu já fui em ocorrências, por exemplo, que o cara foi atropelado na faixa de pedestre e teve fratura exposta, então você sente aquela indignação, poxa o cara estava no direito

dele atravessando a faixa e agora o cara está com fratura exposta, vai demorar meses pra se recuperar porque o outro cara foi imprudente e fez isso, e, às vezes, a gente experimenta uma certa tristeza mesmo em situações de ocorrências que tem óbito e tal, principalmente quando a família está por perto, a gente fica um pouco chateado. (E8)

Eu gosto demais, eu gosto de adrenalina demais, quanto mais adrenalina para mim melhor, essas ocorrências que você tem que desencarcerar uma vítima, melhor ocorrência que existe, eu não desejo a morte de ninguém, entendeu? Mas é uma ocorrência em que a gente se sente bombeiro, foi treinado para fazer aquilo, serviço pesado, você fica horas, 3-4 horas para tirar o cara dali de dentro querendo salvar o cara, a gente teve um caminhão que tombou indo pra São Geraldo, que a gente ficou de uma e pouco até cinco da manhã para tirar o cara, o cara vivo lá dentro, conseguiu tirar com vida, foi uma muita satisfação, melhor ocorrência que existe desde que não tenha morte. (E14)

Constata-se que os bombeiros vivenciam muitas emoções, tanto no aspecto positivo como no negativo. Mesmo aqueles que dizem que o bombeiro tem que estar preparado emocionalmente, pois faz parte da profissão, não conseguem ficar imunes às emoções. Mesmo que seja somente no momento da ocorrência, conforme ilustram os trechos a seguir:

O bombeiro tem que estar preparado, com um emocional bom, porque se você entrar nas emoções do que você está atendendo, você não faz um bom serviço. [...] Igual, eu atendi várias pessoas com infarto, a equipe, nós conseguimos voltar várias pessoas, perdemos várias pessoas, e teve uma época, a minha mãe faleceu tem 10 anos, eu estava trabalhando, minha irmã me ligou e falou: a mãe está passando mal e levou para o hospital. E no hospital o pai que estava lá dentro com ela me ligou e falou: desce que sua mãe piorou. Aí eu desci ela estava entrando para a sala de urgência, eu conhecia o médico, ajudei a fazer massagem e não consegui voltar a minha mãe, aí foi uma época, que o quê, um dia, passando-se um dia que aí veio na minha cabeça, eu já voltei muita gente e não consegui voltar a minha mãe. Mas passou-se o período que você fica fora, a primeira ocorrência que eu fui atender era uma senhora de 63 anos, o mesmo quadro da minha mãe, ficamos 40 minutos monitorando e fazendo massagem, a entregamos para o SAMU e ela viveu mais 6 meses. Quer dizer, tem coisa que é complicada. (E4)

As emoções no início acho que são mais impactantes, hoje em dia a gente não se emociona mais com qualquer coisa, o primeiro óbito que eu peguei, no dia eu fiquei pensando naquilo, dormi pensando muito naquilo, foi no estágio ainda, e eu nunca esqueci, depois eu já peguei várias coisas muito piores, óbitos muitos piores e eu até esqueci, acho que a gente vai ficando meio frio para esse tipo de coisa. (E10)

Boas e ruins, a emoção de você prestar um socorro e ter êxito naquilo é muito boa, tanto na rua como aqui, já teve casos aqui de uma mãe desesperada com um filho engasgado eu consegui passar pra ela as orientações e a criança voltou a si, então isso é bom demais a pessoa te agradecer e tal é muito bom isso é um outro salário que você ganha, emoções ruins também tem, você dar a notícia pra alguém que o familiar

dela morreu, é estranho, desagradável, te impacta muito, então e não adianta a pessoa falar que sou frio a esse ponto, porque um pouco você acaba absorvendo, você acaba passando inclusive pra sua própria família, sua família percebe isso, percebe que você é frio, percebe que você não se importa com as coisas, é ruim demais disso. (E13)

Maslach, Jackson e Achwab (1997) consideram a despersonalização uma estratégia de defesa do indivíduo, empregada como um meio de se proteger do sofrimento gerado pelas condições do trabalho e pela negação da angústia produzida em relação a si mesmo, aos colegas e ao trabalho. O padecimento se instala gradualmente direcionando o trabalhador ao terceiro elemento apontado por Maslach, Jackson e Achwab (1997), a baixa realização profissional.

5.3.3 Baixa realização profissional

A baixa realização profissional consiste na terceira dimensão da síndrome de *Burnout*. Nessa dimensão, emergiram, por ordem de relevância, as subcategorias: reconhecimento do trabalho, motivação e expectativas na profissão e remuneração e benefícios.

Na subcategoria reconhecimento do trabalho, todos os entrevistados demonstraram o orgulho de ser bombeiro e o reconhecimento por parte das pessoas que atendem e da sociedade, aliados à boa imagem que a instituição possui com a população. Nos depoimentos, os bombeiros utilizaram as seguintes expressões: “o Bombeiro é muito bem visto pela população” (E12), “trabalho reconhecido pela população” (E6), “a instituição é muito bem vista pela sociedade” (E3), “reconhecimento da pessoa que você atendeu” (E13). Outros relatos retratam essa realidade:

É uma coisa bem positiva mesmo, às vezes você passa na rua a pessoa agradece, às vezes vem aqui no pelotão agradecer pelo o que a gente fez, às vezes você nem fez mais do que sua obrigação de estar atendendo, às vezes a pessoa vem aqui agradece, agradece, às vezes vai na rua, no rádio, no jornal e agradece, não questão individualmente, mas agradece a instituição. (E12)

Melhor coisa do mundo, falar que você é Bombeiro, o pessoal abre o sorriso na hora para você, pode falar que você é soldado, cabo, sargento, tenente, pode falar qualquer um, qualquer um vai falar a mesma coisa. (E14)

O reconhecimento é muito grande, muito grande, eu sinto isso em todo lugar que eu vou, às vezes eu converso, ah o que você faz? Eu sou bombeiro, você já vê uma mudança na feição da pessoa, entendeu, é muito comum mesmo, já aconteceu de eu estar andando na rua fardado aí vem alguém, um senhor ou uma senhora, “ah, deixa eu te dar um abraço? “, “acho muito bonito o trabalho de vocês”, isso tudo, você sente que é muito valorizado. (E15)

Entende-se pelos depoimentos que o bombeiro é muito bem visto pela sociedade, sendo esse fato gerador de orgulho e prazer para continuar na profissão. Quatro depoimentos citam esse reconhecimento da população, de vítimas e familiares que atendem, porém se percebe que, em níveis superiores da hierarquia, não acontece o mesmo. Eles utilizaram as expressões como “às vezes não agrada alguns superiores” (E4), “é como se você fosse mais um recurso do Estado” (E8), “eu acho que a nível de grupo a gente tem um certo tipo de reconhecimento, mas a nível de comando a gente não reconhecimento quase nenhum” (E9) e “você fez mais que a sua obrigação” (E11).

A síndrome de *Burnout* é uma doença de ordem laboral causada pela discrepância da percepção entre a energia dispensada às tarefas do trabalho e o reconhecimento que se recebe por elas, e pelo efeito das características subjetivas, aspectos do trabalho e elementos sociais (CARNEIRO, 2010). A síndrome é considerada de origem psicológica, é definida como uma reação de origem emocional à tensão ao lidar excessivamente com pessoas, um adoecimento que emerge como resposta crônica aos estressores interpessoais ocorridos na situação de trabalho (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001). Porém, no caso desses bombeiros entrevistados, o reconhecimento advindo da população, das vítimas e seus familiares é um fator inibidor do estresse das atividades exercidas.

Na subcategoria motivação e expectativa na profissão, todos os bombeiros se mostram motivados na realização de suas atividades e afirmam que a maior motivação está em poder salvar a vida de alguém, em se sentirem úteis, em sentirem a gratidão das pessoas que socorrem e reconhecimento da sociedade, além de não existir rotina no trabalho. Os trechos a seguir ilustram parte dessa percepção:

Eu acho que são duas principais, acho que uma coisa que me motiva muito quando tem uma situação extrema, tá todo mundo fugindo daquela situação e eu ter que ir na situação, uma acidente de carro, por exemplo, um incêndio alguma coisa assim, quando todo mundo foge daquele lugar, a gente está indo pro lugar, e uma outra coisa eu que às vezes a gente consegue ser um único braço de Estado que chega em algum lugar de população mais carente, realmente necessitada de ajuda, o muito simples que a gente faz já faz bastante diferença para aquela pessoa. (E10)

A diversidade das atividades, eu sou do tipo de pessoa que não gosta de ter um trabalho fixo, de rotina fixa, então trabalhando no bombeiro ele me motiva estar aqui porque você não espera, você não sabe o que você vai encontrar, o seu dia de trabalho cada dia é um dia de trabalho novo, um aprendizado novo, uma forma de lidar com a situação diferente. (E5)

Tem o fator de, da questão de ajudar as pessoas, o salário, eu gosto também das coisas que eu aprendi aqui, igual eu aprendi a fazer rapel, coisas que eu nem pensava em fazer antes de entrar aqui, então tem essas coisas também de aprendizado para as ocorrências que me deixam um pouco empolgado de eu ter o conhecimento e poder praticar às vezes. (E7)

Eu acho que principalmente poder fazer algo que é importante para a sociedade, eu acho que parece assim demagogia ou clichê falar isso, mas quando você faz uma coisa que as pessoas reconhecem, a sociedade admira, é importante para a sociedade, às vezes a vida de uma pessoa depende daquele atendimento seu, isso é um sentimento muito bom e é muito motivador sabe. (E8)

A baixa realização profissional no trabalho pode ser observada inicialmente por meio dos sentimentos de fracasso, insatisfação com o trabalho e pouca motivação. A baixa autoestima, a frustração e o fracasso percebido no ambiente laboral abalam a relação do profissional com outras pessoas e dificultam o alcance dos objetivos e metas organizacionais (VASQUES-MENEZES; CODO, 2006). Porém, diante dessa visão, percebe-se que os depoimentos mostram exatamente o contrário: sua profissão e seu trabalho são motivados pelo sentimento de ser útil e poder salvar a vida de alguém, além do reconhecimento e gratidão da sociedade. Estes níveis altos de realização profissional e de motivação são encontrados em outros estudos com bombeiros militares (FERNANDES, 2016; BRUGNARA, 2017). Para Melo e Carlotto (2016), a atividade profissional dos bombeiros possui uma representação social de resgate e salvamento que, aliada a um perfil de profissional movido por um sentimento de altruísmo, pode contribuir para que a ilusão funcione como um elemento de contenção da Síndrome de *Burnout*.

Quanto às expectativas comparadas em relação ao ingresso na corporação e à realidade encontrada e vivenciada, os bombeiros entrevistados relataram que

entraram sem saber o que realmente seria a profissão, alguns por questão salarial, outros só pensavam nas atividades fins da profissão, enfim a visão poética da profissão, conforme ilustram os trechos a seguir:

Quando a gente está entrando na instituição, a gente tem uma visão mais poética da profissão, vai passando o tempo, a gente vai tendo uma visão mais pragmática, então a gente para ali de ter aquele sonho de bombeiro e passa para a resolução dos problemas do bombeiro, então a gente passa para uma visão mais prática e menos poética da coisa. (E9)

Eu não tinha muita expectativa, uma que eu nem sabia direito o que fazia, eu fiz olhando mesmo para a questão salarial, como eu disse na época com 102% de aumento, eu ganhava muito bem, eu ganho a mesma coisa que eu ganhava a 6 anos atrás, na época isso era muito dinheiro hoje em dia nem é tanto, eu entrei sem criar muita expectativa daqui, do que ia fazer, do que precisa ser feito. (E1)

Ao ingressarem na instituição, porém, alguns relataram que encontraram militarismo, burocracia, falta de pessoal, falta de infraestrutura, revelando frustração, ou seja, a realidade é bem diferente daquilo que pensavam. Os depoimentos demonstram esse choque de realidade:

O que acontece aqui, acho que você vai ver isso com a maioria das pessoas, a gente tem uma certa frustração de entrar pro Bombeiro, quando você entra a gente acha que o bombeiro é um super-herói, os caras são muito técnicos, acha que tem muitos recursos, não é bem assim, o bombeiro é um ser humano, erra, falha, muitas das vezes não tem recurso, então você já vê que o bombeiro não é isso tudo quando não está no bombeiro, só que eu particularmente nunca coloquei muita fé no bombeiro, médico, de hospital, coisas do tipo, mas você vê quando as pessoas te veem na rua, “pô você é bombeiro, você é super-herói” não é bem assim, não que a gente não queira ser, mas não tem como ser, você vê que o bombeiro tem muitas falhas, praticamente a sociedade inteira tem, mas no bombeiro não era pra ter tantas porque lida com vidas, com situações de desastre, aí você tem uma certa frustração mesmo. (E1)

Quando eu vim para cá, eu não sabia que bombeiro era militar, essa parte do militarismo, eu acho bem estressante essa burocracia, eu gosto de estar lá fora trabalhando, mas aqui no quartel, comunicação eu acho muito rígido essa parte. (E2)

Quando entrei no bombeiro, seria de certa forma assim mais fácil, por exemplo, teria uma estrutura completa para te auxiliar e executar o serviço, mas a realidade depois que a gente entra no bombeiro é diferente, o número de pessoal é reduzido, a cidade que a gente atende tem muitas pessoas, então nós não temos, assim, uma estrutura para atender todos, então a expectativa acho que seja isso, quando entrei eu tinha expectativa de que poderia atender a todas as pessoas, mas depois que a gente entra lá dentro, a gente vê que isso não é possível. (E5)

Eu achava que aqui era mais, que tinha mais infraestrutura, achei que aqui havia material humano e tecnológico pra trabalhar, bombeiro ele carece de muita infraestrutura, então a gente acaba desanimando, não entregando os pontos, desanimando, eu achava que aqui havia mais estrutura pro trabalho, bombeiro tem muita demanda, de Minas principalmente, então falta muito ainda, deixa muito a desejar, o bombeiro do interior é muito sucateado, a capital tem algumas coisas, mas o interior é muito sucateado. (E13)

Na percepção dos entrevistados, as condições atuais são melhores se comparadas com o passado, principalmente pela escala de 24 horas de trabalho e 72 horas de descanso e pelo fato de os militares serem mais qualificados e polidos no tratamento com seus subordinados. Alguns trechos ilustram essa realidade vivenciada:

Quando eu entrei no bombeiro, eu entrei para poder ter uma profissão. Então naquela época, vou trabalhar, tirar sentinela, tal e tal e vou tentar fazer o meu melhor, na época. Hoje não, hoje você já fica mais satisfeito, porque em vista do tempo atrás, hoje você tem boas equipes, você tem militares mais qualificados, antigamente, você deparava com militares um pouco estúpidos, e hoje você tem militares com mais estudos, com mais cabeça, que pode te apoiar em áreas que você desconhece. (E4)

[...] eu vivo mais tempo hoje porque a gente conseguiu o 24/72, antigamente era 24/48. Antigamente você vivia assim, conhecia mais o pessoal do quartel do que sua casa. Você tinha um dia para descansar, outro para você fazer alguma coisa, dar uma relaxada para você trabalhar no outro dia. (E4)

Minha expectativa quando eu estava estudando para a prova do bombeiro era que eu fosse realmente exercer as atividades que eu exerço hoje. Só que em relação, tem um ponto, quando eu entrei, descobri que era melhor do que eu pensava, a questão da escala, trabalhar 24 horas e folgar 72, depois que eu entrei, vi que era melhor do que eu imaginava. (E6)

Deduz-se, pelos depoimentos, que os bombeiros entram na profissão com uma visão poética, com a concepção do super-herói. Logo em seguida, sentem frustração pela rigidez da organização do trabalho, do militarismo e da infraestrutura encontrada. Depois da adaptação, eles se ajustam e sentem prazer na profissão. No estudo de Cremasco, Constantinidis e Silva (2008), essa realidade também foi retratada.

Quanto às percepções dos entrevistados sobre seu desempenho profissional, quase a metade deles se autoavalia como bons profissionais, procurando desempenhar suas funções da melhor maneira possível. Alguns se consideram como um profissional regular, pois poderiam se dedicar mais, procurar aprender e estudar mais. Outros relatam que se encontram em processo de aprendizagem, que estão

em busca da melhoria contínua, não conseguem se autoavaliar como bons ou regulares, pois têm pouco tempo de profissão, conforme destacado nos depoimentos a seguir:

Como profissional, eu acho que eu amadureci bastante, nunca recebi negativas do meu serviço, por exemplo, se eu não recebi negativas, provavelmente está bom, por mim que acredito que eu estou bem no serviço, procuro sempre me especializar, sempre estudar, sempre busco melhorar o meu atendimento justamente porque eu penso que poderia ser alguém da minha família, até mesmo eu sendo atendido, então eu busco sempre tentar melhorar aqui dentro e como pessoa. (E1)

Eu acho que eu sou bombeiro regular, acho que a demanda exige deveria saber mais, saber muito mais, só que a gente não procura aprofundar muito conhecimento aqui, a gente deveria saber um pouco mais só que a instituição deveria dar condições para a gente aprender também, cursos, muitas vezes não tem essa possibilidade, alguns vão, outros não vão. (E2)

Eu me autoavalio que eu estou em processo de aprendizado, eu tenho um conhecimento já, mas ainda tenho muito para aprender, principalmente com as pessoas que estão no grupo de trabalho que tem mais experiência que podem repassar para mim. (E5)

Eu cobro muito de mim, sempre que eu faço uma coisa, quando eu vou fazer de novo, eu procuro fazer melhor entendeu, sempre está aprimorando as minhas habilidades ali o meu conhecimento, sempre buscando aprender, fazer coisas novas, coisas diferentes para mim melhorar, até mesmo o meu dia a dia no trabalho. (E12)

A baixa realização profissional se revela como a terceira dimensão da síndrome de *Burnout*. As principais características dessa dimensão são a autoavaliação negativa do indivíduo em relação ao seu desempenho profissional, a insatisfação e a frustração com o trabalho. Esses sentimentos podem acarretar falta de envolvimento com o trabalho, queda da produtividade, bem como o desejo de abandonar o emprego (MASLACH; JACKSON, 1981; MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001).

Percebe-se que os bombeiros entrevistados experimentam essa frustração quando entram na corporação, no curso de treinamento, ou seja, encontram uma realidade muito diferente da idealizada, mas conseguem passar por essa etapa graças à motivação vinculada ao orgulho e ao reconhecimento da natureza de sua atividade, que é salvar vidas.

No que tange à subcategoria remuneração e benefícios, os resultados revelaram que somente dois bombeiros estão insatisfeitos com a remuneração e os benefícios,

principalmente por se tratar de uma profissão de alto risco de vida e contaminação. Em contrapartida, cinco bombeiros consideram que a remuneração e os benefícios são justos e consideram-se satisfeitos. No entanto, oito bombeiros, ou seja, a maioria, acham que a remuneração está boa, mas poderia ser melhor. Fato esse explicado pelo fato de o último reajuste de salário ter ocorrido em 2014; depois dessa data, a cada ano se vem perdendo poder de compra com a inflação. Os depoimentos a seguir retratam essas realidades:

Eu acho que deveria ser mais valorizado financeiramente, hoje o que eu ganho dá para suprir as necessidades. É muito risco, muita responsabilidade. (E11)

A minha é boa, eu acabei entrando no concurso público, pra mim é relativamente bom, eu moro numa região que o custo de vida não é tão alto comparado a outras cidades, pra mim é bom, eu acho que é condizente com o trabalho que eu faço, entendeu. (E13)

Olha, eu acho assim é um salário razoável, se você considerar a realidade da população brasileira, que a maioria tem uma renda um pouco mais baixa, mas quando você para pra considerar o risco da profissão tanto físico quanto biológico, riscos de contaminação, não é só o risco de uma ocorrência de incêndio e tal, às vezes as pessoas pensam pouco nessa questão do risco biológico, então ou até mesmo psicológico, eu acho que a nossa remuneração, não vou dizer que é injusta, não poderia falar isso, mas eu acho que merecia uma remuneração maior por esses aspectos. (E8)

De maneira geral, percebe-se que os bombeiros estão satisfeitos com a questão salarial e os benefícios que a carreira oferece, mas eles salientam que o Estado precisa fazer a correção salarial, o que não acontece desde 2014.

Em síntese, a terceira dimensão (baixa realização profissional) não foi observada pelos depoimentos. De forma ampla, percebe-se exatamente o contrário, eles possuem alta realização profissional, motivados para executar suas atividades, realizados profissionalmente, reconhecidos pela sociedade por seu trabalho. Mesmo com o passar do tempo, os indivíduos continuam motivados e satisfeitos com seu desempenho profissional e também em relação à remuneração e os benefícios da profissão. Assim, contrariam a terceira característica da síndrome de *Burnout*, segundo Maslach e Jackson (1981).

5.4 Mecanismos de regulação à exaustão no trabalho

Baseado nos depoimentos dos bombeiros, constatou-se que, para lidar com a exaustão no trabalho, eles desenvolveram estratégias individuais e coletivas de regulação, recursos (conscientes ou inconscientes) pelos quais o indivíduo busca modificar, transformar e amenizar a compreensão da realidade que vivencia na execução de suas atividades diárias inerentes à profissão. Dessa forma, emergiram as subcategorias: sistematização do trabalho, diálogo e apoio espiritual e psicológico.

A subcategoria sistematização do trabalho está relacionada ao fato de o bombeiro seguir o protocolo do atendimento, de forma racional, evitar o envolvimento emocional, manter a calma, a tranquilidade, o planejamento. Esses elementos foram mencionados pela maioria dos entrevistados como forma de controlar as emoções e se concentrar no trabalho e, dessa forma, manter o distanciamento das vivências de sofrimento advindos de suas atividades laborais. Isso é percebido pelos trechos a seguir:

Ah, eu procuro pensar em outras coisas, vamos supor que você atende crianças ou bebê numa situação de risco, é complicado, às vezes é complicado. Não é falar assim 'o bombeiro não tem coração', o bombeiro tem, às vezes você vê algumas coisas que às vezes te revolta, né?, eu no caso, eu procuro fixar em outra coisa, para isso não acumular na minha cabeça, para eu não levar alguma coisa dessa para dentro da minha casa. (E4)

Tranquilidade, organização, seguir o nosso protocolo de atendimento, e união, união no trabalho, segurança do local. Controlando, tem que se controlar, se for demais emocional, não for um pouco frio, você não consegue trabalhar. (E11)

Com frieza, eu procuro ser frio, procuro manter distância, não ter ligação com aquilo sabe, procuro dar amparo, confortar a família, eu me envolvo, mas ao mesmo tempo eu procuro manter distância, por exemplo, igual pegou fogo na casa de fulano, ele é carente e tal, a gente faz uma vaquinha e dá o dinheiro pro cara, alguma roupa, móvel, mas você começar a pegar tudo pra si não é bom, não é legal isso, por que você acaba meio que querendo abraçar o mundo inteiro e você não tem condição de abraçar o mundo, essa frieza não é bom, mas é necessária. (E13)

Os resultados corroboram o estudo de Carneiro (2010), que apresenta a síndrome como uma estratégia psíquica para afastar-se do trabalho psicologicamente, visto

que o profissional não pode abandonar seu trabalho e precisa continuar na função que atua. Já Maslach, Jackson e Achwab (1997) consideram a racionalização como uma estratégia de despersonalização empregada como um meio de se proteger do sofrimento gerado pelas condições do trabalho e pela negação da angústia produzida em relação a si mesmo, aos colegas, ao trabalho e à falta de envolvimento pessoal.

No estudo de Souza (2018), no que se refere à racionalização e à negação, os relatos apontaram que os profissionais procuram explicar os sentimentos de frustração, angústia, indignação, convivência com a situação de morte e de insucesso no intuito de minimizar os problemas vivenciados no trabalho. O estudo de Brugnara (2017) também evidenciou a racionalização com os bombeiros militares, que buscam assimilar como naturais fatos que poderiam conduzi-los ao sofrimento e utilizam, para tanto, esse procedimento como estratégia de regulação. Tal estratégia denota que o bombeiro parece negar a realidade causadora do sofrimento.

Na subcategoria diálogo, ficou evidenciada nos depoimentos a estratégia de regulação coletiva, quando ocorre com os colegas de trabalho, como forma de dividir as vivências coletivas, principalmente negativas, ou individuais, quando estão no contexto familiar e social. Para os entrevistados, conversar ajuda a aliviar as tensões de trabalho e também ajuda a esquecer e amenizar o sofrimento, conforme se observa nos depoimentos a seguir:

Eu converso muito com amigos assim, eu não passo muito detalhe do que acontece e tal, mas assim não sinto nome, local, tudo mais, mas assim eu converso com a minha família, com os meus amigos, eu conto como foi o dia, eu pelo menos percebo que me faz bem contar assim, não ficar pensando, e quando eu estou na minha folga, eu assim tanto me envolver com as coisas que eu gosto de fazer e ser produtivo tal, eu sempre tento pensar o menos possível. [...] eu procuro essas coisas como um escape, conversar com as pessoas acho que é importante para mim, eu gosto de falar com os amigos como foi e tudo mais, aí depois eu esqueço aquilo, tô de folga e tudo mais. (E8)

É bem tranquilo, hoje eu converso muito em casa, tento não levar problema daqui para casa, mas a gente conversa muito, quando eu falo para ela o que aconteceu, eu tento às vezes evitar as partes mais trágicas e no mais eu tento não falar com mais ninguém, fico na minha. [...] aí esse dia foi um dos piores pra mim aqui, eu fiquei um mês mal com essa situação, toda vez

que eu lembrava eu ficava mal, com o tempo fui conversando em casa, falando, até mesmo de você conversar com alguém te ajuda demais. (E14)

Tipo assim, aí você desabafa, por exemplo, com a minha esposa, converso com amigos de trabalho, isso tudo ajuda, e mais é o tempo, com tempo, você parece que aquilo vai esvaindo. (E15)

Observa-se que, pelos relatos dos entrevistados, esses utilizam o diálogo como meio de defesa contra a exaustão emocional vivenciada no trabalho, buscando na fala e na escuta meios de aliviar as emoções experimentadas. A função dessa estratégia é alterar o problema existente na relação entre a pessoa e o ambiente que está causando a tensão. Dessa forma, as estratégias de defesa são necessárias para que o trabalhador se adapte às pressões do trabalho, assim como podem ser uma forma de camuflar os sentimentos vivenciados no seu trabalho (CARLOTTO, PIZZINATO, 2013).

Quanto à subcategoria apoio espiritual e psicológico, ela foi percebida como busca de alívio quando o bombeiro passa por alguma situação desgastante e de impacto negativo na sua vida pessoal; seria uma forma de suportar o desgaste psicológico advindo da atividade e ganhar força para continuar exercendo suas atividades. Os depoimentos a seguir ilustram essa situação:

A estratégia, pelo menos eu tento falar de Deus com a pessoa, tento confortar a pessoa, por exemplo, ocorrência que dá aqui em Viçosa, suicídio, aqui essa ponte aqui é direto e reto, passar ali na ponte e a pessoa tentar se suicidar, é complicado você tentar lidar com isso, é desgastante até pra gente conversar com o suicida, porque ele só te dá negativa, resposta negativa, quer morrer a todo tempo, e você tem que convencer ele a não fazer aquilo, então chega a ser desgastante pra gente também ficar aqui ali “não, cara, vai melhorar, vai dar tudo certo”, você se desgasta ali, na maioria das vezes eu tento falar de Deus com as pessoas, tento ali invocar religião pra ver se a pessoa muda ou tenta melhorar a situação. (E1)

Eu tento sempre lembrar que eu estou numa profissão que eu escolhi, eu penso apesar dessa dor de cabeça que acontece, eu penso que eu não exerceria uma outra profissão com a mesma vontade de acertar como eu exerço aqui, e também já fiz o tratamento com a psicóloga lá, tomo remédio para a depressão e ansiedade. (E10)

Eu tento assim, te confesso que é até necessário fazer uma terapia e tal, um psicólogo para conversar, eu fiz isso, parei, tenho que voltar e fazer um tratamento disso, porque algumas coisas, não todas, me dá muita emoção, idoso eu fico muito emocionado com idoso, quando eu chego lá vejo ele naquela situação, idade avançada, levar pro hospital, eu fico muito fragilizado com isso e criança também eu fico muito fragilizado, não na hora

ali de chorar, mas em casa algumas vezes eu fico meio emocionado com essas coisas, não é bom não. (E13)

Ferrari (2013) salienta que a síndrome de *Burnout* é comumente confundida com a depressão. Por isso é importante que o profissional procure um especialista no tema e faça exames psicológicos. A partir do diagnóstico correto, o tratamento da *Burnout* deve seguir uma estratégia multidisciplinar: farmacológico, médico e psicoterapêutico.

De maneira geral, observou-se que os bombeiros utilizam de estratégias de regulação para se manterem equilibrados e assim diminuïrem o sofrimento, evitando o adoecimento, corroborando os estudos de Brugnara (2017) e Souza (2018). Além dos medicamentos, o acompanhamento médico e a mudança no estilo de vida são consideráveis. Praticar exercícios físicos e de relaxamento são de extrema importância (FERRARI, 2013). Alguns profissionais mencionam que utilizam como estratégia a prática de esporte, algumas atividades no quartel como jogar sinuca, assistir a futebol, dentre outras.

[...] eu gosto muito de cinema, coisas do tipo assim, esporte, então eu procuro coisas de lazer e tudo mais sempre tentando espairer a cabeça e tal, e não é tão frequente assim. (E8)

[...] eu pratico bastante esporte. (E10)

Aqui, no início aqui, nós pedimos uma academia pra dar uma malhada uma atividade física durante o período da educação física, seria um alívio, dar uma desestressada, aí colocaram uma sinuca, de vez em quando a gente vê uns filmes aí, tô falando assim internamente, toca um violão, entendeu, pra tentar dar uma aliviada, ouve umas músicas, a gente assiste a um futebol, a todos os jogos a gente assiste, conversa, a gente se reúne muito pra conversar sobre algumas dificuldades, às vezes a pessoa está passando por um problema de família. (E11)

Percebe-se que essas estratégias podem ajudar a amenizar o impacto na vida do indivíduo, mas as estratégias organizacionais são essenciais, visto que os maiores problemas causadores do *Burnout* podem estar no contexto laboral. Elas consistem no desenvolvimento de medidas de prevenção para melhorar o clima organizacional, tais como programas de socialização e implantação de sistemas de avaliação que concedam aos profissionais um papel ativo e de participação nas decisões laborais. As estratégias organizacionais compreendem relacionar as medidas individuais e

grupais para que estas sejam eficazes no contexto organizacional, proporcionar condições de trabalho atrativas e gratificantes, modificar os métodos de prestação de cuidados, reconhecer a necessidade de educação permanente e investir no aperfeiçoamento profissional, dar suporte social às equipes e fomentar a sua participação nas decisões, entre outros (GRANGEIRO; ALENCAR; BARRETO, 2008). Percebe-se que o impacto existe e não pode ser negligenciado, conforme relatos:

Eu vejo muito como uma coisa normal mesmo, a gente muda um pouco a forma de ver a vida depois de entrar pro Bombeiro, várias atitudes desse novo modo de ver a vida, uma época de querer todo dia querer aproveitar a vida ao máximo, procurar religião coisa que nunca me interessou, procurei depois que já era bombeiro, acho que ficar se preocupando muito com o que a gente faz exerce sobre outra pessoa, porque da mesma que eu me tratava como imortal assim, como invencível, a gente vê que as outras pessoas também estão sujeitas a acontecer no dia a dia, então, por exemplo, relacionamento com namorada, relacionamento com familiar a gente tenta, acho que muda assim o jeito de ser, não sei exatamente o que muda não, mas o impacto gerado muda as relações com as pessoas. (E10)

Na verdade, eu acho que o militar, ele tenta às vezes esconder esse tipo de problema, do que resolver, eu tive até conversando com um psicólogo, uma vez que ele falou que é comum a gente fazer esse tipo de maquiagem, fazia isso e não percebia, a gente atendia uns tipo de emergência psicológica lá, e tinha esse psicólogo que estava acompanhando esse tipo de ocorrência e conversando com a gente, ele falou e perguntando o que gente tenta fazer pra resolver esse tipo de questão, então dizendo ele que às vezes a gente vai tomar uma cerveja, ou algum tipo de coisa assim e ele falando que isso é uma espécie de maquiagem, maquiar o problema e não resolver, então acredito que a gente trabalha muito com isso, a gente fica enterrando essas emoções da gente, tanto no convívio familiar ou social, a gente tenta partir ali pra outro lado, tenta esquecer, mas na verdade a gente não resolve isso. (E9)

Para lidar com o desgaste originado pelo trabalho, os bombeiros militares fazem uso de estratégias de regulação baseadas na racionalização e utilização de protocolos, no diálogo, no apoio espiritual e psicológico, no lazer e entretenimento, o que demonstra que utilizam estratégias defensivas mais de cunho individual do que coletivo, significando dizer que podem aliviar momentaneamente as causas do sofrimento, mas, por não serem coletivas, não se mostram capazes de alterar a fonte de origem do sofrimento, ou seja, a forma da organização do trabalho do bombeiro militar (DEJOURS, 2014).

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo procurou descrever e analisar a percepção dos bombeiros militares do 3º Pelotão localizado na cidade de Viçosa, Minas Gerais, que atuam em ações de emergência, quanto às dimensões da Síndrome de *Burnout*. Nesse sentido, o caminho delineado da pesquisa foi caracterizar o contexto ocupacional (organização do trabalho, condições do trabalho e relações interpessoais) dos participantes da pesquisa, descrever as três dimensões da síndrome de *Burnout* (exaustão emocional, despersonalização e baixa realização profissional no trabalho), de acordo com a concepção dos pesquisados, e identificar os mecanismos de defesa empregados pelos sujeitos de pesquisa para lidar com a síndrome de *Burnout* no trabalho.

Quanto ao contexto do trabalho conclui-se que a criação de uma unidade do SAMU no município ajudaria a atender as demandas clínicas da população e diminuiria a sobrecarga dos bombeiros, além de deixá-los mais disponíveis para atuarem em suas atividades típicas de bombeiros. Em relação à subcategoria responsabilidades no trabalho, evidenciou-se que todas as atividades e responsabilidades no trabalho dos bombeiros são obrigatórias, seguindo o protocolo do regime militar, em que o descato é passível de punição. A subcategoria planejamento do trabalho segue a mesma óptica; o planejamento já é preestabelecido, e cabe ao bombeiro executar e cumprir as ordens de seus superiores, sendo essa considerada uma fonte de estresse na profissão.

Quanto às competências exigidas no trabalho, evidenciou-se que essas exigências – partes física e técnica – geram constante pressão psicológica, tanto da instituição quanto dos próprios bombeiros, em busca do aprimoramento, aumentando o nível de estresse dos bombeiros. Já em relação à subcategoria meios de comunicação no trabalho, para melhor atendimento das necessidades da população e também para que os bombeiros desempenhem bem sua função, é necessário que seja instalada uma central de atendimento e que haja a institucionalização de novas tecnologias. Assim, poder-se-á contribuir para diminuir a carga de estresse e o desenvolvimento de exaustão no exercício de suas atividades.

Na categoria condições de trabalho, emergiram as subcategorias ambiente de trabalho, segurança no trabalho e infraestrutura de trabalho. Quanto ao ambiente de trabalho, os bombeiros consideram como aspectos positivos o companheirismo, a escala de plantão, a infraestrutura do quartel, dentre outros. Já em relação aos aspectos negativos, eles também mencionam a infraestrutura do quartel, falta de material, material de má qualidade e o militarismo na condução dos trabalhos. Conclui-se que há vários pontos passíveis de melhorias no ambiente do trabalho dos bombeiros, o que, se realizado, poderá propiciar a diminuição passível da correlação desse ambiente com o estresse ocupacional.

Na subcategoria segurança no trabalho, sugere-se que a falta de segurança no trabalho é um fator extrínseco propulsor de estresse ocupacional, conduzindo a uma sensação de insegurança acerca dos atendimentos que prestam, sendo um dos fatores que levam ao *burnout* nas profissões, fato esse que deve ser considerado pela instituição. Na subcategoria infraestrutura de trabalho, evidenciou-se que a inadequação dos equipamentos de trabalho se apresenta como limitação imposta pelas condições do trabalho, que se reporta a tentativas frustradas empenhadas pelo indivíduo, a fim de lidar com o estresse gerado pelas condições negativas de trabalho.

Na categoria relações socioprofissionais, evidenciaram-se as subcategorias relacionadas à chefia, aos colegas, com a população e com os familiares das vítimas na hora da ocorrência. Conclui-se que, dentro da instituição, seja relacionamento com superiores, seja com colegas, há a percepção de um bom relacionamento, o que se caracteriza como um fator inibidor do *Burnout*.

Na categoria exaustão emocional, emergiram três subcategorias: desgaste advindo do contexto do trabalho, desgaste físico e mental. Conclui-se que, apesar do esforço advindo do trabalho, existem alguns pontos passíveis de melhoria, ressaltando-se que a profissão atribui ao bombeiro longos períodos de trabalho, privação de sono e riscos biológicos, mas, paralelamente, a satisfação e a motivação propiciam o alívio do estresse e, conseqüentemente, uma menor propensão a ter a *Síndrome de Burnout*, no que se refere a esses dois quesitos.

Na subcategoria esforço físico, entende-se que os sintomas de fadiga podem ocorrer em determinadas ocorrências, sendo um dos sintomas característicos de ordem física do *Burnout*. Quanto à subcategoria desgaste mental, ficaram evidentes, nos depoimentos, como geradores de tensão a ansiedade e a preocupação com a própria segurança e a dos colegas. Os sintomas evidenciados foram principalmente relacionados a fadiga, estresse, uso de medicamentos, insônia, tristeza e traumas, contudo eles garantem que não pensam em desistir da profissão, pois gostam da atividade que exercem.

Na categoria despersonalização, surgiram as subcategorias sentimento pela vítima atendida, impactos dos problemas no trabalho e emoções vivenciadas na atividade. Na subcategoria sentimentos que nutrem pelas vítimas no exercício de sua atividade laboral, quase a metade dos entrevistados menciona sentimentos adquiridos, porém, outros relatam que tais sentimentos existiam no início da profissão, mas que depois procuraram controlá-los com intuito de diminuir a carga psicológica. Conclui-se, nesse caso, a utilização da despersonalização, característica da síndrome de *Burnout*.

Na subcategoria dos possíveis impactos do ambiente do trabalho na vida dos entrevistados, pode-se compreender que existe impacto na vida dos bombeiros, mesmo para aqueles que falam que não existe impacto, pois esses afetam o modo de vida dos bombeiros, fazendo com que se cobrem e policiem mais devido às ocorrências. Nesse sentido, a despersonalização incide quando o vínculo afetivo é substituído por um vínculo lógico, gerando a desumanização das relações interpessoais.

Quanto à subcategoria das emoções vivenciadas no exercício das atividades de bombeiro, emergiram um *mix* de emoções: impotência, adrenalina, desespero, tristeza, felicidade, chateação, raiva, satisfação, frustração, desgaste e emoção. Mesmo aqueles que dizem que o bombeiro tem que estar preparado emocionalmente, pois isso faz parte da profissão, não conseguem ficar imunes às emoções, ainda que seja somente no momento da ocorrência. Denota-se que os entrevistados tentam utilizar a despersonalização como estratégia de defesa, mas se percebe que eles não conseguem trabalhar e ficar imunes às emoções vivenciadas.

Na categoria baixa realização profissional, emergiram as subcategorias reconhecimento do trabalho, motivação no trabalho e remuneração e benefícios. Na subcategoria reconhecimento do trabalho, todos os entrevistados demonstraram o orgulho de serem bombeiros e o reconhecimento das pessoas que atendem e da sociedade. Na subcategoria motivação e expectativa na profissão, todos os bombeiros se mostram motivados na realização de suas atividades e que a maior motivação está em poder salvar a vida de alguém, além de se sentirem úteis, sentir a gratidão das pessoas que socorrem, dentre outros. Eles se autoavaliaram como bons profissionais e estão em busca contínua de aprimoramento na profissão. Quanto à subcategoria remuneração e benefícios, eles estão satisfeitos, mas, devido à inflação, existe uma defasagem salarial. Conclui-se que a baixa realização profissional não foi observada pelos depoimentos.

Quanto às estratégias de regulação, emergiram as subcategorias: sistematização do trabalho, diálogo e apoio espiritual e psicológico. A subcategoria racionalização no trabalho dos bombeiros deduz-se que a estratégia referente ao treinamento e ao cumprimento de protocolos próprios da instituição, ou seja, manter um distanciamento e evitar um envolvimento pessoal, caracterizando a despersonalização. A subcategoria diálogo ficou evidenciada nos depoimentos como estratégia de regulação coletiva que ocorre com os colegas de trabalho ou quando acontece algo no contexto familiar e social. Já a subcategoria apoio espiritual e psicológico foi percebida como busca de alívio, quando o bombeiro passa por alguma situação desgastante e de impacto negativo na sua vida pessoal. Infere-se que essas estratégias são consideradas como fuga, a fim de suportar as vivências no desenvolvimento do trabalho.

De maneira geral, observou-se que os bombeiros utilizam estratégias de regulação mais individuais que coletivas para se manterem equilibrados e assim diminuir o sofrimento, evitando o adoecimento. Houve relatos de uso de medicamentos e acompanhamento psicológico. A literatura aponta que as estratégias individuais são mais eficazes para fins de adaptação, mas ineficazes para modificar as condições de trabalho que causam o sofrimento e a exaustão laboral.

Como síntese dos resultados, percebe-se que vários elementos caracterizadores do trabalho dos bombeiros pesquisados se associam a duas dimensões da Síndrome de *Burnout* – exaustão emocional e despersonalização –, não se vinculando à baixa realização profissional. A respeito da despersonalização, deve ser ressaltado que ela parece ser utilizada como mecanismo de proteção psíquica do bombeiro, não significando que ele deixe de experimentar emoções negativas decorrentes da sua função. Ele é treinado para controlá-las com intuito de que elas não interfiram na condução das ações que lhe são prescritas. Sugere-se, portanto, que a vocação pela profissão minimize os efeitos deletérios decorrentes da exaustão emocional e da despersonalização que vivenciam no trabalho, não impedindo que se sintam realizados com a função que executam, pois são considerados heróis salvadores de vidas e sujeitos de confiança da sociedade.

Deve ser distinguido que esses profissionais atuam em plantão de 24 horas, algo que já causa desgaste, independente das ocorrências, uma vez que estão sempre em alerta, gerando alta carga de ansiedade. Além disso, em suas atividades, estão em contato direto com a morte, a dor e o sofrimento das vítimas e de familiares, sentimentos que aliados aos problemas de infraestrutura, de caráter militar com rigorosa hierarquia e disciplina se constituem em elementos que são referendados pela literatura como indicadores de *Burnout*.

Esta pesquisa buscou contribuir com a academia para o aprofundamento do conhecimento acerca da Síndrome de *Burnout* na perspectiva dos bombeiros militares, uma vez que a maioria dos estudos no campo é de natureza quantitativa. Como fator limitante, pode-se considerar que esta pesquisa foi realizada com 15 bombeiros socorristas em um quartel na cidade de Viçosa, não abrangendo todas as áreas administrativas da corporação.

Este assunto não se esgota. Para pesquisas futuras, sugerem-se novas pesquisas de cunho qualitativo para comparação dos dados neste quartel e em outros quartéis, pesquisa com os bombeiros que atuam na área administrativa, assim como os militares de hierarquia superior. Dessa forma, abre-se uma agenda para novas discussões em profundidade sobre o ambiente laboral dos bombeiros militares.

REFERÊNCIAS

AFECTO, M. C. P.; TEIXEIRA, M. B. Avaliação do estresse e da síndrome de *Burnout* em enfermeiros que atuam em uma unidade de terapia intensiva: um estudo qualitativo. **Online Brazilian Journal of Nursing**, Niterói, RJ, v.8, n.1, p.3-10, 2009.

ALVES-MAZZOTTI, A. J.; GEWANDSZNAJDER, F. **O método nas ciências naturais e sociais**: pesquisa quantitativa e qualitativa. São Paulo: Thomson, 2001.

ANGELINI, R. A. V. M. *Burnout*: a doença da alma na educação e sua prevenção. **Revista psicopedagogia**, São Paulo, v.28, n.87, p.262-272, 2011.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa, Portugal: Edições 70, LDA, 2009.

BARROS, D. N. **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. 2019. 123 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Centro Universitário Unihorizontes, Belo Horizonte, 2019.

BARROS, N. M. G. C.; HONÓRIO, L. C. Riscos de adoecimento no trabalho de médicos e enfermeiros em um hospital regional mato-grossense. **REGE – Revista de Gestão da USP**, São Paulo – SP, Brasil, v.22, n.1, p.21-39, jan./mar. 2015.

BASTOS, A. H. S. Ordinários Marchem: Aspectos da Militarização do Corpo de Bombeiros do Rio De Janeiro. In: I SIMPÓSIO NACIONAL DE HISTÓRIA MILITAR, 13., 2016, Londrina. **Anais...** Londrina, 2016.

BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. *Burnout*: O processo de adoecer pelo trabalho. In: BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. (Org.) **Burnout**: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002.

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

BEZERRA, A. E. P. **Estresse e qualidade de vida no trabalho de Bombeiros de Campina Grande/PB**, 2011. 22 f. Artigo Científico do departamento de Fisioterapia da Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e da Saúde, Campina Grande, 2011.

BOMBEIROS receberão nova viatura. **Folha da Mata**, Viçosa - MG, 22 jan. 2016. Disponível em: <http://www.folhadamata.com.br/noticia-bombeiros-receberao-nova-viatura-1316>. Acesso em: 22 jan. 2018.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil, 1988**. Brasília: Senado Federal, Centro Gráfico, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm. Acesso em: 15 jun. 2018.

BRUGNARA, E. S. S. **Bombeiros Militares de Minas Gerais: uma análise do prazer e sofrimento no trabalho**. 2017. 87f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Centro Universitário Unihorizontes, Belo Horizonte, 2017.

CALHA, A.; CASA NOVA, A.; CORDEIRO, R.; LUCAS, A.; SANTOS, I.; ALEXANDRE, J.; Fatores de stress das equipes de bombeiros em contexto de emergência pré-hospitalar. **Millenium**, v.2, n.1, p.319-325, 2016.

CARLOTTO, M. S. A relação profissional-paciente e a síndrome de *burnout*. **Encontro: Revista de Psicologia**, v.12, n.17, p.7-20, 2009.

CARLOTTO, M. S. **Síndrome de “burnout”**: um tipo de estresse ocupacional. Caderno Universitário, n. 18. Universidade Luterana do Brasil, Canoas, 2001.

CARLOTTO, M. S.; CÂMARA, S. G. Análise da produção científica sobre a Síndrome de *Burnout* no Brasil. **PsicoPUCRS**, Porto Alegre, v.2, n.39, p.152-158, 2008.

CARLOTTO, M. S.; GOBBI, M. D. Síndrome de *burnout*: um problema do indivíduo ou do seu contexto de trabalho? **Alethéia**, Canoas, v.10, p.103-104, 1999.

CARLOTTO, M. S.; PIZZINATO, A. Avaliação e interpretação do mal-estar docente: um estudo qualitativo sobre a Síndrome de *Burnout*. **Revista Mal-Estar e Subjetividade**, Fortaleza, v.13, n.1-2, p.195-220, jun. 2013.

CARNEIRO, R. M. **Síndrome de burnout: um desafio para o trabalho do docente universitário**. 2010. 86 f. Dissertação (Mestrado Multidisciplinar em Sociedade, Tecnologia e Meio Ambiente) - Centro Universitário de Anápolis – UniEvangélica Anápolis, Brasil, 2010.

CARVALHO, M. C. N. **Relacionamento Interpessoal: como preservar o sujeito coletivo**. Rio de Janeiro: LTC, 2009.

CBMGO – Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Goiás. Secretaria de Segurança Pública e Administração Penitenciária. **História da Corporação**. Goiânia, GO: CBMGO, 2016. 24 p.

CBMMG – Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Minas Gerais. Portal Institucional. **Origem e evolução**, 10 fev. 2010. Disponível em: <http://www.bombeiros.mg.gov.br/component/content/article/4historia/15-origem-e->. Acesso em: 23 jun. 2019.

CHAVES JÚNIOR, N. R. **Burnout de enfermeiros**: um estudo em hospitais de Belo Horizonte. 2010. 88 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Centro Universitário Unihorizontes, Belo Horizonte, 2010.

CODO, W. **Educação**: carinho e trabalho. 3. ed. Petrópolis; Rio de Janeiro: Vozes, 2002.

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

CORPO de Bombeiros de Viçosa recebe novos integrantes. **G1 Zona da Mata - MG**, Viçosa, 14 dez. 2017. Disponível em: <https://g1.globo.com/mg/zona-da-mata/noticia/corpo-de-bombeiros-de-vicosa-recebe-novos-integrantes.ghtml>. Acesso em: 14 dez. 2017.

COSTA, C. M. D. **Os corpos de bombeiros militares emancipados das polícias militares**: prospecção e análise dos parâmetros norteadores do seu “desenho” organizacional. 2002. 224f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Fundação Getulio Vargas, Escola Brasileira de Administração Pública, Rio de Janeiro, 2002.

CREMASCO, L.; CONSTANTINIDIS, T. C.; SILVA, V. A. A farda que é um fardo: o estresse profissional na visão de militares do corpo de bombeiros. **Cadernos de Terapia Ocupacional da Universidade de São Carlos**, v.16, n.2, p. 83-90, 2008.

DEJOURS, C. Work and self-development: the point of view of the psychodynamics of work. **Critical Horizons**, London, v.15, n.2, p.115-130, 2014.

FARBER, B. A. **Crisis in education**. Stress and burnout in the american teacher. San Francisco: Jossey-Bass Inc, 1991.

FARBER, B. A. Stress and burnout in suburban teachers. **Journal of Educational Research**, Washington, v.77, n.6, p.325-331, 1984.

FERNANDES, R. S. **Estratégias de coping como fator de prevenção do estresse e burnout em bombeiros da cidade de São Paulo**. 2016. 177 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia Clínica) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2016.

FERRARI, J. S. Síndrome de Burnout. **Portal Brasil Escola**, 2013. Disponível em: <https://brasilecola.uol.com.br/psicologia/sindrome-burnout.htm>. Acesso em: 20 out. 2019.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

FRANÇA, A. C. L.; RODRIGUES, A. R. L. **Estresse e trabalho**: uma abordagem psicossomática. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

FRANÇA, H. H. A síndrome de *burnout*. **RBM - Revista Brasileira de Medicina**, Rio de Janeiro, v.44, n.8, p.197-199, 1987.

FRAZÃO, A. Tratamento para a Síndrome de Burnout. **Portal Tua Saúde**. 2012. Disponível em: <https://www.tuasaude.com/tratamento-para-sindrome-de-burnout/>. Acesso em: 12 mar. 2019.

FREUDENBERGER, H. J. Staff burnout. **Journal of Social Issues**, v.30, p.159-165, 1974.

GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. (Org.). **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GHIZONI, L. D. Cooperação. In: VIEIRA, F. O.; MENDES, A. M.; MERLO, A. R. C. (Org.). **Dicionário crítico de gestão e psicodinâmica do trabalho**. Curitiba: Juruá, 2013. p.99-102.

GOETZEL, R. Z.; OZMINKOWSKI, R. J.; SEDERER, L. I.; MARK, T. L. The business case for quality mental health services: why employers should care about the mental health and well-being of their employees. **Journal of Occupation and Environmental Medicine**, n.44, p.320-330, 2002.

GONCALVES, S. F.; BATISTA T. I. A.; PEREIRA, T. C. L.; GUEDES, V. I. A. B.; MELO, B. A. L. Síndrome de *Burnout* em bombeiros militares: uma revisão integrativa. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE, 2., 2017, Campina Grande. **II COMBRACIS**. Campina Grande: COMBRACIS, 2017.

GRANGEIRO, M. V. T.; ALENCAR, D. T.; BARRETO, J. O. P. A síndrome de *burnout*: uma revisão da literatura. **Saúde Coletiva: Coletânea**, n.2, nov. 2008. Disponível em: <http://coletanea2008.no.comunidades.net/sindrome-de-burnout>. Acesso em: 19 jan. 2018.

HERNÁNDEZ, E. G.; PEREIRA, A. M. B., JIMÉNEZ, B. M.; GUTIÉRREZ, J. L. G. Prevenção e Intervenção na Síndrome de *Burnout*: como prevenir (ou remediar) o processo de *burnout*. In: PEREIRA, A. M. T. B. (Org.). **Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador**. 4. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2014.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA ESTATÍSTICA - IBGE. **Cidades**. Minas Gerais. Infográficos: dados gerais dos municípios, 2019. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/mg/panorama>. Acesso em: 15 dez. 2018.

KYRIACOU, C.; SUTCLIFFE, J. Teacher stress, prevalence, sources and symptoms. **Journal of Educational Psychology**, v.1, n.48, p.323-365, 1978.

LAZARUS, R.; FOLKMAN, S. **Stress, appraisal, and coping**. New York: Springer Publishing Company, 1984.

LIMA, A. S. **Prevalência e fatores associados à Síndrome de *Burnout* nos profissionais da saúde da atenção primária de Juiz de Fora**. 2016. 90f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Faculdade de Medicina, Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, 2016.

LIMONGI-FRANÇA, A. C.; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho: guia básico com abordagem psicossomática**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LIPP, M. E. N. (Org.). **Mecanismos neuropsicofisiológicos do stress: teoria e aplicações clínicas**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2003.

LIPP, M. E. N. (Org.). **Pesquisas sobre stress no Brasil: saúde, ocupações e grupos de risco**. Campinas, SP: Papirus, 1996.

LOPES, M. O. **Síndrome de *burnout*: um estudo com professores do ensino médio em uma escola pública inclusiva de Belo Horizonte**. 2011. 118f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Centro Universitário Unihorizontes, Belo Horizonte, 2011.

LYRA, G. J. H. **Síndrome de *Burnout*: Esgotamento Profissional, Estresse, Sintomas e o Caminho Para a Liberdade Docente**. **Revista Científica Semana Acadêmica**, v.1, p.01-18, 2015.

MARQUES, L. R. **O *Burnout* no trabalho do médico: o caso dos profissionais que atuam no serviço de atendimento de urgência e emergência na cidade de Belo Horizonte- MG**. 2018. 106 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Centro Universitário Unihorizontes, Belo Horizonte, 2018.

MASLACH, C. Entendendo o *Burnout*. In: ROSSI, A. M.; PERREWÉ, P. L.; SAUTER, S. L. (Org.). **Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional**. São Paulo: Atlas, 2005.

MASLACH, C.; JACKSON, S. E. **Maslach Burnout Inventory manual**. 2nd.ed. Consulting Psychologists Press, Palo Alto, CA, 1986.

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

MASLACH, C.; JACKSON, S. E.; ACHWAB. **The thruth about burnout**. San Francisco: Jossey-Bass, 1997.

MASLACH, C.; LEITER, M. P. Take this job and love it. **Psychology Today**, v.32, p.50-57, 1999a.

MASLACH, C.; LEITER, M. P. **The truth about burnout: how organization cause, personal stress and what to do about it.** San Francisco: Jossey-Bass, 1997.

MASLACH, C.; LEITER, M. P. **Trabalho: fonte de prazer ou desgaste?** Campinas: Papyrus, 1999b.

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

MELO, L. P.; CARLOTTO, M. S. Prevalência e preditores de *burnout* em bombeiros. **Psicologia Ciência e profissão**, Brasília, v.36, n.3, p.668-681, set. 2016.

MEYER, E. C.; ZIMERING, R.; DALY, E., KNIGHT, J.; KAMHOLZ, B. W.; GULLIVER, S. B. Predictors of posttraumatic stress disorder and other psychological symptoms in trauma-exposed firefighters. **Psychological Services**, v.1, n.9, p.1-15, 2012.

MINAS GERAIS. Constituição (1989). Emenda constitucional n.39, de 02 de junho de 1999. **Lex: Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais**, ed.23, p.425, 2019.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde.** 10. ed. São Paulo: Hucitec, 2007.

MINAYO, M. C. S. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade.** 29. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2001.

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. **Psicologia Ciência e Profissão**, Brasília, v.27, n.3, p.1-12, set. 2007.

MOURA, A. C. B. **Estratégias de coping e estilos de vida como mediadores entre o stress e o burnout nos bombeiros do distrito de Setúbal.** 2007. 113 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade do Algarve, Algarve, 2007.

MURTA, S. G; TROCCOLI, B. T. Stress ocupacional em bombeiros: efeitos de intervenção baseada em avaliação de necessidades. **Estudos de Psicologia**, Campinas, v.24, n.1, p.41-51, mar. 2007.

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

NATIVIDADE, M. R.; BRASIL, V. A escolha profissional entre os bombeiros militares. **Revista Brasileira de Orientação Profissional**, São Paulo, v.7, n.1, p.37-43, jun. 2006.

PHILLIPS, J. R. Faculty burnout. **American Journal of Nursing**, Chicago, v.12, p.1525-1526, Dec. 1984.

PRADO, J. S. **Estresse e qualidade de vida em bombeiros militares**. 2011. 80 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade Católica Dom Bosco, Campo Grande, 2011.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas de pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo - RS: Feevale, 2013.

REED, D. J. Coping with occupational stress the role of optimism and coping flexibility. **Psychology Research and Behavior Management**, v.9, p.71-79, 2016.

ROBINSON, Z. Stress management in response to practice errors; critical events in professional practice. **Patient Safety Advisory**, v.2, n.4, p.1-5, 2005.

SANTOS, J. W. dos. A Síndrome de Burnout: uma análise social e psicodinâmica. **Revista Científica Eletrônica de Psicologia**, Graça, v.8, n.13, p.1-12, nov. 2009.

SANTOS, P. G.; PASSOS, J. P. O estresse e a síndrome de *Burnout* em enfermeiros bombeiros atuantes em unidades de pronto-atendimento (UPAS). **Revista de Pesquisa: Cuidado é Fundamental Online**, 2 (ed. suplementar), p.671-675, 2010. Disponível em: <http://www.seer.unirio.br/index.php/cuidadofundamental/article/view/1087>. Acesso em: 15 dez. 2018.

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

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

SILVEIRA, M. C. M. **Síndrome de Burnout: um estudo com bombeiros militares que atuam na região metropolitana de Belo Horizonte – MG**. 2019. 90 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Centro Universitário Unihorizontes, Belo Horizonte, 2019.

SOBOLL, L. A. P. A face oculta da síndrome do *burnout* nos profissionais de enfermagem: uma leitura a partir da psicodinâmica do trabalho. In: ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS CURSOS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO E PESQUISA - EnANPAD, 26., 2002, Salvador. **Anais...** Salvador: ANPAD, 2002.

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.

THIRY-CHERQUES, H. R. Saturação em pesquisa qualitativa: estimativa empírica de dimensionamento. **PMKT - Revista Brasileira de Pesquisas em Marketing**, v.2, n.2, p.20-27, 2009.

TRIGO, T. R.; TENG, C. T.; HALLAK, J. E. C. Síndrome de *burnout* ou estafa profissional e os transtornos psiquiátricos. **Revista de Psiquiatria Clínica**, São Paulo, v.34, n.5, p.223-233, 2007.

VAN DEN TOOREN, M.; DE JONGE, J. Managing job stress in nursing: what kind of resources do you need? **Journal of Advanced Nursing**, v.63, n.1, p.75-84, Jul. 2008.

VASQUES-MENEZES, I.; CODO, W. O que é *burnout*? In: CODO, W. (Coord.). **Educação: carinho e trabalho**. Petrópolis: Vozes, 2006. p.237-254.

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

VIÇOSA recebe pelotão de Bombeiros Militares. **Folha da Mata**, Viçosa - MG, 20 nov. 2014. Disponível em: <http://www.folhadamata.com.br/noticia-vicosa-recebe-pelotao-de-bombeiros-militares-186>. Acesso em: 22 jan.2018.

WILTENBURG, D. C. D.; KLEIN, M. R. B. **Síndrome de *burnout***: conhecer para prevenir-se, uma intervenção necessária. 2009. 20f. Artigo (Programa de Desenvolvimento da Educação – PDE), São Mateus do Sul - PR, 2009. Disponível em: <http://www.diaadiaeducacao.pr.gov.br/portals/pde/arquivos/2338-8.pdf> >. Acesso em: 15 jan. 2020.

APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA

Prezado(a) Bombeiro:

Agradeço antecipadamente pela disponibilidade em me conceder uma entrevista que fundamentará minha pesquisa de mestrado em Administração. 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 abordadas de forma específica.

Peço-lhe que considere exatamente o que ocorre e não aquilo que seria ideal que acontecesse. Responda às perguntas pensando em sua vivência e experiência profissional, não se preocupando em definir as questões como certas ou erradas.

A1. DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS:

Idade:

Sexo:

Estado civil:

Número de filhos:

Escolaridade:

Área de atuação como profissional do Corpo de Bombeiros Militares:

Tempo de atuação na instituição:

Carga horária de trabalho:

Patente:

A2. CONTEXTO DO TRABALHO

2.1. Organização do trabalho

1 - Fale sobre o ritmo de seu trabalho na organização onde trabalha.

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

3 - O que você tem a dizer sobre o planejamento de seu trabalho? Que cobranças são feitas neste sentido?

4 - A respeito das competências necessárias para a realização do trabalho, o que a instituição tem requerido de você?

5 - Avalie os meios de comunicação disponibilizados pela instituição para você realizar o trabalho.

6 - O que você pode contar a respeito do processo decisório da instituição onde atua?

2.2. Condições do trabalho

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

8 - Quanto à “segurança das pessoas” (população e equipe), quais são as condições oferecidas pela organização onde trabalha?

9 - Em relação aos instrumentos e equipamentos utilizados em seu trabalho, qual é a sua opinião? E quanto à disponibilidade do material utilizado no serviço?

2.3. Relações socioprofissionais

10 - Fale um pouco sobre os relacionamentos que você mantém com:

Chefia;
Colegas e equipe;
População/família.

A3. SÍNDROME DE *BURNOUT*

3.1. Exaustão emocional

11 - Como você se sente e pensa quando se prepara para ir trabalhar?

12 - Ao final de um dia de trabalho, como você se sente?

13 - O que você pode relatar a respeito do esforço de que precisa para desempenhar seu trabalho?

14 - O que você diria a respeito dos recursos que possui para lidar com as situações que porventura possam lhe desgastar no trabalho?

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

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

3.2. Despersonalização

17 - Que sentimentos você nutre em relação às pessoas que atende?

18 - O que você pode relatar a respeito do impacto que os problemas das pessoas que atende exercem sobre você?

19 - O que você poderia descrever sobre as emoções que experimenta no exercício de suas funções?

20 - Como você lida com as emoções que derivam do seu trabalho?

3.3. Baixa realização profissional

21 - O que você poderia relatar a respeito do reconhecimento que obtém com a realização do seu trabalho?

22 - O trabalho que executa lhe traz realizações ou gratificações? Quais são elas? Dê exemplos.

23 - Como você se auto - avalia quanto ao seu desenvolvimento profissional?

24 - Que aspectos do seu trabalho o(a) motivam a continuar realizando a sua função?

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

26 - Atualmente, como você percebe a remuneração/benefícios que recebe em relação à sua atividade profissional?

ANEXO A

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Eu, Rômulo Ulysses Vieira Rodrigues, aluno do curso de mestrado do Centro Universitário Unihorizontes, estou desenvolvendo uma pesquisa, orientada pelo Professor Doutor Luiz Carlos Honório, que tem por objetivo descrever e analisar a propensão à síndrome de *Burnout* em bombeiros militares de Viçosa - MG.

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.

Viçosa, de..... de 2019.

Assinatura do entrevistado:.....

Assinatura do pesquisador:

Pesquisador responsável: Rômulo Ulysses Vieira Rodrigues
Endereço: Rua Olinda Martins D'antonino 71 / 503, Viçosa – MG.
CEP 36576-264 – Celular (031) 99609-5005