

**CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA**

**UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA**

**CENTRO DE ENSINO BOMBEIRO MILITAR**

**CENTRO DE CIÊNCIAS DA ADMINISTRAÇÃO E SOCIOECONÔMICAS**

**CURSO DE COMANDO E ESTADO MAIOR: ESPECIALIZAÇÃO EM  
ADMINISTRAÇÃO EM SEGURANÇA PÚBLICA COM ÊNFASE NA ATIVIDADE  
BOMBEIRO MILITAR**

**DIOGO BATTAGLIN**

**ANÁLISE DOS VÍNCULOS DOS ATENDENTES DAS CENTRAIS DE  
OPERAÇÕES BOMBEIRO MILITAR DO CORPO DE BOMBEIRO MILITAR DE  
SANTA CATARINA**

**FLORIANÓPOLIS  
2021**



**Diogo Battaglin**

**Análise dos vínculos dos atendentes das Centrais de Operações Bombeiro Militar do  
Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina**

Monografia apresentada ao Curso de Comando e Estado-Maior e ao Curso de Especialização em Administração em Segurança Pública com ênfase na atividade Bombeiro Militar, do Centro de Ensino Bombeiro Militar (CBMSC) e do Centro de Ciências da Administração e Socioeconômicas (UDESC) como requisito parcial para a obtenção do grau de Especialista em Administração em Segurança Pública com Ênfase à Atividade Bombeiro Militar.

**Professora Orientadora: Ana Paula Grillo  
Rodrigues, Dra.**

**Florianópolis - SC  
2021**

*Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor com orientações da Biblioteca CBMSC*

**Battaglin, Diogo**

Análise dos vínculos dos atendentes das Centrais de Operações Bombeiro Militar do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina. / Diogo Battaglin. -- Florianópolis : CEBM, 2021.

79 p.

Monografia (Curso de Comando e Estado Maior) – Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina, Centro de Ensino Bombeiro Militar, Curso de Comando e Estado Maior, 2021.

Orientadora: Ana Paula Grillo Rodrigues, Dra.

1. Vínculos organizacionais. 2. Comprometimento. 3. Desempenho.  
I. Rodrigues, Ana Paula Grillo. II. Título.

---

**DIOGO BATTAGLIN**

**ANÁLISE DOS VÍNCULOS DOS ATENDENTES DAS CENTRAIS DE OPERAÇÕES  
BOMBEIRO MILITAR DO CORPO DE BOMBEIRO MILITAR DE SANTA  
CATARINA**

Monografia apresentada ao Curso de Comando e Estado-Maior e ao Curso de Especialização em Administração em Segurança Pública com ênfase na atividade Bombeiro Militar, do Centro de Ensino Bombeiro Militar (CBMSC) e do Centro de Ciências da Administração e Socioeconômicas (UDESC) como requisito parcial para a obtenção do grau de Especialista em Administração em Segurança Pública com Ênfase à Atividade de Bombeiro Militar.

**Banca Examinadora:**

**Orientador(a):**

---

Prof<sup>a</sup> Ana Paula Grillo Rodrigues, Dr<sup>a</sup>.  
UDESC

**Membros:**

---

Maj BM Juliana Kretzer, Me.  
CBMSC

---

ST BM Alexandre Argolo Messa Sampaio, Me.  
CBMSC

**Florianópolis, 25 de outubro de 2021**



Dedico este trabalho à minha esposa, meus filhos e a todos aqueles que me apoiaram, pois mesmo diante das dificuldades que se apresentaram acreditei que este curso valeria a pena. Essa conquista também é de vocês!





## RESUMO

Este estudo possui base conceitual que fornece evidências teóricas fundamentando a pesquisa, que pautou-se pela análise de vínculos organizacionais dos atendentes das Centrais de Operação do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina (COBOM), sendo o comprometimento, que trata de laços emocionais que o indivíduo desenvolve com a organização especialmente por meio de experiências de trabalho positivas; o vínculo de entrincheiramento é refletido pelo compromisso com base nas perdas econômicas e sociais, de deixar a organização; já, o vínculo de consentimento é traduzido pelo engajamento baseado em obrigação com a organização, por exemplo, arraigado nas normas de reciprocidade. Desenvolveu-se um estudo de caso com característica descritiva e exploratória além de coleta de dados aplicada via *survey online*, respondido por 80 bombeiros militares além de 47 auxiliares civis (agentes temporários, bombeiros comunitários, bombeiros civis profissionais e estagiários), e a análise dos resultados incluíram análise de cluster. O estudo destes vínculos por pesquisadores tem se tornado importante para prever comportamentos dos indivíduos, a fim de reduzir a rotatividade, absenteísmo, atrasos, e melhorar o desempenho. Diante das análises e associações realizadas, restou comprovado que o vínculo de comprometimento afetivo organizacional agrupado se destaca, seguido pelo vínculo de consentimento e em terceiro lugar predomina o vínculo de entrincheiramento, fato que demonstra em geral forte senso de identificação, pertencimento e orgulho dos indivíduos para com a organização.

**Palavras-chave:** Vínculos Organizacionais. Desempenho. Comportamentos. Comprometimento. Entincheiramento. Consentimento. Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina.



## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

|  |    |
|--|----|
| Figura 1 – Capital Humano .....                                    | 32 |
| Gráfico 1 – Análise total da amostra (n=127) .....                 | 48 |
| Gráfico 2 – Análise total dos bombeiros militares (n=80) .....     | 49 |
| Gráfico 3 – Análise total dos civis (n=47).....                    | 49 |
| Gráfico 4 – BM_1ª RBM (n=37).....                                  | 50 |
| Gráfico 5 – BM_2ª RBM (n=21).....                                  | 40 |
| Gráfico 6 – BM_3ª RBM (n=22).....                                  | 40 |
| Gráfico 7 – BM_fem (n=6).....                                      | 52 |
| Gráfico 8 – BM_masc (n=74).....                                    | 53 |
| Gráfico 9 – BM na função a pedido (realização pessoal) (n=31)..... | 54 |
| Gráfico 10 – BM na função a pedido (necessidade) (n=8).....        | 54 |
| Gráfico 11 – BM na função por definição do comando (n=41) .....    | 55 |
| Gráfico 12 – BM_Soldado (n=31).....                                | 56 |
| Gráfico 13 - BM_Cabo (n=10).....                                   | 56 |
| Gráfico 14 – BM_Sargentos (n=33).....                              | 57 |
| Gráfico 15 - BM_Subtenente (n=06).....                             | 57 |



## LISTA DE QUADROS

|   |    |
|---|----|
| Quadro 1 – Características Fundamentais na Gestão de Pessoas .....  | 30 |
| Quadro 2 – Vínculos organizacionais.....  | 35 |
| Quadro 3 – Identificação do local do COBOM, respectivo efetivo BM, questionários respondidos e % da amostra em relação ao público total ..... | 40 |
| Quadro 4 – Questões relacionadas ao comprometimento .....   | 42 |
| Quadro 5 – Questões relacionadas ao entrincheiramento.....  | 43 |
| Quadro 6 – Questões relacionadas ao consentimento .....   | 44 |



## LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

|        |   |
|--------|---|
| BBM    | Batalhões de Bombeiro Militar                 |
| CA     | Comprometimento Afetivo Organizacional        |
| CACE   | Curso de Atendimento de Central de Emergência |
| CBMSC  | Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina  |
| CEBM   | Centro de Ensino Bombeiro Militar             |
| CELESC | Centrais Elétricas de Santa Catarina S.A.     |
| COBOM  | Centrais de Operações Bombeiro Militar        |
| DITI   | Divisão de Tecnologia da Informação           |
| IML    | Instituto Médico Legal                        |
| PC     | Polícia Civil                                 |
| PMSC   | Polícia Militar de Santa Catarina             |
| PRF    | Polícia Rodoviária Federal                    |
| RBM    | Região Bombeiro Militar                       |
| SAMU   | Serviço de Atendimento Móvel de Urgência      |
| TI     | Tecnologia da Informação                      |
| VC     | Vínculo de Consentimento                      |
| VE     | Níveis de Entincheiramento                    |





## SUMÁRIO

|  |    |
|--|----|
| <b>1 INTRODUÇÃO</b> .....  | 19 |
| <b>2 OBJETIVOS</b> .....   | 23 |
| 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....  | 23 |
| <b>3 REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....   | 25 |
| 3.1 A ORGANIZAÇÃO .....  | 25 |
| <b>3.1.1 Aspectos históricos e legais do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina</b> ....   | 25 |
| <b>3.1.2 Estruturação das Centrais de Operações Bombeiro Militar (COBOM) do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina (CBMSC)</b> ..... | 26 |
| <b>3.1.3 Gestão de pessoas</b> .....   | 28 |
| <b>3.1.4 Gestão de pessoas no serviço público</b> .....  | 29 |
| <b>3.1.5 Gestão de pessoas na organização</b> .....  | 20 |
| 3.2 OS VÍNCULOS DE PERMANÊNCIA DOS INDIVÍDUOS COM A ORGANIZAÇÃO  | 33 |
| <b>3.2.1 A constituição dos vínculos organizacionais</b> .....   | 33 |
| <b>3.2.2 Vínculo de comprometimento afetivo organizacional</b> .....   | 36 |
| <b>3.2.3 Vínculo de entrincheiramento organizacional</b> .....   | 36 |
| <b>3.2.4 Vínculo de consentimento organizacional</b> .....   | 37 |
| <b>3.2.5 Vínculos organizacionais e suas relações com os tipos de gestão</b> .....   | 37 |
| <b>4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b> .....   | 39 |
| 4.1 DEFINIÇÕES E ESBOÇO DA PESQUISA.....   | 39 |
| 4.2 OBJETO DE ESTUDO .....   | 39 |
| 4.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA .....  | 40 |
| 4.4 OS RISCOS DO ESTUDO .....  | 30 |
| 4.5 A COLETA DE DADOS .....  | 41 |
| 4.6 O INSTRUMENTO.....   | 42 |
| 4.7 A ANÁLISE DOS DADOS .....  | 44 |
| <b>5 ANÁLISE DOS RESULTADOS E DISCUSSÕES</b> .....   | 47 |
| <b>6 CONCLUSÕES</b> .....  | 59 |
| <b>REFERÊNCIAS</b> .....   | 63 |
| <b>APÊNDICE A – Questionário de vínculos organizacionais</b> .....   | 69 |



## 1 INTRODUÇÃO

O sucesso de uma organização é reflexo principalmente das relações sociais e comportamentais entre os seus colaboradores, pois são eles que garantem a implementação das estratégias desenvolvidas para a instituição. Em tese, segundo Antunes, Stefano e Berlato (2013), ações de promoção do comprometimento no trabalho tendem a reduzir os erros operacionais no dia a dia da empresa, além de melhorar a qualidade de atendimento ao cliente. Um indivíduo não envolvido com o trabalho deteriora a própria imagem e dificulta a obtenção das metas organizacionais.

A pesquisa realizada por Vidal e Rodrigues (2016), destaca que, devido às exigências de produtividade cada vez maiores, as organizações têm elevado a preocupação dos gestores a refletir mais acerca da qualidade dos vínculos definidos nas relações de trabalho com os colaboradores da empresa. O comprometimento baseado em laços emocionais é que estipula o vínculo que o indivíduo desenvolve com a organização, e na tentativa de quantificar este sentimento surgiram modelos que avaliaram essas dimensões e consequências.

A importância do estudo dos vínculos dos indivíduos com as suas organizações fica evidente com a percepção do crescimento de pesquisas que buscam entender as ligações que os indivíduos desenvolvem com os diferentes ambientes em que estão inseridos. Este assunto envolve questões de conceito e de mensuração que ainda são desafios para os pesquisadores, sendo extremamente explorados na área do comportamento nas organizações, e apresentam complexidade tamanha que parece encontrar-se distante de ser esgotado.

Academicamente, estudos relacionados aos vínculos de permanência dos indivíduos em instituições militares, especialmente no Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina, ainda foram pouco explorados, sendo motivo e incentivo para esta pesquisa, especificamente para avaliar os atendentes do telefone de emergência 193 da corporação, e responder quais são os padrões de vínculos de permanência desses indivíduos, que são o primeiro contato da instituição com a comunidade e terão suas atividades descritas no decorrer do estudo.

A instituição pesquisada é militar, caracterizada por Ungari e Rodrigues (2020) por possuir peculiaridades quanto à cultura e vínculos organizacionais.

[...] com características como o forte respeito à hierarquia e à disciplina, à manutenção de tradições centenárias, ritos que marcam a passagem de uma vida civil para a militar, a adrenalina do serviço operacional no qual o policial está exposto a um inerente risco à vida, os tabus e normas, o formato da jornada de trabalho, entre outras características. (UNGARI; RODRIGUES, 2020, p. 170).

O Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina, instituição pública arraigada nos preceitos da hierarquia e disciplina para com o público interno, ao passo que sua principal atividade é realizar atendimentos emergenciais à comunidade que tem contato direto com a instituição através do telefone de emergência 193. O respeito, a gentileza e o profissionalismo precisam ser destaques neste primeiro atendimento, de forma a transparecer segurança e tranquilidade, assim transmitindo calma para o solicitante que tende a apresentar-se aflito e ansioso ao expor a sua demanda. A forma como o atendimento será conduzido, tem relação direta ao vínculo comportamental que o atendente se encontra.

A pesquisa dos vínculos de permanência proposta neste estudo avaliará atendentes das 13 Centrais de Operações Bombeiro Militar do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina, vínculos que se articulam em padrões e se relacionam ao desempenho, proposta teórica-empírica alternativa ao modelo tridimensional inicialmente apresentado por Meyer e Allen (1991), em que os comprometimentos afetivo, instrumental e normativo, a partir de reflexões teóricas (RODRIGUES; BASTOS, 2009), passaram a ser considerados vínculos com construtos diferentes, sendo: **comprometimento** (sentimento de pertencimento do indivíduo pela aceitação dos valores e crenças da organização, acaba permanecendo por vontade própria); **entrenchamento** (permanência na organização considerando possíveis prejuízos relacionados à sua saída, ou seja, mantém-se por que precisa); e, **consentimento** (se mantém na organização pois possui um sentimento de obrigação, ou seja, permanece na organização porque devem).

Por se tratar de vínculos que se alteram de acordo com o tempo em que se vive, os benefícios do estudo partem primeiramente de entender o contexto histórico a que o indivíduo está inserido e o entendimento das conceituações relacionadas ao construto dos vínculos organizacionais realizado pela abordagem descritiva do referencial teórico desta pesquisa.

Por se tratar de uma função que exige extremo conhecimento e habilidades, o resultado da pesquisa serve para orientar os gestores acerca dos níveis de vínculos que os atendentes das Centrais de Operações Bombeiro Militar se referem, que, associado a outros fatores podem estar determinando a permanência ou não do indivíduo na função, ou mesmo sugerir a possibilidade de uma abordagem motivacional para este efetivo.

Desde a inclusão do indivíduo na organização até o seu desligamento, esses três vínculos se relacionam e evoluem sincronicamente (RODRIGUES; ALVARES, 2020). Para definir e estabelecer critérios de geração, promoção e fortalecimento de vínculos, buscando promover modelos mais positivistas tanto para o indivíduo quanto para a organização, no decorrer do

trabalho veremos a importância de entender como estes vínculos se relacionam originando padrões distintos e como esses padrões se ligam ao desempenho.



## **2 OBJETIVOS**

### **2.1 OBJETIVO GERAL**

Verificar os padrões de vínculo dos atendentes das Centrais de Operações Bombeiro Militar (COBOM) do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina.

### **2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- a) Apresentar literatura de vínculos de permanência dos indivíduos com a organização;
- b) Identificar e conceituar os vínculos de comprometimento, entrincheiramento, e consentimento dos atendentes das Centrais de Operações Bombeiro Militar (COBOM) do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina (CBMSC);
- c) Através de pesquisa agrupar os vínculos exibidos apresentando padrões entre entrincheiramento, comprometimento e consentimento.





### 3 REFERENCIAL TEÓRICO

Esta etapa do estudo será dividida em 2 partes, a primeira abordará dados da organização Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina e assuntos relacionados à gestão de pessoas. Na segunda parte será discutido acerca dos vínculos de permanência, ou seja, conceitos e justificativas que mantêm um indivíduo numa organização.

#### 3.1 A ORGANIZAÇÃO

##### 3.1.1 Aspectos históricos e legais do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina

A Lei Estadual 1.288 de 16 de setembro de 1919 criou a primeira Seção de Bombeiros do estado de SC, e era constituída por 28 integrantes da chamada Força Pública, atualmente Polícia Militar. Com o passar do tempo a Seção de Bombeiros evoluiu e originou o Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina, presente atualmente em 136 municípios catarinenses, com um efetivo de 2.625 integrantes militares. O CBMSC é órgão permanente e integrante da estrutura de segurança pública do estado (CBMSC, [2021], online).

A Emenda Constitucional 33 do Estado de Santa Catarina, em 13 de junho de 2003 (SANTA CATARINA, 2003), oficializou a separação entre a Polícia Militar e o CBMSC, e conforme descreve Cauduro (2021), a corporação passou a ter independência administrativa, organizacional e funcional, sendo prevista uma lei de organização básica, para organizar as missões, estruturas e competências institucionais, cuja versão atual é a Lei Complementar 724, de 18 de julho de 2018. Já a Lei Complementar 702, de 19 de julho de 2017 fixou o efetivo máximo do CBMSC em 3.815 integrantes (SANTA CATARINA, 2017).

Organizado na hierarquia e disciplina, o CBMSC constitui força auxiliar e reserva do Exército Brasileiro, possui estruturas responsáveis pela prestação direta de serviços à população, que, conforme descreve o artigo 2º da Lei Complementar 724, de 18 de julho de 2018 em que descreve as seguintes competências:

Art. 2º Compete ao CBMSC, sem prejuízo de outras atribuições estabelecidas em lei:  
 I – realizar os serviços de prevenção de sinistros ou catástrofes, de combate a incêndio, de busca e salvamento, de resgate terrestre, aquático e aéreo de pessoas e bens e de atendimento pré-hospitalar;  
 II – estabelecer normas de prevenção e segurança contra incêndios, catástrofes ou produtos perigosos para resguardar a vida das pessoas e reduzir riscos de danos ao meio ambiente e ao patrimônio;

- III – analisar previamente os projetos de segurança contra incêndio em edificações e contra sinistros em áreas de risco e áreas de armazenagem, manipulação e transporte de produtos perigosos, acompanhar e fiscalizar sua execução e impor as sanções administrativas estabelecidas em lei;
  - IV – realizar perícias de incêndio e de áreas sinistradas no limite de sua competência;
  - V – colaborar com os órgãos de defesa civil e de saúde;
  - VI – exercer a polícia judiciária militar, nos termos da legislação federal;
  - VII – estabelecer, executar e fiscalizar a prevenção balneária por meio de guardavidas; e
  - VIII – prevenir acidentes e incêndios na orla marítima e fluvial.
- Parágrafo único. Compete ainda ao CBMSC:
- I – executar honras e guardas militares; e
  - II – prestar assistência militar aos órgãos elencados na regulamentação desta Lei Complementar. (SANTA CATARINA, 2018, online).

O CBMSC está dividido em 15 Batalhões de Bombeiro Militar (BBM) existentes nas seguintes cidades com atendimento direto de COBOM: 1º BBM (Florianópolis), 2º BBM (Curitibanos), 3º BBM (Blumenau), 4º BBM (Criciúma), 5º BBM (Lages), 6º BBM (Chapecó), 7º BBM (Itajaí), 8º BBM (Tubarão), 9º BBM (Canoinhas), 10º BBM (São José), 11º BBM (Joaçaba), 12º BBM (São Miguel do Oeste), 13º BBM (Balneário Camboriú), 14º BBM (Xanxerê) e 15º BBM (Rio do Sul). Cada batalhão contempla uma Central de Operações Bombeiros Militar (COBOM), com exceção do 1º BBM e 10º BBM que utilizam o mesmo COBOM em Florianópolis, do 7º BBM e 13º BBM que dividem o mesmo espaço em Balneário Camboriú.

### **3.1.2 Estruturação das Centrais de Operações Bombeiro Militar (COBOM) do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina (CBMSC)**

‘COBOM’ é a denominação utilizada pelo público interno para referenciar o espaço utilizado pelos atendentes que recepcionam as ligações do telefone 193, sendo esses atendentes chamados pelo pseudônimo de ‘cobonistas’. Durante a pesquisa em diversos documentos internos da corporação, como normas, regulamentos e ordens administrativas foram encontradas as seguintes definições acerca da denominação COBOM, como: ‘Central de Operações Bombeiro Militar’, ‘Centro de Operações Bombeiro Militar’, ‘Central de Emergências’, e ‘Central de Emergências Bombeiro Militar’, sendo que, para este estudo foi padronizado a nomenclatura de Central de Operações Bombeiro Militar.

Para exercer a função, não é requisito, mas o ideal é que o ‘cobonista’ possua o Curso de Atendimento de Central de Emergência (CACE), que conta com carga horária igual 40 horas/aula, cujo objetivo do treinamento é capacitar os operadores dos COBOMs, atualizando conhecimentos e habilidades necessárias, destacando as soluções tecnológicas desenvolvidas

pelo setor de tecnologia, a Divisão de Tecnologia da Informação (DITI), do CBMSC, como E-193 web, E-bombeiro Client, FireCast, servidores, infraestrutura de uma central de emergência, mobilidade e protocolo de atendimento de emergência.

O Centro de Operações do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina – COBOM é o organismo dotado de infraestrutura destinada à gestão operacional, que tem por missão coordenar as operações do Corpo de Bombeiros sendo de natureza emergencial ou preventiva, seja na disciplina de comunicações, atuando como administrador do sistema quer no gerenciamento dos recursos necessários a minimizar os efeitos dos sinistros, funcionando como elo entre o comandante e as equipes operacionais, mobilizando recursos públicos e/ou privadas, afim de, executar seus objetivos, analisando informações e canalizando estrategicamente os recursos necessários disponíveis ao sucesso da missão. (CBMSC, 2012, p. 7).

Sempre que um cidadão catarinense é vítima de um acidente ou se depara com uma emergência, pode solicitar apoio do Estado por meio do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina através do telefone 193, sendo responsabilidade do ‘cobonista’ coletar o máximo de informações a fim de subsidiar a atuação das equipes especializadas que serão encaminhadas também por ele para o atendimento da ocorrência, como a ambulância, caminhão ou outro recurso necessário para cada tipo de emergência exige.

[...] cabe a eles receber as demandas oriundas da sociedade, em geral e, se for o caso, empenhar os recursos necessários para o atendimento. Este recurso consiste em acionar viaturas e equipes especializadas para o local onde o socorro é solicitado. O solicitante deve entrar em contato com as centrais de operações pelo telefone 193 em qualquer lugar do Estado, em casos de incêndio urbano, florestal ou veicular, envolvimento de pessoas em situação de risco, seja em ambiente aquático, confinado ou em altura e, ainda, decorrentes de trauma de acidentes diversos ou emergências clínicas. Atualmente, o sistema para o empenho de viaturas, dá – se por uma triagem minuciosa, onde são colhidos dados do solicitante, endereço do local do incidente, ponto de referência, possíveis condições da vítima e natureza do agravo que motiva tal solicitação. (CBMSC, 2012, p. 3).

O atendente da Centrai de Operações Bombeiro Militar, dependendo do tipo de solicitação, interage diretamente com outros órgãos privados e governamentais, como segurança pública (Polícia Militar de Santa Catarina (PMSC), Polícia Rodoviária Federal (PRF), Polícia Civil (PC) e Instituto Médico Legal (IML)), saúde (Hospitais e Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU)), assistência social, além das Centrais Elétricas de Santa Catarina S.A. (CELESC) e entre os próprios COBOMs de batalhões distintos. Além das orientações encontradas no CACE, outras regulamentações orientam procedimentos em locais específicos, a exemplo da Ordem Administrativa Nr 11-21-1ºBBM: COBOM/1ªCia, definindo que:

Nos atendimentos de ocorrência em locais conhecidamente críticos/perigosos, o cobonista deverá antecipadamente solicitar apoio de VTR PM para assegurar o atendimento da Guarnição BM. Além disso, o cobonista deverá auxiliar a Guarnição durante seu deslocamento, prestando informações quanto ao melhor acesso/rota e a presença de ruas adjacentes ao local da ocorrência. (CBMSC, 2021, p. 1).

A capacitação do atendente de uma Central de Operações Bombeiro Militar é fundamental para melhorar a eficiência no atendimento, a fim de despachar recursos adequados para cada tipo de ocorrência, exigindo entendimento geral da sistemática de tecnologia da informação (TI) e redes sociais, pois toda ocorrência gerada no sistema E-bombeiro web, automaticamente é compartilhada também nas redes sociais, como Twitter (@CBMSC193), Facebook Emergências Cbmsc (CBMSC193) e aplicativo FireCast Comunidade, pois toda informação cadastrada no sistema E-bombeiro é pública, sendo de fundamental importância ser uma informação de qualidade.

Verifica-se que os atendentes das Centrais de Operações Bombeiro Militar promovem o primeiro contato da comunidade com o governo estadual através do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina no caso de atendimento a emergências. Portanto, não são poucas as habilidades e responsabilidades que o ‘cobonista’ deve ter, além da empatia e a cortesia que são fundamentais para completar o arcabouço de capacidades para que um bom atendimento à sociedade aconteça.

### **3.1.3 Gestão de pessoas**

Diante da diversidade de cursos, palestras e pesquisas acerca do tema Gestão de Pessoas, percebe-se o interesse e as dificuldades das organizações em praticar a gestão de pessoas, o que demanda ações em geral desconhecidas, mas que diretamente está ligada à competitividade das organizações, que, tanto em públicas como privadas, o amadurecimento da gestão de pessoas para Freitas e Silva (2009) proporciona aos gestores perceber o envolvimento das pessoas com a organização, o crescimento individual e a obtenção de resultados de quem investe em seus principais protagonistas, os seus colaboradores.

Ainda, Freitas e Silva (2009) relatam que já é consensual entre os autores que o papel da gestão de pessoas na atual era do conhecimento e da competitividade torna-se fundamental para uma organização, e sob essa ótica, apenas sobreviverão aquelas que priorizarem o desenvolvimento e o bem-estar de seus talentos.

Não cabe aqui detalhar a evolução da gestão de pessoas, mas uma das mudanças mais importantes e impactantes do século XX foi a valorização da gestão focada nas pessoas,

evoluída de processos de recursos humanos, estudos, pesquisas e experiências realizadas por especialistas, no qual se destacam Taylor e Gantt, Henry Fayol, Elton Mayo, John Dewey, Abraham Maslow, entre outros.

### **3.1.4 Gestão de pessoas no serviço público**

No setor público, a gestão de pessoas tem passado por mudanças importantes especialmente após a década de 1990, conforme relata Carmo et al. (2018), que, diante das transformações no cenário mundial, a globalização e o avanço tecnológico, passam a adotar uma perspectiva estratégica orientada para resultados, sendo forçado a se adaptar às mudanças organizacionais que envolvem a redefinição de seus aspectos estratégicos, porém, apresenta desafios de implantação dado às características inerentes à administração pública, como a burocracia e impessoalidade.

Aproximar o indivíduo da organização, com capacitação de servidores públicos torna-se importante ao se verificar deficiências de atendimento que podem surgir por comodismo, já que, por serem efetivos nos cargos que ocupam tornam-se ‘protegidos’ pela legislação, que não avalia ou fiscaliza o desempenho profissional individual após conclusão do estágio probatório.

A gestão de recursos humanos deve ser aperfeiçoada a partir dos cidadãos, porque é da perspectiva da realização dos propósitos das organizações públicas que a gestão de pessoas precisa ser vista.

A gestão de pessoas deve ser observada a partir da realização e cumprimento de metas da organização focada na gestão de recursos humanos, e deve ser baseada na experiência e respostas do usuário do serviço, que de acordo com Chiavenato (1999), grande parte da vida as pessoas vivem dentro das organizações, que, dependem dos indivíduos para o alcance dos objetivos. E, levando em conta que os indivíduos possuem dependência das organizações para sua provisão e sucesso pessoal, contrapartida, as empresas não existiriam se não fossem as pessoas, que lhes dão vida, entusiasmo, racionalidade, criatividade e dinâmica.

Com a evolução das tecnologias e preocupações das organizações com relação ao comprometimento organizacional, a oferta de informação e o conhecimento deixam de ser restritos e passam a ser vistos como vantagem competitiva, o diferencial neste contexto, baseia-se em saber gerenciar as informações e suas fontes a fim de atingir os resultados pretendidos pelo planejamento estratégico da empresa, tornando-se salutar tanto para a empresa quanto para a indivíduo ali inserido.

O setor privado é percebido por Batista (2012), por implementar a gestão do conhecimento visando aumentar os lucros, enquanto na administração pública busca-se eficiência, qualidade, efetividade social, desenvolvimento econômico e social, sendo que a efetiva gestão do conhecimento na administração pública ajuda as organizações estarem mais resilientes a novos desafios, desenvolverem práticas inovadoras de gestão e aperfeiçoarem a qualidade dos processos, de produtos e serviços públicos em benefício do cidadão-usuário e da sociedade em geral.

Três aspectos fundamentais são classificados por Chiavenato (2009) que justificam o processo de Gestão de Pessoas de acordo com o quadro:

Quadro 1 – Características Fundamentais na Gestão de Pessoas

|  |  |
|--|--|
| Pessoas como seres humanos                                       | Pessoas são diferentes entre si, possuem objetivos, capacidades e habilidades diferentes, valiosas e indispensáveis para o sucesso de uma organização. Pessoas devem ser vistas como pessoas, e não somente como recursos na organização.  |
| Pessoas como ativadores inteligentes de recursos organizacionais | Pessoas são peças importantes, responsáveis por definirem o rumo das organizações pelos talentos que cada uma possui, sendo indispensáveis na constante renovação e competitividade neste mundo repleto de mudanças e desafios. Pessoas devem ser vistas como fonte de incentivo próprio e não como agentes estáticos.   |
| Pessoas como parceiros da organização                            | Indivíduos com capacidade de conduzir a organização para a excelência e ao sucesso. Pessoas vistas como parceiras, investem em dedicação, conhecimento, esforço, compromisso, responsabilidade, e a empresa correlata investe na carreira do profissional, com benefícios, reconhecimento e salários. Pessoas são vistas como sujeitos ativos e não como mero sujeitos passivos. |

Fonte: Adaptado de Chiavenato (2009).

A gestão de pessoas na administração pública visa realizar ações que atendam às necessidades da população. Diante das transformações do mundo moderno, evolução dos setores públicos, diretrizes mais claras e planejadas associadas a funcionários mais qualificados, diversos estudos já existentes são capazes de auxiliar agentes públicos a desenvolver ações voltadas à gestão de pessoas em setores públicos. Diante de diversos estudos analisados, percebe-se que há conscientização da necessidade de servidores mais qualificados, garantindo assim qualidade na realização das tarefas internas da organização como no atendimento às necessidades da comunidade.

### 3.1.5 Gestão de pessoas na organização

O Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Santa Catarina (CBMSC) tem seus pilares alicerçados na hierarquia e na disciplina, de acordo com seu Planejamento Estratégico 2018-2030, busca, “na visão do Estado catarinense, ser uma corporação sustentável, inovadora e empreendedora, atuando com eficiência, eficácia e efetividade em todos os processos e, em especial, no aprimoramento técnico-profissional do capital humano, para preservar a vida, o patrimônio e o meio ambiente catarinense” (CBMSC, 2018, p. 6).

A preocupação pela melhoria dos processos de gestão de pessoas é facilmente identificada nas primeiras páginas do Planejamento Estratégico. Desde 2004, ano de sua emancipação, o CBMSC iniciou um estudo para conhecimento da real situação da instituição, a fim de planejar o futuro para superar as dificuldades que uma organização recém emancipada encontraria, e com isso foi elaborado o Plano Estratégico 2005-2010, que acabou sendo prorrogado 2015.

Dado a importância do documento para nortear as ações da instituição, este busca dar continuidade a fim de manter a corporação alinhada com o Plano Estratégico do Estado de Santa Catarina, o CBMSC iniciou, no ano de 2015, um novo Planejamento Estratégico, com reuniões locais e setoriais, ouvindo os bombeiros militares catarinenses (CBMSC, 2018).

O Planejamento Estratégico 2018-2030 do CBMSC ainda classifica como Missão: “Proteger a vida, o patrimônio e o meio ambiente”. Tem como Visão: “Ser uma Corporação de excelência na prestação, gestão e conhecimento de serviços de bombeiro, resguardando a vida, o patrimônio e o meio ambiente catarinense”. Como valores: “a ética e probidade, comprometimento, profissionalismo, espírito de corpo e abnegação” (CBMSC, 2018, p.10,11,12).

O bombeiro militar, apesar de ser funcionário público do Estado de Santa Catarina, aprovado em concurso público, e após período de formação realizado no Centro de Ensino Bombeiro Militar (CEBM), presta compromisso de honra demonstrando estar consciente das obrigações e dos deveres a ele inerentes, manifestando firmemente disposição para cumprir os objetivos e princípios da instituição sempre em respeito da hierarquia, disciplina e o anseio de bem servir à população.

O planejamento e execução de instruções em diversas áreas que contemplam a totalidade do efetivo são efetivados através da plataforma digital Moodle, além de capacitações específicas ofertadas presencialmente ou mesmo a distância tendo um dos objetivos elevar o

moral da tropa, tanto de bombeiros militares, comunitários, estagiários e guarda-vidas civis que participam ativamente de várias atividades bombeiris, por isso a importância do conhecimento e constante aprimoramento conforme missões que irão executar, sempre, com foco, no melhor atendimento da sociedade. Destaca-se também a preocupação com a qualidade de vida do público interno, no documento Planejamento Estratégico 2018-2030, estimula o fortalecimento de vínculos e o relacionamento interpessoal saudável e manutenção do equilíbrio físico e emocional (CBMSC, 2018).

Na figura abaixo resume-se a importância do capital humano para o CBMSC:

Figura 1 – Capital Humano



Fonte: CBMSC (2018, p. 17).

O estudo realizado para a confecção do Planejamento Estratégico 2018-2030 do CBMSC buscou destacar ações que refletem nos ativos intangíveis da corporação, como a prestação de serviços de alta qualidade, valorização do capital intelectual, manutenção de servidores competentes, motivados e habilitados. A corporação se esforça na aplicação de processos internos inovadores e eficientes, destinando investimentos para pesquisa, desenvolvimento e tecnologia da informação, procurando converter o máximo de resultados em tangíveis, visando obter uma base do que se espera alcançar com uma administração estratégica e voltada para a efetivação do plano de ação que deve ser elaborado anualmente.

Considerando que o comprometimento no trabalho é algo essencial para o alcance de metas e bom desenvolvimento de uma organização, nota-se pelo seu planejamento estratégico um grande esforço por parte da corporação para que esse item seja potencializado. E corroborando para que os objetivos do planejamento estratégico sejam alcançados, existem diversos estudos acadêmicos focados na gestão de pessoas realizados como requisitos para conclusão de cursos internos do CBMSC, que podem servir para estudo futuro mais aprofundado, como cito alguns títulos e respectivos autores: Programa de Gerenciamento de Estresse: Estudo de caso no CEBM - Juliana Kretzer (KRETZER, 2011); O Perfil do Monitor do CFAP na Formação das Praças Bombeiros Militares no CEBM do CBMSC - Eduardo



Silveira Peduzzi (PEDUZZI, 2019); Política de Saúde Ocupacional e Segurança do Trabalho: Uma Proposta Adequada ao CBMSC - Fábio Fregapani Silva (SILVA, 2019); A Teoria Situacional de Liderança Aplicada ao Serviço Operacional do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina: Análise da Sede do 3º Batalhão de Bombeiros Militar - Felipe da Silva Daminelli (DAMINELLI, 2019); A Avaliação de Desempenho dos Praças Analistas de Projetos e Vistoriadores de Edificações do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina - Jihorgenes Luciano Borges (BORGES, 2019); Um Estudo Sobre Estratégias Para a Gestão do Conhecimento no Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina - Arthur Roberto Vogel Filho (VOGEL FILHO, 2019); Avaliação de Competências Operacionais do Futuro Oficial do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina - Mateus Muniz Corradini (CORRADINI, 2017); A Qualidade dos Vínculos dos Gerentes da Atividade Técnica: Um Estudo de Caso no Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina - Isabel Gamba Pioner (PIONER, 2017).

### 3.2 OS VÍNCULOS DE PERMANÊNCIA DOS INDIVÍDUOS COM A ORGANIZAÇÃO

Estudar as relações existentes entre indivíduos e as organizações têm sido fundamental para aperfeiçoar mecanismos de alcance de metas das organizações. O indivíduo é o recurso mais importante de uma organização, entender o comportamento e necessidade dos colaboradores, mantê-los motivados e comprometidos pode, com maior facilidade, melhorar seus níveis de competitividade e desempenho no mercado, oferecendo bom atendimento e produtos de melhor qualidade.

Com mais ênfase a partir da década de 60, Silva et al. (2012) relatam que o processo evolutivo tem alterado as formas de trabalho desde a dinâmica das organizações, as relações sociais com importantes alterações das leis de trabalho, implementação de novas tecnologias, mão de obra mais qualificada, enfim, processos que estão movimentando significativamente setores de políticas econômicas, sociais e ampliando demandas de pesquisas acadêmicas.

#### 3.2.1 A constituição dos vínculos organizacionais

Conceituar e mensurar os vínculos organizacionais tem sido para os pesquisadores da área um grande desafio das últimas décadas, e devido às mudanças comportamentais e organizacionais percebidas ano após ano, está longe de ser um estudo dado por concluído.

Entende-se que os processos de trocas materiais ou simbólicas é que estabelecem a relação de um indivíduo com uma organização de acordo com o que apresentam Vidal e Rodrigues (2016, p. 5):

O vínculo que une o indivíduo à organização é construído através de processos de troca, tanto material quanto simbólica, na qual de um lado está a organização com suas metas e razões de existência social e, do outro, o indivíduo com seus desejos e anseios. Dessa interação múltiplos vínculos podem surgir com diferentes consequências tanto para o indivíduo quanto para a organização. A qualidade de um vínculo pode ser considerada como um reflexo, não apenas de valores intrínsecos e atitudinais, como também uma resposta à cultura organizacional, podendo resultar no valor que o indivíduo atribui à organização e às relações de trabalho decorrentes. Em razão da necessidade de confluir as necessidades sociais, organizacionais e individuais, é importante que o indivíduo crie, com a organização, vínculos positivos para satisfazer estas demandas de maneira satisfatória, gerando maior qualidade de vida no trabalho e uma maior produtividade.

Apesar de não haver definição única para o termo comportamento organizacional, as definições existentes convergem para um ponto comum, reflete o estado psicológico que determina a relação de um indivíduo com a organização. Essa definição geral, para Pinho, Bastos e Rowe (2015a, p. 290), “não elimina a diversidade com que tal estado psicológico é conceituado, o que faz com que a área de pesquisa delimitada tenha como traço dominante problemas conceituais e limites pouco claros entre as diferentes bases do comprometimento.”

O modelo multidimensional de Comprometimento proposto por Meyer e Allen (1991), mais aceito e utilizado, engloba vários princípios que permitem assim enquadrar diversas associações como sendo uma relação de comprometimento, em que o princípio **afetivo** é visto como o interesse de se manter na organização por um sentimento de familiaridade. O princípio **normativo** se apresenta como um vínculo de obrigação, de dever. Já, o princípio da **continuidade ou instrumental**, diz respeito ao sentimento de perdas que o indivíduo teria caso saísse da organização.

Mesmo com essas definições em vigor, ainda há, segundo Vidal e Rodrigues (2016), confusões conceituais e experimentais, permitindo uma sobreposição de vínculos, o que abriu margem para questionamentos por diversos autores a fim de dissolver a problemática, pois o entendimento era que comprometimento afetivo e comprometimento normativo deveriam ser vistos como elementos, diferindo assim dos tipos de comprometimento.

A fim de solucionar esse dilema conceitual e empírico, Rodrigues e Bastos (2009), promovem a distinção entre um vínculo passivo, tratando como instrumental e normativo, quando há uma relação instrumental de troca ou necessidade; e o comprometimento afetivo como vínculo ativo, em que há uma relação de envolvimento e identificação com a organização,

eis que surge: “Emerge, assim, a necessidade de tratá-los como fenômenos que não podem ser denominados comprometimento, dando origem a dois novos construtos, o entrincheiramento (Rodrigues, 2009; Rodrigues & Bastos, 2012) e o consentimento (Silva, 2009; Silva & Bastos, 2010)”. (TOMAZZONI et al., 2020, p. 247).

A partir dessa análise, Vidal e Rodrigues (2016) definem que o comprometimento continua sendo classificado como vínculo ativo; o entrincheiramento ou comprometimento instrumental e o consentimento ou comprometimento normativo passaram a ser classificados como vínculos passivos, e assim serão tratados nesta pesquisa.

A formação dos vínculos relaciona-se diretamente ao período histórico e condição psicológica em que o indivíduo se encontra, e, para este estudo parte-se do pressuposto da formação dos vínculos conforme segue:

Quadro 2 – Vínculos organizacionais

| <b>Vínculo organizacional</b> | <b>Construto</b>   | <b>Definição</b>  |
|-------------------------------|--------------------|---|
| Comprometimento afetivo       | Orgulho            | Refere-se a satisfação do trabalhador baseada na razão de pertencer à empresa. Nota-se por parte do indivíduo engajamento para com as atividades da empresa e no alcance dos objetivos definidos pela empresa de acordo com Basto, Brandão e Pinho. (1996). O indivíduo preocupa-se com os objetivos e com o futuro da organização tratando as dificuldades corporativas como se suas fossem. |
|                               | Pertencimento      |   |
|                               | Identificação      |   |
| Consentimento                 | Obediência cega    | Refere-se à execução imediata da ordem sem avaliar a seu respeito ou significado. O comportamento do indivíduo relaciona-se de acordo com as ordens de seu superior hierárquico. O colaborador não se sente responsável pelas consequências que possam advir de seu cumprimento segundo Bastos; Pinho; Rowe (2011).   |
|                               | Aceitação íntima   | Bastos; Pinho; Rowe (2011), compreendem como o cumprimento de regulamentos e princípios estabelecidos em função de uma anuência com as mesmas.  |
|                               | Obediência crítica | A execução de regras e ordens ocorrem a partir de um julgamento em relação às demandas determinadas pelo superior hierárquico. (SILVA; BASTOS, 2010)  |

| <b>Vínculo organizacional</b> | <b>Construto</b>          | <b>Definição</b>   |
|-------------------------------|---------------------------|--|
| Entrincheiramento             | Investimento na carreira  | Para Baiocchi e Magalhães (2004), corresponde ao tempo dedicado, além do recurso financeiro e/ou esforço relacionado à capacitação profissional, a própria função e também o salário. A tendência é que este construto tenha maior destaque em funções que exigem maiores conhecimentos específicos, ou seja, em níveis educacionais ou técnicos mais altos. |
|                               | Arranjos burocráticos     | Segundo Rodrigues & Bastos (2012), visto pelo indivíduo por perda de benefícios dado a sua saída da empresa, como estabilidade e ganhos financeiros, férias e feriados pagos, participação nos lucros, benefícios de assistência médica, odontológica, aposentadoria, entre outros.  |
|                               | Limitação de alternativas | Rodrigues & Bastos (2012) entendem ser a compreensão do indivíduo acerca das limitações do mercado de trabalho, vista por ressalvas de mercado ou por crer que seu perfil profissional dificilmente seria aceito em outra organização.   |

Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

### **3.2.2 Vínculo de comprometimento afetivo organizacional**

O comprometimento afetivo é definido por Ungari e Rodrigues (2020) como relação emocional do indivíduo e a organização, entendendo que os indivíduos trabalham na organização porque desejam, apresentando assim elevado nível nessa dimensão.

Para Grillo Rodrigues et al. (2013), os indivíduos altamente comprometidos afetivamente tendem a apresentar vigorosa identidade de valores e objetivos da organização, demonstrando sentimento de lealdade, interesse de permanecer ali de forma ativa, desenvolvendo com afincamento suas atividades. Pode-se perceber elevado comprometimento por parte dos indivíduos da organização pela observação da redução do absenteísmo, da rotatividade e avanços organizacionais.

### **3.2.3 Vínculo de entrincheiramento organizacional**

O termo entrincheiramento nas organizações é originado das trincheiras, Rodrigues e Bastos (2009) justificam como sendo para o indivíduo um lugar que transmite proteção, segurança, estabilidade e preserva a condição de comodidade e bem-estar. Vidal e Rodrigues

(2016) interpretam que o indivíduo não abandona essa zona de conforto, permanece na organização sentindo-se preso a ela pelas possíveis perdas associadas caso o vínculo se desfaça.

O entrincheiramento ou comprometimento instrumental é visto como construto do comprometimento, caracterizado por Grillo Rodrigues (2012) como vínculo do indivíduo com a organização, cujo medo de possíveis perdas relacionadas a sua saída da organização o fazem permanecer. O indivíduo permanece na organização enquanto os benefícios são maiores que o seu abandono.

### **3.2.4 Vínculo de consentimento organizacional**

É caracterizado por Pinho, Bastos e Rowe (2015b) como sendo a ligação do indivíduo e a organização que, eliminando componentes afetivos e, aqui também instrumentais, estabelece relação de poder, induzindo o colaborador a cumprir o seu papel e colocando-o na posição de subordinado. Dessa forma, Bottini, Paiva e Gomes (2021) entendem como consentimento organizacional, a propensão de obediência às necessidades da organização por parte do colaborador. Corroborando, Silva e Bastos (2015) apud BOTTINI; PAIVA; GOMES, 2021) deduzem que o cumprimento de ordens e normas ocorrem devido nexos de poder e autoridade determinando uma posição de submissão, além da crença que os superiores é que sabem o que deve ser realizado, concorrendo assim com a definição de Pinho, Bastos e Rowe (2015a) ao justificar que, especialmente para indivíduos de menor escolaridade, executores de tarefas mais simples associadas a poucas oportunidades de trabalho propicia uma conduta servil.

Para esse estudo, o vínculo de consentimento seguirá a abordagem de Silva e Bastos (2015), conceituando como sendo a predisposição de um indivíduo cumprir automaticamente uma ordem sem haver necessidade de compreensão sobre o seu significado ou avaliação a seu respeito.

### **3.2.5 Vínculos organizacionais e suas relações com os tipos de gestão**

Entender o conceito dos vínculos é fundamental para uma organização posicionar a gestão e os colaboradores, a fim de possibilitar a definição de metas tangíveis e mensurar a evolução das realizações, tornando possível com mais facilidade promover alterações na condução da organização, tanto na forma de gestão como na relação com os colaboradores. Para Bastos, Pinho e Rowe (2011), o vínculo de comprometimento afetivo resulta em propósitos

positivos tanto para a organização como para o indivíduo, exceto quando há um excesso de comprometimento, o que pode gerar neurose pela atividade, mas que de qualquer forma sugere-se que haverá crescimento e produtividade para ambos (indivíduo e organização). Já, os vínculos de entrenchamento e consentimento proporcionam sinais de desmotivação, inércia e insatisfação, podendo resultar em adoecimento mental e físico.

## 4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Delimitado o referencial teórico apresentado características descritivas, classificadas por Gil (2007) como sendo uma análise profunda do objeto estudado a fim de classificar, descrever e interpretá-lo. Envolve uma pesquisa exploratória que Gil (2007) define como sendo o levantamento bibliográfico, análise de diversos elementos que buscam atingir maior familiaridade com o problema, tornando-o explícito, a fim de alcançar explicação acerca dos vínculos organizacionais dos atendentes das Centrais de Operações Bombeiro Militar do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina.

### 4.1 DEFINIÇÕES E ESBOÇO DA PESQUISA

Trata-se da aplicação e análise de um estudo de caso de natureza descritiva de corte transversal, e quantitativo que, Richardson (1999) identifica pela quantificação, não só no processo de coleta, mas também no tratamento das informações valendo-se de técnicas estatísticas, e, no caso desta pesquisa, a unidade de investigação é o indivíduo, e não o órgão público. De acordo com as respostas recebidas, buscou-se possíveis relações entre as variáveis de vínculos que os indivíduos preservam com a instituição no momento de responder o questionário.

Como reflexo da pesquisa que visa analisar os vínculos organizacionais de comprometimento afetivo, entrenchamento e consentimento dos indivíduos, estima-se que os vínculos organizacionais operem como influentes da conduta do indivíduo no trabalho, e que a relação entre os vínculos possa ser mais intensa de acordo com as combinações apresentadas.

### 4.2 OBJETO DE ESTUDO

#### **4.2.1 Análise dos vínculos que os indivíduos mantêm com a organização.**

A abordagem desta pesquisa é relacionada aos atendentes do telefone 193 do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina, que recebem pedidos de emergência e despacham recursos para os respectivos atendimentos, cujo exercício das atividades é realizado nas Centrais de Operações Bombeiro Militar e são denominados ‘cobonistas’.

### 4.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA

A população existente de atendentes das Centrais de Operações Bombeiro Militar é oscilante, ou seja, não se pode quantificar a totalidade de ‘cobonistas’ pois, operam nessas centrais não somente bombeiros militares, cada batalhão adota composições distintas de acordo com as suas possibilidades na função de COBOM, alguns incluem como auxiliares dos bombeiros militares, agentes temporários, bombeiros comunitários, bombeiros civis profissionais e/ou estagiários que possuem um vínculo temporário na corporação. Certo é que, em toda Central de Operações Bombeiro Militar do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina possui quantidade definida de bombeiros militares, atualmente 106 integrantes atuantes que se revezam na escala de serviço, e totalizam no mínimo em cada período de atendimento em 15 integrantes distribuídos nas 13 centrais.

Da população existente de 106 bombeiros militares que realizam atividade nas Centrais de Operações Bombeiro Militar do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina, cujos ‘COBOMs’ estão distribuídos pelo estado catarinense sendo 13 Centrais de Operações do Corpo de Bombeiros Militar (COBOM) existentes nas seguintes cidades sedes de Batalhão de Bombeiros Militar (BBM) e com o respectivo efetivo conforme se observa no quadro abaixo.

Quadro 3 – Identificação do local do COBOM, respectivo efetivo BM, questionários respondidos e % da amostra em relação ao público total

| <b>Cidade da Central de Operações Bombeiro Militar</b> | <b>Efetivo bombeiro militar no COBOM</b> | <b>Respostas coletadas</b> | <b>% da amostra em relação público total</b> |
|--|--|----------------------------|--|
| Florianópolis (atende o 1º BBM e o 10º BBM)            | 19                                       | 11                         | 10,4   |
| Curitibanos (atende o 2º BBM)                          | 06                                       | 04                         | 3,8  |
| Blumenau (atende o 3º BBM)                             | 14                                       | 04                         | 3,8  |
| Criciúma (atende o 4º BBM)                             | 06                                       | 06                         | 5,7  |
| Lages (atende o 5º BBM)                                | 06                                       | 04                         | 3,8  |
| Chapecó (atende o 6º BBM)                              | 07                                       | 05                         | 4,7  |
| Balneário Camboriú (atende o 7º BBM e o 13º BBM)       | 12                                       | 12                         | 11,3   |
| Tubarão (atende o 8º BBM)                              | 06                                       | 04                         | 3,8  |



| <b>Cidade da Central de Operações<br/>Bombeiro Militar</b> | <b>Efetivo bombeiro<br/>militar no<br/>COBOM</b> | <b>Respostas<br/>coletadas</b> | <b>% da amostra<br/>em relação<br/>público total</b> |
|--|--|--------------------------------|--|
| Canoinhas (atende o 9º BBM)                                | 06   | 05                             | 4,7  |
| Joaçaba (atende o 11º BBM)                                 | 06   | 07                             | 5,7  |
| São Miguel do Oeste (atende o 12º<br>BBM)                  | 06   | 04                             | 3,8  |
| Xanxerê (atende o 14º BBM)                                 | 06   | 06                             | 5,7  |
| Rio do Sul (atende o 15º BBM)                              | 06   | 08                             | 5,7  |
| Efetivo total  | 106  | 80                             | 72,9   |

Fonte: Dados da pesquisa.

E, apesar não haver um número fixo de auxiliares civis na função (agentes temporários, bombeiros comunitários, bombeiros civis profissionais e estagiários) que exercem atividades nas Centrais de Operações Bombeiro Militar entre todos os batalhões, ainda assim foi possível coletar dados de 03 agentes temporários, 01 bombeiros civil profissional, 41 bombeiros comunitários, e 02 estagiários. Dados que também serão analisados e comparados com as informações encontradas de bombeiros militares.

#### 4.4 OS RISCOS DO ESTUDO

Os vínculos de permanência não são fixos, oscilam de acordo com o período em que cada indivíduo está vivendo, tanto por mudanças na organização como experiências diárias individuais.

Desta forma, o estudo realizado não deve ser visto como pronto e acabado. Ele é tido como verdade absoluta no momento em que os indivíduos responderam o questionário, refletindo os níveis dos vínculos apenas naquele momento.

#### 4.5 A COLETA DE DADOS

A coleta de dados foi realizada pelo autor entre os dias 18 e 28 de setembro de 2021 via questionário *survey online*, em que o respondente tem acesso ao questionário por meio de *link*. O *link* foi enviado para todos os comandantes de batalhões e solicitado envio a todos os chefes de COBOM do respectivo batalhão para que encaminhassem ao efetivo bombeiro militar para

que respondessem. O questionário utilizado foi adaptado do questionário elaborado por Grillo Rodrigues (2012) que encontra-se no Apêndice A.

A coleta foi realizada através de uma amostra aleatória simples, em que o questionário foi respondido de acordo com a disponibilidade e aceitação pelo público-alvo. Para fazer parte de uma amostra, Richardson (1999) define que todos os elementos da população analisada possuem igual probabilidade de participarem.

#### 4.6 O INSTRUMENTO

O instrumento contou com 47 questões fechadas, divididas em duas partes, a primeira parte caracteriza os indivíduos (16 questões) e a segunda parte (31 questões), visa avaliar os vínculos de comprometimento (09 questões), entrincheiramento (12 questões) e consentimento (10 questões), que utilizam respostas em escala *Likert* com valores de 1 a 5, sendo o 1 Discordo totalmente e 5 Concordo totalmente.

Para qualificar o vínculo de **comprometimento** foram utilizados os seguintes indicadores de comprometimento afetivo organizacional (CA), todos relacionados a orgulho, pertencimento e identificação.

Quadro 4 – Questões relacionadas ao comprometimento

| Item | Descrição   |
|------|---|
| CA01 | Eu me sinto orgulhoso dizendo às pessoas que sou parte da organização onde trabalho.                                      |
| CA04 | Essa corporação tem um imenso significado para mim.   |
| CA07 | Eu realmente sinto os problemas dessa organização como se fossem meus.  |
| CA10 | Conversando com amigos, eu sempre me refiro a essa organização como uma grande instituição para a qual é ótimo trabalhar. |
| CA13 | Sinto que existe uma ligação afetiva entre mim e minha corporação.  |
| CA16 | A corporação onde trabalho realmente inspira o melhor de mim para o meu progresso no desempenho do trabalho.              |
| CA19 | Eu acho que os meus valores são muito similares aos valores defendidos pela corporação onde trabalho.                     |
| CA22 | Sinto os objetivos de minha organização como se fossem os meus.   |
| CA25 | Eu realmente me interesso pelo destino da organização onde trabalho.  |

Fonte: Dados da pesquisa

Para identificação dos níveis de entrincheiramento (VE), as questões foram distribuídas de acordo com os seguintes aspectos: investimento na carreira, arranjos burocráticos e limitação de alternativas conforme segue:

Quadro 5 – Questões relacionadas ao entrincheiramento

| <b>Item</b> | <b>Descrição</b>   |
|-------------|--|
| VE03        | Se eu deixasse essa corporação, sentiria como se estivesse desperdiçado anos de dedicação.   |
| VE06        | Sair dessa corporação significaria, para mim, perder parte importante da minha rede de relacionamentos.  |
| VE09        | Se eu fosse trabalhar em outra organização, eu jogaria fora todos os esforços que fiz para chegar aonde cheguei dentro dessa corporação.   |
| VE12        | Se eu fosse trabalhar em outra organização eu demoraria a ser tão respeitado como sou hoje dentro dessa corporação.  |
| VE15        | Sinto que mudar de organização colocaria em risco a minha estabilidade financeira.   |
| VE18        | O que me prende a essa corporação são os benefícios financeiros que ela me proporciona.  |
| VE21        | Se eu fosse trabalhar em outra organização, eu deixaria de receber vários benefícios que essa corporação oferece aos seus servidores (vale transporte, convênios médicos, vale refeição, etc.) |
| VE24        | Não seria fácil encontrar outra organização que me oferecesse o mesmo retorno financeiro que essa.   |
| VE27        | A especificidade do meu conhecimento dificulta minha inserção em outras organizações   |
| VE29        | Meu perfil profissional não favorece minha inserção em outras organizações.  |
| VE30        | Eu acho que teria poucas alternativas de emprego, se deixasse essa corporação.   |
| VE31        | Mantenho-me nessa corporação porque sinto que tenho poucas oportunidades em outras organizações.   |

Fonte: Dados da pesquisa

E, quanto ao vínculo de consentimento (VC), as questões foram estruturadas a fim de verificar a obediência cega, a aceitação íntima e a obediência crítica:

Quadro 6 – Questões relacionadas ao consentimento

| Item | Descrição  |
|------|--|
| VC02 | Mesmo quando as coisas me incomodam no trabalho, eu faço o que foi determinado.                          |
| VC05 | Como bombeiro, acho que devo sempre me sujeitar às regras e normas da corporação.                        |
| VC08 | Cumpro as determinações que recebo porque meu superior sabe, melhor do que eu, o que deve ser feito.     |
| VC11 | Acredito que, quando recebo uma determinação, a responsabilidade pelo que faço é do meu superior.        |
| VC14 | Sigo as regras da corporação porque as aprovo.   |
| VC17 | Compreendo o significado das regras e as aceito porque sei que elas melhoram o desempenho da corporação. |
| VC20 | Se eu fosse dono de uma empresa, escolheria as mesmas normas da corporação que trabalho.                 |
| VC23 | Quando eu não concordo com uma regra da corporação, eu não cumpro.                                       |
| VC26 | Eu só cumpro uma determinação quando estou convencido que é o certo a fazer.                             |
| VC28 | Só faço o que o meu superior determina, quando concordo com a determinação.                              |

Fonte: Dados da pesquisa

## 4.7 A ANÁLISE DOS DADOS

### 4.7.1 Caracterização da amostra

Foi alcançado uma amostra de 80 respostas de bombeiros militares, o que representou 72,9% da população total (106 indivíduos). Com os questionários coletados, as respostas foram classificadas de acordo com os padrões de vínculos analisados a fim de verificar a predominância de algum vínculo e suas correlações.

A análise da primeira parte do questionário identifica e caracteriza os indivíduos, e as respostas revelam que a maior parte dos respondentes são do sexo masculino, sendo 92,5% (n=74) e 7,5% são mulheres (n=6). Para a questão de escolaridade possuem, 3,8% ensino fundamental (n=3), 18,8% ensino nível médio (15), 43,8% graduação (n=35), 30% especialização (n=24), 2,5% mestrado (n=2) e 1,3% doutorado (n=1).

Quanto ao estado civil são 12,5% solteiros (n=10), 52,5% casados (n=42), 12,5% separados/divorciados (n=10), 21,3% em união estável (n=17) e 1,3% responderam “outros” (n=1);

Para o local de trabalho, exercem suas funções nas Centrais de Operações Bombeiro Militar do CBMSC: 13,8% em Florianópolis (n=11), 5% em Curitiba (n=4), 5% em Blumenau (n=4), 7,5% em Criciúma (n=6), 5% em Lages (n=4), 6,3% em Chapecó (n=5), 15% em Balneário Camboriú (n=12), 5% em Tubarão (n=4), 6,3% em Canoinhas (n=5), 8,8% em Joaçaba (n=7), 5% em São Miguel do Oeste (n=4), 7,5% em Xanxerê (n=6) e 10% em Rio do Sul (n=8), e para a análise os batalhões foram agrupados de acordo com a Região Bombeiro Militar (RBM) a que pertencem, sendo 1ª RBM com 37 questionários respondidos, totalizando 46,3%. Da 2ª RBM foram alcançados 26,3% (n=21), e da 3ª RBM 27,5% (n=22).

Com relação a idade, 7,5% dos respondentes possuíam entre 26 e 30 anos (n=6), 22,5% possuíam entre 31 e 35 anos (n=18), 16,3% estavam entre 36 e 40 anos (n=13), 2,5% entre 41 e 45 anos (n=2,5%), 20% entre 46 e 50 anos (n=16), 18,8% entre 51 e 55 anos (n=15), 12,5% entre 56 e 60 anos (n=10).

76,3% responderam que possuem filhos (n=61) e 23,8% não possuem (n=19).

Quanto ao tempo de serviço na função de ‘cobonista’, 30% estão a menos de 1 ano nesta atividade (n=24), 20% estão na função entre 1 e 2 anos (n=16), 25% entre 3 e 4 anos (n=20) e 25% a mais de 5 anos (n=20).

Sobre a participação no Curso de Atendente das Centrais de Emergências do CBMSC, 60% responderam que participaram do curso nos últimos 3 anos (n=48) e 40% ainda não participaram do curso (n=32).

Quanto a hierarquia, 7,5% são subtenentes (n=6), 3,8% são 1º sargentos (n=3), 10% são 2º sargento (n=8), 27,5% são 3º sargento (n=22), 12,5% são cabos (n=10) e 38,8% são soldados (n=31).

Em resposta a responsabilidade financeira, 28,8% são os únicos responsáveis financeiros das famílias (n=23), 41,3% são os principais responsáveis financeiros das famílias (n=33), 25% dividem igualmente a responsabilidade financeira da família (n=20), 3,8% responderam que tem uma pequena participação na responsabilidade financeira da família (n=3) e 1,3% não tem participação na responsabilidade financeira da família (n=1).

Acerca do motivo de estar na função de atendente do COBOM, 38,8% responderam que estão na função a pedido por vontade (n=31), 51,3% estão na função por definição do comando (n=41), e 10% responderam que estão na função a pedido por alguma necessidade e não por que de fato queriam estar ali (n=8).

Sobre sentir-se útil na função, 87,5% consideram que se sentem úteis (n=70), 7,5% não se sentem úteis (n=6) e 5% responderam 'talvez' (n=4).

Já, sobre sentir-se feliz na função, 68,8% responderam que sim (n=55), 12,5% não (n=10) e 18,8% talvez (n=15).

Além dos bombeiros militares, outros civis que atuam nos 'COBOMs' sem o vínculo de funcionário público estadual como o dos bombeiros militares, mas que atuam na corporação, e quando escalados no COBOM desempenham suas atividades auxiliando nos atendimentos do telefone 193 acompanhando os bombeiros militares, são agentes temporários, bombeiros comunitários, bombeiros civis profissionais e estagiários. Deste público foi alcançado uma amostra de 47 indivíduos, porém, não é possível fixar um público total desses civis devido a rotatividade.

E, a fim de entender a relação das respostas catalogadas com os vínculos de compromisso organizacional, buscando verificar a predominância de algum, posteriormente faremos algumas discussões importantes, que estarão analisadas no intuito de responder a questão problema desta pesquisa e atender os objetivos elencados.

## 5 ANÁLISE DOS RESULTADOS E DISCUSSÕES

De acordo com as repostas obtidas no questionário aplicado aos bombeiros militares atendentes das Centrais de Operações Bombeiro Militar do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina, que soma 106 integrantes e que 80 fazem parte da amostra desta pesquisa, doravante serão apresentados os resultados descritivos obtidos, análise dos dados qualitativos e quantitativos impressos nas questões respondidas. E, considerando que também houveram 47 civis respondentes que são bombeiros comunitários, agentes temporários, bombeiros civis profissionais e estagiários, a intensidade dos vínculos destes também será analisada.

Diversas análises poderiam ser realizadas com as repostas coletadas, porém, pela restrição de tempo para a conclusão desta pesquisa, optou-se salientar análises gerais referentes a amostra total, amostra dos bombeiros militares, comparação com os respondentes civis, comparação entre as RBMs, entre o sexo dos participantes, o motivo por que estão na função o e grau hierárquico.

Com a coleta dos dados e devido tratamento das questões utilizando-se do aplicativo Microsoft Excel 2016, foi possível identificar os padrões dos vínculos de comprometimento afetivo, entrincheiramento, consentimento e suas relações com os dados de identificação dos indivíduos com maior ênfase na análise dos bombeiros militares.

O questionário foi dividido em duas partes, sendo a primeira com interesse na coleta de dados sociodemográficos e identificação dos indivíduos. A segunda parte se ateve a apurar especificamente dados relacionados aos vínculos de cada respondente. Os vínculos foram analisados de acordo com a força, e a segunda parte confeccionadas através do questionário *Likert* de 5 pontos, cujas repostas variavam entre 1 a 5, sendo 1 Discordo totalmente e 5 Concordo totalmente, foram classificadas como vínculo fraco as repostas de 1 a 2, questões com resposta 3 foram classificadas como vínculo intermediário e, questões com repostas entre 4 e 5 foram classificadas como vínculo forte.

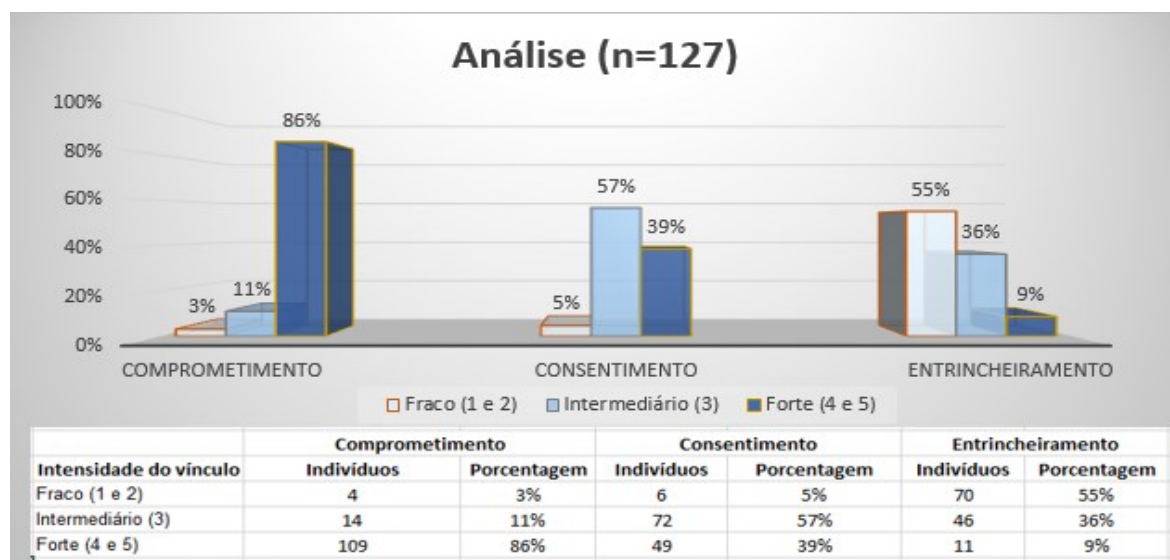
Considerando que os vínculos não são excludentes, ou seja, os três podem estar presente de acordo com o período histórico e condição psicológica do indivíduo, serão analisados conforme os resultados obtidos e de acordo com a sua intensidade.

Como análise geral, identificou-se da amostra pesquisada (Gráfico 01), totalizando bombeiros militares, bombeiros comunitários, bombeiros civis profissionais, agentes temporários e estagiários (n=127), predominância do vínculo comprometimento afetivo com 86% (n=109) de intensidade forte, apenas 11% com intensidade intermediária, e somente 3% apresentaram o vínculo de comprometimento com intensidade fraca. O segundo vínculo

preponderante foi o consentimento, totalizando de intensidade forte 39% (n=49), de intensidade intermediária 57% (n=72) e 5% (n=6) de intensidade fraca. E, o entrincheiramento apresentou intensidade forte em apenas 9% (n=11), intensidade intermediária em 36% (n=46) e fraca intensidade em 55% (n=70).

O resultado apresenta que a maior parte dos indivíduos possui forte vínculo de comprometimento afetivo e baixo entrincheiramento, o que corresponde ao que diz Grillo Rodrigues et al. (2013), em que, indivíduos com nível de comprometimento alto e entrincheiramento baixo estão ligados à organização pela identificação e intenção de participar dela, e apresentam menor preocupação no que se refere a possíveis perdas diante de uma possível saída da organização.

Gráfico 1 – Análise total da amostra (n=127)



Fonte: Dados da pesquisa

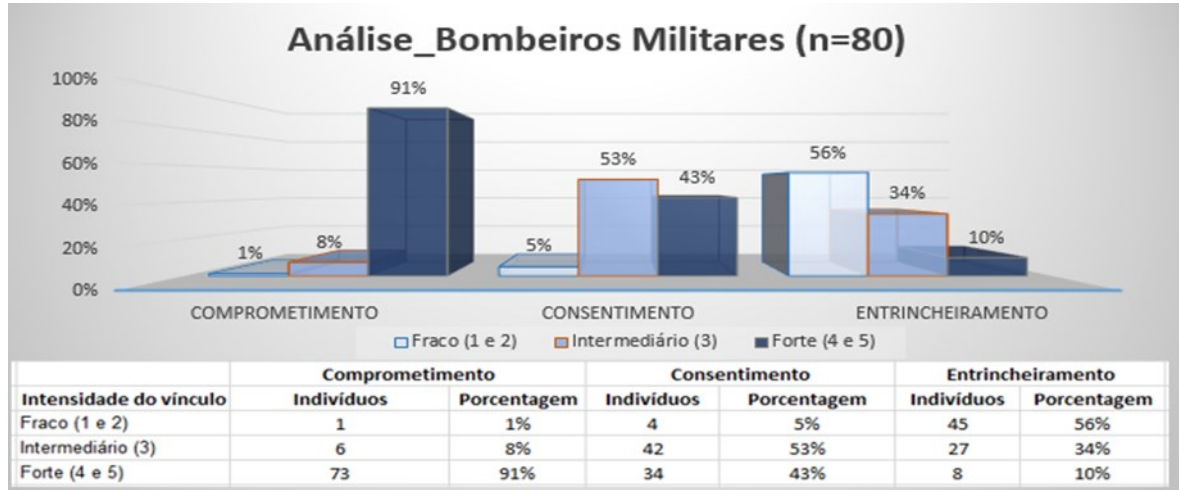
O resultado encontrado nesta pesquisa segue em linha aos resultados encontrados por Vidal (2013) em sua pesquisa aplicada em estudo de caso no 13º Batalhão de Bombeiros Militar também do CBMSC, e relatou que “de forma geral dentre todos os Bombeiros Militares pesquisados (n=105) constatou-se a predominância do vínculo de comprometimento com 78% (n=82), seguido do vínculo de consentimento com 18% (n=19) e do vínculo de entrincheiramento com 4% (n=4)” (VIDAL, 2013, p. 43).

Considerando apenas respostas dos bombeiros militares, corrobora também na predominância do vínculo de comprometimento afetivo (Gráfico 02), demonstrando que a intensidade forte do vínculo alcançou 91% (n=73) de um total de 80 indivíduos. A intensidade



forte do vínculo de Consentimento alcançou 43% (n=34) e a intensidade forte do vínculo de entrincheiramento ficou em 10% (n=8).

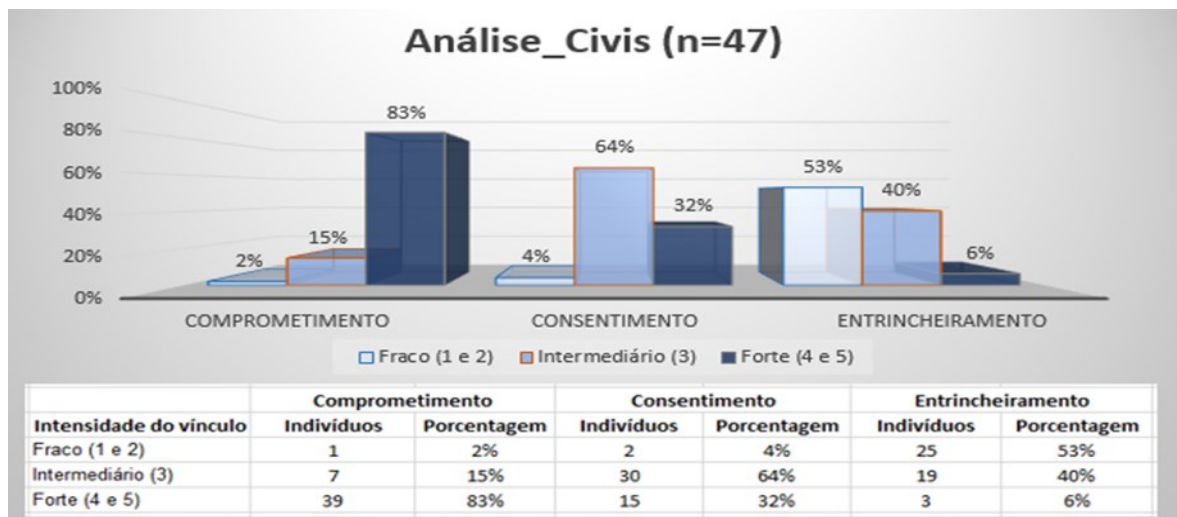
Gráfico 2 – Análise total dos bombeiros militares (n=80)



Fonte: Dados da pesquisa

Considerando os respondentes civis (Gráfico 03) (agentes temporários, bombeiros comunitários, bombeiros civis profissionais e estagiários), percebe-se proporção muito próxima dos vínculos encontrados na análise dos bombeiros militares (Gráfico 02), indicando que mesmo não sendo militares, não possuindo treinamento rígido com foco na hierarquia e disciplina, não possuem salário equivalente ao dos militares e nem a estabilidade e benefícios que os funcionários públicos estaduais possuem, ainda assim possuem níveis de vínculo muito próximos aos dos militares.

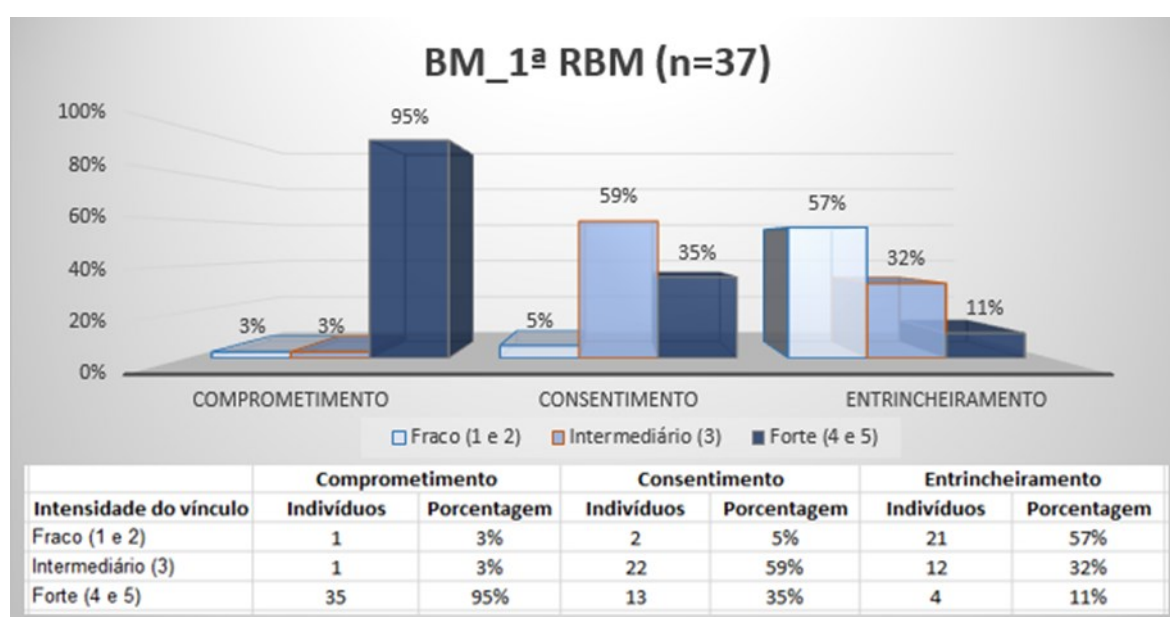
Gráfico 3 – Análise total dos civis (n=47)



Fonte: Dados da pesquisa

A análise dos dados relacionada aos bombeiros militares (Gráfico 04) que exercem função nas Centrais de Operações Bombeiro Militar da 1ª RBM, da mesma forma encontramos predominância do vínculo de comprometimento afetivo com intensidade forte em 95% (n=35) de um total de 37 indivíduos. O vínculo de consentimento apresentou força maior na intensidade intermediária e o vínculo de entrincheiramento alcançou 57% (n=21) na intensidade fraca e apenas 11% (n=4) com intensidade forte.

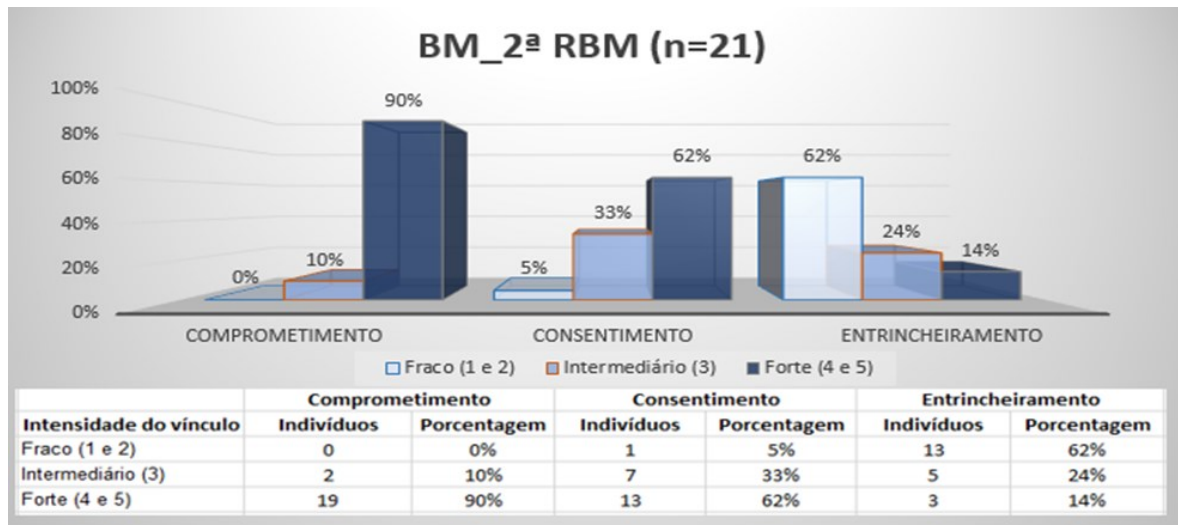
Gráfico 4 – BM\_1ª RBM (n=37)



Fonte: Dados da pesquisa

Para análise dos vínculos relacionados aos indivíduos da 2ª RBM (Gráfico 05), o comprometimento afetivo organizacional novamente aparece como predominante com intensidade forte em 90% (n=19), e intensidade forte do vínculo de entrincheiramento em 11%. O vínculo de consentimento é o que mais chamou atenção nesta análise, com intensidade forte alcançando 62% (n=13), intensidade intermediária em 33% (n=7) e intensidade fraca em apenas 5% (n=1).

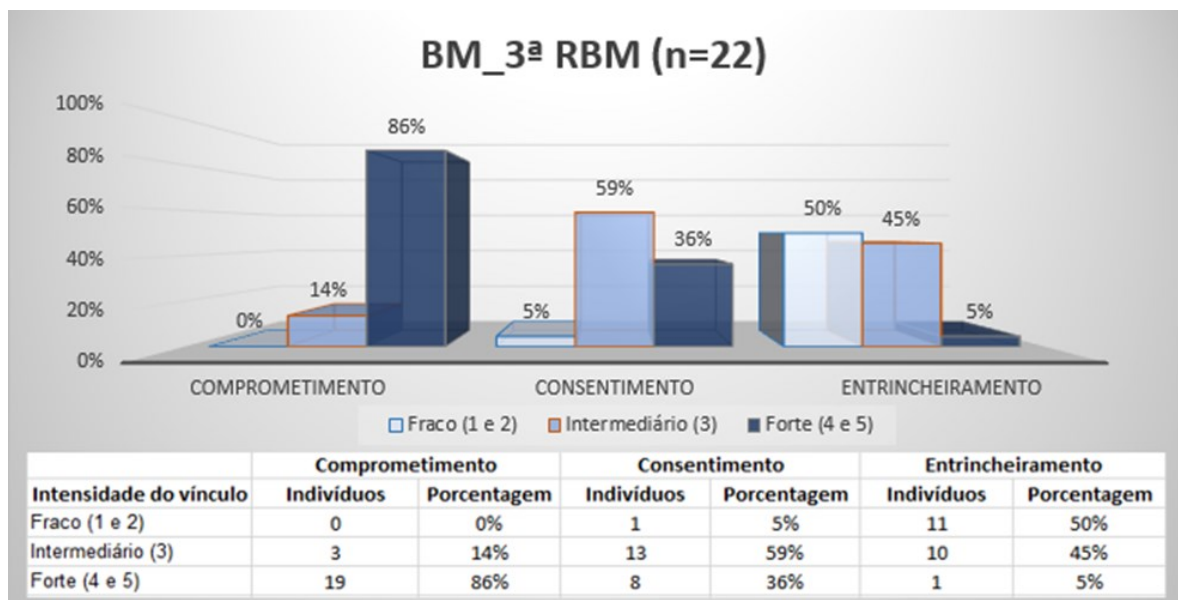
Gráfico 5 – BM\_2ª RBM (n=21)



Fonte: Dados da pesquisa

Identificando os dados encontrados na 3ª RBM, novamente percebe-se predominância do vínculo de comprometimento afetivo com 86% (n=19) com intensidade forte, com 36% (n=8) na mesma intensidade do vínculo de consentimento e apenas 5% (n=1) de intensidade forte no vínculo de entrincheiramento.

Gráfico 6 – BM\_3ª RBM (n=22)



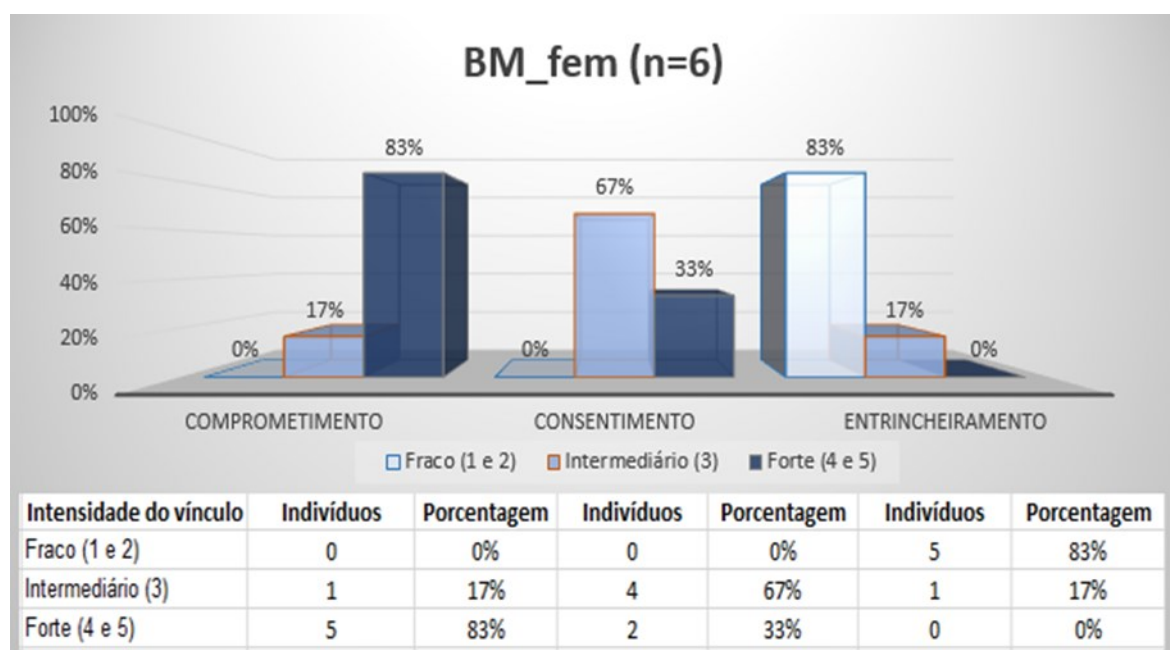
Fonte: Dados da pesquisa

Comparando as 3 Regiões Bombeiro Militar, apesar de haver predominância do vínculo de comprometimento afetivo organizacional nas 3 regiões, há significativa diferença quando avaliamos apenas o vínculo de consentimento, com intensidade forte ganhando destaque na 2ª

RBM com 62% (n=13) (Gráfico 05), contra 35% (n=13) (Gráfico 04) da 1ª RBM e 36% (n=8) na 3ª RBM (Gráfico 06) e, a análise realizada do total dos bombeiros militares (Gráfico 02) a intensidade forte do vínculo de consentimento alcançou apenas 43% (n=34), o que demonstra tendência de maior obediência e cumprimento às normas pelos indivíduos da 2ª RBM.

Ao analisar os dados relacionados ao efetivo de bombeiras militares que exercem atividades nos ‘COBOMs’ (Gráfico 07), predomina o vínculo de comprometimento com intensidade forte em 83% (n=5). O vínculo de consentimento apresentou 67% (n=4) com intensidade intermediária, e 83% (n=5) em intensidade fraca no vínculo de entrincheiramento.

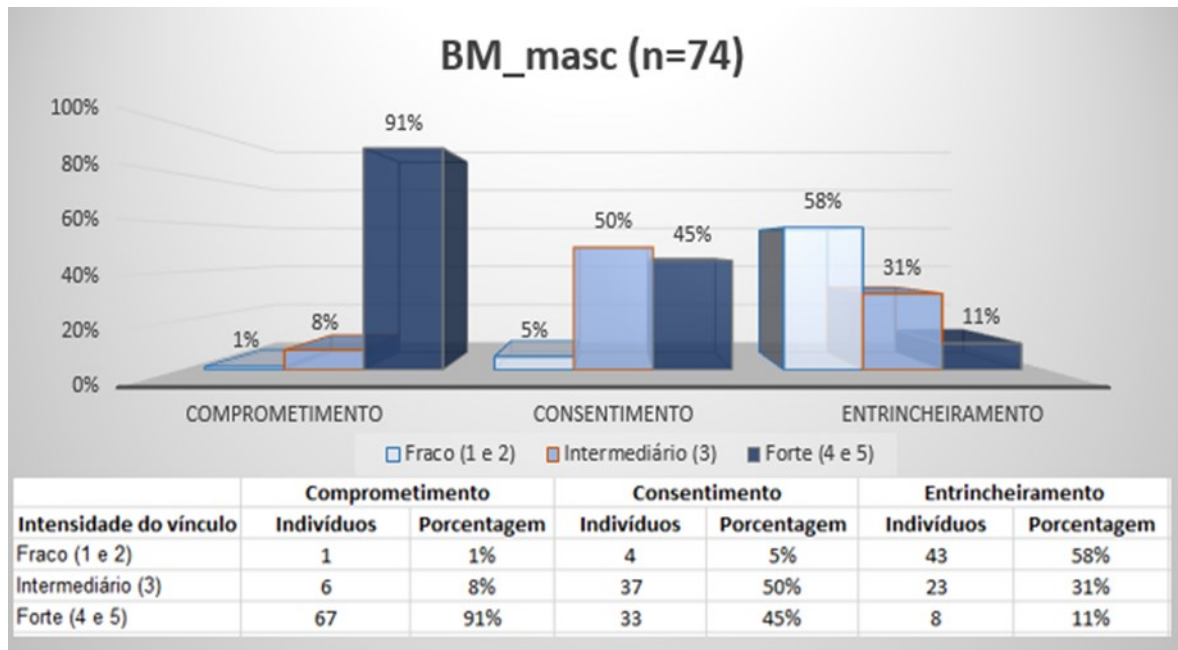
Gráfico 7 – BM\_fem (n=6)



Fonte: Dados da pesquisa

Já, ao analisar bombeiros militares do sexo masculino (Gráfico 08), o comprometimento tem predominância com intensidade forte em 91% (n=67), intensidade forte do vínculo de comprometimento em 45% (n=33) e intensidade forte do vínculo de entrincheiramento em apenas 11% (n=8).

Gráfico 8 – BM\_masc (n=74)



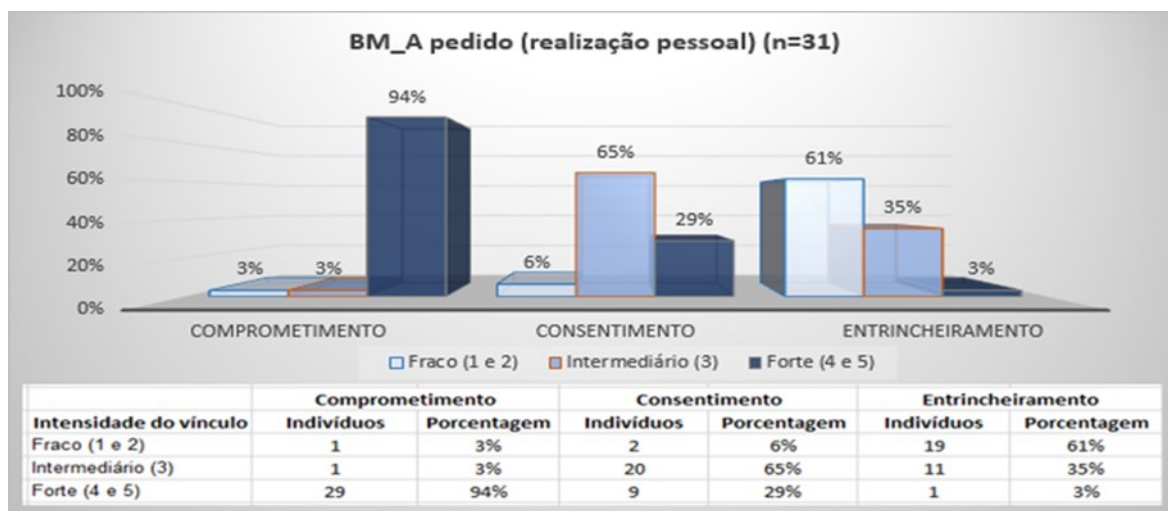
Fonte: Dados da pesquisa

A análise entre o sexo dos bombeiros (masculinos e femininas), apesar da predominância do vínculo de comprometimento pelos dois sexos, revela em um nível maior de envolvimento e pertencimento com a organização por parte das femininas.

O vínculo de comprometimento afetivo com intensidade forte de 94% (n=29) foi relacionado com maior destaque entre bombeiros militares que estão na função a pedido (Gráfico 09), que solicitaram estar na função por realização pessoal. Consentimento apareceu com intensidade intermediária de 65% (n=20), e entrincheiramento com intensidade fraca de 61% (n=19), o que confirma o gosto pelo exercício da função que exercem.

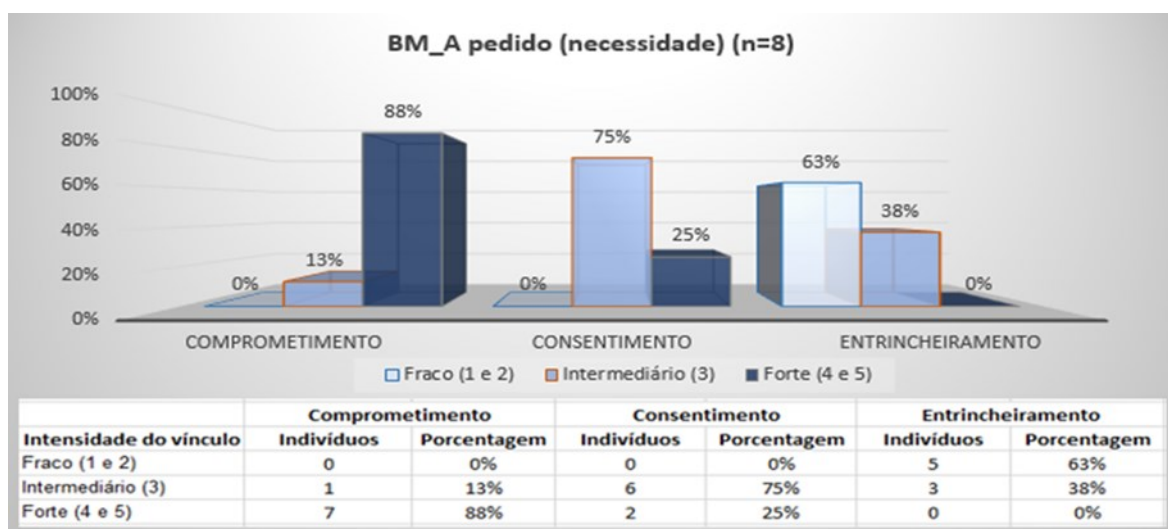
As respostas dos bombeiros militares que estão na função a pedido por realização pessoal (Gráfico 09) e os que estão na função a pedido por alguma necessidade (Gráfico 10), como exemplo de necessidade foi relacionado limitação física momentânea ocasionada por processo cirúrgico que o impedem de estar na guarnição de atendimentos a emergências; o horário das escalas do COBOM facilitar a rotina familiar; entre outros, possuem predominância do vínculo de comprometimento e equivalência nos níveis de consentimento e entrincheiramento.

Gráfico 9 – BM na função a pedido (realização pessoal) (n=31)



Fonte: Dados da pesquisa

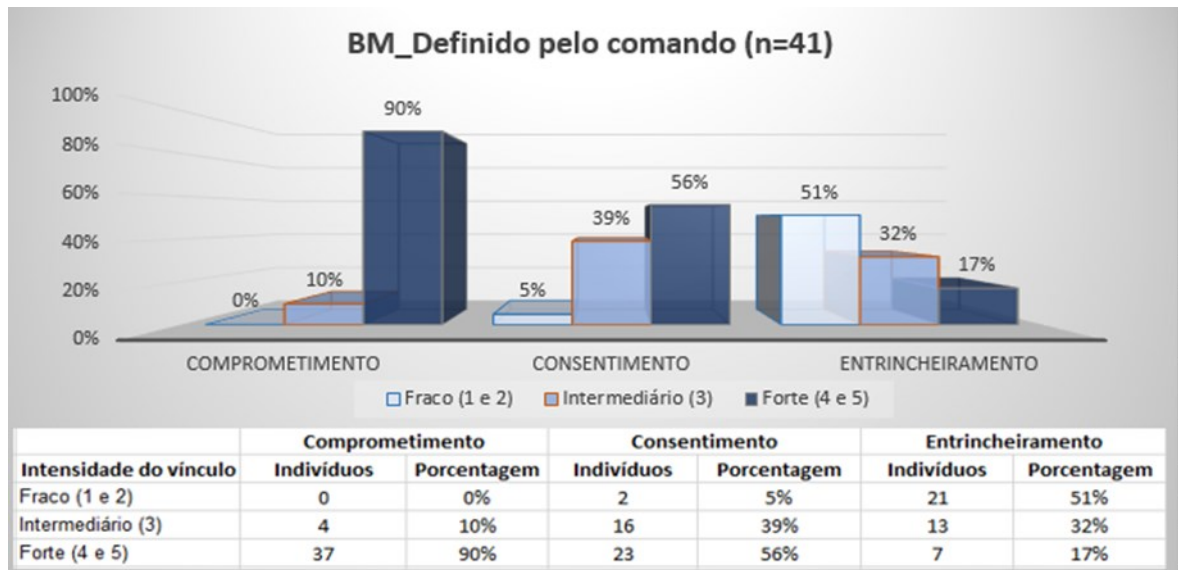
Gráfico 10 – BM na função a pedido (necessidade) (n=8)



Fonte: Dados da pesquisa

Ao analisarmos os vínculos dos indivíduos que estão na função por definição do comando por necessidade da organização (Gráfico 11), continuam apresentando predominância do comprometimento afetivo com intensidade forte de 90% (n=37), com significativo aumento quando comparado com os militares que estão na função a pedido, a intensidade forte do vínculo de consentimento neste com 56% (n=23) e intensidade forte do vínculo de entrincheiramento com 17% (n=7).

Gráfico 11 – BM na função por definição do comando (n=41)

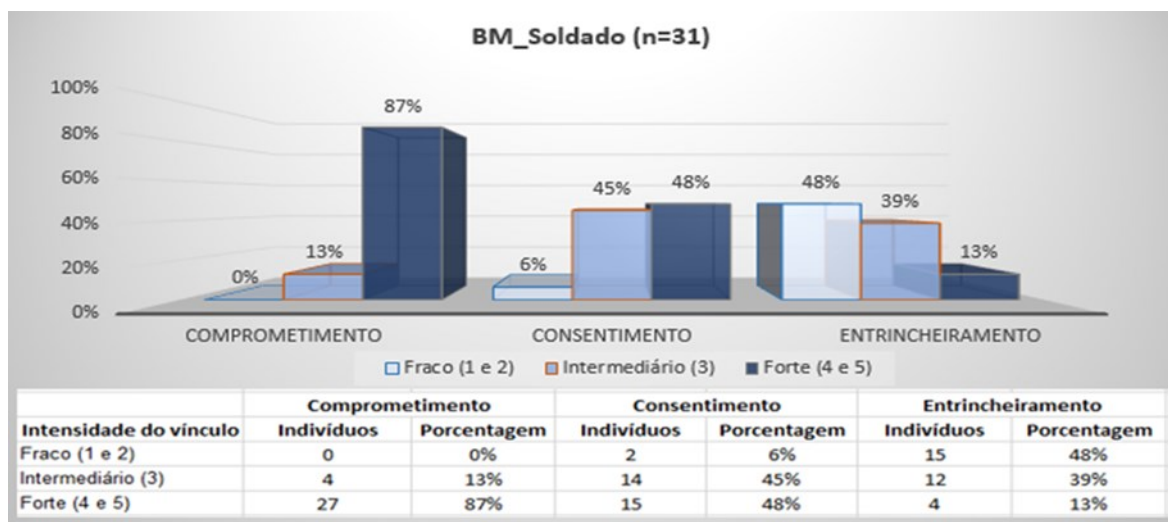


Fonte: Dados da pesquisa

A análise das respostas relacionadas aos graus hierárquicos dos militares que desempenham função no COBOM fora analisada conforme segue, soldados (Gráfico 12), cabos (Gráfico 13), sargentos (Gráfico 14) (agrupados os 1<sup>os</sup> sargentos, 2<sup>os</sup> sargentos e 3<sup>os</sup> sargentos) e subtenentes (Gráfico 15). Em todos os graus hierárquicos o comprometimento foi dominante, com maior destaque para a intensidade forte dos sargentos com 97% (n=32) com intensidade fraca de 64% (n=21). Na análise dos dados dos subtenentes, com o resultado encontrado de intensidade forte em 83% (n=5) e intensidade fraca do vínculo de entrincheiramento em 83% (n=5), sugere que, por possuírem maior responsabilidade na hierarquia dos praças, sargentos e subtenentes estejam menos entrincheirados. Os soldados apresentam intensidade forte no vínculo de consentimento com 48% (n=15), o que também foi identificado na pesquisa de Vidal (2013).

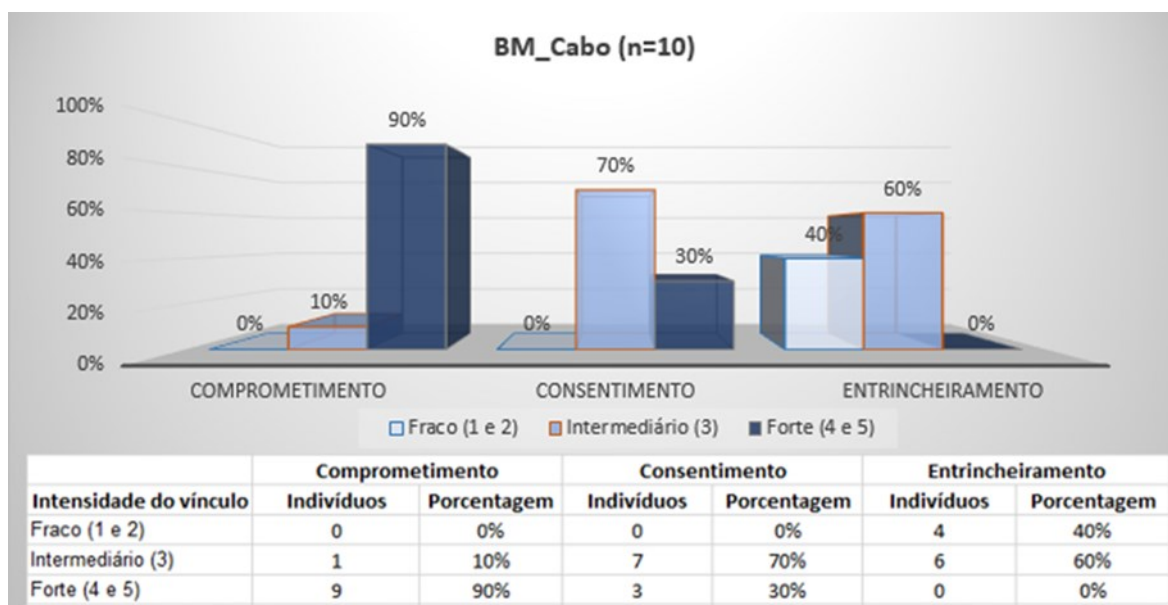
Quanto às graduações verifica-se que o soldado é o que possui o maior nível de consentimento, com 24% (n=43). Sugere-se que por estarem na base da pirâmide hierárquica, exercendo atividades em sua maioria finalísticas (atividades fim), bem como por tratar-se de uma organização que possui como pilares a hierarquia e a disciplina, o sentimento de obediência predomine em relação as outras categorias, em que pese seja predominante de forma geral o vínculo de comprometimento, igualmente às demais graduações. (VIDAL, 2013, p. 46).

Gráfico 12 – BM\_Soldado (n=31)



Fonte: Dados da pesquisa

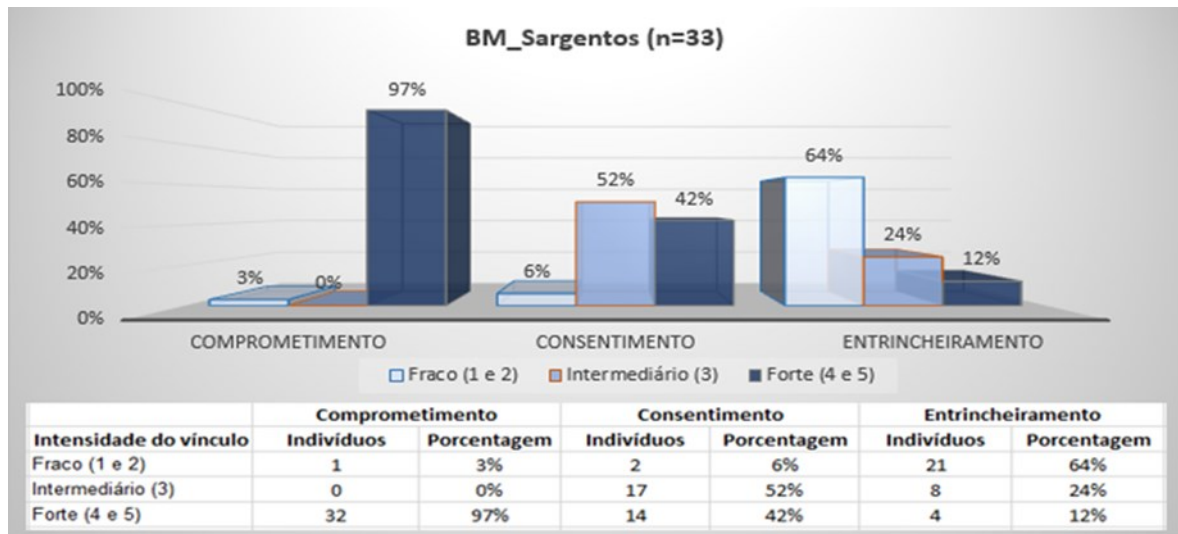
Gráfico 13 - BM\_Cabo (n=10)



Fonte: Dados da pesquisa

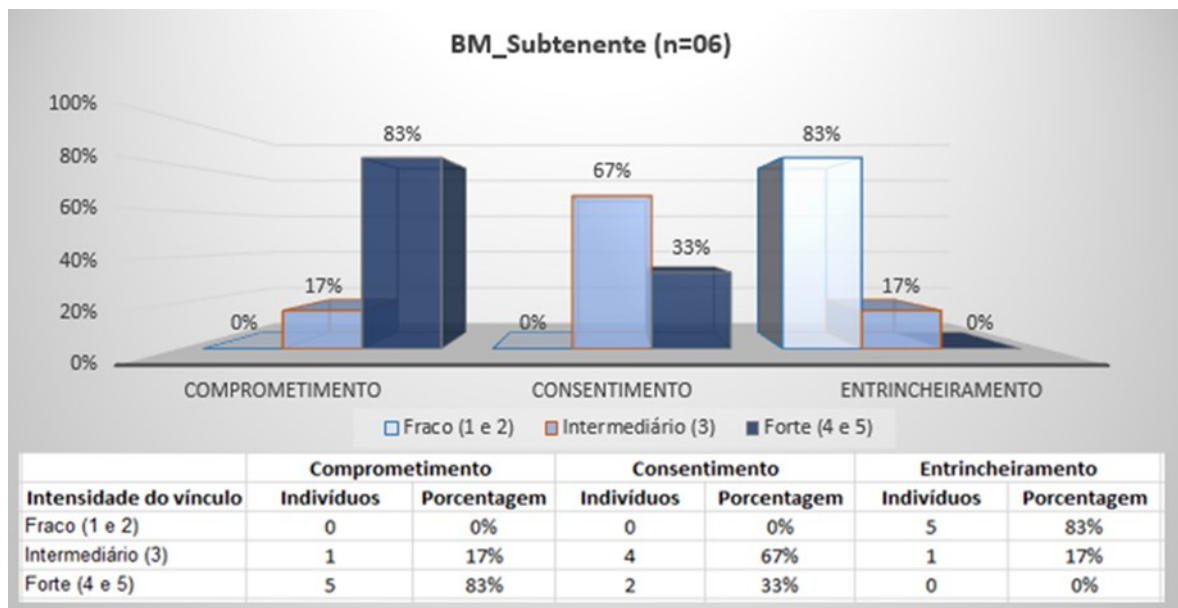


Gráfico 14 – BM\_Sargentos (n=33)



Fonte: Dados da pesquisa

Gráfico 15 - BM\_Subtenente (n=06)



Fonte: Dados da pesquisa

Os resultados encontrados nesta pesquisa demonstram em geral a forte intensidade do vínculo de comprometimento dos atendentes das Centrais de Operações Bombeiro Militar do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina, porcentagem intermediária do vínculo de consentimento e baixo entrincheiramento, o que tende a demonstrar forte identificação, orgulho e sentimento de pertencimento dos indivíduos com a organização.



## 6 CONCLUSÕES

Verificar os padrões de vínculo de permanência (comprometimento afetivo, entrenchamento e consentimento) dos atendentes do telefone de emergência 193 que exercem suas atividades nas Centrais de Operações Bombeiro Militar do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina foi o objetivo geral deste estudo, o que resultou positivo a sua concepção através no conjunto de ideias, conceitos, pesquisa e resultados analisados. Consequentemente, os objetivos específicos também foram contemplados, identificando e justificando conceitos, construtos, autores, e importância dos vínculos.

Buscando facilitar o entendimento do todo, foram relacionadas características da organização Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina, aspectos históricos, legislações, planejamento estratégico e dados acerca da gestão de pessoas na instituição. Apesar de ser uma instituição militar, é um órgão inserido na estrutura governamental estadual, parecendo necessário fazer a ligação com o assunto relacionado à gestão de pessoas nos setores públicos que nos últimos anos tem apresentado mudanças significativas devido a globalização e aos avanços tecnológicos, o que tem estimulado uma reestruturação mais voltada para resultados, transparência e aproximação com a comunidade.

Considerando a literatura apresentada e respectivos autores, que, apesar de ainda haver algumas sobreposições e dúvidas relacionadas aos construtos, os conceitos de comprometimento organizacional tiveram grande importância para esta pesquisa, pois é através das suas faculdades que possibilitou avaliar as capacidades individuais agrupadas e mensuração dos vínculos, o que torna possível relacionar esses índices encontrados com o desenvolvimento da organização. Um indivíduo mais comprometido afetivamente com a organização tende a demonstrar maior interesse com o desenvolvimento e propósito de alcance de metas instituídas, pois sente forte a comparação dos seus próprios valores com os valores da empresa. Já um indivíduo com vínculo de consentimento em destaque tende a fazer apenas o que os regulamentos do órgão exigem, ou o que o superior determinar. Enquanto o indivíduo com o vínculo de entrenchamento mais latente, tende a permanecer na organização pois associa perdas relevantes como a função que ocupa, ou mesmo o benefício financeiro, caso houver sua saída. O fato é que os vínculos não são excludentes, ou seja, os 3 geralmente andam juntos, porém, há sempre uma predominância.

Identificar a qualidade dos vínculos que fortalecem as relações entre os indivíduos e as organizações é fundamental para que os gestores possam traçar estratégias mais benéficas para a empresa, estratégias que potencializem a produtividade e qualidade de vida dos colaboradores.

Uma gestão de pessoas adequada deixa claro aos indivíduos o que será exigido e possui regras bem definidas, apresenta senso de justiça e mantém uma cultura organizacional que eleva a qualidade dos serviços desta empresa.

Para responder a questão problema desta pesquisa, que questiona quais são os padrões de vínculos apresentados pelos bombeiros militares que exercem função nas Centrais de Operações Bombeiro Militar do CBMSC, foi aplicado um questionário *survey online* que alcançou os 106 bombeiros militares que atuam na função de atendentes do telefone de emergência 193, sendo possível alcançar uma amostra de 80 indivíduos bombeiros militares, que, foram comparados com uma amostra de 47 civis (agentes temporários, bombeiros comunitários, bombeiros civis profissionais e estagiários) que também tem algum vínculo com o serviço apresentado. O questionário contou com 16 questões que caracterizaram os indivíduos de forma anônima, e mais 31 questões relacionadas aos vínculos de comprometimento afetivo organizacional, entrincheiramento e consentimento adaptado de Grillo Rodrigues (2012), orientadora desta pesquisa que se dedica profundamente ao estudo dos vínculos organizacionais.

Os resultados analisados do questionário aplicado revelaram que o vínculo de comprometimento afetivo se destaca em todas as análises realizadas, tanto de bombeiros militares, como nos civis (agentes temporários, bombeiros comunitários, bombeiros civis profissionais e estagiários).

Importante considerar que os três vínculos podem fazer parte de um mesmo indivíduo, e é o que sugere a pesquisa realizada de acordo com as respostas encontradas, em que um indivíduo por mais que se apresenta comprometido, ainda possui certo nível de consentimento e também de entrincheiramento. Segundo Vidal (2013, p. 50), o “indivíduo pode ser tanto comprometido quanto entrincheirado ou consentido no vínculo estabelecido com o contexto organizacional, podendo sim, prevalecer um destes, e até mesmo variar entre momentos diferentes da vida do indivíduo.”

Nesse sentido, para pesquisas futuras recomendo proposições acerca de mecanismos que promovam o vínculo de comprometimento afetivo com as organizações, que estimulem a redução dos vínculos de entrincheiramento e consentimento a fim de proporcionar melhor equilíbrio entre a relação indivíduo e a empresa, objetivando melhorar a qualidade de vida de seus colaboradores e conseqüentemente tendendo ao melhor atingimento de metas por parte da organização.

Segundo Lamoglia et al., (2015), combinar gestão de pessoas, avanços tecnológicos e as práticas humanizadas, frente às incessantes mudanças mercadológicas é um grande desafio.

Identificar e aplicar os talentos dos indivíduos com inteligência é acima de tudo gerir as competências para potencializar o alcance dos resultados.

Historicamente, produção e resultados sempre foram razão de estratégias de negócios, no entanto, as organizações que destacaram os indivíduos, colocando-os no centro de seus planejamentos tornaram-se mais evidentes. Para órgãos de atendimento ao público, isso torna-se mais perceptível, pois, somente a recompensa financeira em si não é o bastante para incentivar os colaboradores a dedicar mais energia em suas atividades, o que traz impactos perceptíveis no rendimento e resultados da empresa com um todo.

Além disso, a partir de minha experiência enquanto pesquisador do assunto, sugiro aplicação com determinada frequência do questionário e avaliação das respostas, propondo avaliar se mudanças no contexto histórico institucional, tanto de gestão como legislação, associadas às mudanças comportamentais dos indivíduos que exercem função nas Centrais de Operações Bombeiro Militar do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina interferiram na intensidade dos vínculos organizacionais.

Enfim, os resultados alcançados ao término deste estudo enfatizam fortemente a importância da gestão de pessoas em organizações. Os níveis de comprometimento afetivo organizacional, entrenchamento e consentimento dos indivíduos que exercem função na empresa é que ditarão o ritmo de trabalho, relacionamento com o público externo e potencial alcance de metas da organização. Assim, este trabalho buscou contribuir acerca dos vínculos de permanência organizacional, especificamente dos bombeiros militares na função de atendente do telefone de emergências 193, e dos auxiliares civis que são: agentes temporários, bombeiros comunitários, bombeiros civis profissionais e estagiários que exercem suas funções nas Centrais de Operações do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina, assunto que tem ampliado proporções na área de pesquisa referente à gestão de pessoas.

O vínculo organizacional ideal é o que reflete elevados níveis de comprometimento do indivíduo com a organização, e o vínculo estabelecido pelo indivíduo com a organização influencia diretamente na qualidade dos serviços prestados. Investir em uma política de gestão de pessoas eficiente impactará diretamente na vinculação do indivíduo com essa organização.



## REFERÊNCIAS

- ANTUNES, Enéia Viviane; STEFANO, Silvio Roberto; BERLATO, Heliani. A motivação para o trabalho e sua importância estratégica: análise da perspectiva individual em uma empresa do ramo de auto peças e serviços. *In: ENCONTRO DE GESTÃO DE PESSOAS E RELAÇÕES DE TRABALHO*. 4., 2013, Brasília. **Anais** [...] Brasília: ANPAD, 2013. Disponível em:  
[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjJi-PCgvzyAhW6q5UCHRebCTs4ChAWegQIDhAB&url=http%3A%2F%2Fwww.anpad.org.br%2Fadmin%2Fpdf%2FEnGPR181.pdf&usg=AOvVaw1oHntJ\\_tYvXabroHTrkoTl](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjJi-PCgvzyAhW6q5UCHRebCTs4ChAWegQIDhAB&url=http%3A%2F%2Fwww.anpad.org.br%2Fadmin%2Fpdf%2FEnGPR181.pdf&usg=AOvVaw1oHntJ_tYvXabroHTrkoTl). Acesso em: 13 set. 2021.
- BAIOCCHI, Alexandre Collares; MAGALHÃES, Mauro de Oliveira. Relações entre processos de comprometimento, entrincheiramento e motivação vital em carreiras profissionais. **Revista Brasileira de Orientação Profissional**, Campinas, v. 5, n. 1, p. 63-69, set. 2004. Disponível em: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1679-33902004000100006](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-33902004000100006). Acesso em: 07 out. 2021.
- BASTOS, Antonio Virgílio B.; BRANDÃO, Margarida G. A.; PINHO, Ana Paula M. Comprometimento organizacional: explorando este conceito entre servidores de instituições universitárias. **ENANPAD**, Rio de Janeiro, v. 9, p. 289-310, 1996.
- BASTOS, Antonio Virgílio B.; PINHO, Ana Paula M.; ROWE, Diva Ester Okazaki. Comprometimento, Entincheiramento e Consentimento Organizacionais: explorando seus determinantes e consequentes entre gestores. *In: EnANPAD*, 35., 2011. Rio de Janeiro. **Anais** [...] Rio de Janeiro, 2011.
- BATISTA, Fábio Ferreira. **Modelo de gestão do conhecimento para a administração pública brasileira**: como implementar a gestão do conhecimento para produzir resultados em benefício do cidadão. Rio de Janeiro: Ipea, 2012.
- BOTTINI, Fabio Faiad; PAIVA, Kely César Martins de; GOMES, Ricardo C. Resiliência individual, prazer e sofrimento no trabalho e vínculos organizacionais: reflexões e perspectivas de pesquisas para o setor público. **Cadernos Ebape.Br**, Rio de Janeiro, v. 19, n. 1, p. 45-57, mar. 2021. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/1679-395120200091>. Acesso em: 10 out. 2021.
- BORGES, Jihorgenes Luciano. **A avaliação de desempenho dos praças analistas de projetos e vistoriadores de Edificações do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina**. 2019. 67 f. Monografia (Especialização) - Curso de Curso de Comando e Estado Maior; Especialização em Gestão Pública Com Ênfase em Atividade Bombeiril, Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina; Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, 2019.
- CARMO, Luana Jéssica Oliveira *et al.* Gestão estratégica de pessoas no setor público: percepções de gestores e funcionários acerca de seus limites e possibilidades em uma autarquia federal. **Revista do Serviço Público**, [s. l], v. 69, n. 2, p. 163-191, abr/jun., 2018. Disponível em:  
<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwiR5>

M2715LzAhVOpZUCHRdQCdAQFnoECAYQAQ&url=https%3A%2F%2Frevista.enap.gov.br%2Findex.php%2FRSP%2Fissue%2Fdownload%2F185%2F218&usg=AOvVaw1b83lgk3sEGZG2xd149I5E. Acesso em: 22 set. 2021.

CAUDURO, Melina. **Estado celebra 18 anos de emancipação do Corpo de Bombeiros Militar com entrega de viaturas, medalhas e promoção de oficiais e praças**. Florianópolis: Assessoria de Imprensa CBMSC, 2021. Disponível em: <https://www.sc.gov.br/noticias/temas/defesa-civil-e-bombeiros/estado-celebra-18-anos-de-emancipacao-do-corpo-de-bombeiros-militar-com-entrega-de-viaturas-medalhas-e-promocao-de-oficiais-e-pracas>. Acesso em: 20 set. 2021.

CBMSC. **Guia de orientações para atendimento as emergências**. [S.l.]: CBMSC, 2012.

CBMSC. **História**. Florianópolis: CBMSC, [2021]. Disponível em: <https://www.cbm.sc.gov.br/index.php/sobre-o-cbmsc/historia>. Acesso em: 10 out. 2021.

CBMSC. Ordem Administrativa nº Nr 11-21-1ºBBM: COBOM/1ªCia, de 19 de março de 2021. **Orientações A Serem Seguidas na Geração de Ocorrências e Empenhos de Viatura na Área de Abrangência do 1ºBBM – Florianópolis**. Florianópolis, SC, 2021. Disponível em: <https://documentoscblmsc.cbm.sc.gov.br/uploads/2c09a35e9eedde6d1ee117c8e45ee68.pdf>. Acesso em: 21 set. 2021.

CBMSC. Portaria nº 80, de 21 de fevereiro de 2018. **Plano Estratégico 2018-2030**. Publicado em BCBM Nr 8, de 01/03/2018. Florianópolis, 2018.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: o novo Papel de Recursos Humanos**. Rio de Janeiro: Campos, 1999.

CORRADINI, Mateus Muniz. **Avaliação de competências operacionais do futuro oficial do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina**. 2017. 107 f. Monografia (Especialização) - Curso de Curso de Comando e Estado Maior, Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina, Florianópolis, 2017.

DAMINELLI, Filipe da Silva. **A Teoria de Liderança Situacional aplicada ao serviço operacional do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina: Análise da sede do 3º Batalhão de Bombeiros Militar**. 2019. 89 f. Monografia (Especialização) - Curso de Curso de Comando e Estado Maior, Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina, Florianópolis, 2019.

FREITAS, Fátima Aparecida de.; SILVA, Gislene Magali da. **Gestão de Pessoas**. Palmas: IFTO; UFMS, 2009.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2007.

GRILLO RODRIGUES, Ana Paula *et al.* Comprometimento, entrenchamento e regulação emocional em trabalhadores do serviço público. **Revista Científica Hermes**, Campinas, n. 8, p. 23-46, 2013. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=477647815002>. Acesso em: 10 out. 2021.



GRILLO RODRIGUES, Ana Paula. **Os vínculos com a organização e a regulação emocional de servidores públicos**. 2012. 97 f. Tese (Doutorado em Administração) – Programa de Pós-graduação em Administração, Escola de Administração, Universidade Federal da Bahia. Salvador: UFBA, 2012. Disponível em: [https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/24658/1/tese\\_ana\\_paula\\_grillo\\_rodrigues.pdf](https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/24658/1/tese_ana_paula_grillo_rodrigues.pdf). Acesso em: 10 out. 2021.

KRETZER, Juliana. **Programa de gerenciamento de estresse: estudo de caso no CEBM**. 2011. 98 f. TCC (Graduação) - Curso de Curso de Formação de Oficiais, Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina., Florianópolis, 2011.

LAMOGLIA, C. V. A. et al. Relações humanizadas no contexto empresarial: uma realidade em construção. SIMPÓSIO DE EXCELENCIA EM GESTÃO DE TECNOLOGIA. 12., 2015, Resende/RJ. **Anais [...]**, Resende/RJ: AEDB, 2015.

MEYER, John P.; ALLEN, Natalie J. A three-component conceptualization of organizational commitment. **Human Resource Management Review**, [S.l.], v. 1, n. 1, p. 61-89, mar. 1991. Disponível em: [http://dx.doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-z](http://dx.doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-z). Acesso em: 10 out. 2021.

PEDUZZI, Eduardo Silveira. **O perfil do monitor do CFAP na formação das praças bombeiros militares no CEBM do CBMSC**. 2019. 82 f. Monografia (Especialização) - Curso de Especialização em Administração em Segurança Pública Com Ênfase na Atividade Bombeiro Militar, Centro de Ensino Bombeiro Militar (Cbmsc) e do Centro de Ciências da Administração e Socioeconômicas (Udesc), Florianópolis, 2019.

PINHO, Ana Paula Moreno; BASTOS, Antonio Virgilio Bittencourt; ROWE, Diva Ester Okazaki. Diferentes Vínculos Indivíduo-Organização: explorando seus significados entre gestores. **Revista de Administração Contemporânea**, Maringá, v. 19, n. 3, p. 288-304, out. 2015a. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/1982-7849rac20151635>. Acesso em: 10 out. 2021.

PINHO, Ana Paula Moreno; BASTOS, Antonio Virgilio Bittencourt; ROWE, Diva Ester Okazaki. Diferentes vínculos organizacionais: Explorando concepções, fatores organizacionais antecedentes e práticas de gestão. **Organizações & Sociedade**, v. 22, n. 75, p. 659-680, 2015b. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1984-9237510>. Acesso em: 10 out. 2021.

PIONER, Isabel Gamba. **A qualidade dos vínculos dos gerentes da atividade técnica: um estudo de caso no Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina**. 2017. 80 f. Monografia (Especialização) - Curso de Curso de Comando e Estado Maior do Cbmsc, Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina, Florianópolis, 2017.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa Social: métodos e técnicas**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

RODRIGUES, Ana Carolina de Aguiar; BASTOS, Antonio Virgilio Bittencourt. Problemas Conceituais e Empíricos na Pesquisa sobre Comprometimento Organizacional: Uma Análise Crítica do Modelo Tridimensional de J. Meyer e N. Allen. *In*: ENCONTRO DA ANPAD. 33., São Paulo, SP. 2009.

RODRIGUES, Ana Carolina de Aguiar; BASTOS, Antonio Virgilio Bittencourt.. Organizational entrenchment: Scale development and validation. **Psicologia: Reflexão e**

**Crítica**, v. 25, n. 4, p. 688-700, 2012. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0102-79722012000400008>. Acesso em: 10 set. 2021.

RODRIGUES, Ana Paula Grillo; ALVARES, Karen Pereira. Vínculos organizacionais: uma análise em relação ao desempenho. **Gestão & Planejamento**, Salvador, v. 21, p. 156-171, jan. 2020. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.21714/2178-8030gep.v.21.6234>. Acesso em: 10 out. 2021.

SANTA CATARINA. **Emenda Constitucional nº 33, 13 de junho de 2003**. Altera os artigos 31, 50, 57, 71, 90, 105, 107 e 108, inclui o Capítulo III-A no Título V, e acrescenta os artigos 51, 52, 53, 54 e 55 ao Ato das Disposições Constitucionais Transitórias da Constituição do Estado de Santa Catarina. Florianópolis, 13 de junho de 2003. Disponível em: [http://leis.alesc.sc.gov.br/html/ec/ec\\_033\\_2003.html](http://leis.alesc.sc.gov.br/html/ec/ec_033_2003.html). Acesso em: 10 out. 2021.

SANTA CATARINA. **Lei Complementar 702, de 19 de julho de 2017**. Altera o art. 1º e o Anexo I da Lei Complementar nº 582, de 2012, que fixa o efetivo máximo do Corpo de Bombeiros Militar do Estado e estabelece outras providências. Florianópolis, 19 de julho de 2017. Disponível em: [http://leis.alesc.sc.gov.br/html/2017/702\\_2017\\_Lei\\_complementar.html](http://leis.alesc.sc.gov.br/html/2017/702_2017_Lei_complementar.html). Acesso em: 10 out. 2021.

SANTA CATARINA. **Lei Complementar nº 724, de 18 de julho de 2018**. Dispõe sobre a organização básica do Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Santa Catarina (CBMSC) e estabelece outras providências. Florianópolis, SC, 2018. Disponível em: [http://leis.alesc.sc.gov.br/html/2018/724\\_2018\\_lei\\_complementar.html](http://leis.alesc.sc.gov.br/html/2018/724_2018_lei_complementar.html). Acesso em: 20 set. 2021.

SILVA, E. E. C.; BASTOS, A. V. B. Consentimento organizacional. *In*: PUENTE PALACIOS, K.; PEIXOTO, A. L. A. (Eds.), **Ferramentas de diagnóstico para organizações e trabalho: um olhar a partir da psicologia**. Porto Alegre, RS: Artmed, 2015. p. 92-106. Acessado em 07/10/2021. <https://www.scielo.br/j/cebape/a/M88nX53cmgcDvy3GVPHmSMR/?lang=pt>

SILVA, Fábio Fregapani. **Política de saúde ocupacional e segurança no trabalho: uma proposta adequada ao CBMSC**. 2019. 66 f. Monografia (Especialização) - Curso de Especialização em Gestão Pública Com Ênfase na Atividade Bombeiril, Universidade do Estado de Santa Catarina, Centro de Ciências da Administração e Socioeconômicas, Florianópolis, 2019.

SILVA, André Vasconcelos da *et al.* Comprometimento Afetivo Organizacional: reflexões sobre o papel das percepções de justiça. **Encontro: Revista de Psicologia**, Valinhos, v. 15, n. 23, p. 73-82, 05 nov. 2012. Disponível em: [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwj\\_dfnW8J\\_zAhUXEbkGHekOBcoQFnoECAYQAQ&url=https%3A%2F%2Frevista.pgskroton.com%2Findex.php%2Ffrec%2Farticle%2Fdownload%2F2469%2F2366&usg=AOvVawlXdp-qJF04GnZga4NaTm7X](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwj_dfnW8J_zAhUXEbkGHekOBcoQFnoECAYQAQ&url=https%3A%2F%2Frevista.pgskroton.com%2Findex.php%2Ffrec%2Farticle%2Fdownload%2F2469%2F2366&usg=AOvVawlXdp-qJF04GnZga4NaTm7X). Acesso em: 27 set. 2021.

SILVA, Eliana Edington da Costa e; BASTOS, Antonio Virgilio Bittencourt. Escala de Consentimento Organizacional: Construção e Evidências de sua Validade. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, [S. l.], v. 10, n. 1, p. 7-22, set. 2010. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/rpot/article/view/17273>. Acesso em: 07 out. 2021.

TOMAZZONI, Gean Carlos *et al.* Os Vínculos Organizacionais na Percepção de Gestores: comprometimento, entrenchamento e consentimento. **Revista de Administração Contemporânea**, Maringá, v. 24, n. 3, p. 245-258, jun. 2020. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/1982-7849rac2020190119>. Acesso em: 10 out. 2021.

UNGARI, Diego Fernandes; RODRIGUES, Ana Paula Grillo. A influência da cultura organizacional no desenvolvimento dos vínculos do indivíduo com a organização. **Revista Eletrônica de Estratégia & Negócios**, [S.l.], v. 13, n. 2, p. 168, nov. 2020. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.19177/reen.v13e22020168-196>. Acesso em: 10 out. 2021.

VIDAL, Deivid Nivaldo. **Vínculos organizacionais: estudo de caso no 13º Batalhão de Bombeiros Militar Trabalho**. 2013. 57 f. Monografia (Especialização) - Curso de Especialização em Gestão Pública Com Ênfase À Atividade de Bombeiro Militar do Centro de Ciências da Administração e Socioeconômicas, Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, 2013.

VIDAL, Deivid Nivaldo; RODRIGUES, Ana Paula Grillo. Vínculos organizacionais: estudo de caso no 13º batalhão de bombeiros militar. **Gestão & Planejamento**, Salvador, v. 17, n. 1, p. 4-18, 24 mar. 2016. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.21714/2178-8030gep.v17i1.3347>. Acesso em: 10 out. 2021.

VOGEL FILHO, Arthur Roberto. **Avaliação de Competências Operacionais do futuro Oficial do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina**. 2019. 77 f. Monografia (Especialização) - Curso de Curso de Comando e Estado Maior, Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina, Florianópolis, 2019.



## APÊNDICE A – Questionário de vínculos organizacionais

Seção 1 de 3

### Vínculos dos Atendentes das Centrais de Operações do Corpo de Bombeiros Militar (CBMSC) - 2021

Essa é uma pesquisa feita em parceria entre Esag/Udesc e CBMSC, e tem como objetivo verificar os vínculos organizacionais estabelecidos entre os atendentes das Centrais de Operações do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina.

Cabe ressaltar que o anonimato das respostas será garantido e preservado para que os respondentes tenham total liberdade de exposição. Os dados serão analisados de forma agrupada, as respostas individualizadas são sigilosas.

Obrigado por participar.

#### Caracterização dos indivíduos

**Sexo \***

Feminino

Masculino

**Escolaridade \***

Ensino Fundamental

Nível Médio

Graduação

Especialização

Mestrado

Doutorado

Pós Doutorado

**Estado Civil \***

Solteiro

Casado

Viúvo

Separado/ Divorciado

União Estável

Outros

Qual a sua formação acadêmica? \*

- Administração
- Agronomia
- Arquitetura e urbanismo
- Biblioteconomia
- Biologia
- Ciências da computação
- Ciências contábeis
- Ciências Sociais
- Design
- Direito
- Economia
- Educação Física
- Enfermagem
- Engenharia
- Farmácia
- Física
- Gestão de emergência (CFO - BM)
- Geografia
- História
- Jornalismo e Publicidade
- Letras
- Química
- Matemática
- Medicina
- Pedagogia
- Psicologia
- Segurança Pública
- Teologia
- Veterinária
- Não possui formação acadêmica
- Outro:

**Local de trabalho \***

- 1º BBM - Florianópolis
- 2º BBM - Curitibaanos
- 3º BBM - Blumenau
- 4º BBM - Criciúma
- 5º BBM - Lages
- 6º BBM - Chapecó
- 7º BBM - Itajaí
- 8º BBM - Tubarão
- 9º BBM - Canoinhas
- 10º BBM - São José
- 11º BBM - Joaçaba
- 12º BBM - São Miguel do Oeste
- 13º BBM - Balneário Camboriú
- 14º BBM - Xanxerê
- 15º BBM - Rio do Sul

**Idade \***

- Menos de 20 anos
- De 20 a 25 anos
- De 26 a 30 anos
- De 31 a 35 anos
- De 36 a 40 anos
- De 41 a 45 anos
- De 46 a 50 anos
- De 51 a 55 anos
- De 56 a 60 anos

Tem filhos? \*

- Sim
- Não

Quando entrou na corporação (CBMSC)? \*

- Entre 1981 e 1984
- Entre 1985 e 1988
- Entre 1989 e 1992
- Entre 1993 e 1996
- Entre 1997 e 2000
- Entre 2001 e 2004
- Entre 2005 e 2008
- Entre 2009 e 2012
- Entre 2013 e 2016
- Entre 2017 e 2021

Há quanto tempo está desempenhando a função de atendente do COBOM? \*

- Menos de 1 ano
- Entre 1 e 2 anos
- Entre 3 e 4 anos
- Mais de 5 anos

Com relação à participação no Curso de Atendente das Centrais de Emergência (CACE) do CBMSC: \*

- Participei do curso nos últimos 3 anos
- Estou atualmente participando do curso
- Não participei do curso



Vínculo: \*

- Bombeiro Militar
- Bombeiro Comunitário
- Bombeiro Civil Profissional
- Estagiário
- Outro: \_\_\_\_\_

Qual graduação? \*

- Sub Tenente
- 1º Sargento
- 2º Sargento
- 3º Sargento
- Cabo
- Soldado
- Não sou militar

Qual a sua responsabilidade financeira? \*

- Sou o único responsável financeiro pela família
- Sou o principal responsável financeiro pela família
- Divido igualmente a responsabilidade financeira na família
- Tenho uma pequena participação na responsabilidade financeira na família
- Não tenho participação na responsabilidade financeira na família

Por qual motivo está na função de Atendente da Central de Operações do Corpo de Bombeiros Militar? \*

- A pedido (Realização pessoal)
- Definido pelo Comando (Necessidade do serviço)
- Outro: \_\_\_\_\_

Sente-se útil na função de Atendente da Central de Operações do Corpo de Bombeiros Militar? \*

- Não
- Sim
- Talvez

Sente-se feliz na função de Atendente da Central de Operações do Corpo de Bombeiros Militar? \*

- Não
- Sim
- Talvez

[Voltar](#)

[Próxima](#)

 Página 2 de 3 [Limpar formulário](#)

Nunca envie senhas pelo Formulários Google.

#### Questões sobre Vínculos

Eu me sinto orgulhoso dizendo às pessoas que sou parte da corporação onde trabalho. \*

- 1      2      3      4      5
- Discordo totalmente                  Concordo totalmente

Mesmo quando as coisas me incomodam no trabalho, eu faço o que foi determinado. \*

- 1      2      3      4      5
- Discordo totalmente                  Concordo totalmente





Sigo as regras da corporação porque as aprovo. \*

Discordo totalmente    1    2    3    4    5    Concordo totalmente

Sinto que mudar de organização colocaria em risco a minha estabilidade financeira. \*

Discordo totalmente    1    2    3    4    5    Concordo totalmente

A corporação onde trabalho realmente inspira o melhor de mim para o meu progresso no desempenho do trabalho. \*

Discordo totalmente    1    2    3    4    5    Concordo totalmente

Compreendo o significado das regras e as aceito porque sei que elas melhoram o desempenho da corporação. \*

Discordo totalmente    1    2    3    4    5    Concordo totalmente

O que me prende a essa corporação são os benefícios financeiros que ela me proporciona. \*

Discordo totalmente    1    2    3    4    5    Concordo totalmente

Eu acho que os meus valores são muito similares aos valores defendidos pela corporação onde trabalho. \*

Discordo totalmente    1    2    3    4    5    Concordo totalmente

Se eu fosse dono de uma empresa, escolheria as mesmas normas da corporação que trabalho. \*

Discordo totalmente      1      2      3      4      5      Concordo totalmente

Se eu fosse trabalhar em outra organização, eu deixaria de receber vários benefícios que essa corporação oferece aos seus servidores (vale transporte, convênios médicos, vale refeição, etc.) \*

Discordo totalmente      1      2      3      4      5      Concordo totalmente

Sinto os objetivos da minha corporação como se fossem meus. \*

Discordo totalmente      1      2      3      4      5      Concordo totalmente

Quando eu não concordo com uma regra da corporação, eu não cumpro. \*

Discordo totalmente      1      2      3      4      5      Concordo totalmente

Não seria fácil encontrar outra organização que me oferecesse o mesmo retorno financeiro que essa. \*

Discordo totalmente      1      2      3      4      5      Concordo totalmente

Eu realmente me interesso pelo destino da corporação onde trabalho. \*

Discordo totalmente      1      2      3      4      5      Concordo totalmente

Eu só cumprio uma determinação quando estou convencido que é o certo a fazer. \*

|                     |                       |                       |                       |                       |                       |                     |
|---------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------|
|                     | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |                     |
| Discordo totalmente | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Concordo totalmente |

A especificidade do meu conhecimento dificulta minha inserção em outras organizações. \*

|                     |                       |                       |                       |                       |                       |                     |
|---------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------|
|                     | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |                     |
| Discordo totalmente | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Concordo totalmente |

Só faço o que o meu superior determina, quando concordo com a determinação. \*

|                     |                       |                       |                       |                       |                       |                     |
|---------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------|
|                     | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |                     |
| Discordo totalmente | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Concordo totalmente |

Meu perfil profissional não favorece minha inserção em outras organizações. \*

|                     |                       |                       |                       |                       |                       |                     |
|---------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------|
|                     | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |                     |
| Discordo totalmente | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Concordo totalmente |

Eu acho que teria poucas alternativas de emprego, se deixasse essa corporação. \*

|                     |                       |                       |                       |                       |                       |                     |
|---------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------|
|                     | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |                     |
| Discordo totalmente | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Concordo totalmente |

Mantenho-me nessa corporação porque sinto que tenho poucas oportunidades em outras organizações. \*

|                     |                       |                       |                       |                       |                       |                     |
|---------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------|
|                     | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |                     |
| Discordo totalmente | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Concordo totalmente |

[Voltar](#)

[Enviar](#)

Página 3 de 3

[Limpar formulário](#)

Nunca envie senhas pelo Formulários Google.

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários