



Artigo Original

PROPENSÃO À SÍNDROME DE *BURNOUT*: ESTUDO COM BOMBEIROS MILITARES DA ZONA DA MATA MINEIRA

PROPENSITY TO BURNOUT SYNDROME: A STUDY MILITARY FIREFIGHTERS FROM ZONA DA MATA OF MINAS GERAIS

Rômulo Ulysses Vieira Rodrigues¹, Luiz Carlos Honório¹

DOI: 10.17648/revistavigiles-2595-4229-v4n1-6

¹ Centro Universitário Unihorizontes.

RESUMO

Este artigo procurou descrever a percepção de 15 bombeiros militares do 3º Pelotão localizado na cidade de Viçosa, Minas Gerais, que atuaram em ações de emergência, quanto às dimensões da síndrome de Burnout. Utilizou-se da pesquisa descritiva composta por entrevista estruturada. No contexto do trabalho evidenciou-se o ritmo do trabalho inconstante, ambiente de trabalho com problemas relacionados à infraestrutura e equipamentos. Na dimensão da síndrome de Burnout, foram analisadas três categorias: exaustão emocional, despersonalização e baixa realização profissional. Quanto às estratégias de regulação, ficaram evidenciadas as subcategorias: sistematização do trabalho, diálogo e apoio espiritual/ psicológico. Conclui-se que os bombeiros militares atuaram em um ambiente de trabalho com propensão à síndrome de Burnout e com vários elementos que predisõem ao adoecimento, como desgastes e sobrecargas nas dimensões organizacional, física e mental.

Palavras-chave: Síndrome de Burnout; Bombeiros Militares de Minas Gerais; Estratégias de defesa.

ABSTRACT

This article sought to describe the perception of 15 military firefighters from the 3rd platoon located in the city of Viçosa, Minas Gerais, who work in emergency actions, regarding the dimensions of the Burnout Syndrome. It was used descriptive research composed of a structured interview. In the context of the work, the research highlighted the shifting work rhythm, the work environment with problems related to infrastructure, equipment. In the dimension Burnout Syndrome, three categories were analyzed: emotional exhaustion, depersonalization and low professional achievement. As for the regulatory strategies, the following subcategories were highlighted: the systematization of work, dialogue and spiritual and psychological support. It is concluded that the military firefighters work in a work environment with a propensity to Burnout Syndrome and with several elements that predispose to illness, such as worn out and overload in the organizational, physical and mental dimensions.

Keywords: Burnout syndrome; Military Firefighters Corps of Minas Gerais; Defense strategies.

Recebido em: 19/05/2020 - Aprovado em: 05/08/2020

E-mail:romulouvr@hotmail.com.

1 INTRODUÇÃO

Maslach e Jackson (1981) foram os pesquisadores que desenvolveram a definição mais aceita na literatura internacional a respeito da 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, 2005; MASLACH; JACKSON, 1981).

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 (LYRA, 2015). 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).

Nesse contexto, a profissão de bombeiro pode ser considerada uma ocupação que oferece risco significativo para o desenvolvimento da síndrome. Esses profissionais precisam lidar com situações-limite que envolvem perdas humanas e materiais, que colocam os recursos emocionais do sujeito à prova. 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).

Barros (2019) descreveu a propensão à síndrome de *Burnout* e o comprometimento organizacional de 15 militares do Primeiro Batalhão de Bombeiros de Minas Gerais, localizado na cidade de Belo Horizonte, tendo em vista as operações de busca e salvamento que executaram na ocasião do rompimento da barragem Córrego do Feijão, na cidade de Brumadinho. Os resultados apontaram que os participantes trabalharam em equipe, com um ritmo de trabalho muito intenso e desgastante. Constatou-se que os bombeiros utilizaram estratégias de regulação individuais e coletivas para enfrentar o desgaste no trabalho, tais como a atividade física, o fortalecimento espiritual e o diálogo com os pares. Relativamente à síndrome de *Burnout*, o estudo demonstrou que, quanto à

exaustão emocional, houve grande comprometimento físico, mental e emocional desses profissionais. Quanto à despersonalização, tentaram não absorver e dedicaram-se a encontrar os desaparecidos. Em relação à baixa realização pessoal, ficou compreendido que os entrevistados se sentiram, em sua maioria, reconhecidos pela família, amigos e população, mas pouco reconhecidos pela corporação.

Silveira (2019) analisou o trabalho executado por 14 bombeiros militares que atuavam na região metropolitana de Belo Horizonte - MG e que prestavam serviços de emergência, à luz das dimensões da síndrome de *Burnout*. No contexto do trabalho, os resultados apontaram ritmo intenso, uma vez que o trabalho planejado exige competência técnica, a comunicação é deficiente e o processo decisório acontece de forma hierárquica, característica inerente à organização militar. As condições laborais foram consideradas deficientes quanto à estrutura física e equipamentos. As relações socioprofissionais foram consideradas boas. Com relação à síndrome de *Burnout*, na exaustão emocional, identificou-se grande esforço físico e mental do trabalhador. Quanto à despersonalização, evidenciou-se o controle das emoções no trabalho, no sentido de não se comprometer emocionalmente com os atendimentos. Na baixa realização pessoal ficou compreendido que os entrevistados se auto avaliam de forma positiva, são reconhecidos e valorizados pela corporação e sociedade.

Diante das considerações delineadas, compreender e analisar a dinâmica do trabalho dos bombeiros militares torna-se significativo, visto que a rotina laboral deste profissional pode favorecer o desenvolvimento da síndrome de *Burnout*. Este estudo visa 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* no contexto laboral. Assim, estudar as percepções sobre a 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.

O primeiro âmbito da síndrome de *Burnout* descrito por Maslach e Jackson (1981) trata da exaustão emocional, que ocorre quando o indivíduo se sente totalmente desgastado emocionalmente, como se tivesse chegado ao seu limite. A fadiga, o cansaço, a falta de entusiasmo e energia para lidar com situações estressoras 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. A despersonalização é tratada como um mecanismo de defesa denominado *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.

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 *et al.*, 2001).

A síndrome de *Burnout* é considerada uma patologia de ordem psicológica que ocorre como consequência de um ambiente de trabalho nocivo. Portanto, essa síndrome é entendida e reconhecida como uma doença ocupacional, sendo referida pela Classificação Internacional de Doenças, 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 surgem, tendem a causar uma baixa satisfação com o trabalho realizado, diminuem a eficiência e podem gerar sentimento de culpa por parte do indivíduo.

A causa da síndrome é resultado das características individuais somadas com as organizacionais. Para evitar, é necessário conhecer suas manifestações para viabilizar a prevenção e o tratamento. Segundo Grangeiro, Alencar e Barreto (2008), o fenômeno ocorre em nível individual, coletivo e organizacional.

2 MÉTODO

A pesquisa realizada foi de natureza descritiva, com abordagem qualitativa, por meio de estudo de caso, cujo objetivo foi descrever o contexto de trabalho das características laborais de bombeiros militares do 3º Pelotão do Corpo de Bombeiros de Viçosa/MG, que

atuam em ocorrências emergenciais, com interesse em investigação sobre a propensão à síndrome de *Burnout*.

Foram envolvidos na pesquisa 15 profissionais, sendo escolhidos por critério de acessibilidade e intencionalidade associados à atividade de socorristas, levando-se em conta o perfil sociodemográfico configurado pelo sexo, idade, estado civil, número de filhos, escolaridade, área de atuação na corporação, tempo de atuação na instituição, carga horária de trabalho e nível hierárquico.

As entrevistas foram realizadas a partir do roteiro estruturado e adaptado, contidos no instrumento *Maslach Burnout Inventory* (MBI), desenvolvido por Christina Maslach e colaboradores. As questões foram inspiradas no roteiro adaptado de Souza (2018). Cabe destacar que este artigo foi desenvolvido a partir da Dissertação de Mestrado em Administração defendida no Centro Universitário Unihorizontes. Porém, antes de iniciar as entrevistas, o projeto de dissertação foi aprovado pelo Conselho de Ética e Pesquisa da referida instituição. As entrevistas foram efetuadas a partir do consentimento da instituição e a assinatura do termo de consentimento de cada entrevistado, sendo gravadas e informado o sigilo e anonimato das declarações e, posteriormente, transcrito para análise.

Ressalta-se que o ambiente desta pesquisa é a sede do Corpo de Bombeiros Militar localizada na cidade de Viçosa, Minas Gerais. O 3º Pelotão do Corpo de Bombeiros foi inaugurado nesta cidade em dezembro de 2014, com a proposta de atender a 11 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).

Para o tratamento e a análise dos dados extraídos das entrevistas, utilizou-se da técnica análise de conteúdo (BARDIN, 2009). 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. A partir do conteúdo das entrevistas emergiram as subcategorias, a saber: na dimensão contexto do trabalho, a categoria organização do trabalho - ritmo do trabalho, responsabilidade na execução das atividades, planejamento do trabalho, competências exigidas no trabalho, meios de comunicação no trabalho e processo decisório; na categoria condições do trabalho - segurança no trabalho e infraestrutura de trabalho; na categoria relações socioprofissionais - relacionamento com as

chefias, os colegas, a população e familiares das vítimas que atendem. Já na dimensão síndrome de *Burnout* na categoria exaustão emocional - desgaste no contexto organizacional, físico e mental; na categoria despersonalização - sentimento pela vítima, impactos dos problemas no trabalho e emoções vivenciadas na atividade; na categoria baixa realização profissional - reconhecimento no trabalho, motivação e expectativas na profissão, remuneração e benefícios; e, na categoria estratégias de regulação - sistematização do trabalho, diálogo e apoio espiritual e psicológico.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

3.1 Perfil dos pesquisados

O perfil sociodemográfico e ocupacional dos bombeiros militares entrevistados revelou que todos os entrevistados eram do sexo masculino, a idade variava de 23 a 53 anos, com média de 32,4 anos. Quanto ao estado civil, oito se declararam solteiros e sete casados. Somente três possuíam filhos (dois possuíam um filho, e um três filhos). Quanto à escolaridade, sete possuíam superior completo, três superior incompleto, e cinco possuíam nível médio. Todos os entrevistados atuavam na área operacional, e o tempo de trabalho na instituição variava de dois a 26 anos, com média de sete anos. Todos os bombeiros trabalhavam na escala de plantão de 24/72 horas, ou seja, trabalhavam um dia e folgavam três dias. Quanto aos postos e graduações, dois entrevistados eram Sargentos, e os demais, Soldados.

Uma característica apresentada pelos dados demográficos e ocupacionais típica dos sujeitos dessa entrevista, que, em sua maioria, isto é, oito dos 15 entrevistados, possuíam 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 formação e logo em seguida foram designados para Viçosa, sendo seu primeiro local de trabalho na instituição.

3.2 Categorias e subcategorias

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.

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 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: Elaborado pelos autores.

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.

3.2.1 Contexto do trabalho



Na categoria organização do trabalho emergiram as subcategorias: ritmo do trabalho, responsabilidades no trabalho, planejamento do trabalho, competências exigidas no trabalho, meios de comunicação no trabalho e processo decisório.

Os depoimentos dos entrevistados, de maneira geral, consideram o 3º Pelotão do Corpo de Bombeiros Militar da cidade de Viçosa como um local tranquilo para se trabalhar, apesar das peculiaridades da profissão, já que o plantão é instável e aleatório, dependendo do dia. Para a realização de suas atividades diárias, existe um protocolo a ser seguido e o planejamento é realizado pelas autoridades superiores. Quanto às competências exigidas no trabalho, essas são adquiridas e desenvolvidas na própria instituição. Já em relação aos meios de comunicação, os relatos mencionam vários problemas com os meios tradicionais como o rádio e o telefone fixo, sendo o telefone móvel particular o mais utilizado. Quanto ao processo decisório, não existe para os entrevistados, já que a instituição é hierarquizada e militarizada, conforme relato: “Geralmente, como soldado não participo de processos de decisão, mas geralmente o processo de decisão é basicamente respeitando a hierarquia”. (E8).

Foi possível constatar que os bombeiros vivenciam um ambiente de trabalho de alta pressão laboral, com altos níveis de estressores, advindo tanto do meio organizacional como a falta de autonomia, controle excessivo quanto às atividades a eles atribuídas como atuação em casos de ocorrências em incêndios, chuvas, trânsito, sendo propícios para o desenvolvimento da síndrome de *Burnout* (MELO; CARLOTTO, 2016).

A categoria condições de trabalho identificou, a partir dos relatos, as subcategorias: ambiente do trabalho, segurança no trabalho e infraestrutura de trabalho.

No que cerne ao ambiente de trabalho, os entrevistados consideraram que possuem uma boa relação de companheirismo com a equipe de trabalho, possuem os equipamentos de proteção individual (EPIs) necessários para a execução das atividades, gostam da escala de 24/72 horas e a infraestrutura do quartel é satisfatória. Mas, nos municípios onde atendem não existe o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) e acaba sobrecarregando os bombeiros, conforme relato de um entrevistado, 30% são ocorrências inerentes aos bombeiros, e 70% poderiam ser atendidas pelo SAMU, ou seja, ocorrências relacionadas a casos clínicos. A maioria dos entrevistados mencionaram também a precária situação das viaturas, equipamentos ultrapassados tecnologicamente e falta de materiais, além de citarem o militarismo a que são submetidos. Além de outros problemas estruturais, retratados a seguir:

Na medida do que pode, a gente atende, mas também não tem uma condição adequada, ideal, a gente só tem uma equipe, por exemplo, aqui hoje se um motoqueiro caiu e der um incêndio em Teixeiras, 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 na maca no chão, a estrutura aqui em Viçosa é muito precária (E1).

As condições de trabalho nas quais os bombeiros estão inseridos podem ter relação direta com o estresse ocupacional, colocando em risco o bem-estar e a qualidade de vida no trabalho (BARROS; HONÓRIO, 2015). Para Brugnara (2017) a falta de segurança no trabalho constitui em fator extrínseco propulsor de estresse ocupacional, conduzindo a uma sensação de insegurança acerca dos atendimentos que prestam e sendo um dos fatores de propensão ao *Burnout* na profissão dos bombeiros.

Na categoria relações socioprofissionais, foram evidenciadas as subcategorias relacionadas à chefia, aos colegas, à população e aos familiares das vítimas na hora da ocorrência. Os entrevistados relataram possuírem bom relacionamento e convivência com a equipe de trabalho, com a chefia imediata, além da população, familiares e as vítimas que atendem. Portanto, alguns depoimentos evidenciaram determinados problemas 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, afetando o melhor atendimento à população. Quanto ao relacionamento com a chefia, o relato a seguir mostra a percepção do entrevistado:

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, 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).

Apesar de alguns entrevistados citarem o militarismo como problema no ambiente de trabalho, observa-se pelo relato de E8 que os bombeiros possuem uma boa interação com os superiores hierárquicos. As relações socioprofissionais possuem um forte potencial de aumentar a propensão do *Burnout* nos casos de falta de cooperação, empatia ou de inibir a síndrome quando o ambiente propicia uma boa relação com os colegas, as chefias e quem os rodeiam (BENEVIDES-PEREIRA, 2010; MASLACH, 2005).

3.2.2 Síndrome de *Burnout*

As dimensões referentes à síndrome de *Burnout* no trabalho dos bombeiros militares se dividem em três categorias: a exaustão emocional, a despersonalização e a baixa realização profissional.

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 refere-se à falta de equipamento, sistema de trabalho, hierarquia, disciplina, o plantão de 24 horas de trabalho, risco biológico e falta de infraestrutura adequada, conforme destacado 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).

O desgaste físico foi relacionado com o fato de trabalhar em plantão de 24 horas e com as ocorrências que levam ao esgotamento físico e exaustão, como nos casos de incêndios, corroborando com os estudos de Prado (2011) e Melo e Carlotto (2016).

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

[...] 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).

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. Fernandes (2016) e Silveira (2019) ressaltam que a profissão atribuí ao bombeiro longos períodos de trabalho, privação de sono e riscos biológicos, sintomas de fadiga e esgotamento mental pelo fato de lidar com a morte no seu cotidiano. As atividades desempenhadas pelos bombeiros possuem altas cargas emocionais, consideradas de origem psicológica. Esta 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 *et al.*, 2001).

Na categoria despersonalização, surgiram as subcategorias: sentimento pela vítima que atende, impactos dos problemas no trabalho e emoções vivenciadas na atividade. Os bombeiros nutrem vários sentimentos no seu cotidiano ao atender uma ocorrência como afeto, pena, empatia, gratidão, reconhecimento, comoção:

[...] 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 (E1).

[...] 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).

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).

[...] 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).

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 aos atendimentos. Nesse contexto, a pessoa acometida por essa dimensão da síndrome de *Burnout* tende a desenvolver atitudes e sentimentos cínicos e indiferentes em suas relações interpessoais. Desse modo, a despersonalização também pode ser entendida como endurecimento afetivo ou coisificação (MASLACH; JACKSON, 1981).

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

Os entrevistados demonstraram orgulho por serem bombeiros e serem reconhecidos por parte das pessoas que atendem e pela sociedade. Sentem-se orgulhosos também pela boa imagem que a instituição possui junto à população. Eles demonstraram, ainda, motivação em estar atuando para salvar vidas, além de orgulho pelo desempenho de suas funções e reconhecimento da sociedade.

Eu acho que principalmente poder fazer algo que é importante para a sociedade, parece 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).

Quanto às expectativas da profissão, eles dizem que estão satisfeitos, pois a instituição possui um plano de cargos e salários. Já no que tange a remuneração e benefícios, relatam que estão contentes pelo salário que recebem, mas alguns retratam a defasagem salarial, pois o último aumento foi em 2014, conforme relatos a seguir:

Aqui a gente, 8 anos tem promoção automática pra Cabo ou então a gente pode fazer concurso pra Sargento, que é um concurso interno, aí tem todo ano, se você passar nesse concurso de Sargento depois que você faz 15 anos na instituição você tem possibilidade de concorrer, fazer um concurso de Oficial interno também, aí vira Tenente (E10).

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 há 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).

Se eu parar pra pensar que o último reajuste foi em 2014, e esse mesmo salário de 2014 ele tinha um poder de compra maior que ele tem hoje, a questão inflacionária, é, mas eu acho ok. Mas eu vivo bem com esse salário, é, nesse formato que tá, nessa escala 24/72, é, tá bom, não tem muito o que reclamar do salário não, se for melhor eu fico satisfeito, assim (E6).

Constatou-se 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. Após o período de adaptação, eles se ajustam e sentem prazer na profissão.

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).

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).

A baixa realização profissional se revela como a terceira dimensão da síndrome de *Burnout*. Nela, as principais características são a autoavaliação negativa do indivíduo em relação ao seu desempenho profissional, a insatisfação e a frustração com o trabalho. De forma ampla, percebe-se exatamente o contrário, os bombeiros entrevistados possuem alta realização profissional, motivação para executar suas atividades, se sentem realizados profissionalmente e reconhecidos pela sociedade por seu trabalho, o que pode ser considerado inibidores da síndrome de *Burnout* e do sofrimento no trabalho.

3.2.3 Mecanismos de enfrentamento à exaustão no trabalho

Baseado nos depoimentos dos bombeiros emergiram as subcategorias: sistematização do trabalho, diálogo, apoio espiritual e psicológico.

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, [...] mas o impacto gerado muda as relações com as pessoas (E10).

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).

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).

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 origem do sofrimento, ou seja, a forma de organização do trabalho do bombeiro militar (DEJOURS, 2014).

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. 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. 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 (GRANGEIRO *et al.*, 2008).

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.

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 relevantes. Praticar exercícios físicos e 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, fortalecendo, 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).

4 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, no contexto ocupacional, nas três dimensões da síndrome de *Burnout* e nos mecanismos de defesa empregados pelos bombeiros no contexto laboral.

Foi possível inferir pelos resultados apresentados que o contexto ocupacional necessita de algumas melhorias, principalmente quanto aos equipamentos, materiais e

veículos da instituição a fim de propiciar maior segurança para os bombeiros exercerem suas atividades.

Quanto às três dimensões da síndrome de *Burnout* (exaustão emocional, despersonalização, baixa realização profissional), evidenciou-se as duas primeiras dimensões, não foi observado a baixa realização profissional, e sim o contrário. Percebe-se, portanto, que a vocação pela profissão minimiza os efeitos 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.

De maneira geral, observou-se que os bombeiros utilizam estratégias de regulação mais individuais do que coletivas para se manterem equilibrados e assim diminuam 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.

Esta pesquisa buscou contribuir com a discussão sobre a síndrome de *Burnout* na perspectiva dos bombeiros militares. 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. 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

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. 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, 2015. DOI: 10.5700/rege549.

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

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

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

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. DOI: 10.1179/1440991714Z.00000000027.

FERNANDES, R. S. **Estratégias de coping como fator de prevenção do estresse e Burnout em bombeiros da cidade de São Paulo**. 2016. Dissertação (Mestrado em Psicologia 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.

FRAZÃO, C. **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.

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.

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

LYRA, G. J. H. Síndrome de *Burnout*: Esgotamento profissional, estresse, sintomas e o caminho para a liberdade docente. **Revista Científica Semana Acadêmica**, Fortaleza, v. 1, p. 01-18, 2015.

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. The measurement of experienced Burnout. **Journal of Occupational Behavior**, v. 2, n. 2, p. 99-113, 1981. DOI: 10.1002/job.4030020205

MASLACH, C.; SCHAUFELI, W. B.; LEITER, M. P. J. Burnout. **Annual Review Psychology**, v. 52, p. 397-422, 2001. DOI: 10.1146/annurev.psych.52.1.397.

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, 2016. DOI: 10.1590/1982-3703001572014.



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. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade do Algarve, Algarve, 2007.

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

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. DOI: 10.2147/PRBM.S97595.

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

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. Dissertação (Mestrado em Administração) – Centro Universitário Unihorizontes, Belo Horizonte, 2018.