



UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL
CAMPUS CHAPECÓ
CURSO DE
ADMINISTRAÇÃO

CARINE SEGANFREDO

**SATISFAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO E SÍNDROME DE BURNOUT: UM
ESTUDO EM BOMBEIROS MILITARES DA CIDADE DE CHAPECÓ-SC**

CHAPECÓ

2018

CARINE SEGANFREDO

**SATISFAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO E SÍNDROME DE BURNOUT: UM
ESTUDO EM BOMBEIROS MILITARES DA CIDADE DE CHAPECÓ-SC**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Administração da Universidade Federal da Fronteira Sul, como requisito para a obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientadora: Prof^a Dra. Tatiane Silva Tavares Maia

CHAPECÓ

2018

PROGRAD/DBIB - Divisão de Bibliotecas

Seganfredo, Carine

SATISFAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO E SÍNDROME DE BURNOUT: UM ESTUDO EM BOMBEIROS MILITARES NA CIDADE DE CHAPECÓ-SC/ Carine Seganfredo. -- 2018.

62 f.

Orientador: Tatiane Silva Tavares Maia.

Trabalho de conclusão de curso (graduação) - Universidade Federal da Fronteira Sul, Curso de Administração , Chapecó, SC, 2018.

1. Qualidade de Vida no Trabalho. 2. Satisfação no Trabalho. 3. Possíveis Preditores da Síndrome de Burnout. 4. Trabalho dos Bombeiros. I. Maia, Tatiane Silva Tavares, orient. II. Universidade Federal da Fronteira Sul. III. Título.

Elaborada pelo sistema de Geração Automática de Ficha de Identificação da Obra pela UFFS com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

CARINE SEGANFREDO

**SATISFAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO COMO E SÍNDROME DE
BURNOUT: UM ESTUDO EM BOMBEIROS MILITARES DA CIDADE DE
CHAPECÓ - SC**

Trabalho de Conclusão do Curso de Administração apresentado como requisito para a obtenção de grau de Bacharelado em Administração da Universidade Federal da Fronteira Sul - UFFS.

Orientador (a) Prof.(a): TATIANE SILVA TAVARES MAIA – UFFS

Este trabalho de conclusão de curso foi defendido e aprovado pela banca na data de:
26 de Julho de 2018.



TATIANE SILVA TAVARES MAIA – Doutora



FABRÍCIO SIMPLÍCIO MAIA – Doutor



KELLY CRISTINA BENETTI TONANI TOSTA – Doutora

AGRADECIMENTOS

Primeiramente gostaria de agradecer minha mãe Realdina que me deu a vida, minha âncora, mulher que sempre me inspirou, muitas vezes meu pai também, se cheguei até aqui foi porque sempre estive ao meu lado.

Ao meu pai *in memoriam*, que mesmo não estando fisicamente presente entre nós sempre nos inspirou com sua integridade, bondade e vontade de viver.

Aos meus irmãos Kelis e Dinauro que apesar de não terem as mesmas oportunidades que tive, sempre torceram por mim, parte desta conquista é para vocês também.

Ao meu cunhado e meus sobrinhos, muito obrigada por existirem.

À minha amiga Mirian pelos puxões de orelha e apoio nas horas mais difíceis.

À minha orientadora Tatiane Silva Tavares, por ser tão paciente, me ensinar e principalmente me proporcionar esta imersão acadêmica.

Aos profissionais do 6º Batalhão de Bombeiro Militar de Chapecó/SC, por cederem espaço e se disponibilizarem para que a pesquisa ocorresse com sucesso. Em especial ao Tenente Nunes, que sempre muito atencioso abriu muitas portas para minha pesquisa.

Aos meus colegas e amigos das turmas por onde passei, desde a engenharia até a administração sou grata a todos.

E finalmente à Universidade da Fronteira Sul por me proporcionar ensino superior de qualidade e gratuito.

A TODOS MINHA GRATIDÃO.

RESUMO

No atual modelo produtivo somos induzidos a produzir sempre mais com menos, menos pessoas, menos estoques, menos tempo e menos saúde. Descrever a relação da Satisfação no Trabalho e a Síndrome de *Burnout* em bombeiros militares da cidade de Chapecó-SC. Para alcançá-lo foram resgatados conceitos de trabalho, qualidade de vida no trabalho, satisfação no trabalho, doenças e acidentes relacionados ao trabalho, síndrome de *burnout* e seus preditores e o trabalho dos bombeiros. A pesquisa ocorreu de forma quantitativa, foi classificada quanto aos seus objetivos como descritiva, quanto aos procedimentos técnicos utilizados foi classificada como estudo de campo, bibliográfica e documental. Os sujeitos da pesquisa foram os bombeiros militares pertencentes ao 6º Batalhão de Bombeiros Militar de Chapecó/SC. A coleta de dados ocorreu em duas etapas, com dados primários e secundários. Em relação aos dados secundários realizou-se a partir de documentos. O instrumento utilizado para os dados primários foi um questionário composto por três itens; o primeiro continha o Questionário de Satisfação Laboral S20/23, o segundo o questionário *Maslach Burnout Inventory* (MBI) e o último era composto por questões sócio demográficas. Questionário foi aplicado entre os dias 17 e 23 de abril de 2018, através de um censo de 52 bombeiros que se encaixavam em critérios pré-estabelecidos. O método utilizado para a análise dos resultados foi a análise descritiva via *software* SPSS. Os resultados evidenciam que existe somente uma mulher bombeira na corporação, que cerca de 17,3% dos entrevistados trabalham em uma carga horária semanal acima de 60 horas, o que caracteriza um estado de sobrecarga de trabalho, os resultados ainda revelam que existe um nível elevado de satisfação no trabalho e baixos níveis de *burnout*. Porém, a pesquisa deu indícios de que nesta corporação existem índices leves de insensibilidade e endurecimento emocional e que 44,2% dos respondentes se sentem indiferentes, muito insatisfeitos ou extremamente insatisfeitos com a aparência física e o espaço que dispõe para realizar o seu trabalho, 40,4% se sentem da mesma forma quanto ao grau em que a instituição cumpre o contrato, leis e regulamentos trabalhistas e 55,8% se sentem também indiferentes, muito insatisfeitos ou extremamente insatisfeitos com a maneira pela qual as negociações na instituição em aspectos trabalhistas. Por fim, foi evidenciado que existe uma correlação negativa entre *burnout* e satisfação no trabalho. A principal limitação encontrada é a que se refere ao tamanho da amostra. Em estudos futuros se propõe uma continuidade da pesquisa somente com mulheres bombeiras, militares ou até mesmo com mães. Uma última sugestão seria a de complementar a pesquisa com uma investigação qualitativa, a fim de analisar alguns aspectos que não foram percebidos a luz da pesquisa.

Palavras chave: Síndrome de *Burnout*, Satisfação no Trabalho, Bombeiros Militares.

ABSTRACT

In the current productive model we are induced to produce more with less, fewer people, fewer stocks, less time and less health. Describe the relationship of Work Satisfaction and Burnout Syndrome in military firefighters in the city of Chapecó-SC. To reach it concepts of work, quality of life at work, job satisfaction, work-related illnesses and accidents, burnout syndrome and its predictors and the work of firefighters were rescued. The research was quantitative, it was classified as its objectives as descriptive, as the technical procedures used was classified as a field, bibliographic and documentary study. The subjects of the survey were the military firefighters belonging to the 6th Military Fire Battalion of Chapecó / SC. The data collection took place in two stages, with primary and secondary data. In relation to the secondary data it was made from documents. The instrument used for the primary data was a questionnaire composed of three items; the first one contained the Labor Satisfaction Questionnaire S20 / 23, the second the Maslach Burnout Inventory (MBI) questionnaire and the last was composed of socio-demographic issues. Questionnaire was applied between April 17 and 23, 2018, through a census of 52 firefighters that fit pre-established criteria. The method used to analyze the results was the descriptive analysis using SPSS software. The results show that there is only one female firefighter in the corporation, that about 17.3% of the respondents work in a weekly workload over 60 hours, which characterizes a state of work overload, the results still reveal that there is a level high job satisfaction and low levels of burnout. However, the research has shown that in this corporation there are slight indices of insensitivity and emotional hardening and that 44.2% of the respondents feel indifferent, very dissatisfied or extremely dissatisfied with their physical appearance and the space available to carry out their work, 40.4% feel the same about the degree to which the institution complies with the contract, labor laws and regulations and 55.8% also feel indifferent, very dissatisfied or extremely dissatisfied with the way in which the negotiations in the institution in aspects labor markets. Finally, it was evidenced that there is a negative correlation between burnout and job satisfaction. The main limitation is the size of the sample. In future studies you propose a continuation of the research only with women firemen, military or even with mothers. A final suggestion would be to complement the research with a qualitative investigation, in order to analyze some aspects that were not perceived in the light of the research.

Key words: Burnout Syndrome, Satisfaction at Work, Military Firefighters.

LISTA DE TABELAS/QUADROS

Quadro 1- Resumo Esquemático da Sintomatologia do Burnout.....	25
Tabela 1- Distribuição dos participantes por faixa etária.	37
Tabela 2- Distribuição dos participantes por estado civil.....	37
Tabela 3- Distribuição dos participantes por gênero.	37
Tabela 4 - Distribuição dos participantes pelo grau de instrução.....	38
Tabela 5- Distribuição dos participantes pela graduação de bombeiro.	38
Tabela 6-Distribuição dos participantes por ano de serviço.....	39
Tabela7 - Distribuição dos participantes por média de horas semanais trabalhadas.....	39
Tabela 8-Distribuição dos participantes pelo setor que atuam.	40
Tabela 9 - Análise descritiva das dimensões de Satisfação no Trabalho	40
Tabela 10- Satisfação com a aparência física.	41
Tabela 11-Grau em que a instituição cumpre o contrato, leis e regulamentos trabalhistas.....	41
Tabela 12-A maneira pela qual a negociação ocorre na instituição em aspectos trabalhistas..	42
Tabela 13 - Relação entre grau de instrução e o grau em que sua instituição cumpre o contrato, leis e regulamentos trabalhistas.	42
Tabela 14 - Relação entre grau de instrução e a maneira pela qual a negociação ocorre na instituição em aspectos trabalhistas.	43
Tabela 15 - Caracterizando a Síndrome de Burnout.....	43
Tabela 16- Insensibilidade com as pessoas.	44
Tabela-17 Endurecimento emocional.	44

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	9
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO TEMA E PROBLEMA DE PESQUISA	9
1.2 OBJETIVOS.....	12
1.2.1 Objetivo Geral	12
1.2.2 Objetivos Específicos	12
1.3 JUSTIFICATIVA	12
2 REFERENCIAL TEÓRICO	14
2.1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	14
2.2 SATISFAÇÃO NO TRABALHO	15
2.4.1 Possíveis Preditores da Síndrome Síndrome de <i>Burnout</i>	26
2.7 TRABALHO DOS BOMBEIROS	27
3 METODOLOGIA	29
3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA	30
3.2 UNIVERSO DA AMOSTRA.....	31
3.3 TÉCNICAS DE COLETAS DE DADOS	34
3.4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS	35
4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	36
4.1 PERFIL PROFISSIONAL DOS BOMBEIROS, CONSIDERANDO SEU ATUAL CONTEXTO DE TRABALHO.	36
4.2 CARACTERIZAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO	40
4.3 DESCREVENDO A SÍNDROME DE <i>BURNOUT</i> EM BOMBEIROS.....	43
CONSIDERAÇÕES FINAIS	46
REFERÊNCIAS	48
APÊNDICE A - INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS - QUESTIONÁRIO	56
APÊNDICE B - ATESTADO	60

1 INTRODUÇÃO

Nesta seção apresentam-se os elementos centrais que conduziram o estudo, as quais compreendem ao: tema estudado, questão de pesquisa, objetivos, justificativa e organização do trabalho.

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO TEMA E PROBLEMA DE PESQUISA

A configuração de trabalho que se conhece hoje está diretamente relacionada ao sistema capitalista ao qual o ser humano está inserido. A população é praticamente obrigada a vender a força de trabalho como garantia de bem-estar e sobrevivência. No entanto esse modelo econômico não se compromete em absorver em empregos a totalidade da força de trabalho ocasionando competitividade por vagas nas organizações, insegurança e desemprego.

É marca também deste modelo econômico, o ideário de se produzir “mais com menos”, ou seja, menos pessoas, menos estoques, menor tempo, menor custo. No entanto, para que isso ocorra, são implantadas formas enxutas e flexíveis de gestão e organização do trabalho que são apoiadas pela tecnologia gerando dentre tantos efeitos a intensificação e maior densidade de trabalho (PINA, 2012).

Segundo dados do IBGE até o ano de 2014 cerca de 46,3% da população brasileira trabalha em um regime de 40 a 44 horas semanais, isso significa que doamos pelo menos 1/3 do nosso dia ao trabalho, passamos muitas vezes mais tempo trabalhando do que com nossas famílias, e é por este motivo que nos últimos anos tem-se observado e dado maior relevância ao impacto do trabalho na saúde física e mental do trabalhador. As empresas têm revelado maior atenção quanto a significação e à repercussão do trabalho sobre seus colaboradores, e também os efeitos desta relação com a instituição. Estudos têm demonstrado que havendo um desequilíbrio na saúde do profissional se tem consequências diretas na qualidade dos serviços e produtos prestados ou produzidos e conseqüentemente nos lucros da empresa (PEREIRA, 2014).

Segundo Silva et al. (2010) embora a relação entre trabalho e saúde tenha sido relatada desde a antiguidade, os primeiros estudos formais deste vínculo tiveram início na Europa no século XIX. A criação da Medicina do Trabalho e a introdução de serviços médicos dentro das empresas. No entanto, nesta época os serviços médicos prestados às empresas não tinham o intuito de promover a saúde do trabalhador, tinham como objetivo principal propor o bom funcionamento dos processos de trabalho. As principais práticas adotadas na época objetivavam

garantir meios para que ocorressem menos acidentes ou que os funcionários adoecessem menos. Assim tivesse um número menor de absenteísmo e que os funcionários afastados voltassem logo ao trabalho.

Nas décadas de 1980 e 1990, simultaneamente com os agravos ocupacionais já conhecidos (mortes e mutilações, intoxicações por vários produtos químicos, perdas auditivas, pneumáticas e dermatoses, afecções musculoesqueléticas, as LER/DORT), outras doenças passaram a invadir os consultórios. Diferencialmente de outros agravos, estas tinham sua maior incidência em trabalhadores da indústria, do comércio e de serviços, nos setores onde muitas vezes as atividades laborais não exigiam altos gastos energéticos e suas causas não poderiam ser enquadradas nos fatores de riscos tradicionais: físicos, químicos e biológicos. Nesse contexto, ganhou força a discussão de que o trabalho e sua influência sobre a saúde dos trabalhadores deveriam ser analisados, não somente relativo às condições tradicionais abordadas até então, mas também aos seus aspectos organizacionais, ergonômicos e psicossociais (SELIGMANN-SILVA et al., 2010).

Segundo dados do Ministério da Saúde (2001) os principais causadores do adoecimento do trabalhador estão incluídos condicionantes sociais, econômicos, tecnológicos e organizacionais responsáveis pelas condições de vida e fatores de risco ocupacionais (físicos, químicos, biológicos, mecânicos) e aqueles decorrentes da organização laboral, ou seja, que estão presentes no processo de trabalho.

Recentemente nas décadas de 1990 e 2000, outro aspecto ligado à saúde do trabalhador começou a chamar atenção. Os fatores psíquicos tornaram-se corriqueiros em consultórios médicos. Existem diversos diagnósticos para doenças relacionadas a este fator que estão presentes na Classificação Internacional de Doenças (CID-10) e foram reconhecidas pelo Ministério da Saúde e Previdência Social (SELIGMANN-SILVA et al., 2010).

Segundo dados do Boletim Quadrimestral sobre benefícios por incapacidade, lançado no início do ano de 2017 pelo Ministério da Previdência Social, foram registrados entre os anos de 2012 e 2016 cerca de 17 mil concessões de auxílio-doença e aposentadorias por invalidez devido a transtornos mentais e comportamentais.

Burn-out, ou simplesmente *Burnout* é uma destas doenças que passaram do papel de coadjuvantes para protagonistas no mundo laboral nos últimos anos. O termo *burn-out* no inglês popular significa aquilo que deixou de funcionar por absoluta falta de energia. A maioria dos autores indica Herbert J. Freudenberger como sendo o primeiro a utilizar esta denominação, apesar de Schaufeli e Ezman (1998 apud PEREIRA, 2014 p.21) afirmarem que a adoção deste termo já teria sido utilizada por Brandley em 1969.

Atualmente a definição mais aceita e empregada na literatura internacional para definir a Síndrome de *Burnout* é a de Maslach e Jackson (1981 apud MELO; CARLOTTO, 2016 p.669). Segundo as autoras, a síndrome é um fenômeno multidimensional, estruturado em três dimensões: a) Exaustão emocional: ausência de energia e sentimento de esgotamento emocional, que podem ser somados a frustração e tensão; b) Despersonalização ou desumanização: caracteriza-se por sentimentos negativos e insensibilidade emocional com as pessoas e c) Baixa realização profissional: tendência de uma pessoa fazer avaliações negativas de seu desempenho no trabalho.

Fundamentando-se em estudos qualitativos Gil-Monte (2005 apud MELO 2014, p.11) explica a Síndrome de *Burnout* através de quatro dimensões: a) Ilusão pelo trabalho, desejo de alcançar suas metas através do trabalho, sendo fonte de realização pessoal; b) Desgaste psíquico, esgotamento emocional e físico oriundo de trabalhar diariamente com pessoas ou situações problemáticas; c) Indolência, atitudes negativas de distanciamento e indiferença, junto aos seus clientes; d) Culpa, sentir-se responsável pelas atitudes e comportamentos negativos no trabalho.

Burnout ainda é um fenômeno muito recente, frequentemente estudado em profissionais da enfermagem, medicina, bombeiros e professores. Estes profissionais, pelo fato de lidarem diretamente com outros seres humanos e com seus problemas, ficam vulneráveis a uma grande tensão emocional e a um excessivo esforço de envolvimento pessoal apresentando assim, uma maior vulnerabilidade ao stress com maiores níveis de *burnout* (MARQUES, 2012).

No caso dos bombeiros especificamente, existem poucas pesquisas que correlacionem a síndrome com esta profissão. Um estudo que avaliou a depressão, *burnout* e qualidade de vida no trabalho em uma cidade do interior de São Paulo com 101 bombeiros, houve uma correlação negativa entre depressão e todas as dimensões de qualidade de vida e uma correlação positiva entre depressão e as escalas de exaustão emocional e despersonalização de *burnout* (BAPTISTA et al., 2005).

Em outra pesquisa feita com 54 bombeiros na cidade de Alto Paranaíba, Minas Gerais, não foi identificada a síndrome de *burnout* em bombeiros, cerca de 64,71% dos profissionais apresentaram ausência total da síndrome, porém 35,29% apresentaram fatores de risco para o desenvolvimento de *burnout* (SILVA; LIMA; CAIXETA, 2010).

Um estudo feito em uma cidade do Rio Grande do Sul, que aborda a prevalência e os preditores da Síndrome de *Burnout* em bombeiros, foi identificado uma prevalência de 3,00% de profissionais que se enquadraram no perfil 01 (constituído das dimensões ilusão ao trabalho,

desgaste psíquico e indolência) e 2,3% dos profissionais se encaixam no perfil 02 (quando se soma a culpa às demais dimensões do perfil 01 (MELO; CARLOTTO, 2016).

Diante da crescente identificação dessa síndrome em diferentes profissionais que lidam diretamente com pessoas, por meio de intensas interações sociais e também pela percebida necessidade em se ter mais estudos no Brasil que abordem a Síndrome de *Burnout* em bombeiros, delimitou-se a seguinte pergunta de pesquisa: **Qual a incidência da Síndrome de *Burnout* nos bombeiros militares de Chapecó-SC?**

1.2 OBJETIVOS

Nesta seção serão apresentados os objetivos, tanto geral como aqueles específicos, a serem atingidos com a finalidade de responder à pergunta de pesquisa proposta.

1.2.1 Objetivo Geral

Descrever a relação da Satisfação no Trabalho e a Síndrome de *Burnout* em bombeiros militares da cidade de Chapecó-SC.

1.2.2 Objetivos Específicos

- a. Descrever o perfil profissional dos bombeiros, considerando seu atual contexto laboral;
- b. Caracterizar o grau de satisfação no trabalho;
- c. Descrever a possível existência da Síndrome de *Burnout* em bombeiros militares de Chapecó-SC;

1.3 JUSTIFICATIVA

O presente tema de pesquisa foi escolhido, levando-se em conta uma busca feita por meio de leitura científica e acadêmica, a fim de investigar o quão o tema em questão foi estudado. Constatou-se que existem diversos trabalhos acadêmicos e científicos que abordam e investigam a Síndrome de *Burnout* em profissionais da saúde, professores, estudantes, servidores públicos entre outras categorias, trabalhos estes que foram conduzidos principalmente por profissionais da psicologia. Porém, ainda existem poucos trabalhos que estudem a síndrome em bombeiros e sua relação com a satisfação em bombeiros.

Outro fato que justifica este trabalho é a defasagem no efetivo total de bombeiros no Estado de Santa Catarina. De acordo com a Lei Complementar nº 702, de 19 de julho de 2017 o efetivo mínimo previsto para o Corpo de Bombeiros Militar em Santa Catarina é de 3815, porém segundo dados do Portal da Transparência até o mês de abril de 2018 o estado conta com um efetivo total de 2680 bombeiros, gerando uma defasagem de 1135 bombeiros.

Em conversa informal auferida junto ao comandante do Corpo de Bombeiros Militares de Chapecó-SC, ouve o relato de que os bombeiros desta corporação estão cumprindo um maior número de horas de trabalho para suprir os reflexos desta carência de efetivo no estado. Nesta condição de trabalho, este profissional fica mais tempo exposto a fatores de riscos físicos e ergonômicos, precisa conviver mais tempo com colegas de trabalho do que com sua família, troca horas de lazer e descanso por trabalho.

Portanto, este trabalho possui relevância tanto social, bem como acadêmica. A relevância social está no fato de se propor um estudo com os bombeiros militares da cidade de Chapecó-SC, com a finalidade de caracterizar o ambiente de trabalho deste profissional e também mensurar a existência da síndrome, a fim de gerar dados e sugestões para que os gestores do Corpo de Bombeiros de Chapecó possam melhorar a satisfação com o trabalho destes profissionais bem como prevenir que a síndrome ocorra em seu efetivo. A relevância acadêmica está no fato de se disponibilizar dados e materiais para futuros estudos, ou até mesmo para aprofundar a pesquisa em questão.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico tem a finalidade de apresentar a base conceitual desta pesquisa, abordando as seguintes temáticas: trabalho, qualidade de vida no trabalho, doenças e acidentes relacionados ao trabalho, síndrome de *burnout*, possíveis preditores de *burnout* e o trabalho dos bombeiros.

2.1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é uma terminologia que vem sendo muito discutida e difundida nos últimos anos. Porém a sua origem é muito mais antiga, estima-se que tenha nascido no longínquo pós-guerra, como consequência do Plano Marshall. No entanto, o termo Qualidade de Vida no Trabalho teve sua primeira marca na história através de Louis Davis na década de 1970 quando fazia um projeto sobre desenho de cargos. Para Louis, o conceito de QVT relacionava - se a preocupação com o bem-estar geral e a saúde dos colaboradores no desempenho de suas atividades (VIEIRA, 1993; CHIAVENATO, 2010).

Sua trajetória passou por diversos enfoques. Na década de 1960, focava-se em aspectos da reação individual do trabalhador às experiências do trabalho; por volta de 1970 apresentava características de melhoria das condições e ambiente de trabalho, propondo maior satisfação e produtividade RODRIGUES (1993 apud LACAZ, 2000 p. 152). Combinado a esta última abordagem, a QVT passou a ser visualizada também como um movimento, no qual definições como gerenciamento participativo e democracia industrial passam a ser adotadas frequentemente aos seus ideais. Nos anos 80, assume importância como um conceito globalizante, na busca de enfrentar as questões ligadas á produtividade e a qualidade total Zavarotto (1999 apud LACAZ, 2000 p. 152).

Observa-se assim, que a QVT abrange noções de motivação, satisfação, saúde, segurança do trabalho. Atualmente, o conceito de QVT, envolve tanto elementos físicos e ambientais, bem como aspectos psicológicos do local de trabalho. Ela procura abranger duas posições antagônicas: de um lado, as reivindicações dos colaboradores quanto ao bem-estar e satisfação no trabalho e, do outro lado, o interesse das organizações quanto aos seus efeitos potencializados sobre a produtividade e a qualidade, inclusive tem sido utilizada como indicador de experiências humanas no local de trabalho e de grau de satisfação das pessoas que desempenham determinado trabalho (CHIAVENATO, 2010).

2.2 SATISFAÇÃO NO TRABALHO

A satisfação no trabalho é um indicador de Qualidade de Vida no Trabalho que tem sido largamente estudado. O interesse em se estudar o tema teve início na década de 30 do século passado, e mais recentemente, os estudos sobre o tema vem tentando demonstrar a sua ligação com o desempenho profissional, enfatizando a sua importância e despertando cada vez mais o interesse dos profissionais da saúde e de estudiosos de diversas áreas (VASCONCELOS, 2016).

Segundo Green (2000), as pessoas disponibilizam suas aptidões físicas, mentais e tempo para se dedicar ao trabalho. Muitas até tentam fazer a diferença nas suas vidas e de outras pessoas com o seu trabalho. Portanto existe algo muito maior e motivador do que receber somente uma remuneração monetária. Quando um trabalho preenche ou excede as expectativas individuais, as pessoas obtêm experiências emocionais altamente positivas. Estas emoções positivas retiradas da realização de um determinado trabalho representam a satisfação no trabalho.

Spector (1997 apud PEREIRA 2005, p. 32) apresenta três razões sobre a importância de se estudar satisfação no ambiente de trabalho: primeiro, as organizações devem ser conduzidas por valores humanitários, devem esforçar-se para tratar seus empregados com honra e respeito e ao medir-se a satisfação no trabalho, tenta-se analisar até que ponto as organizações esforçam-se para isso; a segunda razão, está no fato de que as organizações podem assumir uma posição utilitarista quanto ao comportamento de seus empregados, almejando com isso o máximo de esforço e empenho dos mesmos, sem muitas vezes atenderem às suas necessidades e desejos, neste caso o papel da satisfação no trabalho é medir o grau de disfunção existente entre o que a organização quer e o que os empregados esperam dela; a terceira e última razão apontada pelo autor é que, a satisfação no ambiente de trabalho pode ser um indicador para as diferentes áreas operacionais da organização, auxiliando na tomada de decisão no sentido de melhorar as áreas mais problemáticas e assim, construir uma cultura organizacional que leve em consideração às duas primeiras razões.

Pereira (2005) apresenta, de acordo com a literatura, um conjunto de sete potenciais efeitos da satisfação no trabalho. Segundo o autor, são eles:

- **Rotatividade:** segundo Wagner e Holenbeck (2009), a falta de satisfação com o trabalho acelera a rotatividade organizacional gerando encargos dispendiosos para a substituição de trabalhadores que deixam voluntariamente a organização. Além disso, se as pessoas que deixam uma organização apresentam melhor desempenho do que as que ficam a rotatividade reduz a produtividade da mão de obra remanescente. Ainda segundo os autores,

quando os empregados abandonam esses trabalhos, as empresas perdem também, o investimento que fizeram no desenvolvimento do mesmo. Existem casos inclusive, de funcionários experientes e descontes que assumem cargos no concorrente. O investimento que uma empresa faz no desenvolvimento do funcionário se perde, e acaba sendo revertido como gratificação para o concorrente, que ganha acesso a um conhecimento muito grande sobre as operações da empresa original.

- **Absenteísmo:** Souza (2007) caracteriza o absenteísmo como sendo uma palavra francesa, *absenteïsme* que significa pessoa que falta ao trabalho por diversos motivos. O autor considera com está definição, todas as faltas inclusive às chamadas legais como: férias, licença maternidade, doença entre outras. Mallada (2004) considera que existam dois tipos de absenteísmo: o voluntário e o involuntário. O primeiro segundo o autor é caracterizado pelas faltas programadas, como férias e folgas. Já involuntário ocorre quando às faltas não são programadas, na maioria das vezes são causadas por doenças ou problemas pessoais. De qualquer forma, sendo voluntário ou não o absenteísmo transformou-se em um problema crítico para às organizações, principalmente pelo fato de gerar atrasos no desenvolvimento das tarefas, sobrecarga aos trabalhadores que restaram, atingindo diretamente a produtividade e consequentemente, precarizando a qualidade dos serviços prestados aos clientes. Portanto, um estudo sobre as causas do absenteísmo, proporciona às organizações informações sobre a saúde dos trabalhadores, e até mesmo, de sua satisfação com a organização e com o próprio trabalho (AGUIAR; OLIVEIRA, 2010).

- **Desempenho Profissional:** gestores modernos vêm reconhecendo a importância de se avaliar o desempenho de uma organização levando-se em conta as dimensões humanas, retorno de investimentos, participação no mercado entre outros. No caso da dimensão humana, percebeu-se que satisfazer o funcionário tem sido um ponto fundamental, uma vez que a maioria das pessoas precisa trabalhar e que a maior parte delas se dedicará ao trabalho grande parcela da vida, considera-se que na visão do empregado eles possuam uma "obrigação moral" de tornar esta experiência gratificante para sua pessoa. A satisfação no desempenho profissional tem a capacidade de reduzir problemas com: rotatividade, absenteísmo, atividades organizadas pelos sindicatos e queixas. Existem fontes de satisfação extrínseca e intrínsecas. A primeira, e originada do próprio indivíduo têm valor psicológico, pode-se citar: a autonomia, a independência e a capacidade para escolher seu ritmo de trabalho. As fontes extrínsecas são externas ao indivíduo, isto é, forças além do controle do indivíduo, tais como: condições de trabalho, e oportunidades de interação com os colegas (VECCHIO, 2016).

- **Bem-estar físico e psicológico:** com o mercado em ampla competição, as empresas passaram a se preocupar mais com o lucro e colocações diante de seus concorrentes, reivindicando dos seus funcionários mais horas trabalhadas e altos índices de resultados com prazos cada vez mais curtos. Existem empresas que não se atentam com a saúde física e mental de seus colaboradores e não promovem Qualidade de Vida. A proposta básica para solucionar essa questão, é desenvolver e oferecer um ambiente de trabalho bom, não só para a saúde econômica da empresa, mas principalmente para a saúde das pessoas que ali trabalham e fazem parte daquele contexto diário. Em um mercado competitivo, a sobrevivência de uma empresa está ligada a um novo modelo de gestão de trabalho. As organizações devem ter a visão não só do faturamento, mas também visar a qualidade de vida de seus colaboradores, já que a satisfação dos mesmos vai influenciar diretamente no desempenho da empresa (RIBEIRO; SANTANA, 2015).

- **Burnout:** resultados da literatura comprovam a relação entre a SB e a satisfação no trabalho. As evidências demonstram que a SB está ligada a uma menor satisfação no trabalho (SÁ; MARTINS-SILVA; FUNCHAL, 2014). Segundo Carlotto (2001), a satisfação no trabalho se relaciona ao *burnout* atingindo diretamente a qualidade da experiência de trabalho ou o desejo de mudar de campo de atuação. Na revisão de literatura feita pela autora sobre o *burnout*, a insatisfação no trabalho está diretamente associada às dimensões de exaustão emocional e despersonalização, mas que, ao contrário do que é esperado, apresenta fraca correlação com o sentimento de desenvolvimento pessoal no trabalho. A existência de um processo de instauração de *burnout* pode ser contida pelo sentimento de satisfação intrínseca com o trabalho desenvolvido (CARLOTTO, 2001).

- **Satisfação com a vida:** satisfação é um fenômeno complexo e de difícil mensuração, por se tratar de um estado imaterial. Determina com maior certeza a experiência de vida em relação às várias condições de vida do indivíduo. A satisfação com a vida é uma concepção cognitiva de alguns domínios inerentes como saúde, trabalho, condições de moradia, relações sociais, autonomia entre outros, ou seja, um processo de juízo e avaliação geral da própria vida de acordo com seus próprios critérios. O julgamento da satisfação com a vida depende de uma confrontação entre as circunstâncias que o indivíduo convive e um padrão por ele estabelecido. Satisfação reflete, em parte, o bem-estar subjetivo individual, ou seja, o modo e os motivos que levam as pessoas a viverem suas experiências de vida de maneira positiva (JOIA, RUIZ, DONALISIO, 2006; ALBUQUERQUE, TRÓCCOLI, 2004).

- **Satisfação do Cliente:** a satisfação no trabalho tem sido em grande medida abordada com o intuito de melhorar o ambiente de trabalho e, em conseqüentemente, conseguirem-se

bons índices de produtividade das organizações. Contudo, cada vez fica mais claro que uma das explicações mais importantes para a gestão do ambiente de trabalho tem a ver com os efeitos da satisfação no trabalho na satisfação dos clientes (PEREIRA, 2005).

Como se pode observar, os elementos citados acima influenciam diretamente no sucesso ou fracasso de uma organização. Porém focar somente no estudo dos mesmos, se tornou muito superficial, a partir daí as pesquisas começaram a se direcionar para a identificação e dimensões de outros fatores que podem constituir a satisfação no ambiente de trabalho como: promoção, salário, supervisão, conteúdo do trabalho entre outros, e como estes fatores poderiam se relacionar com que caracterizam o trabalhador; sexo, idade, tempo de serviço, escolaridade etc. (HERZBERG; MAUSNER; SNYDERMAN, 1959, PORTER; LAWLER, 1968).

Alves (2010) propõe alguns dos mais utilizados, traduzidos e validados instrumentos de medida de satisfação no ambiente de trabalho no Brasil o Questionário S20/23, Questionário de Medida de Satisfação no Trabalho (QMST) e o Índice de Satisfação Profissional (ISP). O Questionário S20/23 surgiu na Espanha inicialmente em uma versão maior a S4/82 e foi desenvolvido por Meliá & Peiró (1986) fundamentado no modelo teórico de Locke (FERREIRA, 2011). Posteriormente essa versão foi reduzida, dando a origem a o Questionário de Satisfação no Trabalho (S20/23) que possui 20 itens distribuídos em três fatores: relação intrínseca, ambiente físico e relações hierárquicas (FRAZÃO, 2016).

Questionário de Medida de Satisfação no Trabalho (QMST) – Foi elaborado e validado em 1978. Esta escala foi construída com base em dimensões de satisfação no trabalho, em sua maioria extraída da literatura específica, enquanto outras dimensões foram inseridas por indicações de psicólogos da área organizacional. São estas: satisfação geral; desgaste físico e psicológico; status da função; localização da empresa; benefícios compensadores; reconhecimento e desenvolvimento pessoal. (SCHMIDT; DANTAS; MARZIALE, 2008).

O Índice de Satisfação Profissional (ISP) como é chamado no Brasil, é uma escala criada em 1997 e adaptado para a língua portuguesa em 2004. É uma ferramenta composta por duas partes que utiliza o método de medidas de atitudes, relacionando a medida do contexto atual de trabalho com a medida de expectativas em relação ao trabalho. A primeira parte constitui-se no método de comparações pareadas, baseada na técnica de julgamentos comparativos. A segunda parte é representada por uma escala do tipo Likert. A escala mede o nível de satisfação ao invés do nível de insatisfação. As 6 dimensões a serem medidas são: status profissional, requisitos do trabalho, normas organizacionais, remuneração, interação e autonomia (SCHMIDT; DANTAS; MARZIALE, 2008).

O grande desafio atual está justamente em se estabelecer uma sistematização na medida da satisfação no ambiente de trabalho, já que existem diversas ferramentas para sua medida o que acaba confundindo muitos pesquisadores. Para isso, precisamos atender os interesses práticos dos pesquisadores, o que inclui demonstrar a utilidade dessas ferramentas no sentido de aprimorar diagnósticos e avaliar a eficácia de sua aplicabilidade no campo ocupacional, chegando a melhor ferramenta para averiguação de satisfação e qualidade de vida no trabalho.

2.3 DOENÇAS E ACIDENTES RELACIONADOS AO TRABALHO

Acidentes e doenças relacionadas a trabalho podem configurar-se como problemas; econômicos, sociais, e até de Saúde Pública, o que repercute na condição de vida e saúde dos trabalhadores e de seus familiares causando sofrimento e perdas no mundo do trabalho.

O acometimento de acidentes e doenças pelos trabalhadores vem desde os tempos mais remotos, descrito por Hipócrates, Plínio, Paracelso e Ramazzini. Com o advento da Revolução Industrial e a expansão do modo de produção capitalista, o trabalho, até então uma realização individual, assumiu conotação comercial, na qual o homem vende sua força de trabalho para sobreviver tornando-se, desse modo, mais vulnerável a acidentes e doenças relacionadas às novas formas de ocupação laboral (RIOS, 2012, p. 316).

O trabalho expõe aqueles que o exercem diferentes condicionantes de acidentes e doenças, que geram prejuízos aos trabalhadores e empregadores, afetando inclusive a economia de um país.

Para Vicenzi (2007) os fatores de risco para a saúde e segurança do trabalhador são os fatores: químicos, físicos, biológicos, ergonômicos e psicossociais, mecânicos e de acidentes. Os fatores químicos segundo o autor, são agentes e substâncias químicas, sob forma líquida, gasosa ou de partículas e poeiras minerais e vegetais. Já os fatores físicos são descritos como: ruídos, vibração, radiação ionizante e não ionizante temperaturas extremas, pressão atmosférica anormal entre outros. Os fatores biológicos são geralmente associados ao trabalho em hospitais, laboratórios, agricultura e pecuária, podem ser: vírus, bactérias, parasitas. Fatores ergonômicos e psicossociais são originários da organização da empresa e gestão do trabalho, o autor cita como exemplos: má utilização de equipamentos, maquinário e mobiliário inadequados, posturas e posições incorretas, locais com más condições de iluminação, ventilação e de conforto; trabalho em turno noturno; monotonia ou ritmo de trabalho acelerado. Por último o autor explica os fatores mecânicos e de acidentes, como sendo os ligados a proteção das máquinas, arranjo físico, ordem e limpeza, sinalização e rotulagem do produto.

Em relatório sobre A Prevenção das Doenças Profissionais divulgado em 2013 pela OIT (Organização Internacional do Trabalho), estima-se que 2,3 milhões de pessoas morrem todos os anos em decorrência de acidentes (321.000 ou 14%) e doenças (2,02 milhões ou 86%) relacionados com o trabalho. Todos os dias, 5.500 das 6.300 mortes diárias relacionadas ao trabalho são causadas por doenças o restante, cerca de 800 mortes são causadas por acidentes de trabalho. Ainda todos os anos são registrados cerca de 160 milhões de casos de doenças não mortais ligadas a atividade profissional.

Outro dado alarmante é que os acidentes e as doenças profissionais resultam em uma perda anual de 4% do Produto Interno Bruto (PIB) mundial, cerca de 2,8 bilhões de dólares, em custos diretos e indiretos de doenças e lesões (OIT, 2013).

No Brasil em dados levantados pela Previdência Social e pelo Ministério do Trabalho (2017) entre os anos de 2012 e 2016 foram registrados 3,5 milhões de casos de acidentes de trabalho, gerando 13.363 mortes e um custo de 22.171 bilhões com gastos em previdência social. Nos últimos 5 anos, 450 mil pessoas sofreram fraturas enquanto trabalhavam, somos a quarta nação do mundo com mais acidentes de trabalho. Os transtornos mentais e comportamentais ocupam a terceira posição como motivo para afastamentos do trabalho, totalizando 668.927 casos, cerca de 9% do total de auxílios doença e aposentadoria por invalidez no período de 2012 e 2016.

A legislação brasileira define acidente de trabalho através do artigo 19 da lei 8.213, de 24 de julho de 1991:

Art. 19. Acidente do trabalho é o que ocorre pelo exercício do trabalho a serviço de empresa ou de empregador doméstico ou pelo exercício do trabalho dos segurados referidos no inciso VII do art. 11 desta Lei, provocando lesão corporal ou perturbação funcional que cause a morte ou a perda ou redução, permanente ou temporária, da capacidade para o trabalho (Redação dada pela Lei Complementar nº 150, de 2015) (JUSBRASIL, 2017).

No que discorre no âmbito da Previdência Social, os acidentes de trabalho referem-se tanto às doenças ocupacionais bem como das lesões decorrentes de causas externas, sucedidas em ambiente das atividades ocupacionais e/ou no caminho de ida ou no retorno do trabalho (RIOS, 2012).

No caso dos distúrbios psíquicos relacionados ao trabalho, eles frequentemente deixam de ser reconhecidos como tais no momento da avaliação clínica. Isto se dá ao fato, dentre tantos motivos, pelas próprias características dos distúrbios psíquicos, regularmente mascarados por sintomas físicos, bem como pela complexidade de se relacionar claramente estes distúrbios com o trabalho desenvolvido pelo paciente. Dentre os modelos que explicam a relação entre saúde

mental e trabalho podem-se definir duas correntes: a psicodinâmica do trabalho e os estudos que tratam da relação do estresse e trabalho (GLINA et al., 2001).

A psicodinâmica do trabalho é uma abordagem científica que foi desenvolvida em 1990 por Christopher Dejours. No início foi construída com referências da psicopatologia evoluindo para uma construção própria. Hoje, a psicodinâmica, busca uma inversão na maneira de se estudar a inter-relação entre trabalho e saúde. Seus conceitos foram elaborados a partir da análise da dinâmica de determinados contextos de trabalho é caracterizada pela atuação de forças, visíveis e invisíveis, objetivas e subjetivas, psíquicas, sociais, políticas e econômicas que podem ou não atingir este contexto, transformando-o em lugar de saúde ou até mesmo de patologias e adoecimentos (MENDES, 2007).

Segundo a autora, o acesso e apuração das relações dinâmicas se dão pela análise da fala e da escuta do sofrimento dos trabalhadores. O sofrimento de ser entendido, interpretado, elaborado e exposto em um lugar público de discussão. Esse espaço cria a possibilidade de reconstrução do que pertence ao coletivo, pois se falando do sofrimento leva-se o trabalhador a mobilizar-se, pensar agir e criar estratégias para transformar a organização do trabalho.

O conceito de estresse vem sendo muito utilizado não só em pesquisas científicas e acadêmicas, mas também nas empresas e na mídia em geral. Essa popularização conseguiu explicar o vínculo entre trabalho e saúde/doença mental, o que muitas vezes não era reconhecido porque sua prevalência vinha sendo outorgada até então a fatores hereditários e as relações familiares na etiologia do adoecimento mental, porém existe uma imprecisão nesta contextualização onde o estresse é ainda contextualizado como um estado de irritabilidade ou como um quadro de depressão grave (JACQUES, 2003).

O estresse psicológico é definido por Lazarus e Folkman (1984) como sendo uma relação entre a pessoa e o ambiente que é qualificado com um fator prejudicial ao seu bem-estar. Segundo os autores é importante avaliar cognitivamente a situação ou o fator estressor para que se determinem alguns motivos e quando está situação estressora causa um esforço de enfrentamento.

Sendo assim os trabalhadores podem adoecer ou morrer por causas ligadas ao trabalho, sejam em consequência da profissão, ou pelas condições físicas ou até mesmo por fatores psíquicos. O perfil de adoecimento do trabalhador foi sintetizado por Mendes e Dias (1999 p.04) em quatro grupos: a) doenças comuns, aparentemente sem qualquer relação com o trabalho; b) doenças comuns (crônico-degenerativas, infecciosas, neoplásicas, traumáticas, etc.) eventualmente modificadas no aumento da frequência de sua ocorrência ou na precocidade de seu surgimento em trabalhadores, sob determinadas condições de trabalho. A hipertensão

arterial em motoristas de ônibus urbanos, nas grandes cidades, exemplifica esta possibilidade; c) doenças comuns que têm o espectro de sua etiologia ampliada ou tornado mais complexo pelo trabalho. A asma brônquica, a dermatite de contato alérgica, a perda auditiva induzida pelo ruído (ocupacional), as doenças músculo esqueléticas e alguns transtornos mentais exemplificam esta possibilidade, na qual, em decorrência do trabalho, somam-se (efeito aditivo) ou multiplicam-se (efeito sinérgico) as condições provocadoras ou desencadeadoras destes quadros noológicos; d) agravos à saúde específicos, tipificados pelos acidentes do trabalho e pelas doenças profissionais. A silicose e a asbestose exemplificam este grupo de agravos específicos.

Segundo Rodrigues et al. (2013) dentre as doenças que mais acometem os trabalhadores brasileiros, pode-se destacar o significativo crescimento das Lesões por Esforços Repetitivos (LER), conhecidas no Brasil também como Distúrbios Osteomusculares Relacionados aos Trabalho (DORT) e o Transtorno Traumático Cumulativo (TTC).

A LER/DORT são doenças que possuem, como particularidades em comum, a dor crônica e o desgaste da estrutura do sistema musculoesquelético, e afeta principalmente os membros superiores, aparece como resultado da repetição do mesmo movimento continuamente. Caracteriza-se pela ocorrência de vários sintomas como: dor, paraestesia, sensação de peso e fadiga (RODRIGUES et al., 2013).

Os transtornos mentais e comportamentais são a terceira maior causa de afastamentos no Brasil (INSS, 2014). Em estudo realizado pela Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo (USP) tendo como coordenador, o médico do trabalho João Silvestre da Silva Junior (2012), investigou quais foram os principais fatores que causam o afastamento do trabalho por transtornos mentais e quais são os fatores associados a estes afastamentos.

Os quatro principais fatores ligados a transtornos mentais elencados pelo autor foram: a) a alta demanda de trabalho, o trabalhador não tem mais controle em seu ritmo de trabalho, eles são solicitados toda hora a fazerem diversas tarefas, a maioria com certa complexidade; b) relacionamento com interpessoal, tanto com os chefes bem como com os colegas; c) desequilíbrio entre esforços e recompensas, o trabalhador se dedica ao máximo a sua função, mas não recebe a recompensa devida, e isto não está ligado diretamente ao dinheiro, às vezes o trabalhador espera somente um elogio; d) dedicação excessiva ao trabalho ocorre uma minimização da vida particular para que dedique o maior tempo possível ao trabalho, isso estreita as relações sociais e causando afastamento tanto de familiares e amigos.

E é neste contexto que os administradores devem ficar atentos para que se evitem estas situações que levam ao desenvolvimento de transtornos mentais, pois comprometem o trabalho

dos colaboradores e conseqüentemente atingirá o desempenho das empresas. Deve-se propiciar ao trabalhador, que dedica a maior parte de seu dia ao trabalho, um ambiente onde ele possa se desenvolver, crescer profissionalmente e principalmente que se sinta como se estivesse em casa.

2.4 SÍNDROME DE BURNOUT

O estresse faz parte de nossa vida cotidiana de tal modo que pode ser considerado como o mal do século em nossa geração, afetando tanto a saúde e bem estar pessoal, bem como a satisfação pessoal e coletiva do trabalhador. Dentro deste contexto de saúde laboral surge um novo processo de adoecimento: a Síndrome de *Burnout* (ACEVES et al., 2006).

Em 1974, o psiquiatra Herbert J. Freunderberger trabalhava em uma clínica para toxicodependentes em Nova York e observou em seu cotidiano de trabalho, que a maioria dos voluntários que trabalhavam com ele, depois de um ano de trabalho sofriam uma perda de energia, até chegarem ao esgotamento, e apresentavam sintomas de ansiedade e depressão, bem como desmotivação em seu trabalho e agressividade com os pacientes. Após estas descobertas ele explicou *burnout* pela primeira vez na literatura médica e o caracterizou como sendo: uma falha, desgaste, ou sentir-se exausto devido a demandas energéticas excessivas de força ou de recursos (ACEVES et al., 2006).

Na década de 80 a psicóloga Cristina Maslach, retoma o termo utilizado por Freudenbergger para definir a síndrome do esgotamento profissional o *burnout*, e em conjunto com o psicólogo Michael P. Leiter desenvolveram um instrumento para medir a síndrome, o qual chamou de “Maslach Burnout Inventory” que é um questionário para a medição da síndrome, desde então é o instrumento mais utilizado para sua medição no mundo (ACEVES et al., 2006).

A Síndrome de *Burnout* é o crescimento do enfraquecimento estabelecido de um longo período de estresse profissional. É uma resposta à tensão crônica no trabalho, aparece a partir do contato direto e excessivo com outras pessoas, devido à tensão emocional constante, atenção concentrada e grande responsabilidade profissional. Um dos principais fatores ligados à sua ocorrência é a escassez de um senso de comunidade nas organizações, tais como a desqualificação nas interações interpessoais, presença constante de conflitos, falta de suporte, grupos fechados e dificuldades no trabalho em equipe (AREIA; COMANDULE, 2006, PALAZZO; CARLOTTO; AERTS, 2012).

Porém em 1990, verificou-se que a síndrome não se manifestava somente em profissões com contato com outras pessoas:

Burnout, a partir de então, passava a ser considerado um fenômeno que afetava praticamente todas as profissões, tendo em vista que quase todas possuem algum tipo de contato interpessoal. Este pode ocorrer na forma de atendimento de clientes, consumidores, colegas e também supervisores. (...) é importante considerar também que as modalidades de trabalho atual, em grupo e equipe, também têm exigido contatos mais frequentes e intensos. Assim, hoje percebe-se que, pela própria natureza e funcionalidade do cargo, há profissões de risco e de alto risco, sendo poucas as não suscetíveis à ocorrência de Burnout (CARLOTTO; CÂMARA, 2008, p.156).

Um dos principais problemas para a caracterização do *burnout* está no fato de não se ter um consenso em sua definição. Segundo Carlotto (2011, apud SILVA et al., 2010 p. 35), pode-se subdividir a sua definição em quatro grandes: concepção clínica, concepção sócio psicológica, concepção organizacional e por última concepção sócio histórica.

A concepção clínica geral caracteriza a Síndrome de *Burnout* através de um conjunto de sintomas (fadiga física e mental, falta de entusiasmo pelo trabalho e pela vida, sentimento de impotência e inutilidade), podendo levar o profissional a depressão e até ao suicídio (SILVA et al., 2010).

Aceves et al. (2006) o quadro clínico para diagnóstico de *burnout* possui a seguinte sequência: Etapa 01. Nesta etapa, percebe-se um desequilíbrio entre demandas laborais e recursos materiais e humanos disponíveis, de forma que os primeiros excedem os segundos, o que provoca uma situação de estresse agudo. Etapa 02. O indivíduo produz um excesso de força para adaptar-se às demandas exigidas. Isso só funciona transitoriamente (até aqui o diagnóstico ainda é reversível). Etapa 03. A síndrome de *Burnout* aparece com os componentes descritos no parágrafo anterior. Etapa 04. O indivíduo deteriorado psicologicamente torna-se um perigo e não ajuda mais os destinatários de seus serviços.

A Concepção Sócio Psicológica é a definição mais aceita atualmente para diagnóstico da síndrome, principalmente pela grande disseminação do *Maslach Burnout Inventory*. Nesta concepção avaliam-se quatro grandes dimensões: Exaustão Emocional, caracterizada pela falta ou carência de energia e entusiasmo e sentimento de esgotamento de recursos. A estes sentimentos soma-se o de frustração e tensão, pois os trabalhadores passam a perceber que já não possuem condições de despender mais energia para o atendimento de seu cliente ou demais pessoas como faziam anteriormente. A Despersonalização ocorre quando o profissional passa a tratar os clientes, colegas e a organização de forma distante e impessoal. Os trabalhadores passam a desenvolver insensibilidade emocional frente às situações vivenciadas por sua clientela. A Baixa Realização no Trabalho é caracterizada pela tendência do trabalhador em se auto avaliar de forma negativa (SILVA et al., 2010).

A Concepção Organizacional é baseada na Teoria das Organizações de Golembiewski, Hiller & Dale (1987 apud SILVA et al., 2010, p. 36), onde o *burnout* é resultado de um desajuste entre as necessidades apresentadas pelo trabalhador e os interesses da instituição. Por último a Concepção Sócia Histórica que enfatiza o papel da sociedade na atualidade de forma cada vez mais individualista e competitiva, o que faz com que ocupações voltadas a ajuda e o desenvolvimento do próximo, sejam incompatíveis com os valores predominantes na sociedade (SILVA et al., 2010).

Silva et al. (2010), subdivide teoricamente os sintomas de *burnout* em; físicos, psíquicos, comportamentais e defensivos que foram resumidos e adaptados no quadro a seguir:

Quadro 1- Resumo Esquemático da Sintomatologia do Burnout

Sintomatologia do Burnout	
Físicos	Comportamentais
Fadiga constante e progressiva;	Negligência ou excesso de escrúpulos;
Distúrbios do sono;	Irritabilidade;
Dores musculares ou osteomusculares;	Incremento da agressividade;
Cefaleias, enxaquecas;	Incapacidade para relaxar;
Perturbações gastrointestinais;	Dificuldade na aceitação de mudanças;
Imunodeficiência;	Perda de iniciativa;
Transtornos cardiovasculares;	Aumento do consumo de substâncias;
Distúrbios do sistema respiratório;	Comportamento de alto risco;
Disfunções sexuais;	Suicídio.
Alterações menstruais.	
Psíquicos	Defensivos
Falta de atenção de concentração;	Tendência ao isolamento;
Alterações de memória;	Sentimento de onipotência;
Lentificação do pensamento;	Perda do interesse pelo trabalho ou lazer;
Sentimento de alienação;	Absenteísmo;
Sentimento de solidão;	Ironia, cinismo.
Impaciência;	
Sentimento de insuficiência;	
Baixa autoestima;	
Labilidade emocional;	
Dificuldade de auto aceitação;	
Astenia, desânimo, disforia, depressão;	
Desconfiança, paranoia;	

Como pode-se perceber a sintomatologia de *burnout* é muito abrangente e muitas vezes pode ser confundida com depressão. Portanto deve-se ficar atento aos mínimos detalhes para que não ocorram confusões entre ambos.

Segundo López-Elizalde (2004), existem alguns pontos chave que devem ser observados nas organizações e no nosso dia a dia para a prevenção do *burnout*, são eles: a adaptação de nossas expectativas pessoais a realidade investir todos os dias em treinamento e formação, equilibrar pontos vitais: família, amigos, passatempos, descanso e trabalho, espaços

e objetivos comuns, limitar a agenda de trabalho, ter um tempo adequado para atendimento de pacientes ou clientes, minimização da burocracia com o auxílio de colegas, treinamento em horário de expediente, coordenação entre espaços especializados, comuns e objetivos compartilhados, diálogo efetivo com autoridades ou chefias.

Diante deste contexto é de extrema importância que os gestores e profissionais de Recursos Humanos estejam preparados para uma melhoria contínua no ambiente do trabalho, não deixando que esta doença tome conta tanto de nossas empresas bem como de nossa sociedade. Para isso eles precisam entender quais são os fatores que somados irão conduzir o trabalhador ao diagnóstico de Síndrome de *Burnout*.

2.4.1 Possíveis Preditores da Síndrome Síndrome de *Burnout*

Existem diversos fatores que podem contribuir para a ocorrência de *Burnout*, dentre os quais é possível relatar a existência de fatores situacionais como, por exemplo, atribuições do trabalho, da ocupação e da organização, como também fatores individuais, como as características demográficas e de personalidade e as atitudes perante o trabalho (MIGUEL, 2013).

Segundo Maslach et al. (2001) as demandas quantitativas de trabalho, ou seja, muito trabalho para pouco tempo disponível, conflito de funções, ambiguidade de funções, gravidade dos problemas enfrentados, ausência de recursos, falta de apoio de supervisores, falta de autonomia e pouca participação na tomada de decisão podem contribuir para o *burnout*. A falta de recompensas profissionais e a baixa estimulação intelectual também contribuem para o *burnout*. (Escribà-Agüir, Artazcoz & Pérez-Hoyos, 2008). Caráter organizacional, compromisso, experiências organizacionais demonstram ser bons preditores do *burnout* (Jiménez, Natera, Muñoz & Benadero, 2006).

Os trabalhadores com menos anos de exercício da profissão são os menos otimistas e têm uma percepção maior de não serem adequadamente valorizados pelos seus supervisores. (GRAU, SUÑER & GARCIA, 2005). Isto acontece pelo fato de o trabalhador se sentir inseguro quanto as suas competências.

Quanto à variável sexo, está não tem se apresentado como um fator causador de *burnout*, apesar de algumas pesquisas apresentam uma incidência maior neste gênero, mas isso pode estar ligado a outros fatores. As pessoas solteiras, dentre elas, os homens são as mais propensas ao *burnout*. As pessoas solteiras, dentre elas, os homens são as mais propensas ao *burnout* do que as casadas, assim como as que possuem um nível educacional maior, isto talvez esteja

ligado ao fato de desempenharem cargos com maiores responsabilidades e estresse (MASLASH et al., 2001).

2.7 TRABALHO DOS BOMBEIROS

Quando o homem deixou de ser nômade, para fixar-se em uma terra, surgiram diversas necessidades. A queima controlada tornou-se um dos maiores aliados do ser humano ajudando inicialmente no aquecimento do interior das cavernas, depois para a circulação de fluidos e do próprio ar, cocção de alimentos, transformação de outras fontes de energia e até mesmo no controle de ervas daninha nas plantações (BARCELOS, 2012).

Porém com o passar do tempo, grandes incêndios marcaram as sociedades ao redor do mundo e, a partir dessas tragédias, foi preciso criar uma corporação de combate ao fogo. Surge a primeira concepção do Corpo de Bombeiros. Na Grécia, o sistema funcionava por meio de sentinelas noturnas, que faziam a vigilância de suas cidades e soavam alarmes em caso de incêndio. Também por necessidade, Roma decidiu implantar o sistema, quando a capital do Império encontrou-se inteiramente devastada pelas chamas. O incidente fez nascer o primeiro Corpo dedicado exclusivamente ao enfrentamento do fogo (CORPO DE BOMBEIROS PARANÁ, 2015).

No Brasil, os primeiros Corpos de Bombeiro eram ligados às Organizações de Policiais Militares, por terem sido criados por ela. O único Corpo de bombeiros que sempre foi independente desde sua criação em 1856, foi os Bombeiros Militares do Distrito Federal.

Em Santa Catarina o Corpo de Bombeiros Militar teve início no final de década de 1910, na antiga Força Pública (atual PMSC), no município de Florianópolis, quando a capital era conhecida por um cenário de desenvolvimento urbano, social e econômico. O desenvolvimento de núcleos de edificações, em conjunto à precariedade dos recursos e da urbanização, trouxe consigo os primeiros registros de incêndios, com isso percebeu-se a necessidade de implantar e organizar formas de evitar e combater ocorrências desta categoria (CBMSC, 2018).

O auge da mobilização popular em favor da criação do grupo de bombeiros, ocorreu após o registro de um incêndio em um sobrado na esquina das ruas Trajano e Conselheiro Mafra em 1919. As chamas se propagaram para prédios vizinhos causando grandes prejuízos. O episódio aconteceu justamente nos dias em que a população católica rendia seus cultos da Semana Santa, o que potencializou a insatisfação popular (CMSC, 2018).

Para organizar a Seção de Bombeiros da Força Pública foi necessário trazer a Santa Catarina profissionais de outros estados brasileiros, vindos então o 2º Ten Domingos Maisonette e o seu auxiliar 2º Sgt Antônio Rodrigues de Farias, do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal, na época situado na cidade do Rio de Janeiro. Com a capacitação do efetivo de bombeiros e a aquisição dos primeiros equipamentos de combate a incêndios, a Seção de Bombeiros foi então inaugurada em 26 de setembro de 1926 (CMSC, 2018).

Salienta-se que em 1957 a “Seção de Bombeiros da Força Pública” passa a se chamar “Corpo de Bombeiros Militar”, conforme nova previsão constitucional (CMSC, 2018).

No entanto, foi somente em 13 de junho de 2003, com a Emenda Constitucional n. 033, que o CBMSC emancipou-se da estrutura organizacional da Polícia Militar de Santa Catarina (PMSC), tornando-se uma instituição independente e autônoma (CBMSC, 2018).

Hoje no Brasil, existem cinco tipos de bombeiros: voluntários, militares, municipais, mistos e civis.

Os Bombeiros Militares, ao qual está pesquisa se dedicará a estudar, são essencialmente policiais militares que entraram através de um concurso público e depois de passarem pelo curso de formação para militares, seguem para um curso específico para a formação de bombeiros. Este tipo de bombeiro possui muitas atribuições que vão desde corte de árvores a salvamento de animais. Desde a regulamentação desta profissão, este tipo de bombeiros foi o único responsável pelo atendimento pré-hospitalar lá na década de 80, porém com algumas ressalvas, eles são responsáveis ao atendimento e salvamento e o restante (atendimento) fica por conta do SAMU (CRUZ, 2009; CBO, 2018).

Por se tratar de uma profissão que lida diretamente com emergência, este profissional fica exposto a riscos psicossociais e biológicos como: sangue contaminado, privação de sono, longos períodos de trabalho-descanso, contato direto com a morte, acidentes envolvendo colegas de trabalho, necessidade de autocontrole de suas respostas emocionais, permanência constante em estado de alerta e a prestação de ajuda a pessoas jovens com ferimentos sérios ou mesmo óbito (MELO; CARLOTTO, 2016, SILVA; LIMA; CAIXETA, 2010).

Isto é a porta de entrada para o desenvolvimento de diversas doenças psicológicas dentre elas a Síndrome *de Burnout*, e dentro deste contexto é essencial que este profissional conte como o apoio psicológico, para que seu trabalho e sua vida não sejam comprometidos.

3 METODOLOGIA

Neste capítulo do projeto descrevem-se quais procedimentos metodológicos serão adotados no decorrer do estudo em questão. O primeiro procedimento abordado é a classificação da pesquisa, o segundo o universo da amostra, o terceiro é a técnica de coleta de dados que será adotada, a quarta será a análise dos dados e por último as limitações do estudo (PEROVANO, 2016).

3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

Este estudo possui uma abordagem quantitativa, onde se pretendeu descobrir quantos indivíduos ou grupos de uma determinada população compartilham de características ou até mesmo grupos de características. Este tipo de pesquisa está projetado para gerar medidas precisas e confiáveis que irão permitir uma análise estatística simples (MORESI, 2003). Segundo Perovano (2016), a interpretação dos dados neste tipo de pesquisa envolve as previsões contidas nas hipóteses e na teoria, permitindo assim, a explicação do comportamento do fenômeno estudado.

Segundo Gil (2010) uma pesquisa pode ser classificada tendo base em seus objetivos e nos procedimentos técnicos utilizados. Quanto aos seus objetivos o autor aborda que uma pesquisa pode ser classificada como exploratória, descritiva e explicativa. A presente pesquisa classifica-se como descritiva. Já no que compete aos procedimentos técnicos utilizados o autor classifica a pesquisa como sendo, bibliográfica, experimental, documental, *ex post facto*, de corte, levantamento, estudo de campo, estudo de caso, pesquisa-ação, pesquisa participante, sendo utilizados nesta pesquisa estudo de campo, bibliográfico e documental.

Segundo Danhke (1989 apud PEROVANO 2016, p.155) os objetivos principais dos estudos descritivos estão em especificar as propriedades, características e os perfis de pessoas, populações e fenômenos sociais ou físicos. Portanto, este estudo se classifica como descritivo, pois se buscou caracterizar o trabalho dos bombeiros de forma que se consiga entender claramente o contexto laboral ao qual está inserido e quais fatores podem influenciar a satisfação com o trabalho e também porque se buscou elucidar quais fatores caracterizam a existência ou não da síndrome em bombeiros militares.

Caracteriza-se como pesquisa de campo, pois, as investigações irão além da pesquisa bibliográfica ou documental, nela coletam-se dados junto às pessoas utilizando diversos tipos de pesquisa (FONSECA, 2002). Já a pesquisa bibliográfica é elaborada a partir de materiais já publicados (livros, publicações em periódicos, artigos científicos, entre outros), neste tipo de pesquisa é importante que o pesquisador verifique a veracidade dos dados obtidos, analisando possíveis incoerências e contradições (PREDANOV; FREITAS, 2013). Pesquisas de cunho documental são muito parecidas com as bibliográficas. A diferença está na natureza das fontes, pois esta forma vale-se de materiais que não receberam ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetos da pesquisa (GIL, 1991).

Portanto esta pesquisa se classifica como pesquisa de campo, já que para atingir os objetivos desta pesquisa, os dados foram coletados no local do fenômeno estudado. Será

também bibliográfica, pois o estudo se baseará em outros já feitos, porém com ressalvas e adaptações. Foi documental, pois foram acessados documentos do corpo de bombeiros, a fim de caracterizar o trabalho dos bombeiros estudados.

3.2 UNIVERSO DA AMOSTRA

Segundo Vergara (1997) o universo amostral ou população da amostra, é o conjunto de elementos que possuem as características que foram objeto de estudo, e amostra ou população é uma parte do universo escolhido e selecionado a partir de critérios de representatividade. Já o censo segundo Sass (2012), é definido como a comparação de características específicas de um universo de objetos físicos e sociais, verificadas em todas as unidades ou elementos que compõe tal universo ou população.

Para esta pesquisa foi feito um censo, onde os respondentes se dispuseram a participar voluntariamente da pesquisa, e passaram por uma triagem onde deveriam primeiramente se encaixar aos seguintes critérios pré-estabelecidos: a) estarem ativos a pelo menos 1 (um) ano neste batalhão a) não estarem de férias no período da pesquisa ou de licença maternidade e saúde. Levando-se em consideração os critérios estabelecidos, 8 (oito) bombeiros não participaram da pesquisa por estarem de férias, 1 (um) por estar afastado por problemas de saúde e 7 (sete) não quiseram participar da pesquisa por motivos particulares, totalizando um total de 52 questionários recolhidos.

O 6º Batalhão do Corpo de Bombeiros Militares de Chapecó segue a estrutura de serviços e possui praticamente todos os setores exigidos pelo Comando de Corpo de Bombeiros de Santa Catarina, que tem sua sede na cidade de Florianópolis/SC. Ele possui cinco grandes setores que desempenham as seguintes funções:

- **Operacional Guarnição ASU/Caminhão:** responsável pelo serviço de atendimento pré-hospitalar a vítimas de trauma ou emergências médicas. A atividade desenvolvida por este setor, deve ser amparada por pessoas capacitadas, fora do ambiente hospitalar, no caso bombeiros militares socorristas, os quais devem oferecer suporte básico na área de urgência e/ou emergência, de forma a garantir assistência às vítimas nos primeiros minutos após a ocorrência do agravo à saúde. A viatura operacional utilizada neste serviço denomina-se ASU (Auto Socorro de Urgência), sendo do tipo ambulância dotado de equipamentos e materiais de primeiros socorros. O Diretor Operacional do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina é responsável pela coordenação operacional deste serviço, porém cabe a cada

comando acompanhar o e estabelecer regras para o seu bom andamento. É de responsabilidade de cada comando o contato com autoridades municipais de saúde, escalas de serviço, aquisição de equipamentos e materiais de primeiros socorros, manutenção e abastecimento de viaturas, registro e controle de atendimento, entre outros. Todo serviço prestado por este setor, será acompanhado por um relatório, no qual conterà informações gerais sobre a ocorrência. Este relatório é preenchido em duas vias, ficando uma via no hospital de destino da vítima e outro fica arquivada na sede. Caso uma vítima não queira ser atendida, o socorrista deverá formalizar o motivo isentando-se de assumir a responsabilidade pelos atos da mesma. Os bombeiros que trabalham no caminhão trabalham em conjunto com a ASU, porém ficam incumbidos das tarefas de resgates á vitimas em altura, buscas e salvamentos em terra e água, combate e resgate em incêndios, corte de arvores onde a risco á vida humana, é equipado com ferramentas para corte de ferragens e materiais de “sapa” e arrombamento. (DUPONT, 2007). Na cidade de Chapecó o efetivo destes dois setores juntos conta com aproximadamente de 23 bombeiros militares que que cumprem com uma escala de 24 por 48, ou seja, trabalham 24 horas e folgam 48 horas. Porém, atualmente muitos deles chegam a fazer 80 horas semanais devido a defasagem de efetivo e a falta de um novo concurso para a qualificação de novos bombeiros.

- **Seção de Atividades Técnicas (SAT):** O papel principal deste setor é o serviço de prevenção contra incêndios. Sua tarefa é de fiscalizar as edificações de acordo com o que está previsto na NSCI (Norma de Segurança Contra Incêndio). A fiscalização realizada pela SAT abrange os serviços de análise de projetos preventivos e a vistoria in loco, verificando se o referido projeto foi atendido em totalidade. A atividade de análise de projeto consiste no exame destes, através de um bombeiro capacitado para tal, onde será verificado se aquela edificação está ou não de acordo com a legislação pertinente. As vistorias realizadas recebem denominação diferente, dependendo de sua destinação, por exemplo, uma edificação nova, recém construída, terá uma vistoria de habite-se do CBMSC, e emissão de atestado com o mesmo nome. Anualmente esta vistoria deverá ser revalidada, quando passa a denominar-se vistoria de manutenção. A vistoria de manutenção é feita para averiguar se os sistemas de prevenção instalados estão em condições perfeitas para serem utilizados, devido ao desgaste natural pela passagem do tempo. Existe também um terceiro tipo de vistoria, que seria a vistoria de funcionamento, onde depois de realizada, é emitido um atestado de funcionamento, que é um documento que indicará aos órgãos de fiscalização que aquele estabelecimento comercial está em condições de segurança contra incêndio

(DUPONT, 2007). Este setor conta com um efetivo de 13 bombeiros militares, sendo que a única mulher bombeira militar da cidade de Chapecó trabalha neste setor. Este setor cumpre uma carga horária de 40 horas semanais sem escalas.

- **Administrativo (B1 Recursos Humanos, B3 Setor de Ensino e Instrução, B4 Setor de Compra (B4), (B5) Setor de Assessoria de Imprensa e Comando):** Este setor é responsável basicamente pelas atividades meio dentro do batalhão. Segundo Ventura, da Costa e Molina (2012) atividade meio é aquela que não faz parte do objetivo principal da organização, portanto tem como característica primordial de ser um serviço mais voltado a parte administrativa, porém, muito necessário como apoio à atividade principal. Já a atividade fim é entendida por aquela que caracteriza o objeto principal da organização, que executa os serviços inerentes à corporação. Profissionais que desempenham suas funções em atividade meio, de cunho administrativo, trabalham em regime de expediente, sendo convocados extraordinariamente para reuniões, formaturas, participações em eventos cívicos, entre outras ocasiões. Em Chapecó, este setor conta com um efetivo de 11 bombeiros que cumprem uma carga horária de 40 horas semanais não seguindo o regime de escalas. Esta incluída neste setor o comando do batalhão que é ocupado atualmente pelo Tenente Coronel Hilton de Souza Zeferino.
- **Prevenção e Segurança Aeroportuária e COBOM:** Os bombeiros aeródromos que atuam no Aeroporto Serafin Enoss Bertaso de Chapecó/SC, foram cedidos pelo 6º Batalhão de Bombeiros Militares, são bombeiros militares que tem a função específica de prevenir emergências aeronáuticas, médicas em geral, com artigos perigosos, incêndios no terminal aeroportuário, incêndios que ocorram próximo do aeroporto, intempéries da natureza. Para isso receberam um treinamento específico feito pela ANAC. Em Chapecó especificamente a maior parte dos bombeiros que atuam no aeroporto já são aposentados, porém com a falta de efetivo na corporação se disponibilizaram a voltar a função. O COBOM é o setor responsável por atender as ocorrências via telefone através do 193, caso não resolvam via telefone encaminham a ocorrência para o setor Operacional Guarnição ASU/Caminhão que farão o atendimento. Atualmente estes dois setores contam com um efetivo de 21 bombeiros. Os bombeiros aposentados possuem uma carga horária diferenciada, trabalham na escala 12x72, isto é, trabalham 12 horas e folgam 72 horas o restante do efetivo cumpre a escala 24x48, isto é, trabalham 24 horas e folgam 48 horas.

Atualmente a sede do 6º Batalhão de Bombeiros Militar de Santa Catarina, está passando por um período de reformas e construção de novas instalações. A atual sede sempre foi localizada e continuará sendo na Av. Getúlio Dorneles Vargas, 1901 - Passo dos Fortes,

Chapecó – SC, onde ficam os setores Operacional Guarnição ASU/Caminhão, Administrativo (B1 Recursos Humanos, B3 Setor de Ensino e Instrução, B4 Setor de Compra (B4), (B5) Setor de Assessoria de Imprensa e Comando.

Os únicos dois setores que ficam fora da sede é o de Prevenção e Segurança Aeroportuária e o COBOM, que estão lotados no Aeroporto de Chapecó Serafin Enoss Bertaso por motivos de logística e por trabalharem em conjunto. Existem mais um posto do 6º Batalhão que está localizado Rua Atílio Fontana, 320, Efapi - Chapecó – SC, porém este não entrou na pesquisa por ter em seu efetivo, somente bombeiros voluntários e técnicos de enfermagem em trabalho fixo, na existência de alguma ocorrência mais grave nesta região, eles acionam os bombeiros militares da sede.

A seguir serão apresentadas as técnicas de coleta de dados que serão utilizadas nesta pesquisa.

3.3 TÉCNICAS DE COLETAS DE DADOS

A principal ferramenta para coleta de dados utilizada nesta pesquisa foi o questionário. De acordo com Perovanno (2016), o ponto positivo na aplicação do questionário é a coleta de respostas fáceis e pontuais. Como desvantagens, o autor aponta o fato de que as perguntas são elaboradas antes e isso não permite ao pesquisador uma avaliação do que não está dentro das perguntas.

O questionário final (anexo II) é composto por três construtos: avaliação da satisfação no ambiente de trabalho, avaliação de *burnout* e características sócio demográficas. Após a autorização do Coronel do batalhão para que o estudo fosse aplicado, o primeiro procedimento a ser tomado, foi a aplicação de um questionário de pré-teste com um pequeno grupo de bombeiros, para que se analisasse se a sua resolução levaria muito tempo, já que os horários de intervalo e de trabalho dos respondentes eram instáveis. A aplicação do questionário de pré-testes ocorreu no dia 13 de abril de 2018.

Somente após a aplicação do pré-teste e feitas às devidas modificações, o questionário final de fato foi aplicado por setor, em horários e dias pré-agendados. Alguns setores trabalham com escala, nestes foram feitas até três visitas em dias da semana diferentes por duas semanas consecutivas para que todos tivessem a possibilidade de responder a pesquisa e também. Sua aplicação ocorreu entre os dias 17 e 23 de abril de 2018, no período da tarde.

O primeiro item foi constituído pelo questionário de Satisfação no Trabalho S20/23, que é uma adaptação feita por Meliá & Peiró (1989) do questionário S4/82 (MELIÁ, PEIRÓ e

CALATAYUD, 1986). A versão S4/82 foi reduzida para a S20/23, pois se tornara muito extensa e dispendiosa. O questionário S20/23 que foi utilizado nesta pesquisa contém 23 itens distribuídos em cinco fatores: 1. Satisfação com a supervisão (6 itens), 2. Satisfação com o ambiente físico de trabalho (5 itens), 3. Satisfação com benefícios e políticas da organização (5 itens), 4. Satisfação intrínseca do trabalho (4 itens) e 5. Satisfação com a participação (3 itens). Meliá & Peiró (1989 apud CARLOTTO; CÂMARA, 2008, p. 205).

As opções de resposta estavam organizadas em escala Likert de 7 pontos, onde variavam de extremamente insatisfeito a extremamente satisfeito.

O segundo item compreenderá pela avaliação do *burnout*, por meio do instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI), apesar de existirem outros instrumentos, optou-se por este por haverem mais trabalhos na literatura científica que o validem. Miguel (2013) explica que o MBI é um instrumento utilizado para avaliar de forma contínua, o grau de *burnout* expressado pelos indivíduos. Ainda segundo o autor, ele é formado por 22 itens em uma escala *Likert* de 7 pontos, que vão do 0 (nunca) ao 7 (todos os dias) que são organizados em três sub escalas: exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal. O grau da síndrome é considerado alto quando se sinalizam resultados elevados nas sub escalas de exaustão emocional e despersonalização e baixos nas sub escalas de realização pessoal; o grau médio para *burnout* se dará, quando existirem três resultados médios nas três sub escalas; o grau baixo para *burnout* se dará em casos, que existam resultados baixos nas sub escalas de exaustão emocional e despersonalização e resultados elevados na sub escala de realização pessoal (MIGUEL, 2013).

O terceiro e ultimo item foi composto pelas questões sócias demográficas, onde foram abordadas perguntas sobre o perfil dos respondentes.

3.4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

A análise permite ao pesquisador, estabelecer conclusões a partir do que foi coletado (MATTAR, 2011). Deste modo, após apresentar a fundamentação teórica sobre o objeto de estudo deste trabalho, realiza-se a análise dos resultados a partir das informações coletadas por meio do questionário aplicado.

Para a análise dos dados que foram obtidos por meio do questionário, foi utilizada o *software Statistical Package for the Social Science (SPSS)* versão 23, onde os dados foram inseridos em uma matriz de dupla entrada. Segundo Pereira (2006) este tipo de *software* torna a análise estatística de dados mais acessível, tanto para quem utiliza mais casualmente, bem como para quem já está habituado a tratamentos estatísticos.

Estatísticas descritivas foram realizadas para calcular as frequências, médias e desvios padrão. Já a análise e cruzamento dos dados foi feita através da função “*crosstabs*”.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo foram apresentados os dados e as análises obtidos nas duas fases da pesquisa, a fim de atingir os objetivos propostos. Primeiramente, será apresentado o perfil dos bombeiros participantes dessa pesquisa. Posteriormente, serão apresentados e discutidos os resultados obtidos na amostra, medindo e caracterizando a síndrome de *burnout* e a satisfação no trabalho.

4.1 PERFIL PROFISSIONAL DOS BOMBEIROS, CONSIDERANDO SEU ATUAL CONTEXTO DE TRABALHO.

Com a finalidade de melhor analisar a satisfação no trabalho e de compreender os indicadores da síndrome de *burnout* foi investigado o perfil dos 52 bombeiros pesquisados em relação a algumas variáveis relevantes, quais sejam: faixa etária, gênero, estado civil, grau de instrução, graduação de bombeiro, anos de serviço e o setor que atua.

Para uma melhor visualização do perfil dos participantes da pesquisa, foram elaboradas tabelas com a descrição das características encontradas.

Foram encontrada uma maior frequência de respondentes na faixa etária de entre 31 e 35 anos, apresentando um percentual de 26,9 %, ou seja, 14 respondentes. Dados estes que podem ser observados na Tabela 01.

Tabela 1- Distribuição dos participantes por faixa etária.

Faixa Etária		
Categoria	Frequência	Porcentagem %
26-30 anos	9	17,3
31-35 anos	14	26,9
36-40 anos	5	9,6
41-45 anos	8	15,4
46-50 anos	13	25,0
56-60 anos	3	5,8
Total	52	100

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

No que diz a respeito a estado civil, nota-se uma predominância de casados ou amasiados cerca de 71,2% ou 37 dos respondentes, conforme Tabela 2.

Tabela 2- Distribuição dos participantes por estado civil.

Estado Civil		
Categoria	Frequência	Porcentagem %
Solteiro, divorciado ou viúvo	15	28,8
Casado ou amasiado	37	71,2
Total	52	100

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Quanto ao gênero, observa-se que a maioria absoluta é do gênero masculino, ou seja, 98,1% ou 51 dos 52 respondentes (Tabela 3). Este dado em particular trás um alerta sobre o inexpressivo espaço ocupado pelo gênero feminino na corporação.

Tabela 3- Distribuição dos participantes por gênero.

Gênero		
Categoria	Frequência	Porcentagem %

Feminino	1	1,9
Masculino	51	98,1
Total	52	100

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Em termos do grau de instrução pode-se notar que a maioria dos respondentes possui Pós-Graduação (Especialização, Mestrado, Doutorado), isto é, 46,2% dos respondentes, seguido da graduação com 32,7%, as duas categorias juntas somam 78,9% ou 41 dos 52 bombeiros, tais dados podem ser conferidos na Tabela 4. Isto pode estar relacionado ao fato que, a partir do ano de 2013 se tornou obrigatório o título de graduação ou pós-graduação para prestar concurso para o cargo de bombeiro em Santa Catarina. A seguir apresenta-se a Tabela 4 com os dados sobre o grau de instrução.

Tabela 4 - Distribuição dos participantes pelo grau de instrução

Grau de Instrução		
Categoria	Frequência	Porcentagem%
Ensino Médio	8	15,4
Ensino Técnico	3	5,8
Graduação	17	32,7
Pós-Graduação	24	46,2
Total	52	100

Fonte: Dados da pesquisa 2018.

No que se refere a graduação de bombeiro, pode-se perceber que 26,9% (14 respondentes) se encaixam na categoria de 3º Sargento seguido da categoria Cabo com 23,1% (10 respondes). A Tabela 5 registra tais informações com maior amplitude de detalhes.

Tabela 5- Distribuição dos participantes pela graduação de bombeiro.

Graduação de Bombeiro		
Categoria	Frequência	Porcentagem%
Soldado	10	19,2
Cabo	12	23,1
3º Sargento	14	26,9
1º Sargento	4	7,7
Sub-Tenente	5	9,6
2º Tenente	3	5,8
1º Tenente	2	3,8
Capitão	1	1,9
Tenente Coronel	1	1,9
Total	52	100

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

No que se refere aos anos de serviço, existe uma predominância entre 11 e 15 anos de serviço, cerca de 12 respondentes e em segundo lugar observa-se que 10 bombeiros possuem entre 30 e 35 anos conforme (Tabela 6). Ao se averiguar o fato junto ao comandante da corporação, a explicação dada pelo mesmo é de que muitos destes bombeiros já estão aposentados, mas optaram por diversos motivos a continuarem trabalhando.

Tabela 6-Distribuição dos participantes por ano de serviço.

Anos de Serviço		
Categoria	Frequência	Porcentagem %
1-5 anos	7	13,5
6-10 anos	9	17,3
11-15 anos	12	23,1
16-a 20anos	1	1,9
21-25 anos	9	17,3
16-30 anos	4	7,7
31-35 anos	10	19,2
Total	52	100

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Quanto à média de horas semanais trabalhada, a maioria cerca de 82,7% trabalham em um regime de 40 a 60 horas semanais. Pode-se constatar também, a existência de um bombeiro que trabalha 84 horas semanais. Tal fato foi esclarecido por meio da explicação dada pelo comandante, de que o mesmo trabalha neste regime de horas por opção, já que não reside em Chapecó. Há preferência de fazer mais plantões em uma semana e tirar a semana seguinte em folga para evitar idas e vindas ao trabalho. Na Tabela 7, expõe-se as especificidades sobre a distribuição dos participantes pelas médias de horas semanais trabalhadas.

Tabela7 - Distribuição dos participantes por média de horas semanais trabalhadas.

Média de Horas Semanais de Serviço		
Categoria	Frequência	Porcentagem %
40-60 horas	43	82,7
61-80 horas	8	15,4
81-100 horas	1	1,9
Total	52	100

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Em relação ao setor que atuam a maioria dos bombeiros entrevistados, ou seja, 18 respondentes, afirmaram que trabalham no Aeroporto e Central de Operações COBOM. Isto se deve ao fato de que praticamente todos os bombeiros aposentados estão lotados nestes setores, cumprindo uma carga horária menor e exigindo um maior número de bombeiros para cobrir as escalas. O segundo setor que possui mais bombeiros é o Operacional/Guarnição (ASU e

Caminhão) com 16 respondentes, isto se deve ao fato de também cumprirem regime de escala, exigindo o revezamento de três grupos por semana (TABELA 8).

Tabela 8-Distribuição dos participantes pelo setor que atuam.

Setor que Atua		
Categoria	Frequência	Porcentagem %
Operacional/ Guarnição: ASU e Caminhão	16	30,8
Administrativo (B1, B 3, B4, B5) Comando	9	17,3
Seção de Atividades Técnicas (SAT)	9	17,3
Aeroporto e Central de Operações (COBOM)	18	34,6
Total	52	100

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

4.2 CARACTERIZAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO

Para se caracterizar o grau de satisfação no trabalho se fez necessária a aplicação do questionário S20/23 de Meliá e Pieró (1989). Este objetivo é primordial para que se possa identificar não só os níveis de satisfação no trabalho, bem como os principais fatores que trazem os maiores níveis de insatisfação e a partir disso criar parâmetros para que os gestores desta instituição possam solucionar estes possíveis problemas.

Á partir dos dados obtidos e realizados os devidos tratamentos estatísticos via *software*, observa-se através das médias geradas que, os valores de satisfação no trabalho são altos, sobretudo nos níveis de satisfação intrínseca (M= 5,283), satisfação com a participação (M=5,00), sendo que a satisfação total também apresenta, igualmente, um valor elevado (M=4,737).

Tabela 9 - Análise descritiva das dimensões de Satisfação no Trabalho

Satisfação no Trabalho		
Dimensões	N(52)	Média
Satisfação no trabalho (1 a 7)		
Satisfação com a supervisão	52	4,074
Satisfação com o ambiente físico	52	4,662
Satisfação com os benefícios e políticas da organização	52	4,665
Satisfação intrínseca	52	5,283
Satisfação com a participação	52	5,000
Satisfação Total	52	4,737

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Porém ao se analisar algumas perguntas do questionário separadamente, pode-se perceber certa insatisfação de alguns respondentes. Nas perguntas: a) a aparência física e o espaço que dispõe para realizar o seu trabalho, b) o grau em que sua instituição cumpre o contrato, leis e regulamentos trabalhistas e c) a maneira pela qual a negociação ocorre em sua instituição em aspectos trabalhistas.

No que tange a pergunta “a”, nota-se que 44.2% dos respondentes responderam que se sentem indiferentes ou insatisfeitos, conforme dados da Tabela 10. A insatisfação com a aparência física e o espaço que dispõe para realizar o seu trabalho, pode estar ligado ao fato, de no período em que a pesquisa foi realizada, este batalhão estava em obras em sua parte física e por essa razão, muitos bombeiros tiveram que ser remanejados para outros locais com menos recursos disponíveis, além disso tiveram que conviver com todo o transtorno que uma obra trás, isso pode ter encadeado o descontentamento dos mesmos.

Tabela 10- Satisfação com a aparência física.

A aparência física e o espaço que dispõe para realizar o seu trabalho.		
Níveis (1 a 7)	Frequência	Porcentagem acumulada %
Extremamente Insatisfeito	1	1,9
Muito Insatisfeito	2	5,8
Insatisfeito	15	34,6
Indiferente	5	44,2
Satisfeito	21	84,6
Muito Satisfeito	7	98,1
Extremamente Satisfeito	1	100

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Cerca de 40,4% dos respondentes se sentem da mesma forma que a pergunta anterior , no que se refere “b” (TABELA 11).

Tabela 11-Grau em que a instituição cumpre o contrato, leis e regulamentos trabalhistas.

O grau em que sua instituição cumpre o contrato, leis e regulamentos trabalhistas.		
Níveis (1 a 7)	Frequência	Porcentagem Acumulada %
Extremamente Insatisfeito	2	3,8
Muito Insatisfeito	4	11,5
Insatisfeito	8	26,9
Indiferente	7	40,4
Satisfeito	19	76,9
Muito Satisfeito	7	90,4
Extremamente Satisfeito	5	100

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Por fim, 55,8% dos respondentes responderam que se sentem entre indiferentes e insatisfeitos com a maneira pela qual a negociação ocorre em sua instituição em aspectos trabalhistas. Dados estes que podem ser observados na Tabela 12.

Tabela 12-A maneira pela qual a negociação ocorre na instituição em aspectos trabalhistas.

A maneira pela qual a negociação ocorre em sua instituição em aspectos trabalhistas.		
Níveis (1 a 7)	Frequência	Porcentagem Acumulada %
Extremamente Insatisfeito	1	1,9
Muito Insatisfeito	7	15,4
Insatisfeito	8	30,8
Indiferente	13	55,8
Satisfeito	15	84,6
Muito Satisfeito	6	96,2
Extremamente Satisfeito	2	100

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Nas questões relacionadas a aspectos trabalhistas (b e c), foi feita uma correlação com a graduação dos respondentes, já que se presume que quanto maior o nível educacional, maior seria o acesso ao conhecimento de leis e direitos trabalhistas. Portanto, pode-se perceber conforme descrito nas Tabelas 13 e 14 respectivamente, que o maior número de indiferentes, insatisfeitos, muito insatisfeitos e extremamente insatisfeitos possuem os maiores graus de instrução (graduação ou pós-graduação). Portanto, a insatisfação pode estar ligada ao fato de os respondentes conhecerem as leis e direitos e muitas vezes não reconhecerem sua aplicabilidade em alguns aspectos ou até mesmo na corporação.

Tabela 13 - Relação entre grau de instrução e o grau em que sua instituição cumpre o contrato, leis e regulamentos trabalhistas.

Pergunta	Níveis de Satisfação (1 a 7)	Grau de Instrução			
		Médio	Técnico	Graduação	Pós -Graduação
O grau em que sua instituição cumpre o contrato, leis e regulamentos trabalhistas.	Extremamente Insatisfeito	0	0	1	1
	Muito Insatisfeito	0	0	2	2
	Insatisfeito	1	2	2	3
	Indiferente	1	0	2	4
	Satisfeito	4	1	6	8
	Muito Satisfeito	1	0	2	4
	Extremamente Satisfeito	1	0	2	2
Total		8	3	17	24

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Tabela 14 - Relação entre grau de instrução e a maneira pela qual a negociação ocorre na instituição em aspectos trabalhistas.

Pergunta	Níveis de Satisfação (1 a 7)	Grau de Instrução			
		Médio	Técnico	Graduação	Pós -Graduação
A maneira pela qual a negociação ocorre em sua instituição em aspectos trabalhistas.	Extremamente Insatisfeito	0	0	0	1
	Muito Insatisfeito	0	0	2	5
	Insatisfeito	0	2	3	3
	Indiferente	4	0	3	6
	Satisfeito	3	1	7	4
	Muito Satisfeito	1	0	2	3
	Extremamente Satisfeito	0	0	0	2
Total		8	3	17	24

Fonte: Dados da pesquisa. 2018.

Apesar da satisfação ter sido caracterizada como alta, alguns fatores que foram avaliados separadamente indicaram certo nível de insatisfação, isto pode estar relacionado a diversos fatores que devem ser observados e avaliados individualmente pelos gestores, para que se possa propor os devidos tratamentos e melhorias.

4.3 DESCREVENDO A SÍNDROME DE *BURNOUT* EM BOMBEIROS

Para descrever a síndrome de *burnout*, da mesma forma que foi feito com a satisfação no trabalho, também foi utilizado um questionário, porém neste caso foi aplicado o MBI. Apesar dos estudos sobre *burnout* em bombeiros ter um número muito inferior se comparado a outras categorias, como enfermeiros, médicos, policiais, importância destes profissionais em nossa sociedade fez crescer a preocupação sobre a saúde mental deste profissional pelos quais, muitas vezes, depende a nossa vida e nossos bens. Descrevendo a síndrome em bombeiros, torna-se possível criar parâmetros e dar maior visibilidade aos cuidados que esta profissão merece.

Da mesma forma que foi feito com a satisfação no trabalho, o tratamento dos dados também foi feito através do *software* SPSS, onde foi gerada a estatística descritiva para que se pudessem fazer as análises dos resultados.

As principais características observadas sobre o *burnout* nesta corporação, foi que ele se encontra em altos níveis de realização pessoal (M=5,625), e baixos níveis de despersonalização (M=2,319) e exaustão emocional (M=2,348), o que sugere um baixo nível de *burnout*.

Tabela 15 - Caracterizando a Síndrome de Burnout.

Síndrome de *Burnout*

Burnout (0 a 7)

Exaustão emocional	52	2,348
Despersonalização	52	2,319
Realização pessoal	52	5,625
Burnout Total	52	3,431

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Porém vale destacar algumas perguntas do MBI que tiveram os maiores níveis de rejeição em suas respostas dadas pelos respondentes.

Cerca de 42, 3% dos respondentes relataram que se sentem mais insensível com as pessoas desde que começaram a trabalhar nesta profissão em pelo menos uma vez por mês ou até todos os dias, conforme Tabela 16.

Tabela 16- Insensibilidade com as pessoas.

Eu fiquei mais insensível com as pessoas desde que comecei a trabalhar nesta profissão.		
Níveis (1 a 7)	Frequência	Porcentagem %
Nunca	20	38,5
Algumas vezes por ano.	8	15,4
Uma vez por mês.	2	3,8
Algumas vezes por mês.	11	21,2
Uma vez por semana.	2	3,8
Algumas vezes por semana.	3	5,8
Todos os dias.	6	11,5
Total	52	100

Fonte: Dados Primários.

Cerca de 40,4 % dos respondentes responderam que se sentem preocupados que este emprego esteja os endurecendo emocionalmente em uma vez por mês ou até todos os dias, dados estes que estão descritos na Tabela 17.

Tabela-17 Endurecimento emocional.

Eu me preocupo que este emprego esteja me endurecendo emocionalmente.		
Níveis (1 a 7)	Frequência	Porcentagem %
Nunca	20	38,5
Algumas vezes por ano.	9	17,3
Uma vez por mês.	2	3,8
Algumas vezes por mês.	7	13,5
Uma vez por semana.	2	3,8
Algumas vezes por semana.	3	5,8
Todos os dias.	9	17,3
Total	52	100

Fonte: Dados Primários, 2018.

Um fato que pode explicar este endurecimento emocional e insensibilidade criada pelos bombeiros, é que alguns deles relataram em uma conversa informal, de que precisaram se

blindar emocionalmente para que os problemas ou situações impactantes, como por exemplo um acidente, não afetassem os mesmos emocionalmente ou que os problemas das outras pessoas não afetassem diretamente os seus familiares.

Relativamente a satisfação no trabalho, apresenta valores elevados em satisfação intrínseca e o menor resultado foi obtido na satisfação com a supervisão. Contudo, uma vez que o valor máximo desta escala é 7, os valores apresentados para as diferentes dimensões podem ser considerados moderados a altos (próximos a 5) e isso se verifica nas diferentes variáveis individuais e profissionais abordadas neste estudo. Este resultado pode estar relacionado ao fato de estes profissionais sentirem que, ao realizarem o seu trabalho estão salvando outras vidas, é um diferencial para a atual sociedade cada vez mais pobre em termos de solidariedade e ajuda ao próximo. No entanto foram encontradas algumas divergências nesta amostra, existe um número expressivo de bombeiros insatisfeitos com a aparência física e o espaço para realizar o seu trabalho, e com o grau e maneira em que a instituição cumpre com aspectos trabalhistas.

Quanto ao *burnout* no qual o valor máximo da escala atinge 7, verificam-se elevados níveis de realização pessoal (próximos a 6) e baixos níveis de exaustão emocional e despersonalização, o que sugere baixos níveis de *burnout*. Entretanto, ao se observarem algumas perguntas separadamente, existem indícios leves de insensibilidade e endurecimento emocional por parte dos respondentes. Caso estes estados emocionais não forem acompanhados de perto ou até tratados podem gerar futuramente a despersonalização.

Se compararmos às médias de *burnout* e satisfação no trabalho, verifica-se que as duas estão negativamente correlacionadas, existindo também, uma relação positiva entre a satisfação e a realização pessoal, sugerindo que a satisfação profissional influencia diretamente a satisfação pessoal e vice e versa. Este estado pode estar relacionado a autonomia, emoções positivas, clima organizacional entre outros fatores que podem ser abordados em estudos futuros.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Descrever a relação da Satisfação no Trabalho e a Síndrome de *Burnout* em bombeiros militares da cidade de Chapecó-SC. A fim de atender o objetivo geral, foi realizada uma pesquisa quantitativa, por meio da aplicação de um questionário que foi composto por três grandes construtos. O primeiro foi constituído por uma adaptação do questionário QSL 20/23 de Meliá e Pieró (1989), com ele se buscou caracterizar e medir a satisfação no trabalho, o segundo foi compreendido pelo questionário MBI de Maslach & Jackson (1989 apud TRIGO, 2010, p.61), que também foi utilizado com a finalidade de caracterizar e medir, porém, neste caso aplicado a síndrome de *burnout*. O terceiro e último item foi composto pelo questionário de questões sócio demográficas onde foram abordadas perguntas sobre o perfil dos respondentes.

Ao descrever o perfil da amostra estuda conclui-se que, apesar de não haver distinção de gênero para o ingresso á esta profissão, ela ainda é predominantemente masculina. No batalhão que foi estudado especificamente, existe somente uma mulher em um efetivo de 61 bombeiros, um número inexpressivo e que pode ser preocupante. Pois apesar de a mulher compartilhar com os homens a classe social, a etnia, a idade ou a religião, as mulheres estão sistematicamente em desvantagem em relação a eles, uma vez que a divisão sexual do trabalho sustenta a desigualdade de gênero quando atribui às mulheres apenas aquelas tarefas desvalorizadas socialmente e centradas, geralmente, na precarização (BRUSCHINI, C.; LOMBARDI, M. R.; UNBEHAUM, S.2006).Ao sujeitar-se a este tipo de tarefas, muitas mulheres acabam se anulando, diminuindo ou até mesmo se isolando de seus colegas como uma forma de proteção. Este estado a longo prazo pode desencadear a insatisfação no ambiente de trabalho ou até mesmo, em casos mais graves a síndrome de *burnout*.

Outro dado que chamou a atenção na pesquisa, foi número de horas semanais trabalhadas, 17,3% dos bombeiros entrevistados trabalham em uma carga horária semanal superior a 60 horas semanais. A alta carga horária de trabalho pode se tornar um elemento influenciador no desgaste e sofrimento do trabalhador; quando isso ocorre o indivíduo busca desenvolver mecanismos de defesa para tentar diminui-lo. Porém, estes mecanismos podem gerar conflitos com a organização, o trabalhador não consegue mais dar vazão aos seus anseios e acaba adoecendo.

Os resultados obtidos nesta pesquisa com bombeiros militares revelaram elevados níveis de satisfação no trabalho e baixos níveis de *burnout*. Outros estudos realizados com bombeiros também verificam uma satisfação alta com o trabalho e baixos níveis de *burnout* (MIGUEL, 2013, VASCONCELOS, 2016). Verifica-se ainda, que existe uma relação negativa entre as médias do *burnout* e a satisfação no trabalho o que sugere que quanto mais satisfeito menores são os níveis de *burnout*.

Perante os resultados alcançados, conclui-se que os objetivos formulados foram parcialmente confirmados, a satisfação no trabalho foi constatada diante da amostra, contudo, a síndrome de *burnout* não foi detectada, posto que há satisfação não se revela como um preditor para a síndrome, embora alguns elementos surgiram como alertantes para o desencadeamento de uma futura crise de *burnout*.

A pesquisa endereça algumas proposições úteis para o gerenciamento da corporação onde este estudo servirá para que os gestores da organização tomem ciência dos fatores e melhorias que precisam implantar como forma de garantir a integridade física e mental de seus colaboradores.

Este estudo apresenta algumas limitações, sobretudo no tamanho da amostra, uma vez que o reduzido número de respondentes impossibilitou que se fizesse análises estatísticas avançadas. Em estudos futuros seria interessante abranger um maior número de bombeiros a nível regional ou até estadual. Embora neste estudo tenha sido possível perceber a importância do papel da satisfação no trabalho, é imprescindível abranger outras variáveis de forma a se contribuir cada vez mais com a saúde mental destes profissionais. Seria interessante propor uma pesquisa sobre a síndrome de *burnout* em mulheres bombeiras ou militares, e até mesmo com mães já que este gênero precisa conciliar além do trabalho, o papel de esposa, dona de casa e mãe. Uma última sugestão seria a de complementar esta pesquisa fazendo uma investigação qualitativa, a fim de analisar alguns aspectos que não foram percebidos se fossem analisados a luz da pesquisa.

REFERÊNCIAS

- AGUIAR, Gizele de A. Souza; OLIVEIRA, Jannine Rodrigues de. **Absenteísmo: suas principais causas e consequências em uma empresa do ramo da saúde.** Revista de Ciências Gerenciais, São Paulo, v. 13, n. 18, p.95-113, set. 2010. Disponível em: <www.pgsskroton.com.br/seer/index.php/rcger/article/view/2613>. Acesso em: 12 mar. 2018.
- ALBUQUERQUE, Anelise Salazar; TRÓCCOLI, Bartholomeu Tôrres. **Desenvolvimento de Uma Escala de Bem-Estar Subjetivo.** Psicologia: Teoria e Pesquisa, Distrito Federal, v. 20, n. 2, p.153-164, ago. 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ptp/v20n2/a08v20n2>>. Acesso em: 15 mar. 2018.
- AREIA, Maria Elenice Quelho; COMANDULE, Alexandre Quelo. **Qualidade de Vida, Estresse no Trabalho e Síndrome de Burnout.** In: R, Vilarta et al. Qualidade de Vida e Fadiga Institucional. Campinas: Ipes Editorial, 2006. p. 183-202. Disponível em:

<https://www.fef.unicamp.br/fef/sites/uploads/deafa/qvaf/fadiga_cap13.pdf>. Acesso em: 5 dez. 2017.

ARENDR, Hannah. **A condição humana**. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2000. 352 p.

BAPTISTA, Makilim Nunes et al. **Avaliação de Depressão, Síndrome de Burnout e Qualidade de Vida em Bombeiros**. *Psicologia Argumento*, Curitiba, v. 23, n. 42, p.47-54, jul. 2005. Disponível em: <[file:///C:/Users/altamis.santos/Downloads/pa-176 \(1\).pdf](file:///C:/Users/altamis.santos/Downloads/pa-176%20(1).pdf)>. Acesso em: 26 set. 2017.

BARROS, Felipe L. M. **Princípios administrativos aplicados à licitação pública**. *Jus Navigandi*, Teresina, ano 6, n. 58, ago. 2002. Disponível em: <<http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=3175>>. Acesso em: 12 mar. 2018

BOMBEIRO CIVIL NO BRASIL Aparecido da Cruz. Pará de Minas, MG: Editora Virtualbooks, 2009.

BRASIL. Ministério da Saúde do Brasil. **Doenças relacionadas ao trabalho: manual de procedimentos para os serviços de saúde**. 2001. Disponível em: <http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/doencas_relacionadas_trabalho1.pdf>. Acesso em: 25 abr. 2018.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria nº. 1339/GM de 18 de novembro de 1999**. Brasília: Ministério da Saúde; 1999.

BRAVERMAN, Harry. **Trabalho e capital monopolista: a degradação do trabalho no século XX**. 3. ed. Rio de Janeiro: LTC, c1987. 379 p.

BRUSCHINI, C.; LOMBARDI, M. R.; UNBEHAUM, S. **Trabalho, renda e políticas sociais: avanços e desafios. O progresso das mulheres no Brasil**. Brasília: Unifem.

CÂMARA, Pedro B. da; RODRIGUES, Joaquim Vicente; GUERRA, Paulo Balreira. **Novo Humanator: recursos humanos e sucesso empresarial**. Lisboa: Dom Quixote, 2007.

CARLOTTO, Mary Sandra. **Síndrome de Burnout: Um tipo de estresse ocupacional**. *Cadernos Universitários*. Canoas, v.18, n.1, p. 4-11, 2001.

CARLOTTO, Mary Sandra; CÂMARA, Sheila Gonçalves. **Análise da produção científica sobre a Síndrome de Burnout no Brasil**. *Psico*, Porto Alegre, v. 39, n. 2, p.152-158, jun. 2008. Disponível em: <https://ead.senasp.gov.br/modulos/educacional/material_apoio/BURNOUT_NO_BRASIL.pdf>. Acesso em: 05 dez. 2017.

CORPO DE BOMBEIROS PARANÁ. **História do Corpo de Bombeiros no Mundo**. 2015. Disponível em: <<http://www.bombeiros.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=1>>. Acesso em: 08 dez. 2017.

CUNHA, Maria Auxiliadora de Almeida; VIEIRA, Maria José Femenias. **Estresse**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2010. 181 p.

DIEHL, Astor Antônio; Tatim, Denise Carvalho. **Pesquisa em Ciências Sociais Aplicadas: métodos e técnicas**. São Paulo: Pearson, 2004. 163 p.

DUPONT, Humberto José Souza. **COMPOSIÇÃO MÍNIMA PARA GUARNIÇÕES OPERACIONAIS DO CORPO DE BOMBEIRO MILITAR DO ESTADO DE SANTA CATARINA**. 2007. 95 f. TCC (Graduação) - Curso de Especialização “latu-sensu” em Segurança Pública Com Ênfase na Gestão de Serviços de Bombeiro, Universidade do Sul de Santa Catarina, Florianópolis, 2007. Disponível em: <<https://biblioteca.cbm.sc.gov.br/biblioteca/index.../21-humberto-jose-souza-dupont>>. Acesso em: 25 abr. 2018.

FERREIRA, A.C.M. **Satisfação no trabalho de docentes de uma instituição pública de ensino superior: reflexos na qualidade de vida**. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal de Goiás, Goiânia. 2011. Disponível em: https://ppgenf.fen.ufg.br/up/127/o/Ana_C%C3%A1ssia_Mendes_Ferreira.pdf?1336145163 Acesso em: 25 de março de 2018

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

FRAZÃO, Edjane Borges. Índice de Satisfação no T Trabalho e sua relação com o Clima Organizacional entre Servidores de uma Instituição Pública Federal. 2016. 80 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Mestrado Profissional e Gestão Organizacional, Universidade Federal de Goiás-ufg, Catalão, 2016. Disponível em: <http://ppggo.sistemasph.com.br/images/documentos/dissertacoes/2014/EDJANE_BORGES_FRAZAO.pdf>. Acesso em: 02 abr. 2018.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010. 184 p.

GLINA, Débora Miriam Raab et al. **Saúde mental e trabalho: uma reflexão sobre o nexo com o trabalho e o diagnóstico, com base na prática**. Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro, v. 3, n. 17, p.607-616, maio 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-311X2001000300015HYPERLINK> "http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-311X2001000300015&script=sci_abstract&tlng=pt"&HYPERLINK

GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA. **Lei Complementar N° 702, de 19 de Julho de 2017**. Florianópolis, SC, Disponível em: <<http://server03.pge.sc.gov.br/LegislacaoEstadual/2017/000702-010-0-2017-001.htm>>. Acesso em: 19 abril 2018.

GREEN, Jutta. Job Satisfaction of Community College Chairpersons. 2000. 102 f. Tese (Doutorado) - Curso de Philosophy In Educational Leadership And Policy Studies, Faculty Of The Virginia Polytechnic Institute And State University, Virginia, 2000. Disponível em: <<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.5.1160HYPERLINK> . Acesso em: 08 mar. 2018.

Grimes, D. A., & Shulz, K. F. (2002). An overview of clinical research: the lay of the land. *The Lancet*, 359 (9300), 57-61. doi: 10.1016/S0140-6736(02)07283-5

HERZBERG, Frederick; MAUSNER, Bernard; SNYDERMAN., Barbara Bloch. **Motivação para trabalhar**. 2. ed. [s.l.]: John Wiley & filhos, Inc., 1959. 101 p. Tradução de: Orlando Nogueira. Disponível em:

<http://www.crarj.adm.br/publicacoes/textos_classicos/The_Motivation_to_Work_Traduzido/files/assets/basic-html/index.html#page1>. Acesso em: 25 mar. 2018.

História. Disponível em: <<https://portal.cbm.sc.gov.br/historia>>. Acesso em: 27 de abril de 2017.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios – 1997. Rio de Janeiro: IBGE.

JACQUES, Maria da Graça Corrêa. **Abordagens teórico-metodológicas em saúde/doença mental e trabalho**. Psicologia e Sociedade, Porto Alegre, v. 15, n. 1, p.97-116, janeiro 2003. Disponível em:<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-71822003000100006>. Acesso em: 28 nov. 2017.

JOIA, Luciane Cristina; RUIZ, Tania; DONALISIO, Maria Rita. **Condições associadas ao grau de satisfação com a vida entre a população de idosos**. Rev Saúde Pública, Barreiras, v. 41, n. 1, p.131-138, set. 2006. Disponível em: <[http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/is_digital/is_0107/pdfs/IS27\(1\)028.pdf](http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/is_digital/is_0107/pdfs/IS27(1)028.pdf)>. Acesso em: 15 mar. 2018.

JUSBRASIL. . **Art. 19 da Lei de Benefícios da Previdência Social - Lei 8213/91**.

Disponível em:

<<https://www.jusbrasil.com.br/busca?q=Art.+19+da+Lei+de+Benefícios+da+Previdência+Social+-+Lei+8213/91>>. Acesso em: 26 out. 2017.

LACAZ, Francisco Antônio de Castro. **Qualidade de Vida no Trabalho Saúde/Doença**. Ciência & Saúde Coletiva, Rio de Janeiro, v. 5, n. 1, p.151-161, jan. /mar. 2000. Disponível em: "http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-81232000000100013&script=sci_abstract&tlng=pt". Acesso em: 19 nov. 2017.

LAURENTINO, Gabriel Schmitt. **Jornada de trabalho no Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina**: um estudo sobre escalas de serviço operacional. 2016. 84 f. Monografia (Especialização) - Curso de Curso de Formação de Oficiais do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina, Corpo de Bombeiros Militares de Santa Catarina, Florianópolis, 2016. Disponível em: <<https://biblioteca.cbm.sc.gov.br/biblioteca/index.../563-gabriel-schmitt-laurentino>>. Acesso em: 21 abr. 2018.

LAZARUS, R.; FOLKMAN, S. *Stress appraisal and coping*. N.T.:Spring Publishing Company, 1984.

LIMONGI-FRANÇA, A.C. **Qualidade de vida no trabalho**. In: FLEURY, M, T. L (Org). As pessoas na organização. São Paulo: Gente, 2002. p. 295-305.

LÓPEZ-ELIZALDE, Carlos. **Síndrome de burnout**. Revista Mexicana de Anestesiologia, México, v. 27, n. 1, p.131-133, jan. 2004. Disponível em:

<<http://www.medigraphic.com/pdfs/rma/cma-2004/cmas041ac.pdf>>. Acesso em: 05 dez. 2017.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MALLADA, F. J. R. **A gestão do absentismo trabalhista nas empresas espanholas**. Universidade de Alcalá de Henares, 2004. Disponível em: <<http://kplus.cosmo.com.br/materia.asp?co=131&rv=Direito>>. Acesso em: 12 mar. 2018.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Teoria geral da administração: da revolução urbana à revolução digital** ACEVES, Guillermo Axayacalt Gutiérrez et al. Síndrome de burnout. **Arch Neurocién**, México, v. 11, n. 4, p.305-309, jul. 2006. Disponível em: <<http://www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2006/ane064m.pdf>>. Acesso em: 04 dez. 2017.

MASLACH, Christina; JACKSON, Susan E.. The measurement of experienced burnout. *Journal Of Organizational Behavior*, [s.l.], v. 2, n. 2, p.99-113, abr. 1981. Disponível em: <<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/job.4030020205/pdf>>. Acesso em: 28 set. 2017

MARQUES, Grazielle Menzan. **Estresse e enfrentamento em uma equipe de bombeiros**. 2012. 200 f. Tese (Doutorado) - Curso de EScola de Enfermagem da Universidade de São Paulo, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2012. Disponível em: <www.teses.usp.br/teses/disponiveis/7/.../original_GRAZIELEMENZANI_DO.pdf>. Acesso em: 08 dez. 2017.

MATTAR, Fauze N. **Pesquisa de marketing: metodologia/ planejamento**. 6. ed. —4. reimpressão. São Paulo: Atlas, 2011.

MATTEI, Lauro. **Teoria do valor-trabalho: do ideário clássico aos postulados marxistas**. **Ensaio Fee**, Porto Alegre, v. 24, n. 1, p.271-294, jan. 2003. Disponível em: <<https://revistas.fee.tche.br/index.php/ensaios/article/viewFile/610/856>>. Acesso em: 20 nov. 2017.

MAURICI, Elisa. **Trabalho: uma atividade em constante transformação**. 2007. 59 f. Monografia (Especialização) - Curso de Curso de Graduação em Ciências Econômicas, Departamento de Ciências Econômicas, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2007. Disponível em: <<http://tcc.bu.ufsc.br/Economia293485>>. Acesso em: 20 nov. 2017.

MELIÁ, J. L., PEIRÓ, J. M. & Calatayud, C. (1986). El cuestionario general de satisfacción en organizaciones laborales: estudios factoriales, fiabilidad y validez. *Millars*, XI, 43-77.

MELIÁ, J.L.; PEIRÓ, J.M. La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. **Psicologemas**, Valencia, v. 5, n. 3, p.59-74, 1989. Disponível em: <https://www.uv.es/~meliajl/Research/Cuest_Satisf/S20_23.PDF>. Acesso em: 20 fev. 2018.

MELO, Lúcia Petrucci. **Síndrome de Burnout em Bombeiros: Prevalência e Fatores de Risco e Proposta de Intervenção**. 2014. 25 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Programa de Pós-graduação em Psicologia, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2014. Disponível em: <<http://tede2.pucrs.br/tede2/bitstream/tede/896/1/464941.pdf>>. Acesso em: 27 set. 2017.

MELO, Lúcia Petrucci de; CARLOTTO, Mary Sandra. **Prevalência e Preditores de Burnout em Bombeiros**. *Psicologia: Ciência e Profissão*, [s.l.], v. 36, n. 3, p.668-681, set. 2016. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pcp/v36n3/1982-3703-pcp-36-3-0668.pdf>>. Acesso em: 26 set. 2017.

MENDES, Ana Magnólia. **Psicodinâmica do Trabalho**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007. 363 p. Disponível em: <[https://books.google.com.br/books/about/Psicodinamica_Do_Trabalho_Teoria_Metodo.html?id=TPDu2MICz0MCHYPERLINK?id=TPDu2MICz0MC&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false"source=kp_read_buttonHYPERLINK](https://books.google.com.br/books/about/Psicodinamica_Do_Trabalho_Teoria_Metodo.html?id=TPDu2MICz0MCHYPERLINK?id=TPDu2MICz0MC&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)>. Acesso em: 28 nov. 2017.

MICHAELIS. **Dicionário Brasileiro da Língua Portuguesa**. São Paulo: Melhoramentos, 2017. Disponível em: <<http://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/trabalho/>>. Acesso em: 18 nov. 2017.

MIGUEL, Lúcia Vanessa Almeida. **Burnout, stress e satisfação com o trabalho em bombeiros**. 2013. 37 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Mestrado Integrado em Psicologia, Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto, Porto, 2013. Disponível em: <<https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/71741/2/30291.pdf>>. Acesso em: 05 dez. 2017.

Ministério da Previdência Social. **1º Boletim Quadrimestral sobre Benefícios por Incapacidade 2017**. Brasília, 2017. 32 p.

MORESI, E. **Metodologia da pesquisa**. Universidade Católica de Brasília. 2003.

MTE/SPPE. **Classificação Brasileira de Ocupações: CBO 2017**. Brasília: MTE, 2017.

PALAZZO, Lílian dos Santos; CARLOTTO, Mary Sandra; AERTS, Denise Rangel Ganzo de Castro. **Síndrome de Burnout: estudo de base populacional com servidores do setor público**. *Revista Saúde Pública, Canoas*, v. 6, n. 46, p.1066-1073, maio 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rsp/v46n6/ao3662.pdf>>. Acesso em: 5 dez. 2017

PEREIRA, Alexandre. **Guia Prático de Utilização do SPSS: Análise de Dados para Ciências Sociais e Psicologia**. 5. ed. Lisboa: Sílabo, 2004. 243 p.

PEREIRA, Ana Maria T. Benevides (Org.). **Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador**. 4. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2014.

PEREIRA, Jorge Parreira Esteves. **A Satisfação no Trabalho: uma aplicação ao sector Hoteleiro da Ilha de São Miguel**. 2005. 167 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Mestrado em Gestão Estratégica e Desenvolvimento do Turismo, Universidade dos Açores, Açores, 2005. Disponível em:

<file:///C:/Users/antonio.monteiro/Downloads/DissertMestradoJorgeParreiraEstevesPereira.pdf>. Acesso em: 08 mar. 2018.

PEROVANO, Dalton Gean. **Manual da Metodologia Científica**. Curitiba: Intersaberes, 2016.

PINA, José Augusto. **Intensificação do trabalho e saúde dos trabalhadores na indústria automobilística: estudo de caso na Mercedes Benz do Brasil, São Bernardo do Campo**. 2012. 367 f. Tese (Doutorado) - Curso de Saúde Pública, Fundação Oswaldo Cruz, Rio de Janeiro, 2012. Disponível em: <https://www.arca.fiocruz.br/handle/icict/14457>.

PORTER, Lyman W.; LAWLER, Edward E.. **Managerial Attitudes and Performance**. 3. ed. Illinois: Homewood, 1968. 2019 p.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do Trabalho Científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico**. Novo Hamburgo: Feevale, 2013. Disponível em: <[http://www.feevale.br/Comum/midias/8807f05a-14d0-4d5b-b1ad-1538f3aef538/E-book Metodologia do Trabalho Científico.pdf](http://www.feevale.br/Comum/midias/8807f05a-14d0-4d5b-b1ad-1538f3aef538/E-book%20Metodologia%20do%20Trabalho%20Cientifico.pdf)>. Acesso em: 07 nov. 2017.

RIBEIRO, Larissa Alves; SANTANA, Lídia Chagas de. **Qualidade de Vida no Trabalho: fator decisivo para o sucesso da organização**. Revista de Iniciação Científica – Ric Cairu, Visconde de Cairu, v. 2, n. 2, p.75-96, não é um mês valido! 2015. Disponível em: <http://www.cairu.br/riccairu/pdf/artigos/2/06_QUALIDADE_VIDA_TRABALHO.pdf>. Acesso em: 14 mar. 2018.

RIOS, Marcela Andrade et al. **Acidentes e doenças relacionadas ao trabalho em Jequié, Bahia, registrados no Instituto Nacional de Seguridade Social, 2008-2009**. Epidemiologia e Serviços de Saúde, [s.l.], v. 21, n. 2, p.315-324, jun. 2012. Instituto Evandro Chagas. <http://dx.doi.org/10.5123/s1679-49742012000200014>. Disponível em: "http://scielo.iec.pa.gov.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-49742012000200014"pid=S1679-49742012000200014">. Acesso em: 19 nov. 2017.

RODRIGUES, Bruna Caroline et al. **Limitações e consequências na vida do trabalhador ocasionadas por doenças relacionadas ao trabalho**. Revista da Rede de Enfermagem do Nordeste, Fortaleza, v. 14, n. 2, p.448-457, jan. 2013. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=324027986021>>. Acesso em: 30 nov. 2017.

SÁ, Adriana Müller Saleme de; MARTINS-SILVA, Priscilla de Oliveira; FUNCHAL, Bruno. **Burnout: o impacto da satisfação no trabalho em profissionais de enfermagem**. Psicologia & Sociedade, [s.l.], v. 26, n. 3, p.664-674, dez. 2014. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/s0102-71822014000300015>. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/psoc/v26n3/a15v26n3.pdf>>. Acesso em: 15 mar. 2018.

SCHMDIT, Denise Rodrigues Costa; DANTAS, Rosana Aparecida Spadoti; MARZIALE, Maria Helena Palucci. **Qualidade de vida no trabalho: avaliação da produção científica na enfermagem brasileira**. Acta Paulista de Enfermagem, São Paulo, v. 20, n. 2, p.330-337, jan. 2008. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-21002008000200016&script=sci_abstract&tlng=pt>. Acesso em: 06 abr. 2018.

SANTA CATARINA. PODER EXECUTIVO DE SANTA CATARINA. . **Portal da Transparência**: Remuneração e Dados Funcionais. Disponível em: <<http://www.transparencia.sc.gov.br/remuneracao-servidores>>. Acesso em: 26 abr. 2018.

SILVA, Edith Seligmann et al. **Saúde do Trabalhador no início do século XXI**. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, São Paulo, v. 122, n. 35, p.185-186, 2010. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbso/v35n122/a01v35n122.pdf>>. Acesso em: 29 abr. 2018.

SILVA, Edith Seligmann et al. **O mundo contemporâneo do trabalho e a saúde mental do trabalhador**. Revista Brasileira Saúde Ocupacional, São Paulo, v. 122, n. 32, p.187-191, jan. 2010. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbso/v35n122/a02v35n122.pdf>>. Acesso em: 30 nov. 2017.

SILVA, Lara Cristina Fonseca; LIMA, Fabiana Batistucci; CAIXETA, Ronaldo Pereira. **Síndrome de Burnout em profissionais do Corpo de Bombeiros**. Psicologia da Saúde, Pato de Minas, v. 2, n. 1, p.91-100, jan. 2010. Disponível em: <<file:///C:/Users/altamis.santos/Downloads/2270-7033-2-PB.pdf>>. Acesso em: 26 set. 2017.

SILVA JÚNIOR, João Silvestre da. **Afastamento do trabalho por transtornos mentais e fatores associados: um estudo caso - controle entre trabalhadores segurados da Previdência Social**. 2012. 127 f. Tese (Doutorado) - Curso de Programa de Pós - Graduação em Saúde Pública, Faculdade de Saúde Pública, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2012. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/6/6134/tde-26102012-134845/pt-br.php>>. Acesso em: 30 nov. 2017.

TRIGO, Telma Ramos. **Validade fatorial do Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey (MBI - HSS) em uma amostra Brasileira de auxiliares de Enfermagem de um hospital universitário: influência da depressão**. 2010. 85 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Mestrado em Ciências, Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2010. Disponível em: <<file:///C:/Users/Usuario/AppData/Local/Temp/TelmaRamosTrigo.pdf>>. Acesso em: 22 fev. 2018.

VASCONCELOS, Ana Sofia Marques da Silva Oliveira. **Saúde Mental, Burnout, Stress e Satisfação No Trabalho: Um Estudo em Bombeiros Voluntários**. 2016. 159 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Mestre em Educação Para A Saúde, Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade do Porto, Universidade do Porto, Porto, 2016. Disponível em: <https://sigarra.up.pt/ffup/pt/pub_geral.show_file?pi_gdoc_id=886747>. Acesso em: 28 fev. 2018.

VECCHIO, Robert P. **Comportamento Organizacional: conceitos básicos**. São Paulo: Cengage Learnig, 2016. 425 p. [tradução Roberto Galman].

VENTURA, Elisangela de Pieri; DA COSTA, Jose Manoel; MOLINA, Marcelo. **Análise comparativa entre contratação e terceirização de mão de obra: um estudo de caso em uma indústria alimentícia**. Revista de Estudos Contábeis, Londrina, v. 3, n. 4, p. 22-37, jan. /jun. 2012.

VICENZI, Rodrigo Augusto. **Fatores Causadores de Doenças nos Diversos Grupos de Trabalho**. 2007. 67 f. Monografia (Especialização) - Curso de Especialização em

Odontologia do Trabalho, Faculdade de Odontologia de Piracicaba, Piracicaba, 2007.
Disponível em: <www.bibliotecadigital.unicamp.br/document/?down=000778642>. Acesso em: 25 set. 2017.

VIEIRA, Débora Feijó Villas Bôas. **Qualidade de Vida no Trabalho dos Enfermeiros de um Hospital de Ensino**. 1993. 214 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Programa de Pós-graduação em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 1993. Disponível em: <<https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/18719/000114897.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 23 nov. 2017.

ZANELLA, L.C.H. **Metodologia da pesquisa**. Florianópolis: SEaD UFSC, 2011.

WÜNSCH FILHO, Victor. **Perfil Epidemiológico dos Trabalhadores**. Rev. Bras. Med. Trab, Belo Horizonte, v. 2, n. 2, p.103-117, abr. 2003. Disponível em: <<https://www.nescon.medicina.ufmg.br/biblioteca/imagem/0180.pdf>>. Acesso em: 29 nov. 2017.

APÊNDICE A - INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS - QUESTIONÁRIO

QUESTIONÁRIO

Este questionário faz parte do Trabalho de Conclusão do Curso (TCC) da aluna Carine Seganfredo, no âmbito do curso de Administração de Empresas da Universidade Federal da Fronteira Sul, Campus Chapecó-SC. Este trabalho pretende conhecer a sua relação com o trabalho. Será realizado no 6º Batalhão do Corpo de Bombeiros Militares de Santa Catarina, localizado na cidade de Chapecó e para participar é necessário ter idade acima de 18 anos e estar ativo há mais de um ano. **NÃO PRECISA DE IDENTIFICAÇÃO.**

GRUPO I

Assinale para cada afirmação o grau de satisfação que sente a propósito de aspectos relacionados com a sua atividade enquanto bombeiro.

	Extremamente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito	Extremamente Satisfeito
A satisfação que o trabalho produz para si mesmo.							
As oportunidades que seu trabalho oferece para que execute as coisas em que você se destaca.							
As oportunidades que seu trabalho oferece para que você faça as coisas que você gosta.							
O salário que você recebe.							
Os objetivos, metas e produtividade que você deve alcançar.							
A limpeza, higiene e salubridade do seu local de trabalho.							
A aparência física e o espaço que dispõe para realizar o seu trabalho.							
A iluminação do seu local de trabalho.							
A ventilação do seu local de trabalho.							
A temperatura do seu local de trabalho.							
As oportunidades de formação que a instituição lhe oferece.							
As oportunidades de promoção/carreira que a instituição oferece.							
As relações pessoais com os seus superiores.							
A supervisão que exercem sobre você.							
A proximidade e frequência com que é supervisionado.							
A forma como os seus supervisores avaliam o seu trabalho.							
A "igualdade" e "justiça" do tratamento que recebe da instituição em que trabalha.							
O apoio que recebe de seus superiores.							
A capacidade para decidir com autonomia aspectos relacionados ao seu trabalho.							
A sua participação nas decisões do seu departamento ou setor.							
Sua participação nas decisões do seu grupo de trabalho relacionado à instituição.							
O grau em que sua instituição cumpre o contrato, as leis e regulamentos trabalhistas.							
A maneira pela qual a negociação ocorre em sua instituição em aspectos trabalhistas.							

GRUPO II

Assinale, em cada afirmação, a frequência com que vive ou sente cada uma das situações descritas. Assinale apenas um valor por afirmação e para a sua resposta tome como referência os últimos 3 meses da sua atividade enquanto bombeiro.

	Nunca	Algumas vezes por ano	Uma vez por mês	Algumas vezes por mês	Uma vez por semana	Algumas vezes por semana
Eu me sinto emocionalmente esgotado pelo meu trabalho.						
Eu me sinto desgastado no fim de um dia de trabalho.						
Eu me sinto fatigado quando levanto de manhã e tenho que encarar outro dia de trabalho.						
Entendo facilmente como as pessoas a quem presto serviço se sentem em relação aos seus problemas						
Sinto que trato algumas pessoas a quem presto serviço como se fossem objetos.						
Trabalhar com pessoas o dia inteiro é realmente uma grande pressão para mim.						
Eu lido de forma eficaz com os problemas das pessoas que presto serviço.						
Eu me sinto esgotado fisicamente pelo meu trabalho.						
Eu sinto que eu influencio de forma positiva a vida de outras pessoas através do meu trabalho.						
Eu fiquei mais insensível com as pessoas desde que comecei a trabalhar nesta profissão.						
Eu me preocupo que este emprego esteja me endurecendo emocionalmente.						
Eu me sinto muito disposto.						
Eu me sinto frustrado pelo meu trabalho.						
Eu sinto que estou trabalhando demais.						
Eu realmente não me preocupo com o que acontece com algumas pessoas á que presto serviço.						
Trabalhar diretamente com pessoas me deixa muito estressado.						
Eu posso facilmente criar um clima descontraído com as pessoas a quem presto serviço.						
Eu me sinto animado depois de trabalhar bem próximo as pessoas á quem presto serviço.						
Eu tenho realizado varias coisas que valem à pena estar nesta profissão/atividade.						
Eu sinto como se estivesse no fim da linha.						
No meu trabalho lido com problemas emocionais tranquilamente.						
Eu sinto que as pessoas a que presto serviço me culpam de alguns de seus problemas.						

Adaptado de Maslach & Jackson (1989,apud TRIGO,2010,p.61)

GRUPO III

Este questionário tem a finalidade de identificar o perfil do respondente.

1. Idade:

- 18-25 anos 26-30 anos 31-35 anos 36-40 anos
 41-45 anos 46-50 anos 51-55 anos 56-60 anos 61-65 anos
 66-70 anos

2. Gênero: Feminino Masculino**3. Estado Civil:** Solteiro, Divorciado ou Viúvo Casado ou Amasiado.**4. Grau de Instrução:**

- Ensino Médio
 Ensino Técnico
 Graduação
 Pós-Graduação (Especialização/Mestrado/Doutorado)

5. Graduação de Bombeiro:

- Soldado
 Cabo
 3º Sargento
 1º Sargento
 Sub-Tenente
 Aspirante a Oficial
 2º Tenente
 1º Tenente
 Capitão
 Major
 Tenente-Coronel
 Coronel

6. Anos de Serviço: -----**7. Média de Horas Mensais de Serviço:** -----**8. Setor que atua:**

- Operacional/Guarnição: ASU
 Operacional/Guarnição: Caminhão
 Administrativo(B1,B3,B4 E B5)
 Seção de Atividades Técnicas – (SAT)
 Aeroporto
 Central de operações COBOM

APÊNDICE B - ATESTADO**ATESTADO**

ATESTO, para os devidos fins que Carine Seganfredo graduanda do curso de Administração de Empresas da Universidade Federal da Fronteira Sul-Campus Chapecó/SC, a realizar pesquisa entre os meses de abril de 2018 á junho de 2018 junto ao efetivo de bombeiros do 6º Batalhão de Bombeiros Militar de Chapecó/SC, com a finalidade de subsidiar seu trabalho cujo tema é “A RELAÇÃO DA SATISFAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO COM A SÍNDROME DE BURNOUT E SUA PREVALÊNCIA EMBOMBEIROS MILITARES DA CIDADE DE CHAPECÓ-SC”.

Chapecó, 12 de abril de 2018

HILTON DE SOUZA ZEFERINO - Ten Cel BM

Comandante do 6º BBM