

Eixo Temático: Inovação e Sustentabilidade

**SÍNDROME DE BURNOUT: UM ESTUDO DE CASO NO 4º COMANDO
REGIONAL DE BOMBEIROS**

**BURNOUT SYNDROME: A CASE STUDY IN THE 4TH REGIONAL COMMAND
FIRE**

Luthero Ortiz Possamai, Thiago Kader Rajeh Ibdaiwi, Damiana Machado de Almeida, Luis Felipe
Dias Lopes e Vanessa Dutra Machado

RESUMO

Síndrome de *Burnout* é o enfraquecimento da pessoa submetida a longos períodos de estresse. Dentre os trabalhadores suscetíveis estão os bombeiros, em função das características funcionais e a longa jornada de trabalho. Este estudo objetivou analisar a incidência da síndrome de *Burnout* em bombeiros militares da sede do 4º CRB na cidade de Santa Maria/RS. Para isso foi aplicado o Inventário em *Burnout* de *Maslach* (MBI) em 32 indivíduos. Resultados apontaram que 31,25% possuem indícios da síndrome e 21,88% possuem tendência a desenvolver. Recomenda-se adotar medidas preventivas e corretivas, buscando evitar e minimizar a ocorrência da síndrome.

Palavras-chave: Estresse, trabalhadores, medidas preventivas e corretivas, síndrome.

ABSTRACT

Burnout syndrome is the weakening of the person subjected to long periods of stress. Among susceptible workers are firefighters, according to the functional characteristics and the long working hours. This study aimed to analyze the incidence of burnout in firefighters with the headquarters of the 4th CRB in Santa Maria/RS. For this we used the Maslach Burnout Inventory in (MBI) in 32 individuals. Results showed that 31,25% have evidence of the syndrome and 21,88% have a tendency to develop. It is recommended to take preventive and corrective measures for avoiding and minimizing the occurrence of the syndrome.

Keywords: Stress, Workers, Preventive and Corrective Measures, Syndrome.

1. INTRODUÇÃO

As tensões físicas, segundo Bruk-Lee e Spector (2011), podem ser consideradas um subproduto do processo de estresse ocupacional, onde tensões físicas de curto prazo pode ser o elemento físico da emoção negativa. Assim, pessoas que vivenciarem raiva, ansiedade ou algum sentimento semelhante, terão reações fisiológicas rápidas, tais como, aumento da frequência cardíaca ou da pressão arterial. Essas reações podem acarretar mudanças físicas mais prolongadas resultando em sintomas físicos, como distúrbios estomacais e cefaleia.

Ainda segundo os autores, as tensões de longo prazo são as doenças relacionadas com o estresse, como por exemplo, a doença cardiovascular, que pode se desenvolver em uma pessoa exposta por um longo período a fatores de risco que envolve o estresse ocupacional.

No ambiente de extrema pressão por atender aos anseios organizacionais, os colaboradores estão cada vez mais predispostos a desenvolverem doenças de cunho emocional, classificadas em inúmeros casos como estresse, conhecido como o mal do século. O estresse, segundo Pires (1997), além de causar diversos problemas de saúde à pessoa pode provocar também o esgotamento físico e mental, o que acarreta diretamente prejuízos na qualidade dos serviços e no seu desempenho organizacional.

Dessa forma, a preocupação com a saúde física e intelectual está gerando grandes mudanças e preocupações por parte dos atuais gestores, em função dos inúmeros casos no ambiente empresarial. Dentre as características que geram estresse dentro das empresas as principais estão relacionadas às seguintes causas, relacionamento desagradável com colegas, acúmulo de tarefas e exigências muito grandes onde o trabalhador não se sente capaz de resolver esses problemas (MARTINS, 2008). O estresse dentro da empresa pode causar uma queda no rendimento, baixa na produtividade, alta rotatividade, queda na qualidade dos produtos e serviços, entre outros problemas, gerando assim, um alto custo para as organizações (CALDEIRA, 2012).

Quando se trata de uma organização militar, isso não é diferente. No caso, o Corpo de Bombeiros da cidade de Santa Maria/RS, além das características das funções desempenhadas diariamente por esses profissionais, variáveis como o contato com o sofrimento de outras pessoas e as longas jornadas de trabalho elevam a incidência do índice de estresse. O corpo de bombeiros da cidade de Santa Maria pertence ao 4º CRB (Comando Regional de Bombeiros) e está dividido da seguinte forma: 1ª SCI (Seção de Combate a Incêndio), 2ª SBS (Seção de Busca e Salvamento), 3ª SCI e 4ª SCI. Também é formado por seções administrativas tais como: B1, B2, B3, B4 e SPI (Seção de Prevenção de Incêndio).

Nesse sentido, o presente estudo tem como finalidade responder ao seguinte questionamento: Qual a incidência da Síndrome de *Burnout* em Bombeiros Militares da sede do 4º CRB? Essa problemática nos remete ao seguinte objetivo: Analisar a incidência da Síndrome de *Burnout* em Bombeiros Militares da sede do 4º CRB.

A síndrome de *Burnout*, conforme Ballone (2009) é uma das piores consequências do estresse profissional e caracteriza-se pela “queima” de todos os recursos emocionais de uma pessoa e pelo total esgotamento de sua energia, onde esse trabalhador consome-se, física e emocionalmente, passando a apresentar um comportamento mais agressivo.

2. ESTRESSE

A palavra stress, que deu origem ao termo “estresse” no português, e sua definição como é conhecida hoje, foram desenvolvidas nas décadas de 1930 e 1940. Essa palavra já era empregada desde o século XVII, onde era encontrada no vocabulário anglo-saxônico e usada

para descrever “adversidade” ou “aflição”. No entanto, apenas no século XX que a palavra estresse ganhou a definição científica que tem até hoje (MARRAS e VELOSO, 2012).

Segundo Rossi (1992), o estresse é definido como a resposta fisiológica ou emocional das pessoas a estímulos externos, causando tensão e ansiedade. Esse sintoma pode ser positivo ou negativo. O estresse positivo ou eustresse é despertado por algo excitante que vivenciamos, por exemplo, a compra de alguma coisa desejada e promoções alcançadas no trabalho. Já o estresse negativo ou distresse é causado pelas frustrações a que passamos diariamente.

Bernick (1997 apud GUEBUR, 2011, p. 22) diz que “qualquer mudança de vida, boa ou ruim, pode ser considerada como um fator que leva ao estresse”. O estresse que oferece mais perigo à saúde é aquele que vem dos pequenos incômodos diários, podendo causar uma série de problemas à saúde (ROSSI, 1992).

Conforme Pires (1997), o estresse além de causar inúmeros problemas de saúde, pode provocar também o esgotamento físico e mental da pessoa que está sofrendo com a doença. Já Rossi (1992) diz que a tensão causada pelo estresse é vista como uma das causas de problemas como ansiedade e depressão.

Entende-se que o estresse é extremamente perigoso para a vida das pessoas, pois pode causar muitas doenças se não controlado e tratado da forma adequada, da mesma forma, o estresse causado por situações desagradáveis vividos dentro do ambiente organizacional pode gerar muitos problemas para a empresa.

O estresse ocupacional, segundo Areias e Comandule (2006), surge quando as exigências são tão grandes que o colaborador não é capaz de controlar e assimilar. Esse estresse pode levar o indivíduo a uma baixa nas respostas às atividades conferidas a ele, tornando-se deprimido, irritado e ansioso.

Kyriacow e Sutcliffe (1981 apud CAMPOS, 2008) definem o estresse ocupacional como sendo um estado emocional desagradável vivido pelo trabalhador dentro do ambiente da empresa, gerado por frustração, ansiedade, tensão e cansaço emocional. Esse estresse acaba se agravando quando o indivíduo sente dificuldade em adaptar-se a situações em que está à frente de um problema ou de extrema responsabilidade e não se sente capaz de resolver.

Assim, quando o trabalhador passa por situações desagradáveis em seu ambiente organizacional como, por exemplo, ambiente competitivo, sobrecarga e acúmulo de tarefas, futuro profissional duvidoso, relacionamento com os superiores e colegas considerado desagradável, surgem sentimentos ruins que acabam gerando estresse. Além do fator estresse, inúmeros profissionais com essa sobrecarga de cobrança acabam desenvolvendo a síndrome de *Burnout*, a qual tem um alto índice predominantemente em médicos, enfermeiros, professores e bombeiros (MARTINS, 2008).

Limongi-França e Rodrigues (2005) comentam que um nível de estresse muito alto em uma pessoa acarreta em um baixo desempenho, o que acaba gerando uma baixa qualidade dos produtos e serviços de uma empresa. Caldeira (2012) complementa afirmando que o estresse dentro da empresa, além de causar queda na produtividade, diminuição da motivação, também ocorre à falta dos colaboradores e até mesmo abandono do emprego, gerando custos com treinamento de novos colaboradores. Além disso, o estresse pode afetar a equipe toda e gerar uma má gestão se o funcionário afetado for de um nível mais alto dentro da empresa.

Para Silva (2012), o estresse na organização colabora para o aumento dos conflitos entre os colaboradores e a insatisfação destes em relação à empresa. Sadir et al (2010) fomentam que o estresse pode causar falta de ânimo, falta de envolvimento com o trabalho, além de muitas faltas em função das visitas ao médico, o que gera também um custo.

Entende-se que o estresse dentro do ambiente organizacional, além de afetar a saúde do colaborador, é extremamente prejudicial para a empresa, pois a pessoa afetada, independente do nível hierárquico em que se encontra, não consegue dar as respostas que sua

atividade necessita, sendo assim, os gestores devem procurar formas de prevenir e tratar o problema.

De acordo com Hurrell Jr. e Sauter (2013), um dos grandes desafios é compreender para poder tirar conclusões adequadas sobre a prevenção do estresse ocupacional. Na esperança de minimizar as confusões feitas, os autores demonstram os tipos de atividade de prevenção do estresse ocupacional no local de trabalho, conforme demonstra o Quadro 1.

| Foco (ou Nível) da Atividade de Prevenção (Onde) | Realização da Atividade de Prevenção em Relação ao Início do Problema (Quando) | | |
|--|--|--|--|
| | Estressores Ocupacionais, Estresse Ocupacional e Afastamento por Doença | Existência de Estressores Ocupacionais e/ou Estresse Ocupacional, Afastamento por Doença | Existência de Estressores Ocupacionais e Doenças |
| Indivíduo | Promoção da Saúde | Gerenciamento do Estresse | Tratamento |
| Cargo | Configuração do Cargo | Reconfiguração do Cargo e Treinamento | Reconfiguração do Cargo |
| Organização | Cultura e Liderança | Melhoria do Equilíbrio entre Vida Profissional-Familiar | Adaptação |
| Supraorganiza- cional | Regulamentação da Prevenção | Normas de Prevenção | Deficiência |

Quadro 1 – Tipos de atividades versus prevenção do estresse ocupacional

Fonte: Hurrell Jr. e Sauter (2013)

O estresse é bastante comum dentro de algumas empresas. Percebe-se que pode acarretar entre muitos problemas para a organização, um alto gasto com os funcionários afetados e com as consequências negativas que traz para a empresa. Também visto pelo lado do colaborador, é extremamente perigoso se alcançar um nível que não se consiga mais controlar tal situação, podendo levar uma pessoa a desenvolver muitas doenças, entre elas a Síndrome de *Burnout*.

2.1 SÍNDROME DE *BURNOUT*

A síndrome de *Burnout* é bastante parecida com o estresse, mas não deve ser confundida com esse sintoma, pois é muito mais prejudicial à saúde, uma vez que o estresse pode ser controlado. Guebur (2011) cita o exemplo de um trabalhador com estresse que, quando tira férias, volta recuperado para as atividades, ao contrário de quem sofre da síndrome de *Burnout*, que ao voltar ao trabalho os problemas voltam junto com ele.

Para Paiva et al. (2013) o *burnout* está relacionado com maior intensidade à natureza do trabalho do que em relação às características individuais e caracteriza-se como um fator de risco para problemas relacionados à saúde mental, o que transcende ao âmbito organizacional, atingindo também a vida pessoal e social da pessoa.

Para Alpi e Flórez (2004 apud ACHKAR, 2006), a síndrome de *Burnout* surge quando a pessoa não é capaz de lidar com situações problemáticas e de estresse, onde se sente impedido de alterar a situação e, conseqüentemente, acaba evitando certas situações por não conseguir lidar de uma forma adequada.

A síndrome de *Burnout*, segundo Ballone (2009), é resultado do estresse emocional somado a interação com outras pessoas, gerando nos trabalhadores um sentimento de fracasso. Os principais indicadores são, cansaço emocional, despersonalização e falta de realização profissional, conforme o Quadro 2.

| Principais características da síndrome de <i>Burnout</i> |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. Esgotamento emocional, com diminuição e perda de recursos emocionais;2. Despersonalização ou desumanização, que consiste no desenvolvimento de atitudes negativas, de insensibilidade ou de cinismo para com outras pessoas no trabalho ou no serviço prestado;3. Sintomas físicos de estresse, tais como cansaço e mal estar geral;4. Manifestações emocionais como falta de realização pessoal, tendências a avaliar o próprio trabalho de forma negativa, vivências de insuficiência profissional, sentimentos de vazio, esgotamento, fracasso, impotência, baixa autoestima;5. É frequente irritabilidade, inquietude, dificuldade para a concentração, baixa tolerância à frustração, comportamento agressivos para com os clientes, companheiros e para com a própria família;6. Manifestações físicas como o estresse e a Síndrome de <i>Burnout</i> podem resultar em Transtornos Psicossomáticos. Estes, normalmente se referem à fadiga crônica, frequentes dores de cabeça, problemas com o sono, úlceras digestivas, hipertensão arterial, taquiarritmias, e outras desordens gastrointestinais, perda de peso, dores musculares e de coluna, alergias, etc.;7. Manifestações comportamentais como, probabilidade de condutas aditivas e evitativas, consumo aumentado de café, álcool, fármacos e drogas ilegais, absenteísmo, baixo rendimento pessoal, distanciamento afetivo dos clientes e companheiros como forma de proteção do ego, aborrecimento constante, atitude cínica, impaciência e irritabilidade, sentimento de onipotência, desorientação, incapacidade de concentração, sentimentos depressivos, frequentes conflitos interpessoais no ambiente de trabalho e dentro da própria família. |

Quadro 2 – Principais Características da Síndrome de *Burnout*

Fonte: Adaptado de Ballone (2009)

Também, na visão de Maslach et al (2001 apud CAMPOS, 2008), a síndrome de *Burnout* tem três características, que são elas: exaustão emocional, despersonalização e diminuição da realização pessoal no trabalho. A exaustão emocional se caracteriza pela diminuição ou a falta de entusiasmo e energia, pelo cansaço, ansiedade, e gera também ao trabalhador a sensação de esgotamento de recursos. A despersonalização diz respeito à pessoa tratar todos que estão por perto com falta de afeto, incluindo clientes, colegas e até a própria organização. Em relação à diminuição da realização pessoal no trabalho, os profissionais se sentem infelizes com eles mesmos e insatisfeitos com o seu desenvolvimento profissional, avaliando-se de forma negativa.

Coleta (2007), afirma que quando a pessoa não consegue reagir ao estresse que o ambiente de trabalho causa devido a suas atividades dentro da empresa, esse estresse se transforma em esgotamento, que muitos estudiosos definem como *Burnout*. Já na visão de Areias e Comandule (2006), o *Burnout* é um processo de enfraquecimento devido a um longo período de estresse dentro de uma empresa.

Na visão de Trigo et al (2007 apud BALLONE, 2009) algumas características de personalidade podem ser verificadas nos indivíduos que apresentam essa síndrome, conforme demonstra o Quadro 3.

| |
|--|
| Características da personalidade (fatores individuais) associadas a altos índices de <i>Burnout</i> |
|--|

| | |
|--|---|
| Padrão de personalidade | Pessoas competitivas, esforçadas, impacientes, com excesso de necessidade em ter o controle da situação, dificuldade de tolerância das frustrações. |
| Envolvimento | Pessoas empáticas e agradáveis, sensíveis e humanos, com alta dedicação profissional, altruístas, obsessivos, entusiasmados. |
| Pessimismo | Costumam destacar aspectos negativos, suspeitam sempre do insucesso, sofrem por antecipação. |
| Perfeccionismo | Pessoas muito exigentes com si mesmas e com os outros, intolerância aos erros, insatisfeitas com os resultados. |
| Grande expectativa profissional | Pessoas com grande chance de se decepcionarem. |
| Centralizadores | Pessoas com dificuldade em delegar tarefas ou para trabalhar em grupo. |
| Passividade | Pessoas sempre defensivas tendem à evitação diante das dificuldades. |
| Nível educacional | São mais propensas pessoas com maior nível educacional. |
| Estado civil | As pessoas solteiras, viúvas ou divorciadas são mais propensas ao <i>Burnout</i> . |

Quadro 3 – Características da personalidade (Fatores Individuais) associadas a altos índices de *Burnout*

Fonte: Trigo et al (2007 apud BALLONE, 2009, p. 1)

Segundo Guebur (2011), a síndrome está relacionada com o quanto o empregado se dedica à empresa, e o reconhecimento por parte de seus supervisores e equipe sendo que, em muitos casos, a pessoa se dedica intensamente ao trabalho, mas seu esforço não é reconhecido, o que acarreta uma frustração e a sensação de inutilidade.

Conforme Harrison (1999 apud ACHKAR, 2006), a síndrome de *Burnout* é resultado do estresse crônico dentro das empresas causado pelos conflitos, por pressão excessiva, pelo pouco reconhecimento profissional, entre outros motivos característicos do cotidiano do trabalho em algumas organizações.

Para Benevides-Pereira (2002 apud SILVA et al, 2010), dentro da empresa a síndrome de *Burnout* pode levar a uma diminuição da qualidade do serviço prestado por quem sofre com esse problema, o colaborador pode ficar mais propenso a sofrer acidentes. A síndrome também pode levar o colaborador a abandonar seu emprego, gerando uma alta rotatividade e prejuízos como consequências. Os autores comentam ainda que os problemas com rotatividade que geram custos com contratação e treinamento de novos colaboradores, as faltas, os afastamentos por doenças que também geram despesas, acarretam em um aumento da folha de pagamento que pode ocasionar um declínio da qualidade e produtividade dos produtos e serviços de uma empresa.

Guebur (2011) reafirma que a síndrome de *Burnout* é mais vista em profissionais que tem contato interpessoal mais exigente, como por exemplo, atendentes públicos, médicos, gerentes, assistentes sociais, diretores, profissionais ligados à educação, enfermeiros e bombeiros.

Para Baptista et al (2005), os profissionais como os já citados, estão mais expostos à síndrome de *Burnout*, pois prestam assistência a outras pessoas, são responsáveis pelo cuidado de outros, pelo desenvolvimento ou são profissionais de ajuda, também, porque estão sempre submetidos a grandes desgastes físicos e cargas de tensão emocional, e podem, em certos momentos se envolverem com os sofrimentos e dificuldades das pessoas que atendem diariamente.

Profissionais como os bombeiros, devido às características de sua profissão, por vezes passam por situações em que é exigido um alto grau de controle e gerenciamento das suas emoções, tendo que inibir sentimentos como tristeza e medo e passar às pessoas um aspecto de tranquilidade, confiança e coragem, pois é isso que esperam desses profissionais. Essas situações podem ser muito estressantes, e esse estresse pode, por consequência, facilitar o surgimento da síndrome de *Burnout* (BURSNALL et al, 2001 apud BAPTISTA et al, 2005).

Entende-se que a síndrome de *Burnout* é extremamente prejudicial para a saúde e vida social, como também para a empresa em que ela trabalha, devendo receber atenção especial por todos na empresa, pois suas consequências são muitas e altamente prejudiciais. Inúmeros profissionais estão sujeitos a desenvolver esse problema devido às características do seu trabalho, entre esses estão os bombeiros, pois esses profissionais têm um grande contato com outras pessoas, são muitas vezes responsáveis por vidas, têm contato com sofrimento e morte, são submetidos a grandes desgastes físicos e emocionais, entre outros aspectos, sendo necessário então, que esses profissionais e a empresa previnam a síndrome de *Burnout*.

Segundo Albaladejo et al (2004 apud LOPES, 2010), estão mais vulneráveis à *Burnout*, pessoas que trabalham em serviços de urgência o que também é o caso dos profissionais do corpo de bombeiros, e unidades de cuidados intensivos. Esses profissionais, devido às características dessa função, necessitam de uma grande experiência clínica e maturidade profissional para que tomem as decisões certas em momentos difíceis.

3 MÉTODO

Método segundo Cervo et al. (2007) é um instrumento de trabalho que determina a ordem que se deve estabelecer os processos necessários para chegar a um resultado desejado, ou seja, é um conjunto de processos adotados em uma investigação onde se seleciona os meios e processos mais adequados para chegar a um objetivo. O presente estudo classifica-se como uma pesquisa de cunho bibliográfico e descritivo, com a estratégia de estudo de caso e análise quantitativa.

Para Marconi e Lakatos (2007), a pesquisa bibliográfica trata-se do levantamento de toda a bibliografia já publicada de um determinado assunto, sendo em forma de livros, monografias, artigos, teses e revistas. A finalidade dessa pesquisa é colocar o pesquisador em contato com o que foi escrito sobre o assunto que o interessa. Já a pesquisa descritiva, segundo Gil (2007), tem como objetivo principal a descrição das características de alguma população, fenômeno e o estabelecimento de relações entre variáveis, e uma das principais características da pesquisa descritiva é a utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, como por exemplo, questionários e observação sistemática.

Na pesquisa quantitativa segundo Wainer (2010), as variáveis a serem observadas são poucas e objetivas, ou seja, diferentes observadores obtém o mesmo resultado. Também, os resultados são medidos em escala numérica, que por se adequarem a manipulações estatísticas, são consideradas mais ricas que descrições verbais.

Como estratégia para o alcance dos resultados utilizou-se do estudo de caso, que na concepção de Gil (1991), caracteriza-se pelo estudo profundo e exaustivo de um assunto de forma que permita o conhecimento detalhado do objeto estudado. Assim, o estudo de caso pode ser visto como método de pesquisa que apresenta uma série de vantagens que faz com que se torne a estratégia mais adequada em várias situações, onde as principais são o estímulo a novas descobertas, a ênfase na totalidade e a simplicidade dos procedimentos.

Como instrumento de coleta de dados, utilizou-se um questionário composto por 30 perguntas, dividido em duas etapas. A primeira visou identificar o perfil dos bombeiros militares pesquisados, e a segunda etapa visou identificar quais são as principais variáveis que incidem na ocorrência da síndrome de *Burnout* na vida dos pesquisados. Para isso, foi utilizado o Inventário em *Burnout* de Maslach (MBI), desenvolvido por Christina Maslach, professora de psicologia da Califórnia e a psicóloga Susan Jackson, em 1981.

Para análise dos resultados, o instrumento de coleta de dados foi dividido em três aspectos fundamentais da síndrome: Exaustão Emocional, Despersonalização e Envolvimento Pessoal no Trabalho, de acordo com Maslach (2012).

Cabe destacar que o presente estudo levou em consideração apenas as unidades da 1ª SCI, 2ª SBS e todas as seções administrativas, pois são situadas na sede do 4º CRB, e possuem juntas atualmente 122 militares estaduais. Nesse sentido, foram entregues 32 questionários, o que representa 26,23% do total, e se obteve uma taxa de retorno de 100%.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

O 4º Comando Regional de Bombeiros tem essa denominação desde o ano de 2004, e sua sede fica na cidade de Santa Maria/RS, onde a primeira estação de bombeiros foi criada no ano de 1955. Além de atender essa cidade, o 4º CRB, possui também unidades de bombeiros nas cidades de Restinga Seca, Faxinal do Soturno, Agudo, São Gabriel, Caçapava do Sul, São Sepé, Santiago, São Pedro do Sul e São Francisco de Assis.

4.1 PERFIL DOS PESQUISADOS

Foram entregues aleatoriamente 32 questionários aos bombeiros militares que trabalham no local foco da pesquisa. Todos os pesquisados foram do sexo masculino. A idade média dos militares é de 36 anos e o tempo de serviço médio ficou em 14 anos. A maioria, 62,5%, possui o ensino médio completo, 15,6% possui o ensino superior completo e 21,9% o superior incompleto. Dos bombeiros pesquisados, 28,1% são solteiros, 71,9% são casados e 56,2% deles, possuem filhos. Dos militares que responderam o questionário, 62,5% são soldados e 37,5% são sargentos, 65,6% deles trabalham nas seções administrativas e 34,4% no operacional.

4.2 ANÁLISE DA INCIDÊNCIA DA SÍNDROME DE *BURNOUT*

Para análise dos resultados foi feito uma contagem das respostas de cada um dos questionários aplicados aos bombeiros militares, e as respostas foram analisadas com base na teoria sobre o assunto, identificando se há ou não a ocorrência da síndrome de *Burnout*. Dessa forma, optou-se em dividir a análise nos três aspectos fundamentais da síndrome de *Burnout*, que são: Exaustão Emocional, Despersonalização e Realização Pessoal no Trabalho.

Conforme Santos (2010), para o item Exaustão Emocional, se a pontuação for maior ou igual a 27, indica alto nível, de 19 a 26, nível moderado, e menor que 19, nível baixo. Para o item Despersonalização, pontuação igual ou maior do que 10 indica alto nível, de 6 a 9, nível moderado, e menor que 6, nível baixo. O item Realização Pessoal no Trabalho, segue uma direção oposta, onde uma pontuação de zero a 33 indica alto nível, de 34 a 39, nível moderado, e maior ou igual a 40, nível baixo.

Para tanto, optou-se em demonstrar os dados obtidos na pesquisa através da Tabela 1, possibilitando assim, a verificação da ocorrência da síndrome ou não nos bombeiros militares pesquisados.

Tabela 1 - Ocorrência da Síndrome de *Burnout*

| Bombeiros | Exaustão Emocional | Despersonalização | Envolvimento pessoal no trabalho |
|-----------|--------------------|-------------------|----------------------------------|
| B1 | 40 | 3 | 46 |

| | | | |
|-----|----|----|----|
| B2 | 42 | 17 | 28 |
| B3 | 9 | 10 | 32 |
| B4 | 4 | 9 | 44 |
| B5 | 1 | 0 | 48 |
| B6 | 4 | 4 | 22 |
| B7 | 0 | 1 | 48 |
| B8 | 31 | 6 | 29 |
| B9 | 29 | 11 | 31 |
| B10 | 30 | 17 | 33 |
| B11 | 21 | 13 | 36 |
| B12 | 6 | 2 | 6 |
| B13 | 3 | 1 | 43 |
| B14 | 27 | 10 | 32 |
| B15 | 35 | 17 | 28 |
| B16 | 6 | 5 | 43 |
| B17 | 18 | 10 | 39 |
| B18 | 32 | 9 | 34 |
| B19 | 8 | 6 | 46 |
| B20 | 10 | 1 | 48 |
| B21 | 4 | 13 | 28 |
| B22 | 1 | 0 | 47 |
| B23 | 8 | 0 | 47 |
| B24 | 33 | 13 | 19 |
| B25 | 9 | 1 | 41 |
| B26 | 13 | 1 | 39 |
| B27 | 3 | 0 | 42 |
| B28 | 1 | 1 | 48 |
| B29 | 6 | 1 | 44 |
| B30 | 3 | 1 | 43 |
| B31 | 22 | 7 | 26 |
| B32 | 46 | 19 | 31 |

Alto nível  Nível moderado  Nível baixo 

Fonte: Elaborado pelos autores

Os números foram obtidos após a soma de cada uma das afirmações dos questionários aplicados, após as respostas foram agrupadas dentro de cada um dos constructos fundamentais da síndrome de *Burnout*, onde o constructo Exaustão Emocional é composto por 9 (nove) perguntas, a Despersonalização é composto por 5 (cinco) perguntas e o Envolvimento Pessoal no Trabalho composto por 8 (oito) perguntas, totalizando as 22 afirmações que compõem o MBI.

Segundo Maslach (2012), a Exaustão Emocional é o componente básico individual da síndrome de *Burnout* e diz respeito às sensações que a pessoa tem de estar esgotado, passando dos seus limites, sem recursos físicos e emocionais. Suas principais fontes são a sobrecarga de tarefas e conflito pessoal no trabalho.

Já a Despersonalização é o componente do contexto interpessoal do *Burnout*, refere-se às reações insensíveis, negativas e desligadas que a pessoa tem perante os outros e o seu trabalho. Desenvolve-se principalmente pela sobrecarga de exaustão emocional (MASLACH, 2012).

A autora afirma ainda que o Envolvimento Pessoal no Trabalho refere-se ao componente de autoavaliação da síndrome, pois o trabalhador sente uma falta de realização e sensações de incompetência na atividade que executa. Essas sensações são provocadas por falta de oportunidades de desenvolvimento profissional e apoio social por parte dos gestores.

Seguindo esse conceito, verifica-se que 10 dos pesquisados (31,2%), possuem indicativos da síndrome, 07 dos bombeiros (21,9%) encontram-se com tendência a *Burnout*, e 15 deles (46,9%) não possuem indicativos nem tendência a síndrome de *Burnout*, como mostra a Figura 1.

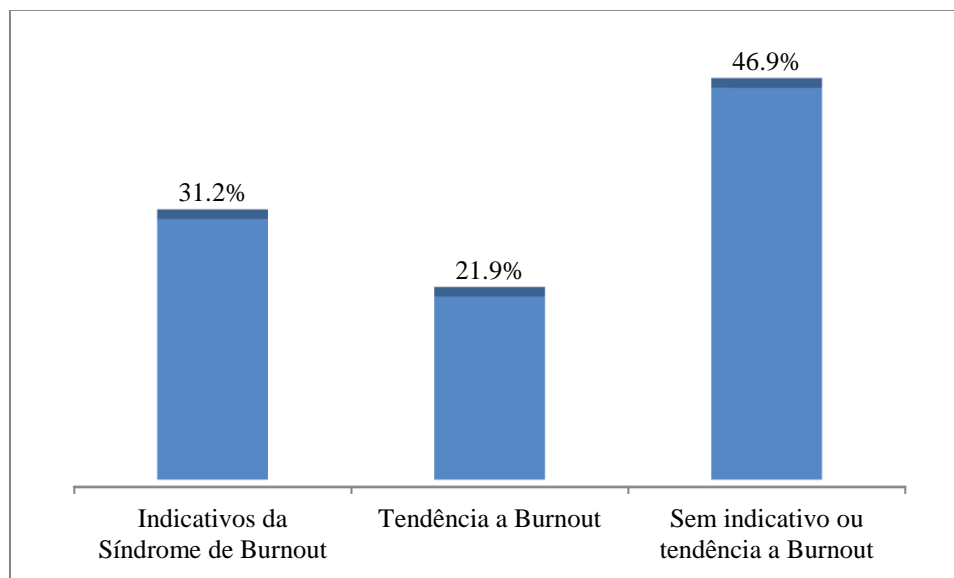


Figura 1 – Ocorrência da Síndrome de *Burnout*, de acordo com o MBI.

Fonte: Elaborado pelos autores

Segundo Reinhold (2004), no Inventário em *Burnout* de Maslach (MBI), considera-se o indivíduo com a presença de *Burnout*, quando pelo menos duas das três dimensões da síndrome estão alteradas negativamente, ou seja, quando duas dimensões apresentarem alta tendência. E, considera-se a pessoa com tendência a *Burnout*, quando uma das dimensões está alterada, ou seja, quando uma das dimensões apresentar alta tendência e as outras duas apresentam média tendência.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse estudo teve como foco, analisar a incidência da síndrome de *Burnout* em bombeiros militares, que exercem suas atividades na sede do 4º Comando Regional de Bombeiros, tanto nos setores administrativos, como na parte operacional.

A ferramenta usada para atingir o objetivo, foi o Inventário em *Burnout* de Maslach (MBI), desenvolvido por Christina Maslach, que enfatiza a Exaustão Emocional, a Despersonalização e a Realização Pessoal no Trabalho, que são os três aspectos fundamentais da síndrome de *Burnout*.

Os resultados obtidos no MBI são preocupantes, pois boa parte dos bombeiros que responderam o questionário, ou seja, 31,25% apresentam sintomas da síndrome de *Burnout*. Esse número é considerável, pelo fato de que se refere às pessoas que já apresentam sintomas da síndrome. Além disso, o número de trabalhadores com sintomas de *Burnout* pode aumentar já que, 21,88% dos bombeiros que responderam o questionário apresentam tendência a desenvolver a síndrome.

Ao analisar separadamente as variáveis, foi possível identificar que o item Envolvimento Pessoal no Trabalho, foi o que mais apresentou o resultado Alto Nível, seguido

pela Despersonalização, e por fim, o item Exaustão Emocional, que menos apontou essa resposta.

Para que o percentual de pessoas com sintomas da síndrome de *Burnout* e com tendência a desenvolver esse problema não aumente, os gestores devem procurar formas de reduzir o estresse ocupacional, já que o *Burnout* é uma consequência do estresse vivido dentro do ambiente da empresa, e tanto o primeiro problema, como a sua consequência, trazem inúmeros prejuízos para a empresa e para o trabalhador.

Entende-se que esse estudo contribuiu para o aumento do conhecimento sobre o assunto abordado, bem como, para a instituição que ao tomar conhecimento sobre os resultados desse trabalho, poderão tomar medidas preventivas e corretivas, a fim de evitar e minimizar o nível de ocorrência da síndrome de *Burnout*, visto que suas consequências podem ser bastante prejudiciais. No entanto, é clara a necessidade de mais estudos sobre o assunto em organizações como a que foi realizado esse trabalho, para que mais variáveis sejam investigadas sobre o corrente tema.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ACHKAR, T. C. S. **Síndrome de *Burnout*: repercussões na qualidade de vida no trabalho de profissionais de saúde de um hospital privado da cidade de Cascavel-PR.** Dissertação de Mestrado, Universidade Católica Dom Bosco, Campo Grande, MS, 2006. Disponível em: <<http://site.ucdb.br/public/md-dissertacoes/7847-sindrome-de-burnout-repercussoes-na-qualidade-de-vida-no-trabalho-de-profissionais-de-saude-de-um-hospital-privado-da-cidade-de-cascavel-pr.pdf>>.
- AREIAS, M. E. Q., & COMANDULE, A. Q. Qualidade de Vida, Estresse no Trabalho e Síndrome de Burnout. In: VILARTA, R. et al. **Qualidade de Vida e Fadiga Institucional.** Campinas-SP: Ipes Editorial, 183-202, 2006. Disponível em: http://www.fef.unicamp.br/fef/qvaf/livros/foruns_interdisciplinares_saude/fadiga/miolo_fadiga.pdf.
- BALLONE, G. J. **Síndrome de Burnout.** 2009. Disponível em: <<http://www.psiqweb.med.br/site/?area=NO/LerNoticia&idNoticia=70>>.
- BAPTISTA, M. N., MORAIS, P. R., CARMO, N, C., SOUZA, G, O, & CUNHA, A. F. Avaliação de Depressão, Síndrome de *Burnout* e Qualidade de Vida em Bombeiros. **Psicologia Argumento**, 23 (42), 47-54, 2005.
- BRUK-LEE, V., & SPECTOR, P. E. Conflito Interpessoal e Estresse no Trabalho: Implicações para a Saúde e o Bem-Estar dos Funcionários. In: ROSSI, A. M., PERREWÉ, P. L. & MEURS, J. A. **Stress e qualidade de vida no trabalho: stress social - enfrentamento e prevenção.** São Paulo: Atlas, 3-22, 2011.
- CALDEIRA, A. **Stress: problema seu, da sua empresa e de toda a sociedade.** 2012. Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/rede-de-blogs/muito-trabalho-pouco-stress/2012/06/24/stress-problema-seu-da-sua-empresa-e-de-toda-a-sociedade/>>.
- CAMPOS, D. A. Z. **Síndrome de *Burnout*: O Esgotamento Profissional Ameaçando o Bem Estar dos Professores.** Dissertação de Mestrado, Universidade do Oeste Paulista, Presidente Prudente, SP, 2008.
- CERVO, A. L. & BERVIAN, P. A., SILVA, R. **Metodologia científica.** 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.
- COLETA, A. S. M. **Estresse e suporte social em profissionais do setor de segurança pessoal e patrimonial.** Dissertação de Mestrado, Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, MG, 2007.
- GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

- GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.
- GUEBUR, L. S. **Estresse ocupacional e a síndrome de *Burnout* na vida profissional das mulheres**. Trabalho de Conclusão de Curso (Pós Graduação), Universidade Tuiuti do Paraná, Curitiba, PR, 2011.
- HURRELL JR, J. J., SAUTER, S. L. Prevenção do stress ocupacional: um panorama das diferentes abordagens. In: ROSSI, A. M., MEURS, J. A. & PERREWÉ, P. L. **Stress e qualidade de vida no trabalho: Melhorando a Saúde e o Bem-Estar dos Funcionários**. São Paulo: Atlas, 191-211, 2013.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C. & RODRIGUES, A. L. **Stress e Trabalho: uma abordagem psicossomática**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2005.
- LOPES, V. R. **O Papel do Suporte Social no Trabalho e da Resiliência no Aparecimento de Burnout: Um Estudo com Bombeiros Militares**. Dissertação de Mestrado, Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, MG, 2010.
- MARCONI, M. A. & LAKATOS, E. M. **Metodologia do Trabalho Científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2007.
- MARTINS, M. R. **O Estresse em nossa Vida Profissional e Pessoal**. 2008. Disponível em: <http://www.ogerente.com.br/novo/colunas_ler.php?canal=6&canallocal=53&canalsub2=177&id=1433>.
- MARRAS, J. P. & VELOSO, H. M. **Estresse ocupacional**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.
- 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, 41-55, 2012.
- PAIVA, K. C. M., DUTRA, M. R. S., BARROS, V. R. F & SANTOS, A. O. Estresse Ocupacional e *Burnout* de jovens trabalhadores. **Anais do Encontro da ANPAD da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração**, Rio de Janeiro, RJ, Brasil, 37, set 2013.
- PIRES, W. R. **Qualidade de Vida**. 3. ed. São Paulo, 1997.
- REINHOLD, H. H. **O sentido da vida: prevenção de *stress* e *burnout* do professor**. Tese de Doutorado, Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, São Paulo, 2004.
- ROSSI, A.M. **Autocontrole: Nova Maneira de Controlar o Estresse**. 4. ed. Rio de Janeiro: Rosa Dos Tempos, 1992.
- SADIR, M. A., BIGNOTTO, M. M. & LIPP, M. E. N. Stress e qualidade de vida: influência de algumas variáveis pessoais. **Paideia**, 20 (45), 73-81, 2010.
- SANTOS, P. G. **O estresse e a Síndrome de *Burnout* em enfermeiros bombeiros atuantes em unidades de pronto-atendimento (UPAS)**. Dissertação de Mestrado, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, RJ, 2010.
- SILVA, E. **O estresse ocupacional dentro das empresas, uma preocupação a mais para os gestores**. 2012. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/o-estresse-ocupacional-dentro-das-empresas-uma-preocupacao-a-mais-para-os-gestores/66969/>>.
- SILVA, L. C. F.; LIMA, F. B.; CAIXETA, R. P. Síndrome de Burnout em profissionais do Corpo de Bombeiros. **Mudanças – Psicologia da Saúde**, 18 (1-2), 91-100, 2010.
- WAINER, J. **Métodos de pesquisa quantitativa e qualitativa para a Ciência da Computação**. 2010. Disponível em: <http://www.unisinos.br/blogs/informatica/files/2010/09/Pesquisa_Computacao1.pdf>.