

**CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA – CBMSC
DIRETORIA DE ENSINO
CENTRO DE ENSINO BOMBEIRO MILITAR-CEBM
ACADEMIA BOMBEIRO MILITAR - ABM**

JULIANA KRETZER

**PROGRAMA DE GERENCIAMENTO DE ESTRESSE:
ESTUDO DE CASO NO CEBM**

**FLORIANÓPOLIS
AGOSTO 2011**

Juliana Kretzer

Programa de Gerenciamento de Estresse: estudo de caso no CEBM

Monografia apresentada como pré-requisito para conclusão do Curso de Formação de Oficiais do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina.

Orientador: Cel RR PM Luiz Antônio Cardoso

**Florianópolis
Agosto 2011**

Juliana Kretzer

Programa de Gerenciamento de Estresse: estudo de caso no CEBM

Monografia apresentada como pré-requisito para conclusão do Curso de Formação de Oficiais do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina.

Florianópolis (SC), 01 de Agosto de 2011.

Prof. MSc. Cel RR PM Luiz Antônio Cardoso
Professor Orientador

Cap BM Eduardo Haroldo de Lima
Membro da Banca Examinadora

Ten BM Ana Paula Guilherme
Membro da Banca Examinadora

Dedico este trabalho a minha família, pelo apoio incondicional a minha formação profissional.

AGRADECIMENTOS

Agradeço, inicialmente, a Deus e à Gloriosa Maria, por terem iluminado meus passos e me proporcionado saúde e perseverança.

A minha filha querida, Larissa, fonte de inspiração, amor e alegria.

Ao meu esposo, Marcus, que me incentiva e me acompanha por árduos anos de estudo e formação profissional, dedicando-me amor e carinho, principalmente nos momentos mais difíceis.

Aos meus pais, Luiz e Ibrantina, pela minha formação como pessoa, meus princípios e, principalmente, por sempre apoiarem minhas decisões.

A minha irmã, Karoliny, pela sua contribuição imprescindível a mais essa etapa concluída em minha vida.

Ao professor, Sr. Cel Cardoso, que além de orientador, foi incentivador e parceiro para o desenvolvimento desta pesquisa.

Ao Comando do Centro de Ensino pela aprovação deste projeto.

Aos membros da banca pela atenção dispendida para avaliação e contribuição na pesquisa.

Ao Ten BM Eidt, que me proporcionou apoio e autonomia para que Programa de Gerenciamento de Estresse “nascesse” no CEBM.

Aos meus amigos de turma, que me ajudaram a concretizar o Programa e contribuíram direta ou indiretamente para sua realização.

E finalmente, agradeço aos participantes da pesquisa, que compreenderam os objetivos desta pesquisa e contribuíram para sua implementação.

“A melhor maneira de prever o futuro é criá-lo.”

Peter Drucker

RESUMO

Os bombeiros pertencem a um dos grupos ocupacionais que mais necessitam de apoio psicológico. No Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Santa Catarina (CBMSC) a estrutura acadêmica do Centro de Ensino Bombeiro Militar (CEBM) encontra-se em ampliação, tendo sido implantado recentemente um suporte psicopedagógico, necessário ao desenvolvimento dos alunos em formação. Os cursos têm aulas diárias em dois turnos, em regime de semi-internato. A presente pesquisa propõe um programa de gerenciamento de estresse para os bombeiros militares, durante o período de formação. O estudo de caso foi desenvolvido no CEBM, com um grupo de 31 alunos do Curso de Formação de Soldados (CFSd) e outro grupo de 36 cadetes do Curso de Formação de Oficiais (CFO), todos com no mínimo 2 meses de ingresso na corporação. Foram desenvolvidas atividades em um programa piloto de gerenciamento de estresse com os sujeitos da pesquisa, constituído de dinâmicas de grupo, relaxamento e alongamentos, totalizando 10 encontros semanais com a duração de 30 minutos. A coleta de dados foi efetuada no período de outubro a dezembro de 2010, através da aplicação de questionário qualitativo e do Inventário de Sintomas de *Stress* para adultos de Lipp (ISSL). Também foi realizado um levantamento da percepção e necessidades da população referente ao estresse no ambiente de trabalho. Na amostra da pesquisa, em ambos os grupos, a idade média era de aproximadamente 26 anos, a maioria dos sujeitos era do sexo masculino, solteiro e não possuía filhos. Dos resultados encontrados no ISSL, 26% e 22% dos sujeitos, no grupo CFSd e no grupo CFO, respectivamente, apresentavam sintomas de estresse na fase de resistência e com a predominância de sintomas de natureza psicológicas. O principal agente estressor identificado foi a rotina do regime de formação. Todos os sujeitos referiram que se valem de estratégias de compensação de estresse, principalmente, fora da corporação, como a prática de atividades físicas, lazer e convivência familiar. Sobre o gerenciamento de estresse, 93,5% no grupo do CFSd e 86,1% no grupo do CFO acreditavam que o estresse poderia ser trabalhado no ambiente organizacional e mais de 70%, em ambos os grupos, gostariam de participar de ações de gerenciamento de estresse que viessem a ser implementadas no ambiente de trabalho. Outras medidas, como intervenção do profissional de psicologia, alternativas pedagógicas e maior participação na tomada de decisões são sugeridas ao final do trabalho como proposta de gerenciamento do estresse.

Palavras-chave: Formação de Bombeiro Militar. Estresse Ocupacional. Gerenciamento do Estresse.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Gráfico 1:	Relatório do número de ocorrências atendidas pelo CBMSC no primeiro semestre de 2011.....	38
Gráfico 2:	Caracterização do grupo CFSd (n=31) por sexo.....	49
Gráfico 3:	Caracterização do grupo CFSd (n=31) pelo estado civil.....	49
Gráfico 4:	Caracterização do grupo CFSd (n=31) pela satisfação profissional.....	50
Gráfico 5:	Caracterização do grupo CFSd (n=31), quanto à experiência em atendimento psicológico.....	52
Gráfico 6:	Caracterização do grupo CFO (n=36) por sexo.....	53
Gráfico 7:	Caracterização do grupo CFO (n=36) pelo estado civil.....	53
Gráfico 8:	Caracterização do grupo CFO (n=36) pela satisfação profissional.....	54
Gráfico 9:	Caracterização do grupo CFO (n=36), quanto à experiência em atendimento psicológico.....	56
Gráfico 10:	Frequência relativa dos principais agentes estressores ocupacionais, identificados pelo grupo CFSd (total de ocorrências = 50).....	56
Gráfico 11:	Frequência relativa dos principais agentes estressores ocupacionais, identificados pelo grupo CFO (total de ocorrências = 55).....	59
Gráfico 12:	Frequência relativa das estratégias de enfrentamento para o estresse, identificadas pelo grupo CFSd (total de ocorrências = 61).....	61
Gráfico 13:	Frequência relativa das estratégias de enfrentamento para o estresse, identificadas pelo grupo CFO (total de ocorrências = 74).....	61
Gráfico 14:	Frequência relativa das estratégias de enfrentamento para o estresse fora da corporação, identificadas pelo grupo CFSd (total de ocorrências = 40).....	62
Gráfico 15:	Frequência relativa das estratégias de enfrentamento para o estresse fora da corporação, identificadas pelo grupo CFO (total de ocorrências = 48).....	63
Gráfico 16:	Frequência relativa do grupo CFSd (n=31) quanto à presença de sintomas decorrentes do estresse ocupacional.....	64
Gráfico 17:	Frequência relativa do grupo CFO (n=36) quanto à presença de sintomas decorrentes do estresse ocupacional.....	65
Gráfico 18:	Frequência relativa do grupo CFSd (n=31) de sujeitos sintomáticos e assintomáticos, segundo avaliação ISSL.....	67
Gráfico 19:	Frequência relativa do grupo CFO (n=36) de sujeitos sintomáticos e assintomáticos, segundo avaliação ISSL.....	68
Figura 1:	Fluxograma do processo de desenvolvimento do programa de gerenciamento de estresse.....	73
Figura 2:	Foto do grupo realizando uma sessão de alongamentos.....	75
Figura 3:	Foto do grupo trabalhando musicalização.....	76
Figura 4:	Foto do grupo na atividade de João Bobo, trabalhando segurança e confiança.....	77
Figura 5:	Foto da atividade de João Bobo, grupo trabalhando no quinto encontro.....	78

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 -	Caracterização da amostra (CFSd e CFO): dados quantitativos relacionados à idade (em anos).....	47
Tabela 2 -	Frequência absoluta e relativa de sintomas físicos e emocionais relacionados ao estresse ocupacional, segundo a percepção do grupo CFSd (sintomáticos = 18 sujeitos) (total de ocorrências = 25).....	65
Tabela 3 -	Frequência absoluta e relativa de sintomas físicos e emocionais relacionados ao estresse ocupacional, segundo a percepção do grupo CFO (sintomáticos = 21 sujeitos) (total de ocorrências = 44).....	66
Tabela 4 -	Alternativas para o gerenciamento de estresse no ambiente de trabalho mais citadas pelos grupos CFSd e CFO.....	70

LISTA DE SIGLAS

ABM – Academia de Bombeiro Militar

CBMSC – Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina

CFAP – Centro de Formação e Aperfeiçoamento de Praças

CEBM – Centro de Ensino Bombeiro Militar

CFO – Curso de Formação de Oficiais

CFSd – Curso de Formação de Soldados

DivE – Divisão de Ensino

ISSL - Inventário de Sintomas de *Stress* para adultos de Lipp

OBM – Organização Bombeiro Militar

PMSC – Polícia Militar de Santa Catarina

PROGESP - Programa de Gerenciamento de Estresse Profissional e Pós-Traumático

QVT – Qualidade de Vida no Trabalho

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	12
1.1 Problema.....	13
1.2 Objetivos.....	14
1.2.1 Objetivo Geral.....	14
1.2.2 Objetivos Específicos.....	14
1.3 Justificativa.....	14
1.4 Definição de Termos.....	15
1.5 Apresentação Geral do Trabalho.....	16
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRIA.....	18
2.1 Organização do Trabalho.....	18
2.2 Gestão de Pessoas.....	21
2.3 Clima Organizacional e Qualidade de Vida.....	25
2.4 O Estresse, a Organização e a sua Administração.....	26
2.4.1 O Estresse e suas Alterações Fisiológicas.....	27
2.4.2 <i>Coping</i>	30
2.4.3 O Estresse e as Organizações.....	31
2.5 A Formação Técnico-Profissional do Bombeiro Militar no CBMSC.....	34
2.6 Atividade Bombeiro Militar e o Estresse Ocupacional.....	37
3 METODOLOGIA.....	42
3.1 Caracterização da Pesquisa.....	42
3.2 População e Amostra.....	43
3.3 Instrumentos de Coleta de Dados.....	44
3.4 Procedimentos de Coleta de Dados.....	45
3.5 Processamento e Tratamento dos Dados.....	45
3.6 Protocolo Piloto – Programa de Gerenciamento de Estresse.....	46
4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	47
4.1 Caracterização da Amostra.....	47
4.1.1 Perfil do Grupo CFSd.....	48
4.1.2 Perfil do Grupo CFO.....	52
4.2 Identificação de Agentes Estressores Ocupacionais.....	55
4.3 Estratégias de Enfrentamento (<i>Coping</i>).....	60

4.4 Impacto dos Fatores Estressantes sobre a Saúde.....	64
4.5 Alternativas para o Gerenciamento do Estresse no CEBM.....	69
5 PROGRAMA PILOTO: NÚCLEO DE GERENCIAMENTO DE	
ESTRESSE.....	72
6 CONCLUSÃO.....	81
REFERÊNCIAS.....	85
APÊNDICE A – Questionário do Programa de Gerenciamento de Estresse...	89
APÊNDICE B – <i>Folder</i> do Núcleo de Gerenciamento de Estresse.....	91
APÊNDICE C – Avaliação do Programa Segundo os Participantes.....	92
ANEXO A - Inventário de Sintomas de <i>Stress</i> para Adultos de Lipp.....	96
ANEXO B – Exemplo de Mensagem Utilizada no Programa.....	97
ANEXO C – Notícia do Núcleo de Gerenciamento de Estresse no CEBM.....	98

1 INTRODUÇÃO

O Corpo de Bombeiros Militar do Estado da Santa Catarina (CBMSC) completará 85 anos de instalação, em 2011, entretanto, a sua emancipação da Polícia Militar do Estado de Santa Catarina (PMSC) ocorreu há 8 (oito) anos. A Instituição CBMSC pode ser considerada relativamente recente, quanto sua organização administrativa e operacional, adotando uma estrutura organizacional com o intuito de otimizar a eficiência dos serviços prestados à sociedade catarinense.

Como exemplo de outras instituições estaduais, dispõe de um centro de formação e capacitação técnico-profissional, o Centro de Ensino Bombeiro Militar (CEBM), que funciona efetivamente, há aproximados 7 (sete) anos. Os bombeiros pertencem a um grupo ocupacional suscetível ao desenvolvimento do estresse, em razão das características das atividades desempenhadas.

As atividades de enfrentamento da morte têm em sua natureza um componente emocional que predispõe os profissionais ao desgaste psicológico e físico, que podem ser potencializados por fatores organizacionais (CARDOSO, 2004).

Corroborando com a teoria da incidência de estresse ocupacional, pesquisas com bombeiros militares evidenciam a presença de fatores organizacionais como causadores de desequilíbrios emocionais (CARDOSO, 2004; MARCELINO, FIGUEIRAS, 2007; STEIL, 2007). Algumas pesquisas propõem medidas que poderiam amenizar este estresse (NASCIMENTO et al, 2007; ANJOS, 2008; NATIVIDADE, 2009; GUIMARÃES FILHO, 2009). Outras realizam intervenções junto à população de pesquisa (MONTEIRO et al, 2007; MURTA, TROCCOLI, 2007).

Considerando, a partir do referencial teórico, que os bombeiros pertencem a um grupo ocupacional que necessita de programas de manejo de estresse, e que a estrutura física e organizacional do CEBM encontra-se em desenvolvimento, buscando um suporte psicopedagógico necessário ao melhor rendimento acadêmico, a pesquisa tem por fulcro a proposição de um programa de gerenciamento de estresse para os bombeiros militares em formação. Esse programa busca assegurar a qualidade de vida e a promoção de saúde desde o início da carreira profissional.

A pesquisa foi desenvolvida na forma de um estudo de caso, sendo os dados coletados com os bombeiros militares em formação no CEBM, no período de outubro a dezembro de 2010. Foram utilizadas técnicas de pesquisa bibliográfica, e buscas de dados em fontes secundárias, através de pesquisas sobre o estresse em bombeiros. Para o levantamento

de dados perceptivos e das necessidades da amostra acerca do estresse no ambiente de trabalho, em fonte primária, foi aplicado um questionário. Outro instrumento utilizado foi o Inventário de Sintomas de *Stress* para adultos de Lipp (ISSL), o qual identificou, quantitativamente, os sujeitos sintomáticos da amostra, a fase de estresse que se encontravam e a predominância dos sintomas, se físicos ou psicológicos. O questionário e o ISSL foram aplicados no programa piloto, desenvolvido para o gerenciamento de estresse nos bombeiros em formação.

1.1 Problema

O ingresso em qualquer atividade profissional promove no indivíduo uma adaptação à dinâmica da organização. O funcionamento da cadeia de produção de bens ou serviços depende da estrutura, como a distribuição dos níveis de poder; da cultura através de sistema de valores, crenças, normas e de sistemas de punição e recompensas; e do clima organizacional. É compreensível que conflitos culturais possam se instalar no encontro entre o indivíduo e a organização.

As organizações militares têm a peculiaridade da ênfase na hierarquia e no apuro ao cumprimento dos princípios disciplinares. Os Corpos de Bombeiros Militares, além das características militares, pela natureza da atividade profissional que desenvolvem, têm um grau maior de exigência na formação dos seus integrantes.

Para os indivíduos que ingressam na organização do trabalho, aprender a conviver com o enfrentamento da morte, é uma realidade do seu dia-a-dia, para a qual se voltam todas as disciplinas da formação instrumental, ou técnico-profissional.

A dualidade vida e morte, para esses profissionais, é construída num centro acadêmico que busca a excelência para melhor qualificar o seu capital intelectual e garantir um serviço de qualidade para a sociedade, mesmo com o risco da própria vida, conforme firmado em juramento. É aceitável a possibilidade de que durante a formação, níveis tensionais se instalem em fase de alerta, preparando o organismo para agir condicionado e impulsionado pelo cérebro emocional.

É uma característica notável das organizações, que se valem de princípios e métodos modernos e científicos, aprender a distinguir as forças estressoras geradas pela natureza do trabalho que realizam e das forças resultantes dos seus ambientes de trabalho, as relações interpessoais. É elogiável a atitude de uma organização que aprendeu a identificar os fatores estressores e decidiu gerenciá-los.

A problemática exposta possibilitou a formulação da questão que norteou a pesquisa:

Quais os fatores organizacionais, percebidos pelos bombeiros militares em formação, são fundamentais na formulação de um programa para gerenciamento do estresse ocupacional?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo Geral

Propor um programa de gerenciamento de estresse para bombeiros militares em formação.

1.2.2 Objetivos Específicos

- a) Identificar os fatores estressores ocupacionais, e as estratégias de enfrentamento, de acordo com a percepção dos bombeiros militares em formação;
- b) Identificar o impacto destes fatores sobre a saúde dos bombeiros militares em formação;
- c) Levantar o diagnóstico das necessidades avaliadas e as alternativas propostas pelos bombeiros militares para prevenção e amenização do estresse ocupacional durante a formação;
- d) Implementar medidas de gerenciamento do estresse ocupacional para os bombeiros militares em formação, através de um programa piloto;
- e) Sensibilizar os bombeiros militares em formação, bem como os gestores da Corporação, sobre a importância do gerenciamento do estresse ocupacional no CBMSC.

1.3 Justificativa

O interesse pelo estudo da manifestação do estresse ocupacional e da proposta de um programa voltado para o seu gerenciamento ocorreu, pela relevância social, em proporcionar uma maior promoção de saúde e qualidade de vida no CBMSC. A relevância científica é garantida pela possibilidade de ampliação do conhecimento sobre a síndrome que assume características epidêmicas no mundo do trabalho. Destacando ainda que os resultados

obtidos possam servir, inclusive, de fundamentação teórica e prática para futuras ações estratégicas, gerenciais e operacionais na organização.

A inexistência de propostas focadas na prevenção e intervenção do estresse ocupacional, a exemplo do Programa de Gerenciamento de Estresse Profissional e Pós-traumático (PROGESP) desenvolvido na PMSC desde 2007, reforça a importância social e científica da presente pesquisa sobre o estresse ocupacional. Os resultados da pesquisa e das providências propostas para gerenciar o problema de saúde ocupacional poderão sensibilizar os bombeiros militares quanto a sua importância, alcançando inclusive os gestores do CBMSC, quanto à necessidade de implementação de programas de prevenção e intervenção.

O fenômeno que delimita o objeto de estudo da pesquisa apontou a análise qualitativa como a mais adequada ao procedimento metodológico, tendo em vista as peculiaridades do assunto e as necessidades apresentadas. Estudos levados a efeito por dos Anjos (2008) com uma pesquisa quantitativa acerca do estresse ocupacional no CBMSC, destacaram como relevante a complementação de mais estudos que apontassem dados qualitativos sobre o estresse ocupacional por meio da percepção dos bombeiros, a exemplo das pesquisas de Nascimento et al (2007) e Cremasco, Constantinidis, Silva (2008).

No ano de 2010, a Secretaria de Segurança Pública do Estado de Santa Catarina destacou a importância do estudo sobre estresse ocupacional ao promover uma pesquisa (SANTA CATARINA, 2010), e, posteriormente, viabilizar um curso de gerenciamento de estresse para os servidores da Segurança Pública, a partir do Convênio SENASP/ MJ/ 491/2008. O objetivo do curso era capacitar operadores para atuarem como multiplicadores e coordenadores dos Grupos de Prevenção e Gerenciamento de Estresse Ocupacional.

A existência no CEBM de uma população aquartelada para a frequência das aulas definiu o local para o desenvolvimento e aplicação da pesquisa. Sensibilizar estes bombeiros é uma maneira de ressaltar a importância da temática, bem como uma forma de expandir essa cultura para todos os quartéis do Estado.

Diante das justificativas discutidas avalia-se como fundamental o desenvolvimento da pesquisa, cujos resultados na forma da proposta de um Programa de Gerenciamento de Estresse contemplam os bombeiros militares em formação, conseqüentemente a Corporação e, por extensão, toda a sociedade.

1.4 Definição de Termos

CÉREBRO EMOCIONAL: É o cérebro que está sendo orientado pelo sistema

límbico, cujas rações emocionais primitivas são disparadas pelas amígdalas e as emoções socialmente construídas ficam a cargo do hipotálamo (DAMÁSIO, 1996).

CLIMA ORGANIZACIONAL: É o estado psicológico percebido pelos integrantes de um grupo ou organização, capaz de (i)mobilizar as forças motivacionais (ROBBINS, 2005).

CULTURA ORGANIZACIONAL: É o conjunto de hábitos e crenças, estabelecidos por normas, valores, atitudes e expectativas, compartilhadas por todos os membros da organização (CHIAVENATO, 2004).

COPING: Também chamado de enfrentamento, é o conjunto de esforços, cognitivos e comportamentais, utilizado pelos indivíduos com o objetivo de lidar com demandas internas ou externas, para adaptarem-se a circunstâncias adversas ou estressantes (LAZARUS; FOLKMANN, 1984).

ESTRESSE: É uma reação psicofisiológica complexa que tem sua gênese a necessidade do organismo fazer face a algo que ameaça a sua homeostase interna (SELYE, 1956).

ESTRESSE OCUPACIONAL: É uma reação do organismo diante de eventos (reais ou imaginários) os quais o indivíduo avalia como prejudiciais ao seu bem-estar ou sobrevivência (LAZARUS; FOLKMANN, 1984).

FORMAÇÃO: É o processo que visa proporcionar a qualificação necessária para o desempenho de determinada atividade profissional (GIL, 2001).

GERENCIAMENTO: É a atividade que consiste em conduzir, a partir de um contexto dado, um grupo de pessoas que busquem atingir de forma comum, objetivos conforme às finalidades da organização (ALECIAN; FOUCHER, 2007)

GESTÃO DE PESSOAS: É a função gerencial que visa a cooperação de pessoas que atuam nas organizações para o alcance dos objetivos tanto organizacionais quanto individuais (GIL, 2001).

ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO: É entendida como sendo um sistema de atividades profissionais ou ocupacionais, destinadas à produção de bens e serviços (SPECTOR, 2002).

1.5 Apresentação Geral do Trabalho

A estrutura do trabalho está dividida em 6 capítulos, assim distribuídos:

No primeiro capítulo se encontra a introdução da pesquisa, onde é apresentada a

descrição do problema, bem como o objetivo geral, os objetivos específicos e a justificativa da pesquisa.

No segundo capítulo apresenta-se a fundamentação teórica necessária para o estudo da problemática, em que são discorridas temáticas sobre a organização do trabalho, gestão de pessoas, clima organizacional e qualidade de vida, o estresse nas organizações e sua administração, a formação técnico-profissional do bombeiro militar no CBMSC, a atividade bombeiro militar e o estresse ocupacional.

No terceiro capítulo está descrito a metodologia da pesquisa, contendo a caracterização da pesquisa, população e amostra, instrumentos de coleta de dados, o procedimento de coleta de dados adotado, o processamento e o tratamento aplicado aos dados e por fim a descrição do protocolo piloto do programa de gerenciamento de estresse.

No quarto capítulo estão a apresentação e discussão dos resultados da pesquisa, de acordo com os objetivos específicos propostos no primeiro capítulo.

No quinto capítulo está apresentada a proposta de gerenciamento do estresse para os bombeiros em formação, conforme o objetivo geral, delineado a partir da percepção da amostra e do diagnóstico das necessidades levantadas.

O sexto capítulo é reservado para a conclusão da pesquisa, se encontram as considerações finais, além de retomar os objetivos predefinidos, avaliando se os mesmos foram atingidos, fazendo reflexões e sugestões a cerca da temática.

Ao final do trabalho, são encontradas as referências bibliográficas, os apêndices e os anexos utilizados durante o desenvolvimento da pesquisa.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Com o objetivo de embasar, teoricamente, a pesquisa e os fatores que constituem a problemática, no capítulo 2 estão discorridas as temáticas sobre a organização do trabalho, gestão de pessoas, clima organizacional, o estresse nas organizações e sua administração, a formação técnico-profissional do bombeiro militar no CBMSC, a atividade bombeiro militar e o estresse ocupacional.

2.1 Organização do Trabalho

No final do século XIX e início do século XX, mais precisamente no início do primeiro quartel, o conhecimento produzido pelas escolas da administração serviu como um marco do momento histórico, delimitando as mudanças nos modelos de produção. As formulações teóricas construídas com uma base científica passaram a representar revoluções na forma de administrar as organizações.

A transformação dos modelos de produção significou uma ruptura nos paradigmas dominantes e criou um espaço de contra-domínio de novas forças econômicas, políticas e sociais. Forças novas, mas que ainda guardavam os resquícios do vapor gerado pelas máquinas à carvão que, há dois séculos, buscavam satisfazer uma demanda de consumo da população que crescia de forma exponencial e também, para saciar o capitalismo industrial (CHIAVENATO, 2004).

O chão de fábrica, dominado pelos *sheds*¹ e pelas linhas de montagens, buscavam o melhor ajuste antropométrico dos indivíduos recrutados para as tarefas, seguindo as orientações científicas do modelo taylorista. Para Taylor, engenheiro que estudou longamente a produtividade de trabalhadores, “a produção tinha que ser otimizada pela relação entre os equipamentos de trabalho e a seleção da melhor capacidade física” (SPECTOR, 2002, p. 9). Os escritos de Taylor, no ano de 1911, continham diversos princípios para guiar as práticas organizacionais, dentre os mais importantes podem ser destacados: a especificação minuciosa dos modos de execução de cada tarefa; os indivíduos selecionados pelo critério do “homem certo no lugar certo”, devem ser cuidadosamente treinados para as tarefas para as quais foram contratados; os funcionários devem ser sempre observados para a identificação de características pessoais importantes para a produção e devem ser recompensados por sua produtividade como forma de incentivar os seus desempenhos (SPECTOR, 2002).

¹ *Sheds*: Telhados construídos na forma de dentes de serra para facilitar a iluminação e ventilação dos ambientes das fábricas.

Para facilitar os trabalhos e aumentar a produção, as organizações criaram novos instrumentos, equipamentos e aparelhos bem como inovaram técnicas de produção. As organizações do trabalho destacavam que a importância desse processo era atender as necessidades sociais, mantendo a ponta aparente do processo, que encobria a parte perversa do capitalismo.

A perversidade manifesta na exploração física dos trabalhadores, provocando as fadigas operacionais por conta de longas jornadas de trabalho e pelas condições insalubres que lhes eram impostas foi responsável pela exagerada comorbidade no trabalho, produzindo incapacitação funcional temporária ou definitiva. Os sinais e sintomas no corpo evidenciavam as condições às quais eram expostos os trabalhadores, que se sujeitavam a essas condições, para garantirem os postos de trabalhos, aspirados por um exército de desempregados, conforme expressão cunhada por Marx (LANE; CODO, 2001),

Os estudos realizados pelo psicólogo Elton Mayo, na Fábrica da *Western Electric* USA, entre os anos de 1924 e 1932, tinham como objetivo a investigação dos efeitos do nível de iluminação do ambiente de trabalho na produtividade. A experiência levada a cabo com grupos de funcionários em uma sala especial, onde os níveis de iluminação eram alternados, confirmou o aumento de produtividade, sem uma causa aparente de relação com a luminosidade. A explicação mais freqüente para o fenômeno foi o “fato de que o conhecimento da existência de uma experiência ou o que tem sido chamado de Efeito *Hawthorne*, causou o aumento de desempenho” (SPECTOR, 2002, p. 10). Os resultados levaram a concluir que a atenção dispensada às pessoas durante os experimentos, descobria a afetividade na interação das pessoas nas organizações, capaz de gerar um melhor ajustamento e desempenho que avançava as fronteiras das adaptações ergonômicas do ambiente, equipamentos e o indivíduo, que o modelo taylorista perseguia (SPECTOR, 2002; CHIAVENATO, 2004).

O surgimento da Escola das Relações Humanas criou condições de possibilidades de mudança da visão de mundo que as organizações vinham adotando ao escavarem trincheiras mais profundas, protegidas com barreiras sólidas e pouco expugnáveis às mudanças e às inovações organizacionais. O paradigma humanista revolucionou os meios de produção e, de certa forma, evidenciou que as organizações não estão preparadas, por uma rigidez cultural, para as mudanças contínuas, principalmente, que não estão prontas para os inesperados ou imponderáveis, conforme escreveu Eurípedes, poeta trágico grego (485- 406 a.C.) no trecho final de *Medéia* (ROBBINS, 2005).

Além da relação antropométrica do indivíduo com o trabalho, havia segundo

leciona Schein (1982), uma dimensão emocional, que era (e ainda é) freqüentemente esquecida pelas organizações. As relações interpessoais e organizacionais construídas e mantidas num ambiente de trabalho eliciam as emoções e despertam a motivação, como uma força motriz do comportamento. Para Atkinson, Atkinson e Smith (2002, p. 370), as palavras emoção e motivação “provém de um mesmo verbo latino ‘*movere*’ que significa mover-se. Ambas indicam um estado de despertar do organismo.”

As novas bases teóricas possibilitaram o aparecimento de temas relacionados à qualidade de vida no trabalho e o comprometimento organizacional. Os estados psicológicos ajudam as pessoas a serem mais felizes, mas também podem prejudicar a saúde física e mental. O aspecto negativo da supressão e repressão das emoções gera a possibilidade de alterações psiconeurofisiológicas significativas com o desenvolvimento de doenças psicossomáticas (LIPP, 2003; DAFT, 2002; ROBBINS, 2005).

Nas organizações são geradas forças relacionais que podem ser orientadas para evitar ou reduzir os conflitos de interesses entre indivíduos, grupos e a própria organização. Um dos conflitos mais significativos e de difícil percepção resulta da frustração advinda da quebra dos contratos formais e, principalmente, da não satisfação dos contratos tácitos por parte da organização. A harmonização das forças em conflito pode ser alcançada com uma política de administração centrada no indivíduo, baseado na Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), orientada pela gestão de pessoas, que pode se objetivar com a implantação de um programa de interação socioprofissional. Essa interação, como uma ferramenta da QVT, proporciona o desenvolvimento da competência técnica casada com a competência interpessoal, favorecendo uma melhoria nas relações interpessoais e evitando arestas entre o exercício do poder e o reconhecimento e aceitação da autoridade (KANAANE, 1999; SPECTOR, 2002; ROBBINS, 2005).

O comprometimento organizacional garante a assunção de papéis profissionais com a emergência de uma maior responsabilidade pelo desenvolvimento da organização e colabora para com a saúde organizacional. A saúde organizacional é a força motriz da produtividade de uma organização, condição capaz de lhe assegurar um espaço no mercado - reconhecimento de uma necessidade social na produção de bens/serviços -, quando entidade privada e, de importância social, quando entidade pública (ROBBINS, 2005).

A Qualidade de Vida no Trabalho poderá favorecer o estado psicológico dos indivíduos, predispondo a um maior comprometimento no desenvolvimento das suas atividades dentro da organização. O comprometimento do indivíduo com a organização tende a produzir efeitos na qualidade do serviço prestado, a reduzir possibilidades de acidentes em

serviço, evitar danos nos equipamentos de trabalho e garantir um menor desgaste emocional e físico.

2.2 Gestão de Pessoas

Depois que os indivíduos são recrutados e selecionados, as organizações devem concentrar-se na gestão de condições que facilitem um alto nível de rendimento andragógico², na sua formação técnico-profissional. O rendimento acadêmico depende de condições físicas e de uma arquitetura psicossocial que possam contribuir com os resultados e, principalmente, com o atendimento das necessidades daqueles que formarão o capital intelectual da organização (RICARDO, 2006).

O manejo e a utilização dos indivíduos que emprestarão voz e movimento à organização têm sido objetos de estudos dentro da complexa e dinâmica relação indivíduo e organização. A medida que se acumulavam estudos sobre essa fronteira relacional, tornaram-se evidentes algumas das múltiplas facetas do problema envolvendo a produtividade.

A produtividade depende da dinâmica organizacional, que resulta da estrutura e das funções organizacionais, formadas pela distribuição do poder, autoridade e das funções ou papéis designados aos demais integrantes. A dinâmica organizacional gera forças, que podem potencializar os problemas na produtividade.

Estudos envolvendo os resultados indesejáveis na produtividade identificaram fatores físicos e psicossociais na organização. Dentre os fatores psicossociais, merece destaque, o Contrato Psicológico. O conceito delimitado à dimensão emocional, pouco considerada pelas organizações do trabalho, envolve expectativas implícitas tanto da organização como do indivíduo.

O contrato psicológico é um fenômeno social, sobre o qual Schein (1982, p. 18), atribui o significado de que: “[...] há um conjunto não explícito de expectativas atuando em todos os momentos entre todos os membros de uma organização e os diversos dirigentes e outras pessoas dessa organização.”

As expectativas são orientadas pelas necessidades dos indivíduos e das organizações. As organizações têm certas expectativas implícitas, que não figuram nas negociações públicas (explícitas, à exemplo dos salários, direitos trabalhistas, plano de carreira), de que “[...] o empregado melhorará a imagem da organização, será leal, manterá os segredos da organização e tudo fará em prol dela (isto é, sempre terá elevado nível de motivação e disposição de se sacrificar pela organização)”, segundo leciona Schein (1982, p.

² Andragogia: Conceito refere-se à educação de jovens e de adultos (RICARDO, 2006).

18).

Os indivíduos também ingressam na organização esperando que suas expectativas sejam atendidas, dentre as quais, destacam-se a valorização como pessoa, respeito e dignidade profissional. Os valores individuais funcionam como filtros perceptuais do modelo mental, construído nos processos de socialização e influenciam no comportamento do indivíduo. Na organização, a resultante dos comportamentos individuais, cria o comportamento organizacional, fenômeno que se apresenta maior do que a soma dos comportamentos envolvidos (SCHEIN, 1982; SPECTOR, 2002; ROBBINS, 2005). Sob a óptica sistêmica de Capra (2007) “a soma dos comportamentos envolvidos” estará representada pela interconexão de sub-sistemas.

Uma definição resumida de comportamento organizacional adotada por Robbins (2005, p. 6) diz que, “o comportamento organizacional se preocupa com o estudo do que as pessoas fazem nas organizações e de como esse comportamento afeta o desempenho das empresas.” O comportamento poderá se manifestar na forma de absenteísmo³, encobertos por dispensas médicas e pelo presenteísmo⁴. O comportamento organizacional se constitui num “[...] dos desafios mais importantes e abrangentes enfrentados pelas organizações do trabalho hoje em dia, é a adaptação às diferenças entre as pessoas” (ROBBINS, 2005, p. 13).

A adaptação dos indivíduos à cultura organizacional e, principalmente, às diferentes “visão de mundo” ou das percepções próprias de cada indivíduo, dependerá de um treinamento de desenvolvimento de habilidades comportamentais. Mesmo para os gestores de serviços, os quais representam e reproduzem a cultura da organização, as habilidades de manejo deverão passar por um treinamento para o desenvolvimento da competência interpessoal. O resultado das habilidades comportamentais entre os gestores e os indivíduos operativos e entre os próprios operativos, poderá ser percebido como um fator motivacional (MOSCOVICI, 2008).

A motivação, segundo lecionam Atkinson, Atkinson e Smith (2002), constitui uma força psicológica que orienta o indivíduo na busca da satisfação das suas necessidades. Considerando que as habilidades comportamentais priorizem o respeito à pessoa e a consideração profissional, o ambiente construído gerará forças relacionais capazes de motivar o melhor desempenho.

A respeito do ofício denominado gerenciamento, Alecian, Foucher (2007) versam

³ Absenteísmo: Ausências dos trabalhadores no processo de trabalho, por falta ou atraso devido a algum motivo interveniente (FERRO, 2010).

⁴ Presenteísmo: É o resultado da presença do funcionário, em detrimento de seu bem-estar físico, por medo da perda de emprego ou de punição disciplinar (FERRO, 2010).

que é um trabalho, uma prática, que congrega um conjunto de habilidades técnicas e relacionais. Não é um processo abstrato, nem uma teoria. Este ofício tem, em relação a outros, duas características próprias:

a) é exercido com e perto de outras pessoas (colaboradores, superiores hierárquicos...), não sendo, portanto, um trabalho solitário;

b) e por isso, aprende-se em contato direto com o campo de trabalho.

O gerenciamento consiste em conduzir. Sendo o termo conduzir entendido como um termo genérico, que designa diferentes estilos de gerenciamento. Interpretando conduzir como “dirigir”, “comandar”, “coordenar” e “fazer participar”, através de estilos possíveis de serem implementados frente a uma equipe (ALECIAN; FOUCHER, 2007).

A estratégia adotada por uma organização, para aumentar e melhorar a produtividade deve contemplar ações voltadas para o bem-estar de seus integrantes (colaboradores/efetivo). O bem-estar, conceito que se situa como um “derivante” distingue duas dimensões constituintes do indivíduo.

Para Damásio (1996), Silva (2006) e Golemann (2007), uma dimensão de base somática (do grego, *soma*, que significa corpo), exige para o indivíduo as melhores condições físicas de trabalho, tais como:

a) equipamentos de proteção e segurança adequados, evitando a exposição do indivíduo aos riscos que se situam para além dos riscos profissionais previsíveis nas rotinas de trabalho, como forma de compensar a falta ou defeitos;

b) adequadas condições ergonômicas de equipamentos e ferramentas;

c) jornadas de trabalho que respeitem os limites físicos;

d) escalas de serviços que preservem o equilíbrio do ciclo circadiano;

e) acomodações que proporcionem as devidas condições híidas e de descanso para evitar ou atenuar a fadiga operacional.

A outra dimensão, de base psíquica (do grego, *psyché*, cujo significado mais empregado é alma, espírito) envolve os processos neuronais do sistema límbico, estruturas cerebrais que formam o cérebro emocional. As estruturas cerebrais, quer associadas às emoções primitivas de medo e raiva que são disparadas pelas amígdalas, conservadas pelo ser humano como uma herança filogenética; quer socialmente aprendidas, como os sentimentos que são arquivados no hipocampo; influenciam no comportamento do indivíduo dentro das organizações do trabalho (DAMÁSIO, 1996; SILVA, 2006; GOLEMANN, 2007).

As organizações, mesmo as contemporâneas, inscrevem em suas culturas, a valorização do corpo como fator essencial na produção. Investem nas condições físicas de

trabalho como forma de melhorar o desempenho de seus colaboradores e criam verdadeiras “conservas culturais,” que perduram por muitas gerações. A visão antropométrica na produção amplia o esquecimento da dimensão emocional do indivíduo nas organizações (SCHEIN, 1982).

A história que registra a existência de toda organização, mostra que ela foi a concretização de idéias. Idéias de indivíduos que construíram em socializações que se constituíram nos *locus nascendi* das suas identidades. O modelo mental⁵ é formado com base na cultura em que o indivíduo vivenciou suas experiências físicas e afetivas (CARDOSO, 2004).

A vivência de cada experiência foi acompanhada por um agente do grupo, normalmente o pai e a mãe, mas essa função social poderia, por estrutura grupal ou por falta de um desses tutores, ser desempenhada por outro membro do grupo. O processo de educação social em cada grupo se faz por intermédio da cultura que é adotada (CARDOSO, 2004).

Nos processos de julgamentos de fatos, situações ou outros fenômenos sociais são procedidos da forma mais aceita pelo pensamento do grupo porque as referências utilizadas nas avaliações funcionam como filtros perceptuais.

O sistema de crenças, valores e de normas é modelado no indivíduo de forma profunda, generalizando a sua visão de mundo e de homem, influenciando o modo com sente-pensa e age no mundo, definindo o seu comportamento idiossincrático⁶.

A idéia de enxergar as organizações como culturas – nas quais existe um sistema de convicções compartilhadas por todos os membros – é um fenômeno relativamente recente. Até meados da década de 80, do século XX, as organizações eram vistas, quase sempre, apenas como uma forma racional de coordenar e controlar grupos de pessoas no desempenho de atividades profissionais de forma inter-relacionadas (ROBBINS, 2005).

As organizações têm personalidade própria e uma identidade que lhes dá visibilidade e distinção social. Podem se caracterizar por um comportamento rígido ou flexível em seus princípios; hostis ou apoiadoras, nas relações interpessoais que adota e que afetam as atitudes e os comportamentos dos seus integrantes; inovadoras ou conservadoras quanto se refere a sua dinâmica organizacional.

Para Robbins (2005, p. 375): “Se refere a um sistema de valores compartilhado pelos membros que diferencia uma organização das demais.” O sistema de valores referido no

⁵ Modelo mental: São processos neuronais que configuram na socialização e formam a matriz de pensamento de cada indivíduo (CARDOSO, 2004).

⁶ Idiossincrasia: Maneira própria de indivíduo sentir-pensar-agir no mundo influenciado por sua cultura grupal (CARDOSO, 2004).

conceito, compreende um conjunto de características-chave que a organização prima.

Outros autores incluem, juntamente com os valores, as crenças e as normas que também definem a atitude e o comportamento organizacional. As organizações inteligentes e que aprendem têm a plasticidade social de se transformar, capacidade de conviver com as suas subculturas e a se amoldar a novos modelos sociais, atendendo as demandas que lhes são impostas pelos momentos históricos contemporâneos.

A gestão moderna de pessoas tem seu fulcro nos fatores sociais, cujas forças são geradas na arquitetura psicossocial da organização do trabalho. Uma cultura organizacional mais humanista que priorize o ser humano, conferindo-lhe dignidade e respeito profissional, uma dinâmica de produção estribada em programas e técnicas motivacionais, capaz de valorizar os expoentes e de potencializar os mais limitados e de treinamentos para melhorar a competência interpessoal, criará um Clima Organizacional responsável pela melhoria da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).

2.3 Clima Organizacional e Qualidade de Vida

O Clima organizacional é entendido como o “estado psicológico” determinado pela dinâmica gerada pelas forças da organização. A administração científica investe tempo e recursos financeiros para orientar essas forças na direção de uma maior e melhor produtividade. Estudos contemporâneos apresentam resultados que servem como indicadores da correlação entre o nível do comprometimento do indivíduo e a produtividade.

A concepção mais recente de comprometimento está estribada nos estudos de Meyer, Allen e Smith (*apud* SPECTOR, 2002, p. 244) que estudaram três tipos de comprometimento:

O comprometimento afetivo ocorre quando o funcionário deseja permanecer na organização devido a ligações emocionais;

O comprometimento contínuo existe quando a pessoa deve permanecer na organização porque precisa dos benefícios e do salário ou não consegue encontrar emprego;

O comprometimento normativo parte dos valores do funcionário. A pessoa acredita que deve este comprometimento para a organização, com base em sua crença de que essa é a coisa certa a se fazer.

O comprometimento afetivo ainda resulta de um vínculo construído pela atividade desenvolvida por um parente, amigo que represente certo nível de influência na tomada de decisão do indivíduo. O contínuo pode ser considerado que o indivíduo investiu tempo no trabalho e que não poderá recuperá-lo. Sobre o normativo, valores de altruísmo e

solidariedade se apóiam na responsabilidade social construída pela figura de salvador que nasce no imaginário social.

Gil (2001) discorrendo sobre qualidade de vida no trabalho afirma que os empregados precisam ser felizes no trabalho. Segundo o autor, para que sejam produtivos, devem sentir que o trabalho que executam é adequado a suas habilidades e que são tratados como pessoas. Não se pode esquecer que parte significativa da vida das pessoas é dedicada ao trabalho.

Os empregados passam muitas horas dentro da organização. Se essas horas puderem ser agradáveis, as pessoas se sentirão mais motivadas e conseqüentemente mais envolvidas com a qualidade (GIL, 2001).

O clima organizacional harmonioso proporciona uma Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) capaz de manter o indivíduo saudável e produtivo. As organizações se constituem no meio principal para o homem construir a sua identidade. A QVT é uma forma de enfrentar problemas de produtividade, especialmente aqueles que têm como origem, a Saúde Mental (RODRIGUES, 2004). Quando a QVT provoca desgastes emocionais, a saúde mental sofre conseqüências, assim como a própria saúde da organização fica prejudicada.

O termo Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) foi cunhado por Louis Davis, na década de 1970, quando desenvolvia um projeto sobre desenho de cargos. Para ele, conceito de QVT refere-se à preocupação com o bem estar geral e a saúde dos trabalhadores no desempenho de suas tarefas. Atualmente, o conceito envolve tanto os aspectos físicos e ambientais, como os aspectos psicológicos do local de trabalho. Segundo Chiavenato (2004), a QVT assimila duas posições antagônicas: de um lado, a reivindicação dos empregados quanto ao bem estar e satisfação no trabalho; e de outro, o interesse das organizações quanto aos seus efeitos potenciadores sobre a produtividade e qualidade.

2.4 O Estresse, a Organização e a sua Administração

O estresse dos funcionários vem se tornando um problema crescente nas organizações (ROBBINS, 2005). Na atualidade, frente ao grande número de desafios, tarefas e pressões diárias que o ser humano enfrenta é praticamente impossível explanar sobre qualidade de vida no trabalho sem dissertar a respeito de estresses. Serão apresentadas a seguir definições de estresse, analisando suas alterações fisiológicas, conseqüências, suas fases, formas de enfrentamento e por fim serão consideradas o que as pessoas e as organizações podem fazer para reduzi-lo.

2.4.1 O Estresse e suas Alterações Fisiológicas

A palavra estresse foi primeiramente usada por Hans Selye que, em 1936, publicou sua teoria, onde propôs que estresse é a resposta não específica do organismo frente a agentes ameaçadores de sua integridade. Nessa síndrome do estresse, ocorreria a tríade patológica, representada pela hipertrofia da supra-adrenal, a ulceração gastro-intestinal e a involução do timo (TEIXEIRA et al, 2008).

Conforme corrobora Lipp (2003), o *stress* é um processo e não uma reação única, pois no momento em que a pessoa é sujeita a uma fonte de tensão um longo processo bioquímico se instala.

Segundo Teixeira et al (2008), o termo “Síndrome Geral de Adaptação” (SGA) foi introduzido por Selye, como modelo trifásico que se desenvolve em três estágios sucessivos: reação de alarme, fase de resistência e de exaustão.

O primeiro estágio representa a resposta inicial do organismo frente a qualquer ameaça. Mediante essa situação, mecanismos orgânicos de defesa são acionados, como ativação do sistema nervoso simpático e da medula da glândula supra-adrenal e o eixo hipotálamo-pituitária-adrenal. Essa fase se caracteriza por aumento das capacidades orgânicas em responder ao estressor, com resposta fisiológica dos órgãos e sistemas à elevação da concentração plasmática das catecolaminas (adrenalina e noradrenalina) e dos glicocorticóides. Conforme Lipp (2003) nesta primeira fase o organismo prepara-se para reação de fuga ou luta, que é essencial para preservação da vida. Em seguida, mantido o estímulo, ocorreria a fase de resistência, caracterizada pela ativação de mecanismos adaptativos, em virtude de sua tendência a procurar a homeostase. Se o estressor é contínuo e a pessoa não possui estratégias para lidar com o *stress*, o organismo exaure sua reserva adaptativa e a fase de exaustão se manifesta, podendo desenvolver patologias.

Os organismos têm a habilidade de promover respostas moleculares e comportamentais, para lidar com alterações físicas ou ambientais que podem ameaçar a homeostasia, por meio de mudanças na função e expressão gênica neuronal, permitindo um rápido restabelecimento funcional (ALMEIDA, 2003). Estas repostas fisiológicas são desencadeadas por vários circuitos interligados que incluem o eixo neuroendócrino hipotálamo-pituitária-adrenal (HPA) e o sistema límbico.

Recentemente os estudos elaborados por Lipp (2003) possibilitaram a identificação no modelo estatístico de uma fase intermediária, situada entre as fases de resistência e exaustão, a qual foi chamada de quase exaustão. As quatro fases deram origem

ao modelo quadrifásico de Lipp, que constituem as fases do Inventário de Sintomas de Stress para adultos de Lipp (ISSL) e representam um desenvolvimento do modelo trifásico de Selye.

A primeira fase, alerta, é aquela em que ocorre o primeiro sinal do agente estressor no sistema nervoso. Conforme Lipp (2003), o processo auto-regulatório se inicia com um desafio ou ameaça percebida. O mecanismo de luta ou fuga ativa a produção de noradrenalina pelo sistema nervoso simpático e adrenalina pela medula da supra-renal. As células do córtex das supra-renais descarregam seus grânulos de secreção hormonal na corrente sanguínea, com isso ocorrendo o gasto das reservas de hormônio das glândulas. Nesta fase, há a dilatação do córtex da supra-renal e o sangue se torna mais concentrado.

Na fase de alerta o indivíduo não percebe o que se passa dentro dele, mas pode se sentir mal humorado, inquieto, agressivo, podendo ter dores musculares e estomacais. É comum também se sentir inseguro e ansioso. É hora de agir para que o organismo combata o perigo e volte ao seu ritmo normal. Reconhece-se que nesta fase se o indivíduo sabe administrar o estresse ele pode usá-lo em seu benefício, em razão da motivação, entusiasmo e energia produzida, que se não excessivo pode gerar maior produtividade no ser humano.

A segunda fase, a resistência, ocorre quando o agente estressor é de longa duração ou sua intensidade é demasiada pra resistência do indivíduo. Nesta fase se o indivíduo não tomar conhecimento e resistir às mudanças do organismo, os sintomas e sinais de alerta presentes na primeira fase, tornam-se mais permanente, e o estresse tende a instalar-se, ocorrendo inclusive queda na produtividade.

Conforme Lipp (2003), no estágio da resistência, ocorre um aumento da capacidade de resistência acima do normal, o córtex das supra-renais acumula grande quantidade de grânulos de secreção hormonal segregado e, com isso, o sangue se apresenta diluído. O indivíduo tem a sensação de desgaste generalizado e dificuldades com a memória. Esse é um sinal de que a demanda ultrapassou a capacidade da pessoa lidar com a situação presente.

A fase de quase-exaustão ocorre quando as defesas do organismo começam a ceder e ele já não consegue resistir às tensões e restabelecer a homeostase interior. Há momentos em que ele consegue resistir e se sente razoavelmente bem e outros em que ele não consegue mais. Por isso, é comum nessa fase a pessoa sentir que oscila entre momentos de bem estar e tranquilidade e momentos de desconforto, cansaço e ansiedade.

Na fase de exaustão há quebra total da resistência e alguns sintomas que aparecem são semelhantes aos da fase de alarme. Embora sua magnitude seja muito maior. Há também aumento das estruturas linfáticas, exaustão psicológica em forma de depressão e exaustão

física, na forma de doenças que começam a surgir (LIPP, 2003).

Diferentemente da fase de quase-exaustão, na exaustão, ocorre um estado de tensão permanente. O indivíduo já utilizou toda sua energia para tentar se adaptar, ficando mais debilitado. É nesta fase que o organismo fica mais vulnerável ao surgimento de diversas doenças como úlceras e hipertensão, além de surgirem psíquicos como depressão e conflitos internos.

O estresse excessivo é capaz de produzir um número grande de conseqüências para o indivíduo em si, para sua família, organização para qual trabalha e a comunidade onde vive (LIPP, 2003). Autores, dentre os quais Spector (2002) e Robbins (2005) costumam dividir as conseqüências do estresse em três categorias gerais: sintomas físicos, psicológicos e comportamentais. Lipp (2003), diferentemente, classifica os sintomas como físicos e emocionais.

Os sintomas físicos, para Robbins (2005), estão associados à mudança no metabolismo, podendo ser citados: tontura, dor de cabeça, taquicardia, problemas estomacais, inclusive doenças cardíacas e câncer, conforme Spector (2002).

No âmbito psicológico e emocional do ser humano, o estresse excessivo produz cansaço mental dificuldade de concentração, perda de memória, imediata, apatia e indiferença emocional. A produtividade sofre quedas e a criatividade fica prejudicada. Autodúvidas começam a surgir em virtude da percepção do desempenho insatisfatório. Crises de ansiedade e humor depressivo se seguem. A libido fica reduzida e os problemas de ordem física se fazem presentes. Nestas condições a qualidade de vida sofre um dano pronunciado e freqüentemente os pacientes, nesta situação relatam “vontade de fugir de tudo” (LIPP, 2003).

Segundo Spector (2002), dentre os sintomas psicológicos estão as respostas emocionais tais como a raiva, ansiedade, irritabilidade, frustração e insatisfação com o trabalho. Os sintomas comportamentais referem-se a respostas a fatores estressantes e incluem a utilização de substâncias, do fumo, ocorrência de acidentes (SPECTOR, 2002), também incluem mudanças na produtividade, mudanças nos hábitos alimentares, inquietação e distúrbios do sono (ROBBINS, 2005).

Quando o estresse é prolongado, ele afeta diretamente o sistema imunológico reduzindo a resistência da pessoa e tornando-a vulnerável ao desenvolvimento de infecções e doenças contagiosas. Em conseqüência da queda do sistema imunológico, doenças que permaneciam latentes podem ser desencadeadas. Úlceras, hipertensão arterial, diabete, problemas dermatológicos, alergias, impotência sexual e obesidade podem surgir (LIPP, 2003).

Em indivíduos submetidos à pressão constante, associado às atividades profissionais apresenta-se a síndrome de *Burnout*⁷. De acordo com Lipp (2003), essa síndrome é reconhecida, principalmente, como uma condição, e não como uma doença, que ocorre em profissionais que exercem funções com alto grau de contato com outras pessoas, podendo ser definida como uma resposta ao estresse emocional crônico intermitente. Os sintomas podem compreender exaustão, fadiga, cefaléias, distúrbios gastrointestinais, insônia, dispnéia, depressão, irritabilidade, sensação de ineficiência, afastamento da família, isolamento social e desinteresse.

2.4.1 *Coping*

O conceito de *coping* pode ser descrito, como o conjunto das estratégias utilizadas pelas pessoas para adaptarem-se a circunstâncias adversas ou estressantes (ANTONIAZZI; DELL'AGLIO; BANDEIRA, 1998).

Lazarus, Folkman (1984), numa perspectiva cognitivista, propõem um modelo que divide o *coping* em duas categorias funcionais: *coping* focalizado no problema e *coping* focalizado na emoção. Esta construção baseou-se em análises fatoriais que geraram dois fatores principais utilizados pelos pesquisadores para definir os dois tipos de estratégias de *coping*. Nesta perspectiva, *coping* é definido como um conjunto de esforços, cognitivos e comportamentais, utilizado pelos indivíduos com o objetivo de lidar com demandas específicas, internas ou externas, que surgem em situações de estresse e são avaliadas como sobrecarregando ou excedendo seus recursos pessoais (LAZARUS; FOLKMAN, 1984).

As estratégias de *coping* têm sido vinculadas a fatores situacionais e refletem ações, comportamentos ou pensamentos usados para lidar com um estressor (LIPP, 2003). O *coping* focalizado na emoção é definido como um esforço para regular o estado emocional que é associado ao estresse, ou é o resultado de eventos estressantes. Estes esforços de *coping* têm por objetivo alterar o estado emocional do indivíduo, sendo dirigidos a um nível somático e/ou a um nível de sentimentos. A função destas estratégias é reduzir a sensação física desagradável de um estado de estresse. O *coping* focalizado no problema constitui-se em um esforço para atuar na situação que deu origem ao estresse, tentando modificá-lo. A função desta estratégia é alterar o problema existente na relação entre a pessoa e o ambiente que está

⁷ Síndrome de *Burnout*: O construto é entendido como sendo o estresse laboral (ocupacional) na fase de exaustão, cronicado por efeito das forças dos estressores (LIPP, 2003).

causando a tensão. A importância do *coping* focalizado no problema ou focalizado na emoção pode variar em resposta a diferentes tipos de estresse ou diferentes momentos no tempo. O *coping* focado na emoção pode facilitar o *coping* focado no problema por remover a tensão e, similarmente, o *coping* focado no problema pode diminuir a ameaça, reduzindo assim a tensão emocional (ANTONIAZZI; DELL'AGLIO; BANDEIRA, 1998).

2.4.3 O Estresse e as Organizações

Para Robbins (2005) o estresse pode ser definido “como uma condição dinâmica na qual o indivíduo é confrontado com uma oportunidade, limitação ou demanda em relação a alguma coisa que ele deseja e cujo resultado é percebido, simultaneamente, como importante e incerto”. Esta definição a princípio é bastante complexa.

Analisando o conceito de estresse, este aparece associado aos limites e às demandas. Os limites impedem que o indivíduo faça o que deseja, enquanto que as demandas se referem à perda de alguma coisa desejada (ROBBINS, 2005). Assim, quando um aluno faz provas, por exemplo, sente o estresse por estar confrontando oportunidades, limitações e demandas. Um bom desempenho pode levar a uma aprovação na disciplina e conseqüente aprovação no semestre, maiores responsabilidades, além de estar mais próximo do seu objetivo final que é a conclusão ou formatura de um curso. Um mau desempenho pode impedi-lo de conseguir alcançar os objetivos citados.

Spector (2002) considera que todas as pessoas já experimentaram o stress uma vez ou outra na vida. Sim, a ação de fazer uma prova, por exemplo, é uma situação estressante para a maioria dos estudantes, principalmente para aqueles que almejam boas notas.

Então o estresse não é necessariamente ruim. Apesar de normalmente ser discutido num contexto negativo, pode também representar aspectos positivos. Por exemplo, o desempenho superior demonstrado por um aluno quando exposto a uma situação limite, onde este utiliza o estresse para dar o máximo de si (ROBBINS, 2005).

Esse processo de adaptação do organismo em reação a uma condição, denominado *eustress* ou estresse positivo, é de extrema importância para manutenção da vida. Portanto, essa resposta positiva prepara o corpo e a mente para enfrentar situações difíceis. Diferentemente do estresse negativo ou *distress*. Pois, o estresse quando crônico pode ser extremamente nocivo, pois as condições fisiológicas que são requisitadas para organizar a resposta de “luta e fuga” geram desgaste ao organismo.

Como acrescenta Teixeira et al (2008) o estresse, em si, é considerado mecanismo

natural de adaptação, não doença. O problema surge quando se perde o controle sobre o estresse, pois as reações de estresse resultam, exatamente, desse esforço adaptativo.

Conforme Ripley (2008) existe uma condição biopsicossocial que predispõe alguns indivíduos a uma maior capacidade de adaptação às forças estressoras. Outros indivíduos precisam de uma exposição gradual para que possam ir desenvolvendo a capacidade de absorver as tensões geradas em situações críticas envolvendo mortes. Outros ainda apresentam um limite de vulnerabilidade que os expõem aos agentes estressores e podem fazer descompensações psicológicas.

A condição que distingue esses três grupos de indivíduos é a resiliência⁸ que se apresenta como um filtro para o primeiro grupo, um filtro parcial para o segundo grupo e sem nenhuma proteção para o terceiro grupo. Para os três grupos não devem ser dispensadas atenções psicossociais de gerenciamento do estresse, que poderão servir como medida preventiva e de redução dos efeitos aos mais vulneráveis (RIPLEY, 2008).

Há que se considerar, portanto que os indivíduos reagem de formas diferentes diante de um fenômeno ou situações estressantes. O modelo de estresse apresentado por Robbins (2005) identifica três conjuntos de fatores – ambientais, organizacionais e individuais - que agem como fontes potenciais de estresse. Entretanto, o que determinará, se o estresse irá se concretizar ou não, são as diferenças individuais, como a experiência no trabalho e a personalidade.

Os fatores organizacionais são categorizados em torno das demandas de tarefas, das demandas de papéis e interpessoal, da estrutura organizacional, da liderança organizacional, e do estágio de vida da organização (ROBBINS, 2005).

De acordo com Robbins (2005), as demandas de tarefas são fatores relacionados ao trabalho das pessoas, incluem as características de cada atividade, as condições de trabalho e o ambiente físico. As demandas de papéis se relacionam à pressão sofrida por uma pessoa em função do papel desempenhado na organização. Para Spector (2002), esse conflito de papel acontece quando há uma incompatibilidade entre as exigências do trabalho ou entre o trabalho e os fatores externos a ele.

Enquanto que as demandas pessoais são as pressões exercidas pelos outros funcionários. A falta de apoio social por parte dos colegas, ou relações interpessoais insatisfatórias, pode provocar um estresse considerável, principalmente para os indivíduos

⁸ Resiliência: É a capacidade de um organismo de retornar ao seu estado anterior tão logo cessem as tensões das forças estressoras (LIPP, 2003).

com elevada necessidade social (ROBBINS, 2005).

A estrutura organizacional abrange aspectos como a quantidade de regras, regulamentos e onde as decisões são tomadas. Pois, um número excessivo de regras e a falta de participação em decisões que afetam os funcionários são exemplos de variáveis estruturais que podem ser consideradas agentes estressores (ROBBINS, 2005).

Em relação à administração do estresse ocupacional, considera-se a prevenção a melhor estratégia de ação, evitando que este atinja níveis destrutivos e afete negativamente o trabalho e a vida do trabalhador.

Para Robbins (2005), abordagens individuais são eficazes na redução do nível de estresse, tais como: a implementação de técnicas de administração do tempo, prática de exercícios físicos, treinamento para o relaxamento e a expansão da rede de apoio social

Os fatores organizacionais devem ser modificados ou controlados pelos gestores para redução do estresse ocupacional. Diferentemente dos fatores ambientais, que são considerados externos, os fatores organizacionais são considerados internos e, portanto modificáveis mais facilmente.

De acordo com Robbins (2005, p. 445):

Algumas estratégias que podem ser utilizadas pelos gestores incluem a melhoria do processo de seleção e colocação de pessoal, a fixação de objetivos realistas, o replanejamento do trabalho, o aumento do envolvimento dos funcionários, a melhoria da comunicação organizacional e a implantação de programas corporativos de bem-estar.

Quanto à implantação de programas corporativos de bem-estar, o autor complementa que estes devem focar as condições físicas e mentais dos funcionários, como a oferta de workshops para ajudá-los a deixar de fumar, controlar o consumo do álcool, perder peso, aprender uma alimentação mais saudável, assim como devem desenvolver programas regulares de exercícios físicos. Considera-se que a principal meta destes programas é fazer com que os funcionários assumam a responsabilidade pela sua saúde física e mental, sendo a organização um meio para esse fim.

Chiavenato (2004) acrescenta que um programa de bem estar tem três componentes:

- a) ajudar os funcionários a identificar riscos potenciais de saúde;
- b) educar os funcionários a respeito de riscos de saúde, como pressão sanguínea elevada, fumo, obesidade, dieta pobre e estresse;
- c) encorajar os funcionários a mudar de estilos de vida através de exercícios, boa alimentação e monitoramento da saúde.

Para Chiavenato (2004), esses programas geralmente são adotados por organizações que procuram prevenir problemas de saúde de seus funcionários e conseqüentemente reduzir os elevados custos de saúde.

Os programas de QVT têm como objetivo criar uma organização mais humanizada, mediante maior grau de responsabilidade e de autonomia no trabalho, recebimento mais constante de *feedbacks*⁹ sobre o desempenho, maior variedade e adequação de tarefas e ênfase no desenvolvimento pessoal do indivíduo (GIL, 2001).

Diante do exposto considera-se que um programa de QVT eficiente deve conciliar os objetivos dos indivíduos em relação ao trabalho e os propostos pelas organizações.

2.5 A Formação Técnico-Profissional do Bombeiro Militar no CBMSC

O Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Santa Catarina (CBMSC), órgão da Segurança Pública do Estado, conforme a Constituição Estadual (1989), baseado na hierarquia e disciplina, completará em 26 de setembro de 2011, 85 anos de sua implantação em 1926.

Naquele momento histórico, houve a instalação da Primeira Seção de Bombeiros, na cidade de Florianópolis, como parte integrante da Polícia Militar do Estado de Santa Catarina (PMSC), exercendo num primeiro momento suas atividades exclusivamente na área de combate e extinção de incêndios. Com o avanço tecnológico e o progresso da sociedade ampliaram-se também as áreas de atuação do Corpo de Bombeiros, que se distanciavam das atividades exercidas pelas polícias militares, devido à especificidade técnica profissional exigida (CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA, 2009).

Seguindo uma tendência nacional de emancipação dos Corpos de Bombeiros Militares, iniciada a partir da Constituição Federal de 1988, o CBMSC se tornou legalmente emancipado da PMSC, em 13 de junho de 2003, através da Emenda Constitucional N. 033. Ressalta-se que atualmente somente não são emancipados os Corpos de Bombeiros Militares dos estados da Bahia, São Paulo, Paraná e Rio Grande do Sul.

Com esta emancipação ocorreu a reorganização da estrutura administrativa, e operacional do CBMSC. A planta do Centro de Ensino Bombeiro Militar (CEBM), foi localizada no Bairro Trindade, em Florianópolis, num terreno de 32.707,93 (trinta e dois mil setecentos e sete vírgula noventa e três) metros quadrados. Com o advento autonomia

⁹ *Feedback*: Traduz-se por retroalimentação ou mecanismo de revisão. Aplicado nas relações interpessoais, torna-se uma forma de ajuda a outra pessoa ou ao grupo, considerando a possibilidade de mudança na conduta (FRITZEN, 2002).

financeira do CBMSC, em 02 de julho de 2003 foi inaugurado oficialmente um Pórtico de Treinamento para instrução e ensino. Este foi constituído por uma Torre com 4 (quatro) pavimentos, sendo construído em duas etapas. Em 2004, ocorreu a inclusão do primeiro grupo de soldados na Corporação, entretanto, os mesmos foram formados no Centro de Ensino da Polícia Militar, nas sedes de Batalhão e de Companhia do interior, devido à inexistência de um local apropriado para formação de seus futuros integrantes (CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA, 2009).

Oficialmente o Centro de Ensino passou a funcionar a partir de 17 de dezembro de 2004, após a solenidade de formatura destas turmas do Curso de Formação de Soldados (CFSd) na Capital. Sendo que o primeiro curso a ocorrer efetivamente nas salas de aulas e dependências do CEBM foi o Curso de Especialização de Bombeiros para Oficiais (CEBO) em 2005 (CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA, 2009). No mesmo ano, iniciaram as atividades de duas turmas no Curso de Formação de Oficiais (CFO), uma das turmas foi advinda da formação da Academia de Bombeiros do Rio de Janeiro, onde cursaram o CFO por aproximadamente um ano.

Através de um levantamento de dados realizado juntamente à Divisão de Ensino (DivE) do CEBM¹⁰, concluiu-se que até maio de 2011, três turmas de CFO e cinco turmas de CFSd foram formadas no CEBM (informação verbal). Desde a efetivação do CEBM, ocorreram, além de CFO e CFSd, outros cursos de formação como Curso de Formação de Cabos (CFC) e Curso de Formação de Sargentos (CFS), e cursos de capacitação, como Curso de Análise de Projetos e Vistorias, Curso de Salvamento em Altura, dentre outros (CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA, 2009).

O CEBM é um Centro de formação e capacitação técnico-profissional em fase de implantação, construindo a sua infra-estrutura física; e em fase de formação para o suporte psicopedagógico. Contemplam o quadro de instrutores, principalmente, os militares da Corporação, juntamente com alguns professores civis contratados temporariamente. No final do ano de 2010, ocorreu a contratação de uma orientadora pedagógica e duas bibliotecárias. E somente em 2011, houve a contratação de uma supervisora pedagógica e uma psicóloga¹⁰(informação verbal).

Basicamente as formações do CFO e CFSd distinguem-se pelo tempo, grade curricular, e por comandos distintos. O CFO é Comandado pela Academia de Bombeiro Militar (ABM), enquanto o CFSd se encontra sob as orientações do comando do Centro de

¹⁰ Levantamento de dados realizado juntamente à Divisão de Ensino (DivE) do CEBM, mediante entrevista com o Chefe da DivE, dia 23 de maio de 2011.

Formação e aperfeiçoamento de Praças (CFAP). Existe, para os dois núcleos de formação, um departamento que gerencia as atividades de ensino, denominado Divisão de Ensino (DivE)¹¹(informação verbal). Os cursos possuem regime de semi-internato, onde os alunos permanecem por aproximadamente 12 horas diárias. Como pré-requisito de ingresso exige-se aprovação em concurso público assim como a formação com nível superior completo. Conforme a Lei Complementar N. 454 (2009), alterada recentemente pela Lei Complementar N. 528 (2011), versa os incisos II e III sobre o ingresso na carreira militar estadual de oficiais e praças:

Art. 1º Para o ingresso na carreira militar estadual serão obedecidos, dentre outros critérios estabelecidos em lei ou regulamento, os seguintes limites mínimos de escolaridade:

I - para Oficiais do Quadro de Oficiais Policiais Militares, Bacharel em Direito;

II - **para Oficiais** do Quadro de Oficiais Bombeiros Militares, **Bacharelado ou Licenciatura Plena em qualquer área de conhecimento**; e

III - **para Praças** da Polícia Militar e do Corpo de Bombeiros Militar, **curso universitário de graduação superior, obtido em qualquer área do conhecimento**, desde que reconhecido pelo Ministério da Educação - MEC.” (SANTA CATARINA, 2009, grifo nosso).

Quanto à formação, conforme dados coletados na DivE¹¹, ressalta-se que há divergências, principalmente, em relação à carga horária e conseqüentemente ao período de formação. O CFSd contempla uma grade curricular de 1500 h/a, distribuídas num período de oito meses, enquanto o CFO contempla uma grade curricular de 4400 h/a, distribuídas num período de dois anos. Em ambas as grades curriculares contemplam uma disciplina de Gerenciamento de Estresse com 15 horas aula. No currículo do CFO ainda existe a previsão de outra disciplina relacionada à temática, denominada Psicologia Organizacional com 30 horas aula.

O regime de formação com extensa carga horária disposta num período relativamente curto, somado às condições incipientes de suporte psicopedagógico ao aluno, podem ser fatores desencadeadores de forças organizacionais responsáveis pelo desgaste emocional e físico dos alunos. Encontrando-se na base das causas de níveis de estresse, além de serem capazes de comprometer a produtividade acadêmica. Além disso, podem gerar prejuízos para o relacionamento pessoal e social *extracorpore*, considerando que estes já se

¹¹ Levantamento de dados realizado juntamente à Divisão de Ensino (DivE) do CEBM, mediante entrevista com o Chefe da DivE, dia 23 de maio de 2011.

encontram restringidos em virtude da dedicação direcionada para a formação.

A Constituição Estadual, em seu Art. 108, apresenta as competências do Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Santa Catarina:

Art. 108. O Corpo de Bombeiros Militar, órgão permanente, força auxiliar, reserva do Exército, organizado com base na hierarquia e disciplina, subordinado ao Governador do Estado, cabe, nos limites de sua competência, além de outras atribuições estabelecidas em Lei:

I – realizar os serviços de prevenção de sinistros ou catástrofes, de combate a incêndio e de busca e salvamento de pessoas e bens e o atendimento pré-hospitalar;

II – estabelecer normas relativas à segurança das pessoas e de seus bens contra incêndio, catástrofe ou produtos perigosos;

III – analisar, previamente, os projetos de segurança contra incêndio em edificações, contra sinistros em áreas de risco e de armazenagem, manipulação e transporte de produtos perigosos, acompanhar e fiscalizar sua execução, e impor sanções administrativas estabelecidas em Lei;

IV – realizar perícias de incêndio e de áreas sinistradas no limite de sua competência;

V – colaborar com os órgãos da defesa civil;

VI – exercer a polícia judiciária militar, nos termos de lei federal;

VII – estabelecer a prevenção balneária por salva-vidas; e

VIII – prevenir acidentes e incêndios na orla marítima e fluvial (SANTA CATARINA, 1989).

Independente do posto ou graduação, os bombeiros militares formados pela Instituição representarão o Corpo de Bombeiros Militar, organização que exerce as competências elencadas acima.

2.6 Atividade Bombeiro Militar e o Estresse Ocupacional

Considera-se importante explicar sobre a natureza das atividades desenvolvidas pelos bombeiros militares, sob o ponto de vista psicológico e não somente físico, como o embasado nas legislações supracitadas.

A partir do referencial institucional, analisadas as competências legais, compreende-se que o profissional Bombeiro Militar, no exercício de suas atividades, coloca sua vida em risco para salvar a vida de terceiros e/ou preservar bens públicos e privados da sociedade.

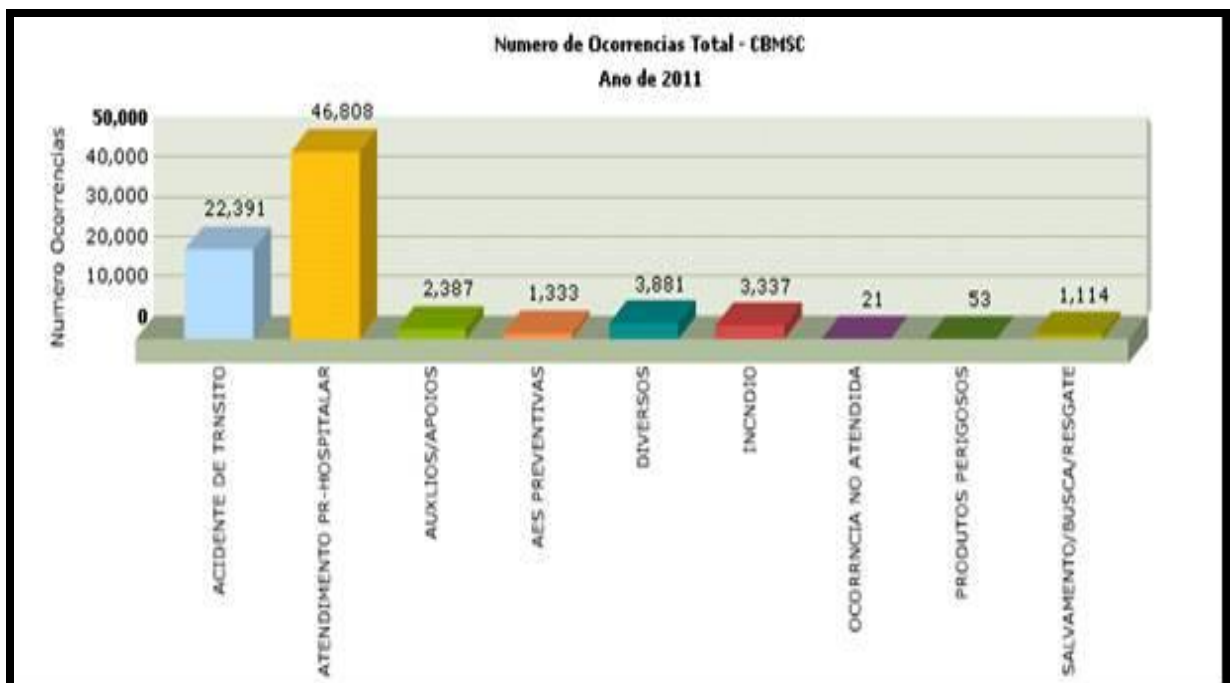
Os profissionais bombeiros são percebidos pelo imaginário social como heróis que encarnam a síntese da coragem individual. Portanto, o bombeiro representa para o corpo

social, o ideal de potência total, que é responsável pelo desenvolvimento da crença na figura do profissional salvador super competente (CARDOSO, 2004). Corroborando, Monteiro et al (2007) acrescentam que no imaginário social, a palavra “bombeiro”, na maioria das vezes, expressa sentido de heroísmo e salvação.

Ao serem elencadas como competências dos bombeiros as atividades de salvamento - combate a incêndio, atendimento pré-hospitalar, resgate veicular, busca terrestre, salvamento aquático e em altura, intervenção em calamidades públicas, desastres – fica subjacente ao ofício do profissional bombeiro a caracterização de “super-herói”, que é invencível e não passível de erros, fator este que gera uma grande pressão psicológica ao bombeiro.

Destacando essas atividades, pode-se observar através do gráfico 1 o número de ocorrências atendidas no CBMSC no primeiro semestre de 2011. As ocorrências mais frequentes envolvem o atendimento pré-hospitalar, demonstrando que os bombeiros militares lidam com situações de emergência em saúde.

Gráfico1: Relatório do número de ocorrências atendidas pelo CBMSC no primeiro semestre de 2011.



Fonte: CORPO DE BOMBEIRO MILITAR DE SANTA CATARINA (2011).

Nos bombeiros, profissionais com a função de “cuidadores”, o estresse é iniciado por uma demanda emocional que tem a sua origem, na maioria das vezes, no atendimento de

vítimas com sofrimento físico (CARDOSO, 2004).

Cardoso (2004) fazendo uso do Inventário de Sintomas de Stress para Adulto de Lipp (ISSL) constatou junto a uma amostra de 235 bombeiros militares, que desse total, 130, ou seja, 55,31% dos indivíduos apresentavam níveis de estresse. Anjos (2008), utilizando o mesmo instrumento, pesquisando 52 bombeiros da grande Florianópolis que trabalham no Atendimento Pré-Hospitalar, constatou que 15 deles, ou seja, aproximadamente 29% encontravam-se com estresse.

Ainda em relação ao trabalho desenvolvido por Cardoso (2004) o autor destaca que em muitos dos momentos das entrevistas realizadas com os bombeiros, ficou evidenciada a falta de um suporte especializado dentro da organização.

O apoio psicológico foi o suporte que surgiu como necessidade dos profissionais participantes, ajuda essa necessária para harmonizar as forças tensionais que são geradas pela dinâmica da corporação, evitando o agravamento do estresse de enfrentamento, que é inerente à profissão de bombeiro.

Os resultados dos trabalhos de Cardoso (2004) e Anjos (2008) evidenciam a necessidade de tratamento do estresse que acomete parte considerável dos bombeiros militares.

O desgaste físico é objetivamente reconhecido e prestigiado pela Corporação (como os atos de bravura), diferentemente do desgaste emocional, cujos sintomas ou sinais, não podem ser identificados no corpo por um leigo. A dimensão emocional não é admitida no local de trabalho e nem tão pouco aceita como consequência do ambiente organizacional (CREMASCO; CONSTANTINIDIS; SILVA, 2008). Considera-se importante as avaliações da dimensão subjetiva, assim como a implementação de medidas de gerenciamento do estresse ocupacional que sensibilize os gestores da Corporação, inclusive os próprios bombeiros.

Neste sentido Natividade (2009) sugere, ao findar o seu estudo, a adoção de medidas de intervenção que evitem que esses profissionais sofram psiquicamente no trabalho, o que reflete na vida pessoal, social e conseqüentemente interferirá na qualidade do serviço prestado a sociedade.

A temática vem tomando destaque na Secretaria de Segurança Pública do Estado. Em 2010, ocorreu um Mapeamento das Fontes de Estresse em Profissionais da Segurança Pública do Estado de Santa Catarina, desenvolvido no âmbito do Convênio SENASP/MJ/491/2008: Programa de Prevenção e Gerenciamento de Estresse para os Profissionais de Segurança Pública de Santa Catarina. A pesquisa foi desenvolvida através da

empresa BIOS – Pesquisa, Avaliação e Desenvolvimento Humano no Trabalho, mediante Contrato 790/SSP/2009 com a Secretaria da Segurança Pública de Santa Catarina, e os resultados divulgados em maio de 2011. Esse estudo destacou que os bombeiros são os servidores da Secretaria de Segurança Pública com maior índice de estresse (ESTADO DE SANTA CATARINA, 2010).

Analisando os dados referentes à população dos bombeiros, dentre os 473 bombeiros participantes da pesquisa, 65,7% referem sinais e sintomas de estresse, número superior ao encontrado por Cardoso (2004) e por dos Anjos (2008), 55% e 29%, respectivamente. Na investigação dos principais eventos estressantes referidos pelos bombeiros militares, “Ter necessidade de fazer horas-extras para complementação de salário” foi considerado o mais significativo (74,5%). Em seguida, os demais itens mais significativos se referem à organização do trabalho: “Trabalhar em finais de semana” (58,0%) e “Trabalhar no período noturno” (55,2%).

Cerca de 35% dos bombeiros citaram como evento estressante o fato de “não dispor de assistência médica, psicológica e de serviço social”, segundo a percepção destes. A “falta de apoio da Instituição para auxiliar na resolução de problemas pessoais e familiares” foi referenciado por 26,3% dos bombeiros. Esses dados destacam a necessidade da Organização Bombeiro Militar fornecer maior apoio psicossocial aos bombeiros, apesar da estrutura existente no Hospital da Polícia Militar e Associação Beneficente dos Militares Estaduais (ABEPOM).

Pesquisas constataam a presença de estresse em um número considerável de bombeiros militares, ficando evidente e necessária a presença do profissional com formação em psicologia para realizar intervenção e prevenção junto ao efetivo visando manter a saúde física e mental, prevenindo o acometimento de doenças de ordem psicológicas, com destaque ao estresse. Condição que tende a se manifestar no ambiente de trabalho em razão dos variados serviços que são prestados pelos profissionais bombeiros (CARDOSO, 2004; ANJOS, 2008; GUIMARÃES FILHO, 2009; SANTA CATARINA, 2010).

Na PMSC, foi instituído o Programa de Gerenciamento de Estresse Profissional e Pós-Traumático (PROGESP) através da Diretriz nº 027/2007/Comdo G. Desde então, o PROGESP tem realizado algumas intervenções, e, atualmente, está em fase de implementação em toda a Corporação (PROGESP, 2009).

O objetivo do PROGESP é reduzir a morbidade decorrente do estresse profissional nos policiais militares ativos, promovendo medidas, de caráter institucional e continuado, focadas na prevenção e intervenção. Também promove cursos e sensibilizações

para as questões ligadas ao estresse profissional cumulativo e pós-traumático, com ênfase na auto-identificação e auto-gerenciamento do estresse, por meio de medidas preventivas (PROGESP, 2009).

Conforme as diretrizes do Programa, sempre que uma ocorrência policial caracterizar um evento crítico, entre eles, o confronto entre policiais e infratores, que pode resultar em morte; a participação em acidentes ou desastres envolvendo múltiplas vítimas; participação em crises envolvendo grande perigo ou responsabilidade sobre a própria integridade física ou de terceiros; e episódios com grande repercussão negativa na mídia; o Comandante da Organização Policial Militar deverá ficar atento ao envolvimento de policiais subordinados, informando através de uma notificação de Evento Crítico à equipe do PROGESP. A notificação preenchida deve ser encaminhada pelo correio eletrônico juntamente com o registro de ocorrência do Centro de Operações (PROGESP, 2009).

Guimarães Filho (2009), findando seu estudo propôs ao CBMSC a implantação do serviço de psicologia dentro de sua Organização. A sugestão era que a Corporação elaborasse um projeto de lei para que se altere o Anexo III da Lei Complementar nº 259 de 2004, incluindo o cargo de Psicólogo no quadro de funcionários civis do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina e o encaminhasse ao Legislativo para aprovação.

Atualmente, no CBMSC, não existe, institucionalizado, programas relacionados à temática, a qual é proposta na presente pesquisa e apresentada nos próximos capítulos, a partir do referencial teórico levantado.

3 METODOLOGIA

O capítulo apresenta a metodologia do estudo selecionada, procurando atender os objetivos da pesquisa, e aborda a caracterização da pesquisa, a população e amostra, a descrição dos instrumentos utilizados, o procedimento de coleta de dados, o processamento e tratamentos dos dados, finalizando com o protocolo piloto do Programa de Gerenciamento de Estresse.

3.1 Caracterização da Pesquisa

A presente pesquisa caracteriza-se, quanto aos seus objetivos, como sendo descritiva-exploratória. Descritiva por ter como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno, no caso, os bombeiros militares em formação e o estresse ocupacional, e o aprimoramento de idéias ou a descoberta de intuições, assim como a descrição de um processo na organização. Exploratória por também ter o objetivo de proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito (GIL, 2002).

Quanto aos procedimentos técnicos, de acordo com Gil (2002), esta pesquisa é ora bibliográfica e ora de levantamento, pois se desenvolve com base em materiais já elaborados, bem como realiza um levantamento da percepção e necessidades dos bombeiros militares em formação, sobre o estresse ocupacional, através da aplicação de questionários. Desta forma foram também utilizados dados secundários que se encontram disponíveis, pois já foram objeto de estudo e análise (livros, monografias, dissertações, artigos científicos, etc.). Os artigos pesquisados estão na base de dados do Scielo – *Scientific Electronic Library On Line*- e os demais materiais se encontram nas bibliotecas do CEFID/UEDESC e da UFSC, ambas nos campus de Florianópolis – SC, e biblioteca do Centro de Ensino Bombeiro Militar (CEBM), também situada em Florianópolis – SC.

Ainda quanto aos procedimentos técnicos, a presente pesquisa pode ser classificada como um estudo de caso. Conforme Gil (2002), o estudo de caso consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento. Para Cervo e Bervian (2005), o estudo de caso é a pesquisa sobre um determinado indivíduo, família, grupo ou comunidade que seja representativo do seu universo, examinando aspectos variados de sua vida. Neste sentido propor um programa de gerenciamento de estresse, a partir do diagnóstico das necessidades de uma população

específica, no caso os bombeiro em formação, é considerado um estudo de caso.

Classifica-se o método de procedimento desta pesquisa, conforme Lakatos, Marconi (2005) como do tipo monográfico, constituindo-se de um estudo sobre um tema relevante e representativo, no caso estresse ocupacional nos bombeiros em formação. Utilizando o método de abordagem dedutivo, partindo de teorias mais gerais para a ocorrência de fenômenos particulares.

3.2 População e Amostra

Foram definidos critérios de seleção dos participantes. O primeiro foi em razão de tempo, proximidade da fonte de pesquisa e disponibilidade dos sujeitos, selecionando o CEBM, uma Organização Bombeiro Militar localizada no município de Florianópolis. O segundo critério foi a delimitação da população-alvo para participação da pesquisa, sendo definido que só os bombeiros em formação, homens e mulheres, seriam investigados. A população no momento da pesquisa, de setembro a dezembro de 2010, era composta por um pelotão com 31 alunos do Curso de Formação de Soldados (CFSd) integrantes do Centro de Formação e Aperfeiçoamento de Praças (CFAP), um pelotão com 36 alunos do Curso de Formação de Oficiais (CFO), denominados cadetes, integrantes da Academia Bombeiro Militar (ABM) e outro pelotão, também da ABM, com 26 cadetes, totalizando 93 alunos em formação.

A amostra da pesquisa constituiu-se de forma não-probabilística intencional. De acordo com Barbetta (2002), não se fez uso de uma forma aleatória de seleção. Sendo a amostra constituída pelos 31 alunos do CFSd e 36 cadetes do CFO, totalizando 67 bombeiros militares em formação, todos voluntários a participarem como sujeitos da pesquisa.

Foi excluído da pesquisa um pelotão de 26 cadetes por dois motivos:

a) a pesquisadora em questão fazia parte desse pelotão;

b) esse pelotão tinha um tempo de formação maior que os demais sujeitos, em torno de um ano;

Essa discrepância poderia contaminar os resultados, quando comparados aos demais. Entretanto, cabe ressaltar que o programa piloto de gerenciamento de estresse foi aplicado em toda população de alunos em formação, inclusive no pelotão dispensado, como uma forma de não diferenciar as turmas.

3.3 Instrumentos de Coleta de Dados

O principal instrumento de coleta de dados foi um questionário qualitativo (Apêndice A), elaborado pela pesquisadora, constituído de perguntas fechadas e abertas. As questões fechadas (iniciais) referiam-se aos dados sócio-demográficos (idade, gênero, estado civil, escolaridade) e dados relativos à atividade profissional (tempo de serviço, o desempenho de atividades profissionais fora do CBMSC, satisfação pelo trabalho desempenhado no CBMSC). As questões abertas foram pertinentes ao objeto do estudo, envolvendo questões referentes ao entendimento e percepção do bombeiro sobre o estresse (**O que você entende por estresse?**), sobre as fontes estressantes no trabalho (**Quais as situações e/ou agentes você considera estressante no seu trabalho?**), sobre o impacto percebido na saúde do bombeiro em decorrência do estresse ocupacional (**Você apresenta alterações físicas e/ou emocionais que considera estar relacionado ao estresse no seu trabalho? Em caso afirmativo, quais alterações você destaca?**), sobre as estratégias de enfrentamento usadas para lidar com o estresse ocupacional (**Quais alternativas dentro e fora da corporação você encontra para enfrentar o estresse vivenciado?**), sobre as perspectivas e sugestões para amenização do estresse no ambiente de trabalho (**Você acredita que o estresse possa ser gerenciado no ambiente de trabalho? Em Caso afirmativo, sugira alternativas. / Você gostaria de participar de ações de gerenciamento de estresse que venham a ser implementadas no seu ambiente de trabalho?**)

Para avaliação quantitativa foi utilizado o Inventário de Sintomas de *Stress* para adultos de Lipp, instrumento que possibilita quantificar a percepção dos respondentes (Anexo A). Este instrumento é de autoria de Lipp (2000), sua reprodução é proibida em razão dos direitos autorais e seu objetivo é identificar os sintomas de estresse em adultos, a natureza do sintoma (física ou psicológica) e a fase de estresse em que o respondente se encontra. O inventário é composto por três quadros: o primeiro com 15 itens ou sintomas de estresse típicos da fase de alerta, a fase inicial do estresse (por exemplo, “tensão muscular”); o segundo quadro com 15 sintomas descritivos das fases de resistência e quase-exaustão, as fases intermediárias do estresse (por exemplo, “sensação de desgaste físico constante” e “problemas com a memória”) e o terceiro quadro com 23 sintomas da fase de exaustão, a última e mais grave fase do estresse (por exemplo, “angústia/ansiedade diária” e “problemas de pele prolongados”). Ao todo, são 53 sintomas, sendo 19 psicológicos e 34 físicos. Foi solicitado aos participantes marcar os itens que descreviam os estados e as sensações vividas

nas últimas 24 horas (no primeiro quadro), ou última semana (no segundo quadro), ou último mês (no terceiro quadro).

3.4 Procedimentos de Coleta de Dados

O projeto do programa piloto foi analisado e aprovado pelo Comando do Centro de Ensino Bombeiro Militar. A coleta dos dados foi realizada nas dependências do CEBM. Para cada aplicação dos instrumentos, os procedimentos foram iniciados pela identificação do aplicador, seguindo com a apresentação dos objetivos da pesquisa. Foi ressaltado sobre o respeito dos preceitos éticos quanto ao sigilo das informações coletadas e a destruição por incineração do material utilizado pelos respondentes.

A coleta ocorreu em dias distintos, de modo a atender cada grupo de participantes do programa e da pesquisa. Num primeiro momento foi realizada a avaliação quantitativa, com a aplicação do ISSL, num segundo momento, com intervalo de uma semana, foi realizada a avaliação qualitativa, com a aplicação do questionário já descrito anteriormente. Os participantes foram instruídos sobre o preenchimento dos questionários e do tempo limite para entregá-lo.

3.5 Processamento e Tratamento dos Dados

O processamento e tratamento dos dados passaram por diferentes etapas, de acordo com a característica dos dados. De uma maneira geral os dados coletados foram tabulados, inseridos em planilha eletrônica, codificados, em seguida agrupados, relacionados e descritos.

Os dados objetivos, referentes às questões fechadas do questionário foram analisados de forma quantitativa por meio de estatística descritiva, gráficos e tabelas, através do programa *Microsoft Excel 2007®* do *Windows xp®*. Enquanto que os dados referentes às questões abertas foram inicialmente abordados qualitativamente através da análise de conteúdo, conforme orientações de Laville e Dionne (1999). Mediante leituras reflexivas, os questionários foram numerados aleatoriamente e foi convencionado que os sujeitos seriam tratados pela letra S seguida do número, por exemplo, S3. Posteriormente os dados foram organizados, categorizados, ocorrendo por fim a interpretação dos relatos. Para então somente serem transcritos, descritos estatisticamente e graficamente através do programa *Microsoft Excel 2007®* do *Windows xp®*.

Os dados do inventário de Lipp foram avaliados por um profissional de

psicologia, o qual diagnosticou individualmente o estresse, sua fase e a predominância dos sintomas físicos ou psicológicos nos sujeitos da amostra. Na seqüência estes dados também foram descritos estatisticamente e graficamente através do programa *Microsoft Excel 2007*® do *Windows xp*®.

3.6 Protocolo Piloto – Programa de Gerenciamento de Estresse

As atividades do Programa de Gerenciamento, foram planejadas para iniciarem no mês de outubro de 2010, ocorrendo semanalmente nas terças, quartas e quintas-feiras, com os dois pelotões do CFO, e o pelotão do CFSd, respectivamente, abordando toda população de alunos em formação no CEBM naquele período. Algumas datas poderiam ser remanejadas de acordo com o calendário de feriados e atividades das turmas. Os encontros tinham a previsão de duração de 30 minutos, iniciando às 1325h e terminando às 1355h, num total de 10 semanas. No mês de setembro realizou-se o planejamento das atividades e a divulgação do Programa (Apêndice B) através da composição de um Núcleo de Gerenciamento de Estresse no CEBM, sendo implementado pela pesquisadora com a colaboração de outros cadetes do mesmo pelotão da ABM, sob a coordenação do Comandante deste Pelotão.

O planejamento das atividades era realizar a apresentação do projeto, promover dinâmicas de grupo, atividades de alongamentos, relaxamento, palestra com profissional de psicologia, *feedbacks*, além de proporcionar momentos de descontração e gerenciamento do estresse através de atividades baseadas em autores como Miranda (1996), Yodo (1996), Fritzen (2002) em consonância com o Curso de capacitação: formação dos núcleos de gerenciamento de estresse, promovido pela Secretaria do Estado de Santa Catarina em 2010.

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

O atual capítulo apresenta e discute os dados conforme os objetivos específicos descritos no capítulo 1. A estrutura do capítulo contempla a caracterização da amostra, a partir dos dados sócio-demográficos coletados nas questões iniciais do questionário de pesquisa; a identificação dos agentes estressores ocupacionais; as estratégias de enfrentamento (*coping*); o impacto dos fatores estressores sobre a saúde; e as alternativas para o gerenciamento do estresse no CEBM, segundo a percepção dos bombeiros militares em formação.

4.1 Caracterização da Amostra

A amostra foi constituída por dois grupos que se encontravam em formação no Centro de Ensino Bombeiro Militar (CEBM) do Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Santa Catarina (CBMSC), no período entre outubro e dezembro do ano de 2010. Um grupo era composto por um pelotão de alunos do Curso de Formação de Soldados (CFSd) do Centro de Formação e Aperfeiçoamento de Praças (CFAP), e o outro grupo era composto por um pelotão de cadetes do Curso de Formação de Oficiais (CFO) da Academia de Bombeiro Militar (ABM). Os referidos grupos estão denominados, neste capítulo, como grupo CFSd e grupo CFO. Os dados coletados na pesquisa estão apresentados separadamente por se tratarem de grupos heterogêneos, conforme demonstra a tabela 1 abaixo.

Tabela 1 – Caracterização da amostra (CFSd e CFO): dados quantitativos relacionados à idade (em anos).

Variável Idade (anos)/ Grupo	CFSd (n=31)	CFO (n=36)
Média	25,35	27,33
Desvio padrão	1,62	4,85
Variância	2,63	23,54
Valor máximo	29	40
Valor mínimo	21	19

Fonte: do autor.

Através da tabela 1 verifica-se que os grupos apresentam média de idade aproximada em torno de 26 anos (CFSd= 25,35; CFO= 27,33), no entanto, o grupo CFO apresenta desvio padrão e variância elevados em comparação ao CFSd fator este que demonstra ser o grupo CFO mais heterogêneo em relação à idade.

Dois fatores contribuíram para haver valores de desvio padrão e variância tão

elevados no grupo CFO:

a) existiam neste grupo 16 cadetes oriundos de outras corporações, cujos Estados não possuem Academia de Formação de Oficiais e, por consequência, apresentam outros critérios de inclusão, um deles é a exigência de escolaridade com nível médio, o que justifica a existência de idade mínima de 18 anos no grupo. Enquanto que em Santa Catarina exige-se em regra, nível superior para a inclusão e, portanto as idades médias são mais elevadas;

b) para aqueles que já eram militares estaduais da Corporação antes de incluírem no CFO, a legislação desconsidera a idade máxima para inclusão, isto justifica haver no CFO valor máximo equivalente a 40 anos.

Comparando os valores médios de idade, para ambos os grupos, os dados da presente pesquisa estão abaixo da média de outras pesquisas realizadas com bombeiros militares já formados e com tempo de serviço superior.

Cardoso (2004) em sua pesquisa encontrou entre os 235 participantes de sua amostra, a média de idade de 37,7 anos, resultado bastante semelhante encontrou Anjos (2008), 37,3 anos, pesquisando 52 socorristas bombeiros militares. Steil (2007) caracterizando 48 bombeiros que atuavam nas áreas administrativas e operacionais constatou que 66% encontravam-se na faixa etária entre 36 a 45 anos de idade, 33,3% encontravam-se entre 26 e 35 anos e 6,25% estavam acima de 45 anos.

Justifica-se essa média de idade, em torno de 26 anos para ambos os grupos, da presente pesquisa em razão da amostra ter a característica de se encontrar em período de formação e haver incluído na corporação sob o requisito de ter no máximo 27 anos, 11 meses e 30 dias de idade na data de admissão. Exigência essa constante nos editais de Concurso Público nº 001/CBMSC/SSP/2010 e nº 002/CBMSC/SSP/2010, grupo CFO e CFSd, respectivamente, com exceção daqueles que já eram militares estaduais da Corporação, como já descrito anteriormente.

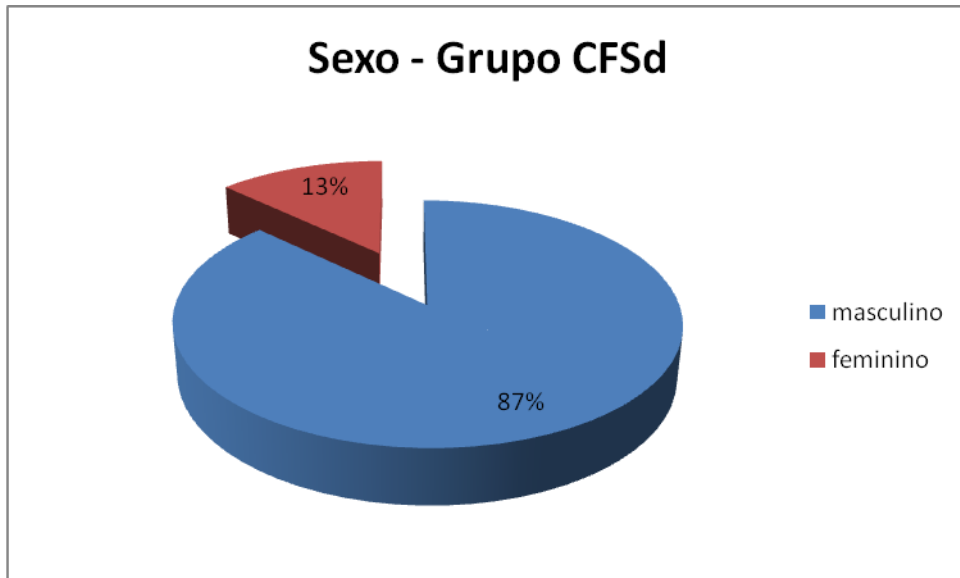
4.1.1 Perfil do Grupo CFSd

O grupo CFSd era constituído de 31 (trinta e um) alunos soldados, que cursavam o Curso de Formação de Soldados há aproximadamente 2 meses. Com exceção de dois sujeitos que haviam incluído no CBMSC há aproximadamente um ano e aguardavam o início do CFSd, todos os demais (29 sujeitos) tinha o tempo de serviço na Corporação equivalente ao tempo de frequência no CFSd.

No grupo, 27 sujeitos eram do sexo masculino (87%) e 4 sujeitos do sexo

feminino (13%) (Gráfico 2). A idade média deste grupo era 25,35 anos, com idade mínima de 21 anos e máxima de 29 anos, conforme apresentado na tabela 1. Todos possuíam formação em nível superior, de acordo com a exigência do edital do concurso de inclusão.

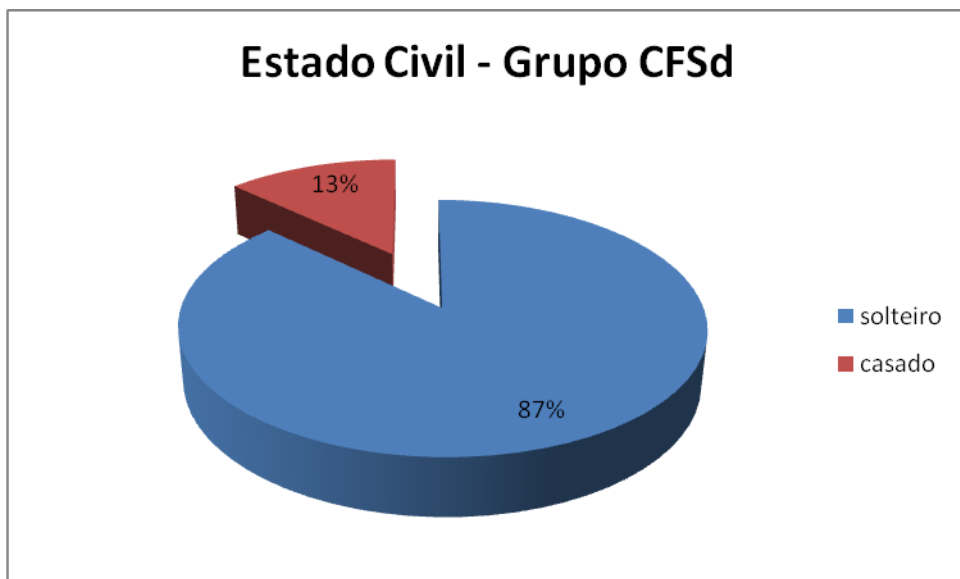
Gráfico 2: Caracterização do grupo CFSd (n=31) por sexo.



Fonte: do autor.

Quanto ao estado civil no grupo CFSd, ilustrado no gráfico 3, dentre os sujeitos, 27 eram solteiros (87%) e 4 deles eram casados (13%). Não existiam no grupo sujeitos divorciados e ressalta-se que nenhum sujeito possuía filhos.

Gráfico 3: Caracterização do Grupo CFSd (n=31) pelo estado civil.



Fonte: do autor.

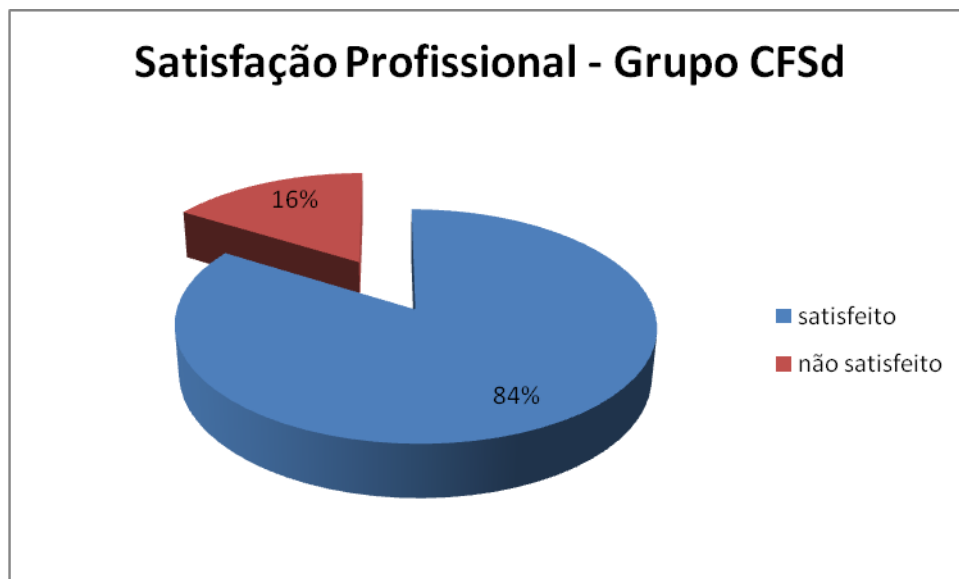
Na pesquisa de Steil (2007) diferentemente, dos 48 bombeiros pesquisados pelo autor, 79,17%, eram casados, e já apresentava estabilidade familiar, o que também é refletido pela média de idade mais avançada da amostra do autor.

Com relação à caracterização da amostra por sexo, Steil (2007) também constatou predominância do sexo masculino em sua amostra, onde todos eram do sexo masculino. Na presente pesquisa o sexo feminino representou 13% no grupo CFSd e 8% no grupo CFO.

Atribui-se a baixa frequência de femininas nas amostras em razão do ingresso feminino na Corporação ser recente, iniciado em 2004 e com limitação de vagas de até 6% das vagas totais, conforme legislação estadual (SANTA CATARINA, 1998).

Ainda quanto à caracterização do grupo CFSd, foi analisada a satisfação profissional¹², pois o estresse pode causar insatisfação no indivíduo (CHIAVENATO, 2004). Constatou-se no grupo que com relação à opção profissional, 26 sujeitos (84%) consideravam-se satisfeitos (Gráfico 4).

Gráfico 4: Caracterização do Grupo CFSd (n=31) pela satisfação profissional.



Fonte: do autor.

Mesmo que o número de sujeitos satisfeitos seja significativo, chama a atenção o fato de 5 respondentes (16%), nos primeiros dois meses, não se mostrarem satisfeitos com a opção profissional. Algumas questões podem ser formuladas para futuras investigações sobre as causas de insatisfação, como forma de evitar influências nos sujeitos que se mostram

¹² Satisfação profissional: A postura e sentimentos de uma pessoa sobre seu trabalho e as facetas desse trabalho (SPECTOR, 2002).

satisfeitos, pelo fenômeno psicológico conhecido como “contágio emocional”. Para Atkinson et al (2002, p. 428), “Em termos individuais, muitas pessoas experimentam pensamentos e impulsos agressivos com frequência, e o modo como lidam com esses pensamentos terá efeitos importantes sobre sua saúde e suas relações interpessoais.” Quando os grupos mostram uma coesão significativa ou se sentem ameaçados, é natural que as emoções sejam eliciadas como o de uma reação em cadeia.

As organizações do trabalho dependem de grupos, equipes ou guarnições coesas (coesão grupal), como forma de garantir a auto-segurança dos seus integrantes e para melhorar a eficiência nos trabalhos realizados, daí, crescendo a necessidade de maior investimento no equilíbrio emocional. Condição que pode ser melhorada com o uso de técnicas motivacionais e qualidade de vida no trabalho.

Na caracterização do grupo, também foi questionado se os sujeitos exerciam outra profissão, além de ser bombeiro militar. A questão foi provocada, pois conforme pesquisa de Cremasco, Constantinidis, Silva (2008), uma vez que a renda salarial não é capaz de satisfazer as expectativas pessoais e sociais do indivíduo, se faz necessário a prática de outras atividades em seus horários de folga para suprir o orçamento, tempo este que deveria ser dedicado ao lazer e descanso, como forma de prevenir sobrecargas e o conseqüente aparecimento de sintomas de estresse.

No grupo CFSd, um sujeito (3,22%) relatou exercer outra profissão além de ser bombeiro militar, lembrando que na condição de aluno o tempo livre restrito dificulta a realização de outras atividades. Entretanto após a formação, alguns bombeiros militares passam a realizar o chamado “bico”, atividade paralela aquela exercida na Corporação para complementação de renda. Conforme a pesquisa de Monteiro et al (2007) realizada numa amostra de 63 bombeiros militares do Estado do Rio Grande do Sul, a grande maioria dos bombeiros buscavam complementação de renda em trabalhos informais.

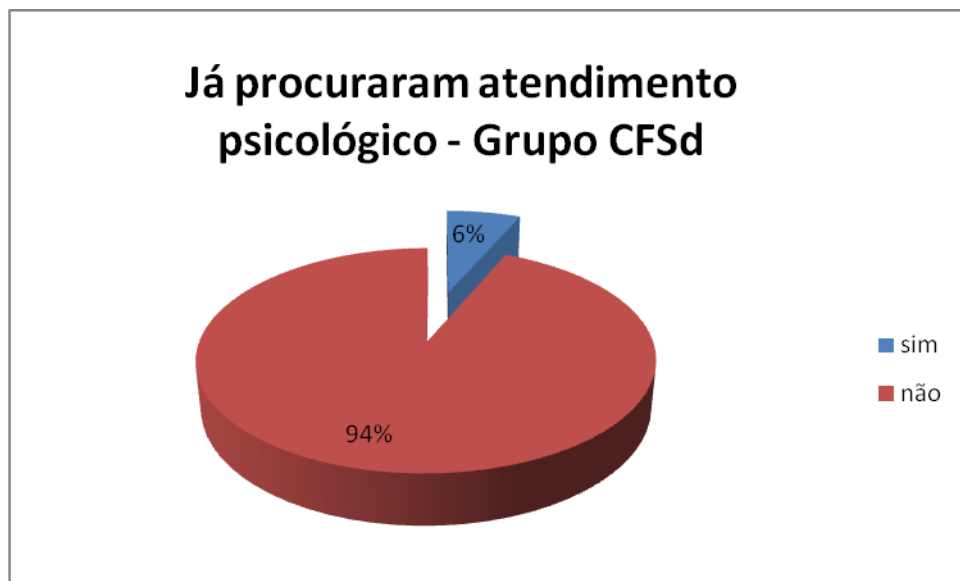
A dificuldade está na sobrecarga de trabalho que isso gera, pois, nas horas destinadas ao descanso, à convivência familiar, ao relaxamento para o próximo dia de trabalho, o bombeiro está em outro trabalho. Assim, não existe o descanso, e, na volta ao quartel, as pressões parecem se tornar ainda maiores (MONTEIRO et al, 2007).

O grupo CFSd foi considerado ativo fisicamente, pois todos relataram praticar atividade física regularmente, tanto nas atividades curriculares quanto na vida particular. Steil (2007) pesquisando bombeiros militares já formados constatou que dos 48 sujeitos 68,75% praticavam atividade física regularmente. Pode-se inferir que durante a formação os bombeiros são influenciados a se manterem mais ativos, por conta das avaliações curriculares

em comparação com os bombeiros já formados, que não dispõem de programas institucionais de manutenção física.

Buscou-se saber se na amostra alguém já havia procurado algum atendimento psicológico, para se mensurar se os mesmos tinham experiência ou conhecimento sobre o serviço de psicologia, ou se já haviam necessitado da ajuda deste profissional. No grupo CFSd, 2 sujeitos (6%) responderam positivamente, conforme ilustrado pelo gráfico 5.

Gráfico 5: Caracterização do grupo CFSd (n=31), quanto à experiência em atendimento psicológico.



Fonte: do autor.

4.1.2 Perfil do Grupo CFO

O grupo CFO era constituído de 36 (trinta e seis) cadetes, que cursavam o Curso de Formação de Oficiais também há aproximadamente 2 meses. O grupo era formado por 20 cadetes do Estado de Santa Catarina, 10 cadetes do Estado de Rondônia e 6 cadetes do Estado do Mato Grosso do Sul. O tempo de serviço no grupo variava bastante, não sendo tão homogêneo em comparação ao grupo CFSd. Para 17 sujeitos, coincidia o tempo de frequência no curso e o tempo de serviço como bombeiro militar. Os demais 19 sujeitos tinham tempo de serviço variando entre 2 a 19 anos. Esse dado reforça que o grupo CFO era mais heterogêneo em relação à idade e ao tempo de serviço como profissional bombeiro militar.

No grupo CFO, 33 sujeitos eram do sexo masculino (92%) e 3 sujeitos do sexo feminino (8%) (Gráfico 6). A idade média deste grupo era 27,33 anos, entre a idade mínima de 19 anos e máxima de 40 anos, conforme apresentado na tabela 1 e discutido anteriormente.

Quanto ao nível de escolaridade, não havia homogeneidade, pois em razão dos fatores já discutidos, 25 sujeitos possuíam nível superior e 11 possuíam nível médio.

Gráfico 6: Caracterização do grupo CFO (n=36) por sexo.



Fonte: do autor.

Quanto ao estado civil, conforme ilustrado no gráfico 7, no grupo CFO existiam 26 solteiros (72%), 9 casados (25%) e 1 divorciado (3%). Ressalta-se que neste grupo 10 sujeitos (28%) possuíam filhos.

Gráfico 7: Caracterização do grupo CFO (n=36) pelo estado civil.



Fonte: do autor.

Comparando os dados do grupo CFO com os dados da pesquisa de Steil (2007), encontrou-se um perfil diferenciado nos bombeiros em formação. O autor constatou que dos 48 bombeiros pesquisados pelo autor, 79,17%, eram casados, 12,5% eram solteiros e 8,3% eram divorciados. Pode-se inferir que o estado civil divorciado era minoria em ambos os estudos.

Com relação à caracterização da amostra por sexo, Steil (2007) também constatou predominância do sexo masculino em sua amostra, onde todos eram do sexo masculino. Na presente pesquisa o sexo feminino representou 8% no grupo CFO, uma porcentagem ainda menor em comparação ao grupo CFSd. Destaca-se que o ingresso de femininas no CBMSC iniciou em 2006, com uma limitação de vagas de até 6% a cada turma de ingresso, o que reflete em baixa incidência de femininas na corporação.

Analisando a satisfação profissional, no grupo CFO, constatou-se que com relação à opção profissional, 35 sujeitos (97%) consideravam-se satisfeitos, conforme distribuição espacial dos dados no gráfico 8.

No grupo CFO a porcentagem de sujeitos satisfeitos com a profissão era maior em relação ao grupo CFSd (84%). Pode-se atribuir ao fato do grupo ser mais “maduro” em relação à idade e também ter maior tempo de serviço como bombeiro militar. Ressalta-se ainda que atualmente a carreira militar para os oficiais tem maior perspectiva de ascensão funcional em comparação à carreira militar das praças.

Gráfico 8: Caracterização do grupo CFO (n=36) pela satisfação profissional.



Fonte: do autor.

Gonzales et al (2006) também constatou alto índice de satisfação profissional em

sua abordagem qualitativa avaliando uma amostra de 24 bombeiros. Todos relataram gostar de trabalhar na Corporação justificando suas respostas pela possibilidade de poderem ajudar e salvar as pessoas, e pelo fato de se identificarem com a profissão, sentindo-se realizados.

Corroborando com os dados constatados, Natividade (2009) em sua pesquisa concluiu que os bombeiros sentem-se realizados com sua profissão, onde a maioria dentre os 266 pesquisados afirmou que, se pudesse voltar atrás, faria a mesma opção profissional.

Na caracterização do grupo foi questionado ainda quanto ao exercício de outra profissão, exercida simultaneamente, pois algumas pesquisas realizadas com bombeiros militares consideraram relevante para os efeitos do estresse, as atividades em dupla jornada de trabalho (CREMASCO; CONSTANTINIDIS; SILVA, 2008). No grupo CFO, 2 sujeitos (5,55%) relataram exercer outra profissão, condição que o Manual do Cadete (2009), que rege as normas e regulamentos da Academia, não permite em razão de ser exigida dedicação exclusiva ao estudo durante o período de formação.

O grupo CFO também pode ser considerado ativo fisicamente, pois todos relataram praticar atividade física regularmente, tanto nas atividades curriculares quanto em sua vida particular. Destaca-se a importância de que após a formação o grupo continue sendo estimulado para se manter ativo fisicamente. Pois conforme pesquisa de Steil (2007) dos 48 sujeitos entrevistados 31,25% não tinham o hábito de praticar atividade física.

A pesquisa procurou saber se alguém já havia procurado algum atendimento psicológico, para avaliar se os mesmos tinham experiência ou conhecimento sobre o serviço de psicologia, ou se já haviam necessitado de ajuda profissional. Foi identificado, como pode ser observado no gráfico 9, que no grupo CFO, 7 sujeitos (19%) já haviam procurado atendimento psicológico. No grupo CFO, essa porcentagem foi maior em comparação ao grupo CFSd (6%).

4.2 Identificação de Agentes Estressores Ocupacionais

Os sujeitos da amostra identificaram algumas situações ou agentes estressores ocupacionais presentes no ambiente organizacional, também denominados pela literatura por fatores organizacionais fontes de estresse (ROBBINS, 2005). O espaço vivencial, no caso o ambiente de formação, era onde eles passavam aproximadamente 12 horas diárias, em média cinco dias da semana e ainda concorriam a escalas de serviço.

Dentre os agentes estressores mais referenciados para o grupo CFSd, frequência distribuída conforme o gráfico 10, estão os fatores relacionados à rotina de formação, a falta

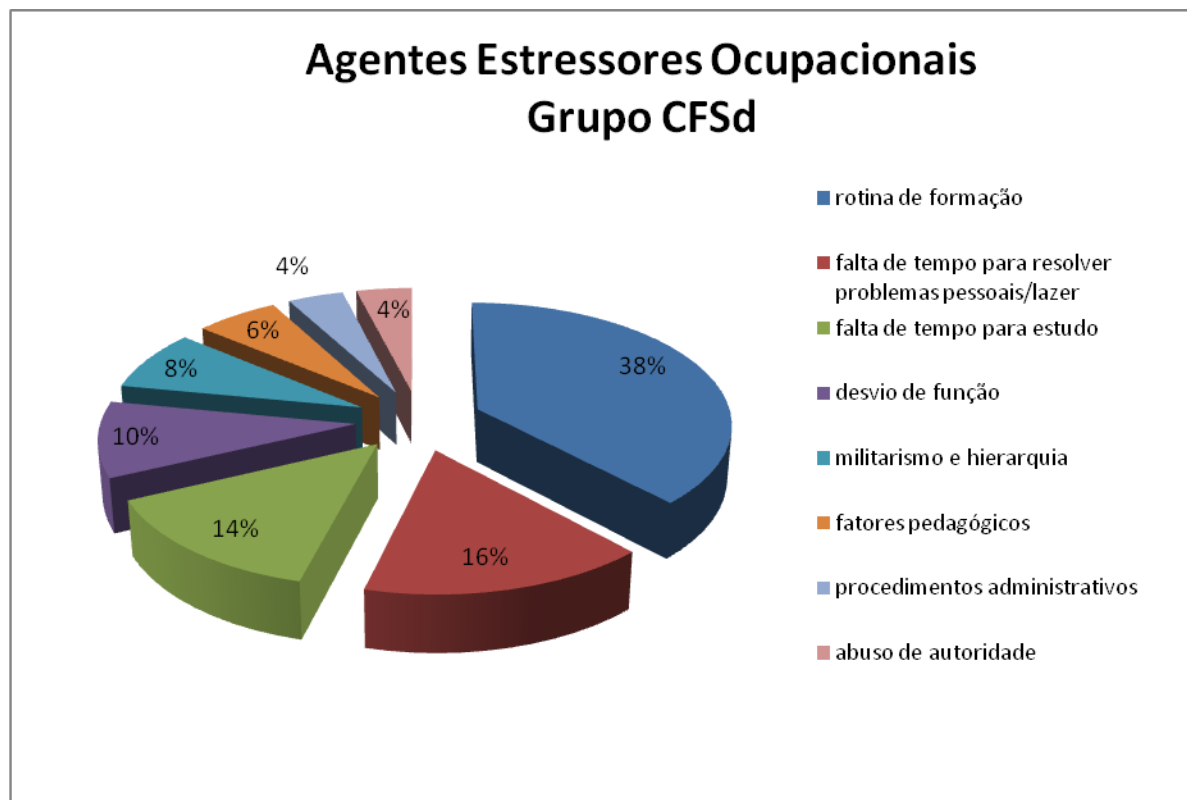
de tempo para resolver problemas pessoais, falta de tempo para lazer e a falta de tempo para dedicação ao estudo.

Gráfico 9: Caracterização do grupo CFO (n=36), quanto à experiência em atendimento psicológico.



Fonte: do autor.

Gráfico 10: Frequência relativa dos principais agentes estressores ocupacionais, identificados pelo grupo CFSd (total de ocorrências = 50).



Fonte: do autor.

Os fatores relacionados à rotina de formação tiveram maior frequência relativa e envolveram, principalmente, as cobranças de horários e apresentação pessoal. O sujeito S4 descreveu como agente estressor neste item:

- a cobrança de farda passada, horário de faxina, horário para entrar em forma, até mesmo quando estamos a participar de dinâmica de grupo ou respondendo este questionário para auxiliar no gerenciamento de estresse, por exemplo.

Outro sujeito, S6 resumiu como agente estressor:

- a cobrança do dia a dia.

Em relação à falta de tempo para os estudos, o sujeito S5 citou como agente estressor a falta de tempo hábil para empregar em estudos e S2 referenciou:

- a falta de tempo para estudar para as provas certamente é um fator muito estressante, pois ficamos preocupados em irmos bem nas provas.

Também foram citados pelo grupo CFSd, aspectos relacionados ao “choque” de culturas existente entre o mundo civil e o mundo militar percebido pelos novos integrantes da corporação. Por essa razão alguns sujeitos referenciaram o militarismo e a hierarquia como agentes estressores. Para Robbins (2005), instituições com estruturas organizacionais constituídas de muitas regras e regulamentos, podem ser fontes de estresse, principalmente, quando associadas à falta de participações em decisões que afetam os funcionários.

Nascimento et al (2007) concluíram, após pesquisa desenvolvida na população do CBMSC, que aspectos da estrutura organizacional, disciplina e hierarquia, são grandes fontes de estresse na Instituição. Conforme os autores, o trabalho em organizações, tanto públicas quanto privadas, impõe ao indivíduo uma série de normas e padrões de comportamento (conduta) para a sua realização, visando tornar o comportamento do trabalhador o mais previsível possível. Tal tentativa de normalização muito frequentemente não considera as necessidades individuais, impondo restrições que, quanto mais se opõem à constituição de cada indivíduo, mais constitui para ele uma fonte de sofrimento, frente à qual o organismo reage dando origem a doenças como o estresse.

A atuação do programa de gerenciamento de estresse deverá trabalhar nesta fase adaptativa, onde o indivíduo dependendo de suas necessidades individuais apresentará dificuldades diante das restrições e normas impostas, que precisam ser esclarecidas, compreendidas e acompanhadas.

Com menor incidência foi considerado pelo grupo como agente estressor aspectos relacionados aos fatores pedagógicos, procedimentos administrativos e abuso de autoridade de superiores hierárquicos.

No grupo CFSd foram considerados agentes estressores os fatores relacionados à disciplina e sua cobrança através de procedimento administrativo disciplinar (PAD), ficha de apuração disciplinar (FAD) e anotações de condutas negativas (CNs) que implicam cumprimento de punições e, conseqüentemente, restringem ainda mais o pouco tempo livre do aluno.

Sobre desvio de função o sujeito S8 discorreu:

- são agentes estressores as atividades que aparentemente não contribuem para a formação técnica e atividade fim bombeiro militar.

Quanto aos fatores pedagógicos, os alunos citaram que os momentos de avaliações de disciplinas são estressantes, devido ao fato das notas serem o único critério de escolha dos locais de trabalho após a formação. De acordo com relatos do S14:

- ficar muito tempo parado em sala de aula é um agente estressor.

O S16 referenciou:

- as longas tardes de instrução em sala de aula.

As condições ambientais de conforto físico, térmico e acústico ou de permanência por períodos superiores a duas horas, contribuem para a quebra da atenção e perda da produtividade acadêmica.

O abuso de autoridade pode ser categorizado como uma demanda de ordem interpessoal (ROBBINS, 2005). O sujeito S10 referenciou a respeito:

- agentes estressantes são os superiores que não sabem como falar com um aluno soldado com o intuito de ensinar e simplesmente humilham ou punem o mesmo.

Corroborando com o exposto, Chiavenato (2004) afirma que o autoritarismo do chefe, a pressão das exigências e cobranças, o cumprimento de horários provocam estresse no trabalho.

Para o grupo CFO, conforme o gráfico 11, os fatores mais citados foram: a rotina de formação, sobrecarga de atividades, falta de tempo para resolver problemas pessoais, fatores pedagógicos e escalas de serviço.

Novamente os fatores relacionados à rotina de formação foram os mais citados. Sobre esses agentes estressantes no trabalho, no grupo CFO, o sujeito S30 discorreu:

- considero como agente estressante a rotina, ser cobrado diariamente pelas mesmas coisas, ter que executar várias formalidades que não terão utilidades na vida prática.

O sujeito S23 resumiu como agente estressor:

- a constante disciplina cobrada.

S19 relatou como estressante:

- não ter controle sobre suas atividades e horários.

Para S6:

- a rotina é rígida demais e as cobranças são extremas.

O S14 descreveu a rotina como desgastante.

No grupo CFO 19 sujeitos já eram militares da Corporação antes de ingressarem no curso. Os egressos já exerciam a profissão bombeiro militar vivenciando suas rotinas administrativas e operacionais próprias, havendo a necessidade de modificá-las em razão da nova realidade: estar freqüentando um curso de formação. Mais uma vez justifica-se a importância de um programa de gerenciamento de estresse que acompanhe a adaptação dos alunos à rotina de formação, ou nesses casos específicos acompanhe o retorno ao centro de formação numa nova condição.

Gráfico 11: Freqüência relativa dos principais agentes estressores ocupacionais, identificados pelo grupo CFO (total de ocorrências = 55).



Fonte: do autor.

A sobrecarga de atividades foi considerada pelo grupo como agente estressor. Conforme Robbins (2005, p. 440) “a sobrecarga é vivenciada quando se espera que um funcionário faça mais coisas do que o tempo permite”. O sujeito S31 considerou como agente estressor, a grande quantidade de tarefas extra-classe; S33 discorreu sobre a sobrecarga de

estudos; S30 relatou como estressante a elevada carga-horária de instruções a qual os cadetes são expostos.

Fatores pedagógicos foram apontados como agentes estressores. Por exemplo, S25 descreveu como agente estressor o excesso de conteúdos para aprendizagem e S8 referenciou o excesso de trabalhos nas disciplinas.

Também foram citados pelo grupo CFO, porém com menor ocorrência, aspectos relacionados a procedimentos administrativos, arbitrariedade, abuso de autoridade de superiores hierárquicos, falta de tempo para o estudo, falta de tempo para descanso, desvio de função e adaptação ao militarismo.

O termo “falta de tempo” foi utilizado em vários sentidos pelo grupo, o sujeito S6 referenciou:

- considero agente estressor a falta de tempo para organizar as idéias.

Para outros, como S32 a adaptação ao militarismo foi considerada um agente estressor, pois existiam muitas condutas para serem aprendidas.

Sobre arbitrariedade e abuso de autoridade, S17 referenciou:

- considero estressante quando o superior hierárquico abusa do poder que lhe cabe.

Alguns agentes citados anteriormente são peculiares ao período de formação que os alunos se encontram e até certo ponto podem ser modificáveis. Robbins (2005) categoriza esses fatores relacionados à demanda de tarefas, porém aspectos relacionados à arbitrariedade e abuso de autoridade são demandas interpessoais insatisfatórias, e não estão inerentes a condição do militarismo, são ilegais e devem ser combatidas quando identificadas.

4.3 Estratégias de Enfrentamento (*Coping*)

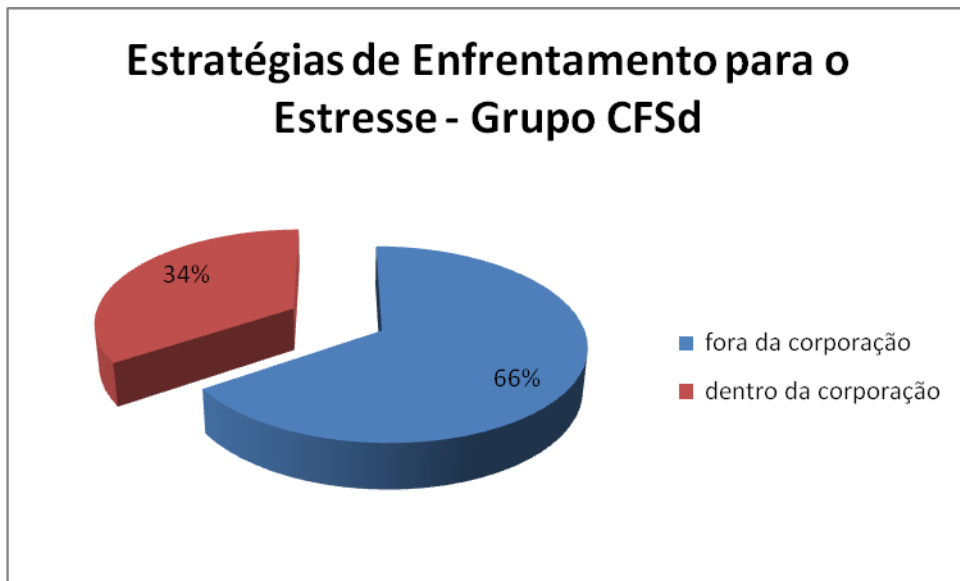
A corporação CBMSC não disponibiliza, institucionalmente, estratégias de enfrentamento de estresse aos bombeiros militares, entretanto, de certa forma intuitiva, os indivíduos desenvolvem, assim como em outras instituições, algum tipo de resposta a eventos identificados como estressores. As estratégias de *coping* refletem ações, comportamentos ou pensamentos usados para lidar com um estressor (FOLKMAN; LAZARUS, 1984).

Por meio da análise de conteúdo das estratégias de enfrentamento mencionadas pela amostra, foi possível identificar que todas pertenciam à categoria de *coping* focado na emoção, conforme a classificação de Folkman e Lazarus (1984). Essa categoria de *coping* são ações ou pensamentos destinados a remover ou amenizar efeitos emocionais decorrentes da

situação estressora, pois muitos agentes estressores ocupacionais, descritos anteriormente, não podem ser solucionados diretamente pela ação dos sujeitos que sofrem seus efeitos.

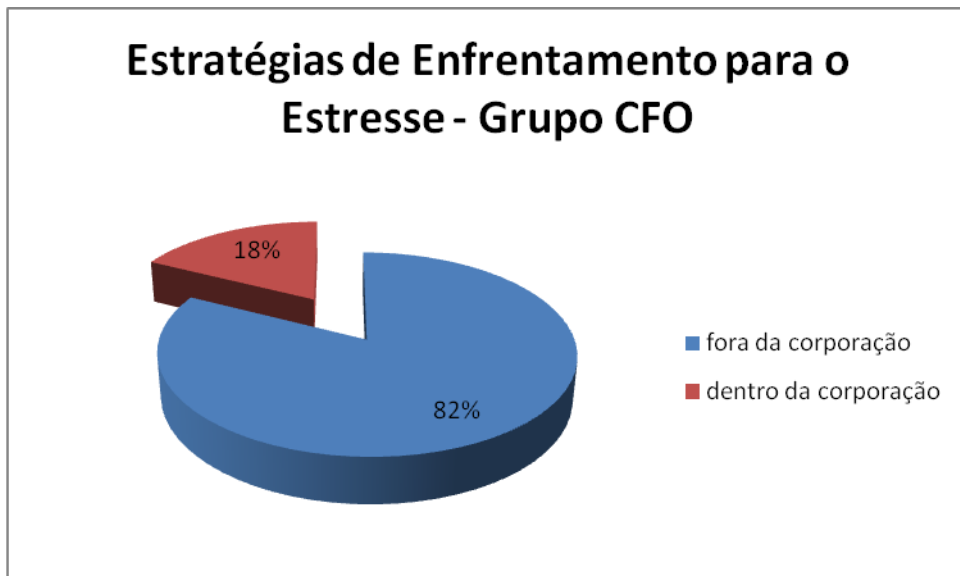
As estratégias de enfrentamento mais citadas, em ambos os grupos, foram àquelas adotadas fora da corporação em comparação às estratégias adotadas por eles dentro da corporação, conforme demonstrado nos gráficos 12 e 13 a seguir.

Gráfico 12: Frequência relativa das estratégias de enfrentamento para o estresse, identificadas pelo grupo CFSd (total de ocorrências = 61).



Fonte: do autor.

Gráfico 13: Frequência relativa das estratégias de enfrentamento para o estresse, identificadas pelo grupo CFO (total de ocorrências = 74).



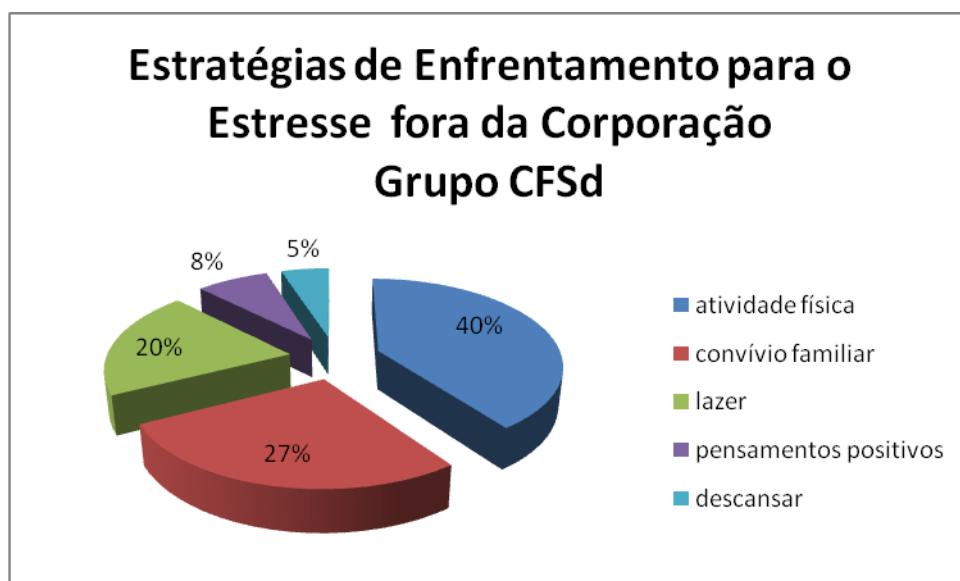
Fonte: do autor.

Considerando as estratégias de enfrentamento dentro da corporação, citadas pelo grupo CFSd, o fortalecimento da amizade na turma foi a estratégia mais referenciada, seguida de momentos de descontração. No grupo do CFO, a amizade também foi a estratégia mais citada, porém com menor número de frequência, seguida juntamente com a prática de atividade física curricular. As estratégias focalizadas nas relações interpessoais, na qual o sujeito busca apoio nas pessoas do seu círculo social para a resolução da situação estressante, são consideradas alternativas para o enfrentamento do estresse vivenciado (ANTONIAZZI; DELL'AGLIO; BANDEIRA, 1998).

Trabalhar com os grupos, através do programa de gerenciamento, atividades que fortaleçam a amizade e as relações interpessoais favorece a amenização do estresse vivenciado, principalmente neste período de formação.

Quanto às estratégias de enfrentamento fora da corporação, no grupo CFSd, como ilustrado no gráfico 14, a atividade física foi a estratégia de maior frequência, atingindo 40% das ocorrências, destacando a relevância do incentivo à prática de atividade física dentro e fora da corporação, já que esta é utilizada pela maioria como uma estratégia de enfrentamento ao estresse. Também foram citadas: convívio familiar (27%), atividades de lazer (20%), assim como a espiritualidade e pensamentos positivos (8%) e descanso (5%). As atividades de lazer referenciadas no grupo CFSd foram: passeios, viagens e leitura.

Gráfico 14: Frequência relativa das estratégias de enfrentamento para o estresse fora da corporação, identificadas pelo grupo CFSd (total de ocorrências = 40).

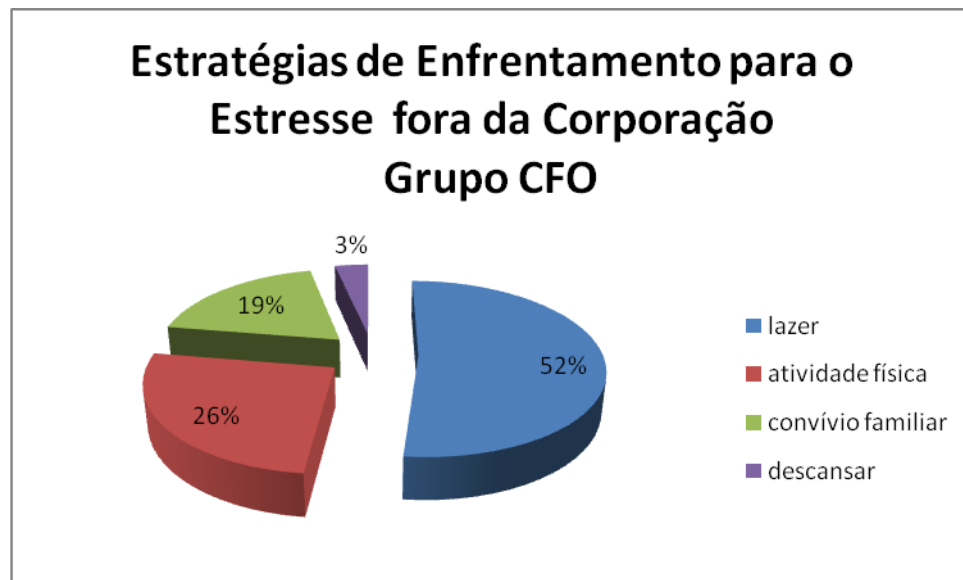


Fonte: do autor.

Para o grupo do CFO, conforme o gráfico 15, as estratégias fora da corporação mais referenciadas foram atividades de lazer (52%), seguida da atividade física (26%), convívio familiar (19%) e o descanso (3%). As atividades de lazer elencadas foram: integração com amigos, passeios, assistir filmes, ouvir música, leitura, em geral atividades referenciadas como prazerosas.

No estudo realizado por Murta e Troccoli (2007), igualmente, a maior parte das estratégias de *coping* relatada foi do tipo focado na emoção (80%) assim como na presente pesquisa, incluindo, por ordem, o engajamento em: lazer, relações afetivo-sexuais, esportes, comportamentos aditivos, negação, dormir, humor, dentre outras.

Gráfico 15: Freqüência relativa das estratégias de enfrentamento para o estresse fora da corporação, identificadas pelo grupo CFO (total de ocorrências = 48).



Fonte: do autor.

Nascimento et al (2007) avaliando os mecanismo de enfrentamento para o estresse segundo a percepção de 34 bombeiros atuantes no serviço de atendimento pré-hospitalar, também encontraram estratégias de confronto indireto, ou seja, meios empregadas para aliviar o grau de tensão e não evitá-lo.

Para ambos os grupos, atividades envolvendo a família foram referenciadas como estratégias de enfrentamento para o estresse, o que reflete que a família é um fator relevante na vida destes sujeitos. Como bem cita Natividade (2009, p. 415), “é importante lembrar que é na família que ocorre a socialização primária, ou seja, é através dela que o sujeito terá seu primeiro contato com o mundo social, a partir do qual vai estruturar seus valores e

conhecimentos.”.

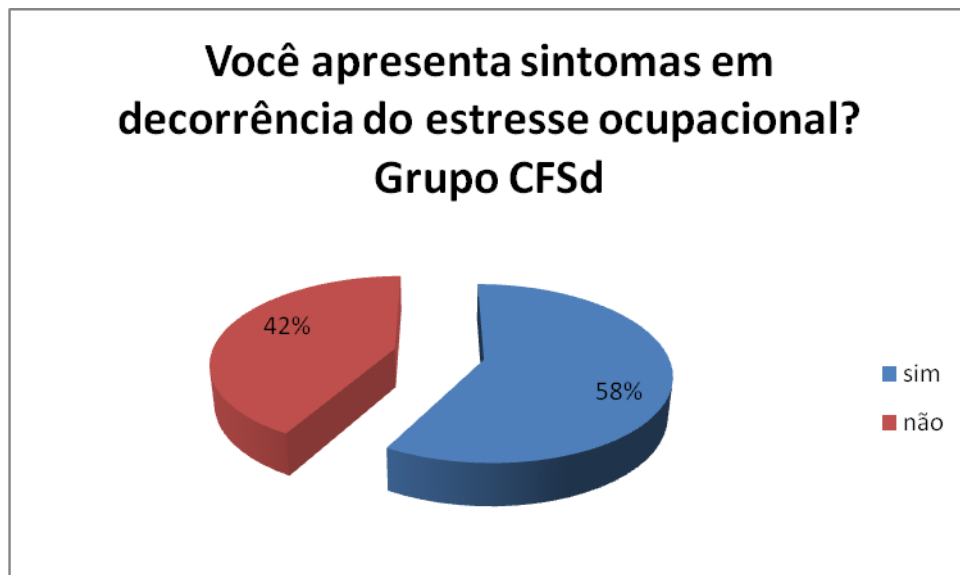
As estratégias de enfrentamento descritas pela amostra, em ambos os grupos, conforme os gráficos 14 e 15, envolvendo atividades de lazer, convívio familiar, sono e repouso, também foram elencadas na pesquisa de Nascimento et al (2007).

4.4 Impacto dos Fatores Estressantes sobre a Saúde

O estresse no trabalho provoca sérias conseqüências para a saúde do indivíduo. Com o intuito de identificar o impacto dos fatores já elencados sobre a saúde dos bombeiros militares em formação, foi procedida a análise de conteúdo dos problemas de saúde percebidos pela amostra e apontados no questionário qualitativo aplicado, os quais puderam ser agrupados em duas categorias: sintomas físicos e emocionais, conforme Lipp (2000).

A primeira questão a ser analisada foi se os sujeitos apresentavam alterações ou sintomas que consideravam serem relacionados ao estresse do ambiente de trabalho. No grupo CFSd, 13 sujeitos (42%) responderam negativamente, enquanto que 18 sujeitos (58%) consideraram-se sintomáticos (Gráfico 16).

Gráfico 16: Freqüência relativa do grupo CFSd (n=31) quanto à presença de sintomas decorrentes do estresse ocupacional.



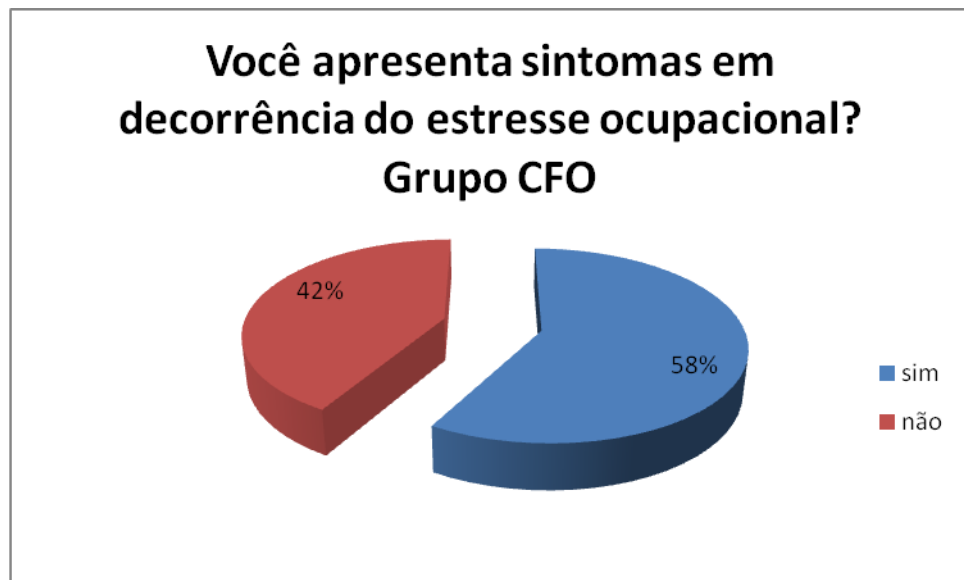
Fonte: do autor.

No grupo CFO, 15 sujeitos (42%) responderam não apresentar sintomas em decorrência do estresse ocupacional. Enquanto que 21 sujeitos (58%) consideraram-se

sintomáticos (Gráfico 17).

No grupo CFSd, os sintomas físicos foram os mais citados com 56%, seguidos dos emocionais com 44%. Como demonstrado na tabela 2, dentre as alterações físicas citadas, destacam-se por ordem de ocorrência: cansaço físico, alterações do sono, dor muscular, alterações dermatológicas e perda de peso. Dentre as alterações emocionais citadas, destacam-se por ordem de ocorrência a irritabilidade, seguida da ansiedade, raiva, mau humor, preocupação excessiva e agitação.

Gráfico 17: Frequência relativa do grupo CFO (n=36) quanto à presença de sintomas decorrentes do estresse ocupacional.



Fonte: do autor.

Tabela 2 – Frequência absoluta e relativa de sintomas físicos e emocionais relacionados ao estresse ocupacional, segundo a percepção do grupo CFSd (sintomáticos = 18 sujeitos) (total de ocorrências = 25).

Sintomas	Frequência absoluta	Frequência relativa
Físicos		
Cansaço físico	7	28%
Alterações do sono	3	12%
Dor muscular	2	8%
Alterações dermatológicas	1	4%
Perda de peso	1	4%
Total	(14)	(56%)
Emocionais		
Irritabilidade	5	20%
Ansiedade	2	8%
Raiva	1	4%
Mau humor	1	4%
Preocupação excessiva	1	4%
Agitação	1	4%
Total	(11)	(44%)

Fonte: do autor.

No grupo CFO, os sintomas físicos foram os mais citados com 61%, seguidos dos emocionais com 38%. Como demonstrado na tabela 3, dentre as alterações físicas citadas, destacam-se por ordem de ocorrência: cansaço físico, alterações do sono, alterações dermatológicas, perda de peso, dor de cabeça, dor muscular, baixa imunidade e taquicardia. Dentre as alterações emocionais citadas, destacam-se a irritabilidade, seguida da ansiedade, desmotivação, esgotamento mental, mau humor, raiva, ódio, tristeza e euforismo.

Conforme corrobora Lipp (2003), no âmbito psicológico e emocional, o estresse excessivo produz cansaço mental, dificuldade de concentração, perda de memória recente e apatia. Crises de ansiedade e humor depressivo se seguem. Essas alterações produzem queda da produtividade e a criatividade fica prejudicada.

Os sintomas emocionais relatados pelos bombeiros militares em formação podem repercutir no rendimento acadêmico em razão na natureza dos sintomas.

Tabela 3 – Frequência absoluta e relativa de sintomas físicos e emocionais relacionados ao estresse ocupacional, segundo a percepção do grupo CFO (sintomáticos = 21 sujeitos) (total de ocorrências = 44).

Sintomas	Frequência absoluta	Frequência relativa
Físicos		
Cansaço físico	9	20%
Alterações do sono	8	18%
Alterações dermatológicas	3	7%
Perda de peso	2	5%
Dor de cabeça	2	5%
Dor muscular	1	2%
Imunidade baixa	1	2%
Taquicardia	1	2%
Total	(27)	(61%)
Emocionais		
Irritabilidade	4	9%
Ansiedade	3	7%
Esgotamento mental	3	7%
Desmotivação	2	5%
Mau humor	1	2%
Raiva	1	2%
Ódio	1	2%
Tristeza	1	2%
Euforismo	1	2%
Total	(17)	(39%)

Fonte: do autor.

Murta e Troccoli (2007) ao realizar uma avaliação de necessidades junto a sete bombeiros, encontraram maior incidência de problemas emocionais como desmotivação e depressão em sua amostra.

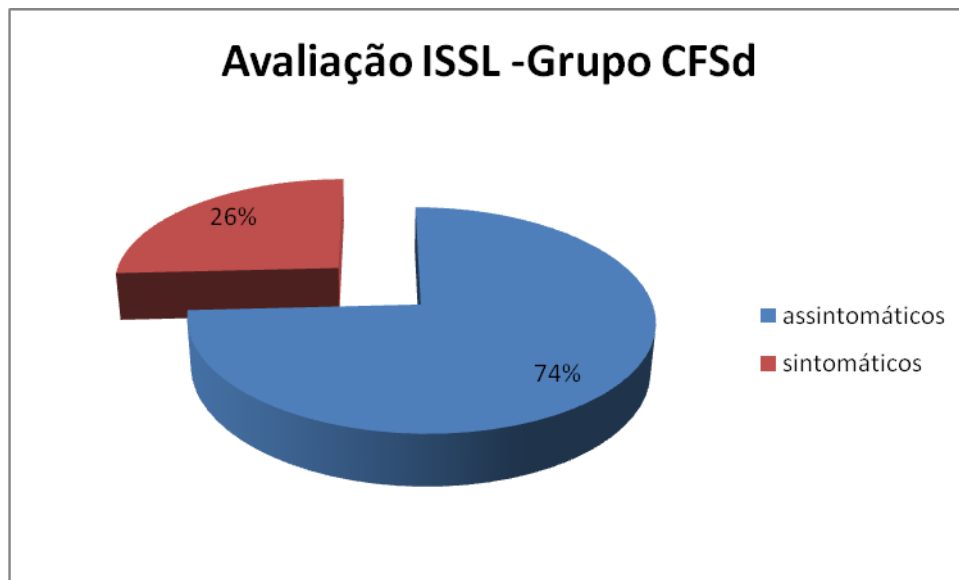
Creiasco, Constantinides, Silva (2008) pesquisando qualitativamente sobre estresse nos bombeiros também levantaram a incidência de sintomas relacionados ao estresse.

Dentre eles cansaço físico, humor alterado, irritabilidade, ansiedade e tristeza, semelhantes aos encontrados na presente pesquisa. Os autores ainda constataram gastrite, úlcera, perda da sensibilidade e dificuldade de expressão de sentimentos.

Foi aplicado o Inventário de Sintomas de *Stress* de Adultos de Lipp (ISSL) para a identificação de sintomas de estresse na amostra da pesquisa de uma forma mais quantitativa.

Segundo resultados do ISSL, no grupo do CFSd, 23 sujeitos (74%) eram assintomáticos e 8 sujeitos (26%) eram sintomáticos (Gráfico 18). Nos sujeitos sintomáticos havia predominância de sintomas psicológicos em 5 (62,5%) sujeitos e de sintomas físicos em 3 (37,5%) sujeitos. Todos se encontravam na fase de resistência ao estresse.

Gráfico 18: Frequência relativa do grupo CFSd (n=31) de sujeitos sintomáticos e assintomáticos, segundo avaliação ISSL.



Fonte: do autor.

Ainda quanto aos resultados do ISSL, no grupo do CFO, 28 sujeitos (78%) eram assintomáticos e 8 sujeitos (22%) eram sintomáticos (Gráfico 19). Nesses sujeitos sintomáticos havia predominância de sintomas psicológicos em 6 (75%) sujeitos e de sintomas físicos em 2 (25%) sujeitos. Assim como no grupo CFSd, todos os sujeitos sintomáticos encontravam-se na fase da resistência ao estresse.

Segundo Lipp (2003), a fase da resistência é a segunda fase do estresse, que ocorre quando o agente estressor é de longa duração ou sua intensidade é demasiada para resistência do indivíduo. Nesta fase se o indivíduo não tomar conhecimento e resistir às mudanças do organismo, o estresse tende a se instalar, ocorrendo inclusive queda na

produtividade.

Gráfico 19: Frequência relativa do grupo CFO (n=36) de sujeitos sintomáticos e assintomáticos, segundo avaliação ISSL.



Fonte: do autor.

Cardoso (2004), em sua pesquisa com bombeiros, constatou que, dos 130 bombeiros diagnosticados com estresse através da aplicação do ISSL, 107 participantes (82% dos bombeiros com estresse), encontravam-se na fase de resistência.

No estudo de Anjos (2008), 11 dos 15 bombeiros diagnosticados através do mesmo instrumento encontravam-se na fase de resistência representando aproximadamente 74% da amostra com estresse.

O desempenho profissional, nesse período de formação, dos amostrados com níveis de estresse na fase de resistência pode ficar comprometido, considerando que a fase de resistência, descrita na fundamentação teórica, pode desencadear condições como cansaço físico, mental e falta de memória, tais conseqüências possuem incompatibilidade com o desenvolvimento adequado de ofícios complexos que exijam a tomada de decisões em tempo curto (CARDOSO, 2004) como no caso da atividade de APH, combate a incêndio, salvamento em altura, dentre outros módulos da formação técnica-profissional.

Cardoso (2004), que pesquisou e identificou a manifestação dos sintomas de estresse em uma amostra de 235 bombeiros, utilizando também o ISSL como instrumento, constatou que 55% da amostra, apresentavam níveis de estresse. Anjos (2008) pesquisando a temática através do mesmo instrumento, encontrou um percentual menor. Dentre os 52

socorristas de sua amostra, 29% foram diagnosticados com estresse.

Os valores encontrados na presente pesquisa, 22% e 26% para os grupos CFSd e CFO, respectivamente, aproximam-se dos valores de Anjos (2008). Entretanto, há que se considerar a possibilidade de bombeiros omitirem informações, o que deve ser interpretado como um comportamento normal. Para Cardoso (2004), em uma Corporação Bombeiro Militar as características como coragem e desprendimento, são tidas como virtudes bastante apreciáveis, enquanto que demonstrações de fraquezas poderiam gerar a perda ou diminuição de *status* para alguns profissionais.

4.5 Alternativas para o Gerenciamento do Estresse no CEBM

Considerando que o estresse, quando mantido durante um período longo, independente do nível, pode ameaçar o desempenho do indivíduo, ações organizacionais devem ser requeridas (CHIAVENATO, 2004). Por esta razão foi feito um levantamento das alternativas propostas pelos bombeiros militares para prevenção e amenização do estresse ocupacional durante a formação.

Primeiramente foi questionado se os sujeitos acreditavam que o estresse poderia ser trabalhado no ambiente organizacional. No grupo CFSd a resposta foi predominantemente positiva. 29 sujeitos (93,5%) responderam que sim, 1 sujeito (3,25%) respondeu talvez e 1 sujeito (3,25%) respondeu que não. No grupo CFO, o resultado foi semelhante, sendo a resposta predominantemente positiva. 31 sujeitos (86,1%) responderam que sim, 2 sujeitos (5,55%) responderam talvez e 3 (8,35%) responderam que não.

Cremasco, Constantinidis, Silva (2008) avaliando o estresse ocupacional sob a percepção dos bombeiros também encontraram uma minoria desmotivada na busca de soluções em contraste com uma maioria motivada propondo mudanças na organização do trabalho.

Foi indagado na presente pesquisa se os sujeitos gostariam de participar de ações de gerenciamento de estresse que viessem a ser implementadas no ambiente de trabalho. No grupo CFSd 22 sujeitos (71%) afirmaram que gostariam de participar e 9 sujeitos (29%) afirmaram que não gostariam de participar. No grupo CFO 28 sujeitos (77,7%) afirmaram que gostariam de participar e 8 sujeitos (22,3%) afirmaram que não gostariam de participar. O resultado reflete a motivação e disposição da maioria para trabalhar o gerenciamento do estresse na organização.

As alternativas mais propostas pelos sujeitos do grupo CFSd e CFO para o

gerenciamento de estresse no ambiente de trabalho foram elencadas na tabela 4 a diante.

Tabela 4 – Alternativas para o gerenciamento de estresse no ambiente de trabalho mais citadas pelos grupos CFSd e CFO.

CFSd	CFO
Dinâmicas de Grupo	Atividades de Descontração
Confraternizações e Integração	Confraternizações e Integração
Ginástica Laboral	Atividades Extra-Classe
Orientação e Aconselhamento	Maior Participação na Tomada de Decisões
Massagem	Avaliação Periódica da Rotina
Alongamento	Dinâmicas de Grupo
Maior Participação na Tomada de Decisões	Prática de Atividade Física Curricular

Fonte: do autor.

No grupo CFSd, foram citadas com maior frequência as dinâmicas de grupo e as confraternizações e integração, seguidas de ginástica laboral, orientação e aconselhamento com um profissional de psicologia. Também foram citadas: massagem, alongamento, e maior participação na tomada de decisões.

A necessidade de suporte psicológico no ambiente organizacional bombeiro militar vem sendo referenciada e defendida em outras pesquisas (MONTEIRO et al, 2007; CREMASCO, CONSTANTINIDIS, SILVA, 2008; GUIMARÃES FILHO 2009). Conforme citado pelos sujeitos da amostra, somando-se a justificativa de que o Centro de Formação tem de ser o órgão multiplicador de ações que venham favorecer a qualidade de vida para os profissionais em questão, considera-se importante o desenvolvimento do Programa de Gerenciamento de Estresse no CEBM.

Para o grupo do CFO, as alternativas mais citadas foram: atividades de descontração, confraternizações e integração, seguidas de atividades extra-classe sem avaliação, maior participação na tomada de decisões e avaliação periódica da rotina administrativa. Também foram citadas: dinâmicas de grupo, prática de atividade física, alternativas pedagógicas, como aulas mais dinâmicas, alongamento, relaxamento e a possibilidade de proporcionar maior conforto ao ambiente organizacional.

Na pesquisa de Monteiro et al (2007), os autores utilizaram uma entrevista semi-estrutura aplicada à 63 bombeiros sobre o trabalho e a Corporação. Como sugestões de melhorar a qualidade de vida, estes trabalhadores citaram acompanhamento de psicólogo e profissional de educação física, solicitaram a criação de um espaço de troca para falar das questões relativas ao trabalho e a realização de seminários para a promoção de saúde.

Corroborando com as alternativas elencadas pelos sujeitos da amostra, autores com Robbins (2005) apontam o aumento do envolvimento dos “funcionários” no processo decisório como uma abordagem organizacional modificável e executável para administração do estresse.

Alternativas como as técnicas de relaxamento, categorizadas por Robbins (2005) como uma abordagem individual na administração do estresse, podem ser incentivadas na organização como forma de estimular o sujeito a assumir a responsabilidade de reduzir seu próprio nível de estresse.

Dentre as alternativas propostas pelos bombeiros militares em formação, a maioria delas pode ser implementada diretamente pelo programa de gerenciamento de estresse proposto, envolvendo as dinâmicas de grupo, atividades de descontração, alongamento e relaxamento.

Indiretamente o programa almejará ações, juntamente ao Comando do CEBM e a equipe psicopedagógica, atuante a partir de 2011, que favoreçam a maior participação na tomada de decisões, incentivo a confraternizações e avaliação periódica de rotina de formação, considerando que este é o maior agente estressor para ambos os grupos.

Medidas como orientações, aconselhamento e suporte psicológico poderão ser viabilizadas com a contratação da profissional de psicologia no CEBM que ocorreu em 2011, enquanto a presente pesquisa estava em desenvolvimento.

5 PROGRAMA PILOTO: NÚCLEO DE GERENCIAMENTO DE ESTRESSE

O Programa piloto de Gerenciamento de Estresse foi desenvolvido a partir de um projeto de pesquisa apresentado ao Comando do Centro de Ensino Bombeiro Militar (CEBM). Com a aprovação desse projeto, foi constituída uma equipe formada por alunos do 3º CFO e foi designado pelo Comando um oficial lotado no CEBM para a coordenação do programa. Esse oficial havia participado Curso de Capacitação para Formação dos Núcleos de Gerenciamento de Estresse promovido pela Secretaria de Segurança Pública de Santa Catarina em 2010. O grupo de trabalho foi denominado Núcleo de Gerenciamento de Estresse, cujo Programa tinha como objetivo prevenir e amenizar o estresse dos bombeiros em formação no CEBM.

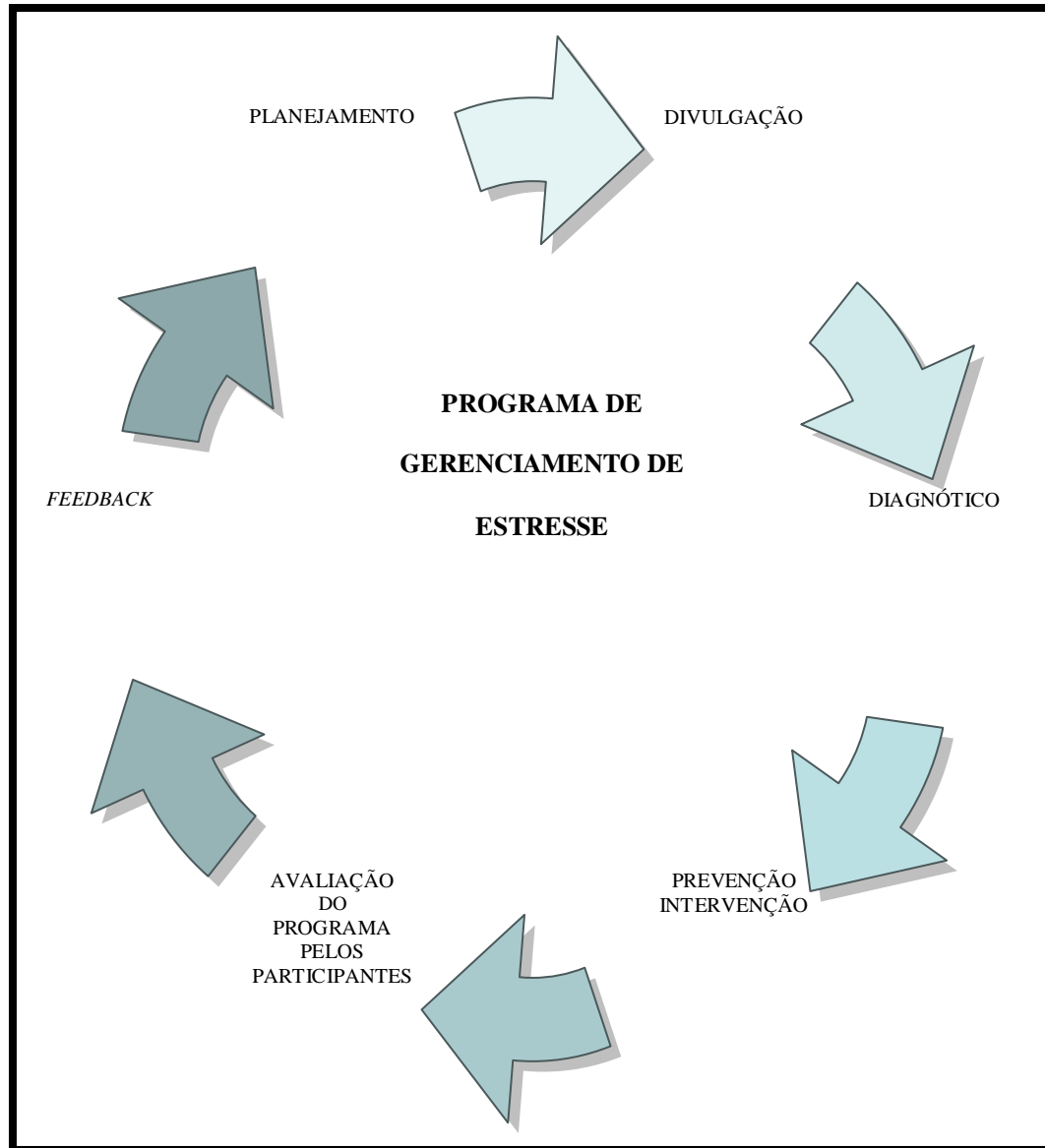
A atividade inovadora precisava criar uma identidade para sua materialização. A implementação do programa foi iniciada com a divulgação da constituição do Núcleo, através da distribuição de *folders* (Apêndice B) pelo CEBM, informando sobre as atividades, data de início, horários, local, turmas participantes e relação dos responsáveis pelo desenvolvimento do Programa. Essa divulgação ocorreu nos 15 dias antecedentes ao início das atividades, efetivadas no mês de outubro de 2010.

O Programa foi desenvolvido em fases, conforme mostra ciclo ilustrado no fluxograma da Figura 1. O processo constituiu-se de **planejamento**, através da produção do projeto de pesquisa, onde se estudou a temática e foram programadas as atividades; **divulgação**, iniciando efetivamente a implementação do programa; **diagnóstico**, na qual foi realizado o levantamento das necessidades segundo a percepção da amostra, utilizando o questionário qualitativo, dados já descritos no capítulo anterior; implementação propriamente dita através de ações de **prevenção e intervenção** abordadas no capítulo atual; **avaliação final** do programa segundo a percepção dos participantes; e *feedback* que constituiu a fase final onde foram propostas sugestões para o aperfeiçoamento do programa e retroalimentação do mesmo.

Seguindo um calendário de atividades, de acordo com o planejamento realizado, o programa foi desenvolvido com encontros semanais para todos os alunos em formação no CEBM, no período de outubro a dezembro de 2010, totalizando 10 encontros. Durante o seu desenvolvimento, mensalmente foi apresentado ao Comando um relatório das atividades realizadas. Existia uma previsão de que as atividades ocorressem nas terças, quartas e quintas-feiras, com os dois pelotões do CFO, e o pelotão do CFSd, respectivamente. Entretanto, em algumas semanas as datas tiveram que ser remanejadas de acordo com o calendário de

feriados e atividades das turmas. A duração dos encontros era 30 minutos, iniciando às 1325h e terminando às 1355h.

Figura 1: Fluxograma do processo de desenvolvimento do programa de gerenciamento de estresse.



Fonte: do autor.

O horário foi estipulado, com a aprovação do Comando, por se entender ser o mais apropriado dentro das possibilidades. Os alunos normalmente eram dispensados para o almoço às 1200h e retornavam por volta das 1330h para reiniciar as rotinas. O Programa foi desenvolvido utilizando parte do intervalo de descanso dos alunos. Mesmo não sendo o ideal, optou-se por esse horário pela falta de alternativas diante da rotina de formação já definida anteriormente ao Programa. As aulas teóricas e/ou práticas reiniciavam às 1400h e se estendiam até por volta das 1800h. Também foi considerado para definição do horário o fato

de que aplicar o programa no final do período vespertino poderia ser muito exaustivo para os participantes e para equipe. Foi analisado que o ideal seria trabalhar no intervalo das aulas, matutinas ou vespertinas. No entanto, como já mencionado a equipe não teria disponibilidade de tempo.

As atividades foram desenvolvidas como parte da rotina dos alunos, sendo a presença obrigatória, condição que recebeu alguma resistência inicial, por representar perda do tempo de descanso.

Ressalta-se que nos dias do Programa, a turma que se encontrava em atividade, era dispensada das rotinas que normalmente teriam que cumprir naquele horário, a exemplo de faxinas realizadas diariamente nas dependências do CEBM, entrar em forma para revista do fardamento e apresentação pessoal, e cantar o Hino referente ao dia. Essa foi uma recompensa “velada” concedida pelo Comando como forma de facilitar o desenvolvimento do programa.

O local para o desenvolvimento das atividades, inicialmente ficou planejado que ocorreriam nas salas do refeitório do CEBM. No entanto, entre o período de planejamento e implementação elas foram utilizadas para outras atividades, sendo os encontros efetuados nas salas de aulas das respectivas turmas, por falta de um local exclusivo e apropriado. A sobre utilização do espaço usado para as aulas é desaconselhável por especialistas de dinâmica de grupo, por não configurar outro quadro mental, semelhante a uma sala de vivência terapêutica. O objetivo das atividades era o de proporcionar momentos descontraídos e distantes daqueles experimentados em sala de aula.

As atividades do primeiro encontro foram destinadas às atividades consideradas como iniciais e indispensáveis. Envolveram: a descrição do programa, apresentação pessoal, coleta de dados quantitativos e uma dinâmica de apresentação dos integrantes. A atividade consistia em que cada um se apresentasse e citasse uma característica negativa sua e desse prosseguimento apresentando o companheiro com uma característica positiva dele. A equipe iniciava a dinâmica e os participantes davam prosseguimento. Essa dinâmica tinha por finalidade favorecer a percepção sobre o próprio indivíduo e favorecer o conhecer dos companheiros de turma. Ao final foi aplicado o Inventário de Sintomas de *Stress* para adultos de Lipp (ISSL).

Conforme descrito na metodologia, os resultados do ISSL foram avaliados por um profissional de psicologia e, posteriormente, os participantes foram cientificados individualmente sobre os resultados. Quanto a essa avaliação do nível de estresse os sujeitos relataram positivamente:

-pude constatar através do Programa que tinha um nível de estresse.

-passei a entender alguns sintomas que estava apresentando depois que ingressei na corporação.

O segundo encontro foi reservado para o levantamento das necessidades dos grupos através da aplicação do questionário qualitativo (Apêndice A), que por ser constituído, principalmente, de questões abertas, exigia um maior tempo para seu preenchimento. Por meio deste instrumento a amostra foi caracterizada (dados sociodemográficos), e avaliou-se a percepção dos bombeiros em formação a cerca do estresse ocupacional vivenciado. Os dados serviram para determinar o planejamento dos demais encontros, que envolveram principalmente dinâmicas de grupo, relaxamento e alongamentos. Ao final, os participantes dispostos em duplas, sob a supervisão de um instrutor, realizaram sessões de alongamentos para os membros superiores e coluna cervical, que também favoreciam o relaxamento pela associação de exercícios respiratórios ao movimento, conforme ilustrado pela figura 2.

Figura 2: Foto do grupo realizando uma sessão de alongamentos.



Fonte: do autor.

No terceiro encontro foi desenvolvida a atividade denominada Atração, Repulsa e Neutralidade, baseada na atividade proposta por Miranda (1996). A dinâmica realizada deu continuidade ao processo de autoconhecimento e percepção para com o outro, já desenvolvida

no primeiro encontro. Primeiramente em duplas eles deveriam destacar uma característica de atração, uma de repulsa e outra de neutralidade entre eles. Num segundo momento, os participantes agrupados em trios deveriam repetir a atividade, porém não poderiam coincidir os participantes de cada trio. Ao findar os dois momentos ocorreu o *feedback* para a turma, através da verbalização sobre a experiência, que foi referenciada como muito positiva. O encontro foi finalizado com a leitura e entrega de um texto com uma mensagem que versava sobre amizade do autor Afonso Milagro e se encontra no Anexo B.

No quarto encontro foi trabalhada a comunicação através da musicalização. Denominou-se o encontro “Quem canta seus males espanta”. Foi proposta uma atividade recreativa, onde individualmente cada um sorteava uma música. Formaram-se dois grupos: um com a música “Flor de Lis” de Djavan e outro com a música “Fácil” de Jota Quest. Disponibilizado um tempo para ensaio, os grupos se apresentaram com apoio instrumental. A atividade produziu motivação, tanto que uma das turmas solicitou para repetir a atividade sob o gerenciamento deles mesmos. Trouxeram então instrumentos e organizaram uma apresentação, que contou com a participação de um de seus monitores, proporcionando integração entre o grupo, conforme ilustrado na figura 3.

Figura 3: Foto do grupo trabalhando musicalização.



Fonte: do autor

Para Gil (2002), incentivar o envolvimento dos membros da organização em programas de gestão de qualidade, a exemplo do programa de gerenciamento de estresse é essencial para o sucesso nos processos de administração de recursos humanos.

Atividades que estimulem a comunicação e integração entre os integrantes são sugeridas por Robbins (2005) como alternativa de amenização do estresse na organização. Alternativa esta muito bem recepcionada pelos participantes do programa de gerenciamento de estresse.

No quinto encontro a proposta era trabalhar confiança e segurança, atividade adaptada de Fritzen (2002). As dinâmicas envolveram num primeiro momento a divisão em duplas, onde um conduzia o outro, e este se permitia ser conduzido de olhos fechados por todo ambiente. Num segundo momento, aplicou-se uma atividade lúdica denominada “João bobo”, onde um indivíduo ficava no centro e aproximadamente 6 (seis) outros ficavam dispostos em círculo. Com os braços cruzados a frente do corpo o sujeito que se encontrava no meio permitia ser direcionado pelo grupo. Esse encontro proporcionou descontração e integração entre os participantes como demonstrado nas figuras 4 e 5 a diante.

Figura 4: Foto do grupo na atividade de João Bobo, trabalhando segurança e confiança.



Fonte: do autor

O sexto encontro foi destinado a atividades de relaxamento, com música

utilizando princípios de *Yoga*: consistindo na execução posturas, alinhamento da coluna, associado a uma respiração calma, profunda e ritmada. Este encontro foi organizado por voluntários, dentre os próprios participantes, como mais uma alternativa para o envolvimento dos membros participantes do programa. A atividade recebeu elogios das turmas durante a avaliação final.

Figura 5: Foto da atividade de João Bobo, grupo trabalhando no quinto encontro.



Fonte: do autor

O *Yoga* foi indicado, em 2010, pelo Núcleo de Gerenciamento de Estresse em Profissionais de Segurança Pública, como técnica oriental de intervenção para redução do estresse. Segundo a referência, a técnica estimula uma atitude neurovegetativa incomum contribuindo dessa forma para redução dos efeitos do estresse.

No sétimo encontro foi aplicada a atividade lúdica, conhecida por muitos participantes, chamada: Escravos de Jó, conforme orientações de Yodo (1996). Primeiramente foi apresentada a música aos participantes, na seqüência foi feita uma demonstração e progressivamente aumentou-se a dificuldade da atividade: modo tradicional, cantando lalalá, hum hum hum, em silêncio e se expressando com o corpo. Foram utilizados copos plásticos reciclados sobre as carteiras, dispostas em círculo. Essa atividade foi contagiante, e conquistou todos os participantes que executaram com muita descontração e risadas.

O oitavo encontro, adaptado de uma dinâmica propostas por Yodo (1996), foi denominado atividade das preferências e buscava a autopercepção e percepção do outro em continuidade ao que foi trabalhado nos primeiro e terceiro encontros. No primeiro momento os participantes escolhiam uma fruta, um esporte e um carro de preferência e transcreviam para um papel, em outro papel respondiam a seguinte pergunta: “O que você gostaria de estar fazendo neste momento?”

A partir de então se dividiu a turma em duas equipes e os papéis foram recolhidos separadamente. Na seqüência as equipes tinham de decidir de quem pertencia os papéis sorteados ordenadamente. Neste encontro foi promovido autoconhecimento, a competitividade no grupo de forma descontraída, além de trabalhar a tomada de decisão.

No nono encontro foi agendada uma palestra sobre estresse e suas formas de enfrentamento com a Psicóloga Dr.^a Priscilla Pinheiro. A palestra como forma de intervenção foi utilizada por outros autores em pesquisa que abordava a qualidade de vida no trabalho como temática (MONTEIRO et al, 2007). Mediante análise do conteúdo dos questionários aplicados durante o levantamento de necessidades, foi observado que os participantes tinham uma percepção negativa a respeito do estresse. Ambos os grupos já haviam participado da disciplina de gerenciamento de estresse curricular para os cursos, constituída de 15 horas aula e mesmo assim demonstraram dificuldade para definir o estresse. Nascimento et al (2007) também encontraram resultado semelhante, ressaltando a dificuldade que os indivíduos tem em definir o estresse. Informação esta que orientou a abordagem da palestra, a qual tratou de discorrer sobre as possíveis benéficas do fenômeno, principalmente, na profissão em questão. Segundo a psicóloga “[...]a ansiedade é algo natural do ser humano. No profissional bombeiro militar isso é intensificado, uma vez que quando a sociedade o chama, é para resolver problemas que tem a ver com o morrer e o viver.”¹³ (Anexo C).

Foi produzida uma reportagem sobre o núcleo e a referente palestra, enviado ao Coordenador para encaminhamento e divulgação no site do CBMSC. A publicação ocorreu dia 07 de dezembro de 2010, pela qual foi promovida a divulgação do Programa para toda corporação (Anexo C).

No décimo e último encontro, em razão do encerramento das atividades anuais no CEBM, foi realizada uma atividade de alongamento e massagem associado a exercícios respiratórios, de acordo com as intervenções previstas no Curso de Capacitação para Formação dos Núcleos de Gerenciamento de Estresse, promovido pela Secretaria de Segurança Pública. Ao final foi realizada a avaliação do programa segundo a percepção dos

¹³ Informação obtida na palestra da psicóloga, Dr.^a Priscilla Pinheiro em dezembro de 2010.

participantes. Foi solicitado que os mesmos escrevessem, sem identificação, uma avaliação sobre as atividades desenvolvidas, elencando pontos positivos, pontos negativos, atividades que mais gostaram ou não, e sugestões para futuras alterações do Programa. Todas as avaliações foram inseridas em tabelas (Apêndice C) e a partir da análise de conteúdo agrupadas em quatro categorias: pontos positivos, sugestões, atividades que mais gostaram e atividades que menos gostaram. Não houve avaliação negativa do Programa, o que possibilita a inferência de que mesmo aqueles que haviam demonstrado desinteresse em participar inicialmente, conforme os dados apresentados no capítulo 4, modificaram suas opiniões.

Dentre os pontos positivos do Programa alguns dos participantes descreveram:

- foi muito bom para descontrair e sair da tensão do militarismo.*
- proporcionou por alguns momentos esquecermos os estressores.*
- quebrou a rotina estressante.*

Diante da análise das avaliações dos participantes, o Programa foi considerado eficaz por alcançar seu objetivo e intervir, segundo a percepção dos sujeitos, positivamente na rotina, agente estressor mais referenciado, conforme o diagnóstico do levantamento de necessidades realizado.

O fortalecimento da amizade, uma das principais estratégias de enfrentamento para o estresse, referenciada pelos participantes, foi promovido pelas atividades do grupo, conforme corroboram os relatos:

- o Programa proporcionou vínculos de amizade.*
- ajudou na interação da turma.*

Finalmente, cabe destacar que o programa inovador, que a princípio poderia não parecer condizente com a disciplina rígida do militarismo, tão exigida, principalmente, durante a formação, foi claramente aderido pelos participantes surtindo efeitos conforme as citações:

- o Programa cativou o grupo.*
- no início achei que não seria uma boa idéia, mas no decorrer dos encontros percebi a importância.*
- o Programa venceu a resistência inicial.*

6 CONCLUSÃO

A presente pesquisa propõe, conforme seu objetivo geral, um programa de gerenciamento de estresse para bombeiros militares durante o período de formação, a partir do diagnóstico do levantamento de necessidades, avaliadas segundo a percepção dos participantes.

Resultados de estudos quantitativos e qualitativos sobre o estresse em bombeiros eram conhecidos, entretanto, um novo problema era emergente: identificar quais os fatores organizacionais, percebidos pelos bombeiros militares em formação, eram fundamentais para formulação de um programa de gerenciamento do estresse ocupacional.

O CBMSC, organização militar estruturada nos princípios da disciplina e hierarquia, força motriz da cultura institucional, exige do sujeito que nela ingressa uma rápida adaptação. O ingresso na corporação representa a imersão no caldo cultural, formado por normas, crenças, mitos, ritos, símbolos e valores que definem uma nova condição de vida. Para aquele que fez a opção profissional, “o admirável mundo novo” precisa ser assimilado num breve período, desconsiderando as limitações individuais e as forças tensionais que o exercício de transpor a fronteira entre o mundo civil e o mundo militar, provoca.

O novo mundo representa abdicar uma vida profissional pregressa, já que atualmente os cursos exigem nível superior para o ingresso. Significa, inclusive, uma grande mudança da rotina pessoal, que repercuti num distanciamento físico e/ou abstrato do convívio social habitual, até mesmo familiar. Lembrando que a família foi referenciada como um alicerce para o enfrentamento do estresse vivenciado, juntamente com as atividades de lazer, que neste momento se encontram restringidas em razão do tempo livre reduzido.

A extensa carga horária, a ser cumprida em tão pouco tempo, durante os cursos, gera sobrecarga física e emocional para o indivíduo. Os alunos permanecem no mesmo ambiente em torno de 12 horas diárias e a cobrança pela apresentação pessoal e o cumprimento de horários é extrema por se encontrarem em período de formação.

Além das forças tensionais produzidas pela dinâmica do CEBM, o sujeito sofre estresse pela demanda da sua responsabilidade de aluno e da antecipação de papéis que a Corporação exigirá dele. A existência de forças tensionais, na organização do trabalho e nas atividades de bombeiro, são conhecidas e aceitáveis por aquele que opta pela profissão. O propósito do trabalho em questão não foi, e não é, o de se opor a arquitetura psicossocial, mas sim auxiliar o aluno a gerenciar os efeitos do estresse causado pela necessidade de adaptação ao meio, que ele experimenta no seu fazer enquanto bombeiro aluno.

A finalidade do Programa é proporcionar um abrandamento dos efeitos estressores causados pela rotina, citada pelos participantes como principal agente estressor. O Programa é estruturado por medidas focadas na remodelagem mental, com intervenções na emoção, com uma nova visão de mundo, porque alguns elementos da dinâmica organizacional formam o núcleo duro ou central da organização.

A dinâmica de trabalho (estudo) depende do ambiente organizacional e das relações interpessoais que nela se processam no dia-a-dia. Nesse ambiente as relações interpessoais de conflito são fatores organizacionais insatisfatórios que podem ser modificáveis. Estimular ao bom relacionamento, incentivar os laços de amizade e interação entre o grupo fortalece os alunos a enfrentarem o estresse referenciado. O investimento em vínculos de afeto fortalece a coesão grupal, requisito básico para as atividades de socorro que sempre são realizadas em equipes/guarnições. Enquanto que, comportamentos que pouco ou nada contribuem para o fortalecimento da resiliência, capacidade importante para o exercício da atividade profissional, deveriam ser repensados por representar mera conserva cultural que as organizações inteligentes há muito conseguiram aprender.

Identificar as estratégias de enfrentamento utilizadas pelos indivíduos (*coping*) pode propiciar o favorecimento dessas ações pelo Programa de Gerenciamento de Estresse. Por exemplo, como foi constatado que os sujeitos utilizam a prática de atividade física como uma forma de *coping*, recomenda-se que as aulas de educação física militar sejam distribuídas regularmente, a fim de que os alunos possam utilizar desse benefício, bem como se sintam estimulados a praticar outras atividades fora da corporação, incorporando a prática de atividades em seus hábitos pessoais.

Analisando o impacto do estresse sobre a saúde dos sujeitos foi observado que os sintomas físicos e emocionais mais referenciados, como o cansaço físico, alterações do sono, irritabilidade e ansiedade, podem contribuir para uma descompensação psicológica e física. O *distress* interfere na demanda das tarefas dos sujeitos, repercutindo negativamente sobre o rendimento e produtividade intelectual, acentuando mais ainda os sintomas e afetando a qualidade de vida no trabalho. Justificando-se o Programa proposto na tentativa de amenizar essas alterações percebidas.

Os resultados do ISSL apresentaram valores aproximados aos de outros estudos, sendo levada em consideração a possibilidade de “falsos negativos,” em razão da incorporação da representação do super-herói, que é construída pelo imaginário social e não autoriza ao sujeito demonstrações de fraquezas.

Como descrito nos resultados, alguns sujeitos, de ambos os grupos, apresentaram

resistência para participarem do Programa, os quais declararam que não gostariam de participar das ações de gerenciamento de estresse que estavam sendo propostas. Essa minoria modificou sua opinião com o desenvolvimento das atividades, conforme se pode inferir a partir da avaliação final do Programa Piloto realizada pelos participantes. Nessa avaliação foram descritos somente aspectos positivos, não havendo avaliação negativa do Programa.

A logística foi classificada como a principal limitação do desenvolvimento do programa. Primeiramente por não haver disponibilidade de um espaço exclusivo para aplicação das atividades, que foram implementadas em sala de aula. Além disso, a falta de recursos financeiros para aquisição de materiais, como colchonetes, impossibilitaram a realização de atividades onde os participantes pudessem atingir maior adequação nas sessões de relaxamento.

Um aspecto que deve ser destacado é que a equipe do programa tinha precedência hierárquica sobre os participantes. No grupo do CFSd, isso foi referenciado positivamente por oportunizar maior contato e interação entre os cadetes e os alunos soldados. Entretanto, no grupo CFO, segundo a percepção de um sujeito, foi sugerido que as atividades do Programa sejam aplicadas por quem não tenha precedência hierárquica.

O fato da equipe do programa piloto fazer parte do corpo discente do CEBM dificultou a regularidade das atividades agendadas. Houve freqüentes remanejamentos de horários e de dias de aplicação das atividades. Indicador este descrito nas avaliações, onde os participantes sugeriram maior regularidade de aplicação do Programa.

Sugere-se ao Comando do CEBM a realização de reuniões com a equipe do Núcleo de Gerenciamento de Estresse formada durante o desenvolvimento do Programa, para que ocorra o *feedback* das atividades aplicadas.

Sugere-se à Divisão de Ensino, que alternativas pedagógicas possam ser viabilizadas visando amenizar indiretamente o estresse vivenciado pelos alunos. Duas medidas são recomendadas: a melhor distribuição do quadro de trabalho semanal, dispondo no máximo três aulas contínuas da mesma disciplina por período; e que seja prezado pelo cumprimento do horário reservado semanalmente para o aluno resolver seus problemas pessoais, tendo em vista que esse foi o outro estressor referenciado com alta freqüência pelos respondentes.

Sugere-se, que o suporte psicopedagógico existente atualmente no CEBM, oportunize a participação dos alunos no processo de tomada de decisão, contribuindo com informações necessárias à construção de alternativas de solução dos problemas vivenciados e percebidos por eles mesmos.

Os resultados obtidos com a pesquisa apontam para a sugestão de que o Programa seja inserido na grade curricular dos cursos como parte integrante da disciplina de Gerenciamento de Estresse, que atualmente é de 15 horas aula. Para implementação dessa sugestão, seria necessária que a carga horária da disciplina fosse aumentada e composta por aulas teóricas e práticas, onde o Programa estaria inserido.

Como sugestão final fica estabelecida a necessidade da instalação regulamentar do Núcleo de Gerenciamento de Estresse no CEBM, estruturado com uma equipe multi e interdisciplinar, formada por profissionais da psicologia, fisioterapia, educação física, pedagogia, dentre outras áreas. O suporte especializado da psicologia é imprescindível, principalmente, para realizar as intervenções de aconselhamento e orientações quando necessário.

Conclui-se que os objetivos da pesquisa foram alcançados. Acredita-se que as medidas preventivas do estudo piloto podem ser facilmente replicadas nas demais OBMs do CBMSC. A mudança cultural com a incorporação de outros Núcleos e dos Programas de Gerenciamento de Estresse, bem como a Institucionalização do projeto, poderá romper o paradigma da cultura organizacional que abriga a máxima de que os problemas emocionais são de inteira responsabilidade do indivíduo. Seria ilógico o fato de uma organização se propor a cuidar, zelar pela vida de pessoas e não viabilizar a qualidade de vida no trabalho do seu patrimônio intelectual e humano.

REFERÊNCIAS

- ALECIAN, S.; FOUCHER, D. **Guia de Gerenciamento no Setor Público**. Rio de Janeiro: Renavan, 2007.
- ALMEIDA, O. M. M. S. A resposta neurofisiológica ao Stress. In: LIPP, Marilda E. N. (Org.). **Mecanismos Neuropsicofisiológicos do Stress**: teoria e aplicações clínicas. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2003. p. 25-29.
- ANJOS, L. G. **Relação entre Estresse Ocupacional e Qualidade de Vida de Socorristas que Atuam no Serviço de Atendimento Pré-hospitalar da Grande Florianópolis**. 2008. 95 f. Monografia (Tecnologia em Gestão de Emergências) – Universidade do Vale do Itajaí, São José, SC, 2008.
- ANTONIAZZI, A.; DELL'AGLIO, D.; BANDEIRA, D. O conceito de coping: uma revisão teórica. **Estudo de Psicologia**. v. 3, n. 2, p. 273-294, 1998. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-294X1998000200006&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 01 jul. 2010.
- ATKINSON, R. et al. **Introdução à psicologia de Hilgard**. 13. ed. Porto Alegre: Artmed, 2002.
- ATKINSON, R. L.; ATKINSON, R. C.; SMITH, E. *et al.* Emoções. In: **Introdução à Psicologia de Hilgard**. 13. ed. Porto Alegre: Artmed, 2002. p. 410-439.
- BARBETTA, P. A. **Estatística Aplicada às Ciências Sociais**. 5. ed. Florianópolis: Editora da UFSC, 2002.
- CAPRA, F. **O ponto de mutação**: a ciência, a sociedade e a cultura emergente. São Paulo: Caltrix, 2007.
- CARDOSO, L. A. **Influências dos Fatores Organizacionais no Estresse de Profissionais Bombeiros**. 2004. 114 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, SC, 2004.
- CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A. **Metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.
- CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA. Centro de Ensino Bombeiro Militar. **Manual do Cadete**. Florianópolis: CEBM, 2009.
- _____. Centro de Ensino Bombeiro Militar. **Manual de Formatação e Normalização de trabalhos acadêmicos**. Florianópolis: CEBM, 2011.
- _____. **Relatório intranet**, 2011. Disponível em: <http://www.cbm.sc.gov.br/ccb/interno/relatorio_intranet/rel_geral_ver.php?xml=graph.xml&flash=Column3D>. Acesso em: 18 jul 2011.
- CHIAVENTO, I. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

CREMASCO, L.; CONSTANTINIDIS, T. C.; SILVA, V. A. da. A Farda que é um Fardo: o Estresse Ocupacional na Visão de Militares do Corpo de Bombeiros. **Cadernos de Terapia Ocupacional da UFSCar**, v. 16, n. 2, p. 83-90, 2008.

CURSO de capacitação: formação dos núcleos de gerenciamento de estresse. **Biospad**, 2010. Disponível em: <http://www.biospad.com.br/?mod_select=saibamais&mod_titulo=Saiba%20mais&conteudo_id=11>. Acesso em: 01 set. 2010.

DAFT, R. L. **Organizações: teorias e projetos**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

DAMÁSIO, A. R. **O erro de Descartes: emoção, razão e o cérebro humano**. São Paulo: Companhia das Letras, 1996.

EDITAL de Concurso Público nº 001/CBMSC/SSP/2010. **Msnconcursos**, 2010. Disponível em: <<https://www.msconcursos.com.br/concursoEdital.php?aba=4&con=91>>. Acesso em: 02 jul. 2011.

_____ de Concurso Público nº 002/CBMSC/SSP/2010. **Orvilecarneiro**, 2010. Disponível em: <http://www.orvilecarneiro.com.br/arquivos/editais/Edital_Soldado_SC_2010.pdf>. Acesso em: 02 jul. 2011.

FERRO, C. **Presenteísmo – o inimigo da produtividade**. Disponível em: <http://www.claudiaferro.com.br/?p=6>. Acesso em: 14 nov 2010.

FRITZEN, S. J. **Exercícios Práticos de Dinâmica de Grupo**. 33. ed. vol II. Petrópolis: Vozes, 2002.

GIL, A. C. **Gestão de Pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas, 2001.

GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GOLEMANN, D. **Inteligência emocional**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2007.

GUIMARÃES FILHO, C. C. **Proposta de Implantação do Serviço de Psicologia para o Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina**. 65 f. Monografia (Tecnologia em Gestão de Emergências) – Universidade do Vale do Itajaí, São José, SC, 2009.

YODO, R. Y. K. **100 Jogos para Grupos: uma abordagem psicodramática para empresas, escolas e clínicas**. São Paulo: Ágora, 1996.

KANAANE, R. **Comportamento humano nas organizações: o homem rumo ao século XXI**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de Metodologia Científica**. Porto Alegre: Atlas, 2005.

LANE, S. T. M.; CODO, W. (Org.). **Psicologia social: o homem em movimento**. São Paulo: Brasiliense, 2001.

LAVILLE, C.; DIONNE, J. **A Construção do Saber: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas.** Porto alegre: Editora Artes, 1999.

LAZARUS, R. S.; FOLKMANN, S. **Stress, appraisal and coping.** Nova York, Springer, 1984.

LIPP, M. E. N. **Inventário de Sintomas de Stress para Adultos (ISSL).** São Paulo: Casa do Psicólogo, 2000.

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

MARCELINO, D.; FIGUEIRAS, M. J. A Perturbação Pós-Stress Traumático nos Socorristas de Emergência Pré-Hospitalar: influência no sentido interno de coerência e da personalidade. **Psicologia, Saúde & Doenças**, v. 8, n.1, p. 95-108, 2007.

MIRANDA, S. **Oficina de Dinâmica de Grupos para Empresas, Escolas e Grupos Comunitários.** 11. ed. Campinas: Papirus, 1996.

MONTEIRO, et al. Bombeiros: um Olhar sobre a Qualidade de Vida no Trabalho. **Psicologia Ciência e Profissão**, v. 27, n.3, p. 554-565, 2007.

MOSCOVICI, F. **Desenvolvimento interpessoal: treinamento em grupo.** 17. ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 2008.

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

NASCIMENTO K. C, et al. Percepções acerca do Estresse no Trabalho de uma Equipe de Atendimento Pré-Hospitalar. **Revista Baiana de Enfermagem**, v. 21, n.2/3, p. 9-17, 2007.

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

PROGESP. **PMSC**, 2009. Disponível em:
<<http://www.pm.sc.gov.br/website/redir.php?act=1&id=6346>>. Acesso em: 20 nov 2010.

RICARDO, E. J. **Gestão da educação corporativa.** Rio de Janeiro: Prentice-Hall do Brasil, 2006.

RIPLEY, A. **Impensável: como e porque as pessoas sobrevivem a desastres.** São Paulo: Globo, 2008.

ROBBINS, S. P. **Comportamento organizacional.** 11. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho.** 13. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2004.

SANTA CATARINA (Estado). Constituição (1989). **Constituição do Estado de Santa**

Catarina: atualizada até novembro de 2005 com 41 Emendas Constitucionais e ações diretas de inconstitucionalidade. Florianópolis: Insular, 2005.

_____. **Lei Complementar Estadual nº 172**, de 15 de dezembro de 1998. Dispõe sobre o quadro combatente de policiais militares e estabelece outras providências.

_____. **Lei Complementar Estadual nº 259**, de 19 de janeiro de 2004. Estabelece a distribuição e fixa o efetivo do Corpo de Bombeiros Militar do e adota outras providências.

_____. **Lei Complementar Estadual nº 454**, de 05 de agosto de 2009. Institui critérios de valorização profissional para os militares estaduais e estabelece outras providências.

_____. **Lei Complementar Estadual nº 528**, de 17 de janeiro de 2011. Altera a Lei complementar estadual nº 454 de 05 de agosto de 2009.

_____. Secretaria da Segurança Pública. **Mapeamento das Fontes de Estresse em Profissionais da Segurança Pública do Estado de Santa Catarina**. Florianópolis: DIFC/SSP – SENASP/MJ, 2010.

SCHEIN, E. H. **Psicologia organizacional**. 3. ed. Rio de Janeiro: Prentice-Hall do Brasil, 1982.

SELYE, H. **Stress: a tensão da vida**. São Paulo: IBRASA, 1959.

SILVA, A. B. **Mentes com medo: da compreensão à superação**. São Paulo: Integrare Editora, 2006.

SPECTOR, P. E. **Psicologia nas organizações**. São Paulo: Saraiva, 2002.

STEIL, E. A. **Estresse Ocupacional: um Estudo de Caso no Corpo de Bombeiros Militar de Itajaí**. 2007. 132 f. Monografia de Graduação em Administração - Universidade do Vale de Itajaí (UNIVALI), Balneário Camboriú. 2007.

TEIXEIRA, G. R. et al. Respostas biológicas ao estresse. **PUBVET**, Londrina, v. 2, n. 31, 2008. Disponível em: <http://www.pubvet.com.br/artigos_det.asp?artigo=51>. Acesso em: 12 mar 2011.

APÊNDICE A - Questionário do Programa de Gerenciamento de Estresse



**CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DE SANTA CATARINA
CENTRO DE ENSINO BOMBEIRO MILITAR**

N_____

Núcleo de Gerenciamento de Estresse

Esta pesquisa visa analisar a percepção dos participantes acerca do estresse e propor medidas para o seu gerenciamento. A sua participação nessa pesquisa é muito importante, é voluntária, e você tem plena liberdade para abandonar o estudo a qualquer momento, sem incorrer em nenhuma penalidade. Ressalta-se que a identidade dos participantes será preservada e os resultados desta pesquisa poderão fundamentar futuras ações estratégicas, gerenciais e operacionais visando uma maior promoção de saúde no CBMSC.

INFORMAÇÕES PESSOAIS E PROFISSIONAIS

Sexo: () feminino () masculino Idade:_____

Estado Civil: () casado () divorciado () solteiro

Possui filhos? () sim () não

Escolaridade: () ensino médio () nível superior () nível superior incompleto () outra

Patente:_____

Cargo/Função: _____

Unidade/Região: _____

Há quanto tempo trabalha nesta organização? _____

Você exerce outra atividade profissional fora da Corporação? () sim () não

Você está satisfeito com o trabalho que desempenha na Corporação? () sim () não

Você já procurou atendimento psicológico? () sim () não

Você pratica atividade física? () sim () não Qual a frequência?_____

QUESTÕES DE PESQUISA

Nº _____

1. O que você entende por estresse?

2. Quais as situações e/ou agentes você considera estressante no seu trabalho?

3. Você apresenta alterações físicas e/ou emocionais que considera estar relacionado ao estresse no seu trabalho? Em caso afirmativo, quais alterações você destaca?

4. Quais alternativas (dentro e fora da corporação) você encontra para enfrentar o estresse vivenciado?

5. Você acredita que o estresse possa ser amenizado/gerenciado no ambiente de trabalho? Em Caso afirmativo, sugira alternativas.

6. Você gostaria de participar de ações de gerenciamento de estresse que venham a ser implementadas no seu ambiente de trabalho?

() Sim () Não

Agradecemos sua participação!!

APÊNDICE B - *Folder* do Núcleo de Gerenciamento de Estresse



Núcleo de Gerenciamento de Estresse

Atividades semanais aplicadas às turmas em formação no CEBM, a partir de outubro de 2010.

Previsão:

3 CFO - terça-feira

1 CFO - quarta-feira

CFSd - quinta-feira

Local:

Sala de Aula

Prédio do Refeitório CEBM

Horários:

13:30 - 13:55 horas

Coordenação: Ten BM Eidt

Apoio:

Cad BM Bruno

Cad BM Heloísa

Cad BM Kretzer



Dúvidas e informações: abmpel@cbm.sc.gov.br

APÊNDICE C – Avaliação do Programa Piloto Segundo os Participantes

Tabela 1 – Avaliação do Programa Piloto segundo os Participantes do Grupo CFAP (pontos positivos e sugestões)

Pontos Positivos	Sugestões
<i>-quebrou a rotina estressante.</i>	<i>-atividade deve ser incentivada e constantemente desenvolvida.</i>
<i>-atividades são bem elaboradas.</i>	<i>-incluir sessões de Yoga regularmente.</i>
<i>-equipe trabalha em grupo e não individualmente.</i>	<i>-regularidade dos dias e horários. -atividades podem ser realizadas no final de tarde.</i>
<i>-atividades foram importantes não só para administrar o estresse, promoveram integração, descontração e relaxamento.</i>	<i>-atividades podem ser no meio da tarde. -local para realização fora da sala de aula.</i>
<i>-quebra da rotina.</i>	<i>-melhor horário: início de tarde, como atividade curricular, após as 14:00 horas.</i>
<i>-horário de descontração.</i>	<i>-atividades devem ser em horário curricular.</i>
<i>-foi produtivo, ensinamento de como reagir a determinadas situações de estresse.</i>	<i>-horário no início da manhã.</i>
<i>-cativou o grupo.</i>	<i>-horário no início da manhã, dá disposição para iniciar bem o dia.</i>
<i>-o retorno dos dados do ISSL, já que pude constatar que tinha um nível de estresse.</i>	<i>-horário no meio da manhã.</i>
<i>-nota dez para o núcleo, ajuda a tirar a tensão que somos submetidos no dia-a-dia.</i>	<i>-horário curricular no início da tarde. -regularidade dos dias e horários.</i>
<i>-algo diferente da rotina.</i>	<i>- disponibilizar o cronograma das atividades.</i>
<i>-integração da equipe do núcleo com os alunos do CFAP.</i>	<i>-horário pela manhã. -disponibilizar maior tempo para o palestrante.</i>
<i>-atitudes inovadoras são sempre admiráveis e bem-vindas.</i>	<i>-dar continuidade ao programa.</i>
<i>-passei a entender alguns sintomas que estava apresentando depois que ingressei na corporação.</i>	<i>-que seja diariamente.</i>
<i>-quebrava o clima de tensão. -o programa facilitou a adaptação à carreira.</i>	<i>-integração com a disciplina de gerenciamento de estresse curricular.</i>
<i>-foi muito bom para descontrair e sair da tensão do militarismo.</i>	<i>-regularidade dos dias e horários.</i>
<i>-interação entre a equipe do núcleo (ABM) e os alunos soldados (CFAP) -atividades interessantes e produtivas.</i>	<i>-que se mantenha o horário entre as instruções matutinas e vespertinas.</i>
<i>-um avanço dentro do CFAP.</i>	<i>- local: fora da sala de aula (em contato com a natureza). -horário final de tarde.</i>

-foram bons momentos de reflexão e descontração. -no início achei que não seria uma boa idéia, mas no decorrer dos encontros percebi a importância.	-local: ao ar livre. -horário final de tarde.
-atividade de confiança – João bobo, alongamento e massagem.	
-as atividades de dinâmica de grupo, proporcionaram auto-percepção e percepção do outro. -proporcionou vínculos de amizade.	
-teve grande valia, pois promoveu auto-conhecimento. -promoveu descontração, ajudando os alunos a esquecer da busca desenfreada por notas.	
-promover a relação entre os cadetes e a turma.	

Fonte: do autor

Tabela 2 – Avaliação do Programa Piloto segundo os Participantes do Grupo CFAP (atividades que mais gostou e que menos gostou)

Atividade que mais Gostou	Atividade que menos Gostou
-relaxamento, “quem canta seus males espanta”, palestra	-atividade de relaxamento, pois não consigo relaxar.
-“quem canta seus males espanta”, palestra e escravos de Jó	
-todas as atividades, principalmente as lúdicas e massagem	
-alongamento, massagem, palestra, atividade de musicalização proposta pelos participantes.	
-palestra.	
-Yoga que foi num horário diferenciado, pela manhã.	
-palestra foi válida	
-escravos de Jó.	
-relaxamento.	
-todas foram interessantes, principalmente relaxamento.	
-dinâmicas, musicalização, atividades lúdicas	
-musicalização.	
-atividades de confiança e segurança, e palestra.	
-relaxamento e reflexão.	
-musicalização, atividades lúdicas, escravos de Jó, massagem e palestra.	
-dinâmicas de grupo, confiança e	

<i>segurança e relaxamento</i>	
<i>-atividades de segurança e confiança.</i>	
<i>-atividades lúdicas e palestra.</i>	
<i>-alongamento e massagem.</i>	
<i>-“quem canta seus males espanta”, escravos de Jó.</i>	

Fonte: do autor

Tabela 3 – Avaliação do Programa Piloto segundo os Participantes do Grupo CFO (pontos positivos e sugestões)

Pontos Positivos	Sugestões
<i>-promover integração entre o grupo e sair da rotina.</i>	<i>-horário pelo início do dia. -vídeos motivacionais.</i>
<i>-sair da rotina. -proporcionar descontração.</i>	<i>-que as atividades sejam diárias.</i>
<i>-atividades foram muito boas.</i>	<i>-mudança de horário: para o início da manhã. -reservar maior tempo para palestra. -dinâmicas com mais competição.</i>
<i>-o programa venceu a resistência inicial.</i>	<i>-que as atividades sejam aplicadas por quem não tenha precedência hierárquica sobre a turma.</i>
<i>-o programa foi muito bom, principalmente as dinâmicas de grupo.</i>	<i>-dinâmicas que envolvem atividade física e esportes.</i>
<i>-as atividades de dinâmica de grupo proporcionaram integração e melhor conhecimento entre os integrantes da turma.</i>	<i>-horário pelo início da manhã.</i>
<i>-as atividades foram de grande valia apesar da rotina acadêmica estressora.</i>	<i>-atividades que estimule o raciocínio e inteligência.</i>
<i>-o programa atendeu a proposta, pois proporcionou momentos de relaxamento e interação entre o grupo.</i>	<i>-mudança de horário.</i>
<i>-ajudou na interação da turma que é composta por integrantes de outros Estados também.</i>	<i>-mudança de horário, pois no horário aplicado reduziu o intervalo de descanso. -abrir espaço para entrevistas, conhecendo melhor o aluno.</i>
<i>-proporcionou momentos agradáveis.</i>	<i>-reservar uma sala própria para o núcleo. -utilizar materiais apropriados como tapete de EVA. -aumentar a frequência para 2 vezes por semana.</i>
<i>-muito bom, interveio no estresse causado pela rotina.</i>	<i>-horário curricular e que não comprometa os intervalos.</i>
<i>-foi uma ótima iniciativa.</i>	<i>-atividades de alongamento e relaxamento utilizando colchonetes e livres. -aumentar a frequência para 2 vezes por semana.</i>
<i>-ameniza o estresse do dia a dia e</i>	<i>-local fora de sala de aula.</i>

<i>descontraí.</i>	
	<i>-aumentar a frequência para 2 vezes semanais.</i>
	<i>-dar continuidade ao programa.</i>
	<i>-aumentar a frequência semanal.</i> <i>-horário curricular.</i>
	<i>-atividades extra-classe.</i> <i>-horário nos intervalos de aulas.</i>
	<i>-mais atividades relaxantes</i>

Fonte: do autor

Tabela 4 – Avaliação do Programa Piloto segundo os Participantes do Grupo CFO (atividades que mais gostou e que menos gostou)

Atividade que mais Gostou	Atividade que menos Gostou
<i>-yoga e relaxamento.</i>	<i>-musicalização e massagem</i>
<i>-relaxamento.</i>	<i>-atividade de preferências.</i>
<i>-relaxamento, escravos de Jó e atividades lúdicas como a de preferências.</i>	<i>-relaxamento.</i>
<i>-relaxamento.</i>	<i>-atividades de contato físico.</i>
<i>-dinâmica de grupo, atividade de preferências.</i>	<i>-escravos de Jó.</i>
<i>-escravos de Jô e segurança e confiança.</i>	
<i>-dinâmica de grupo, atividade de preferências.</i>	
<i>-“quem canta seus males espanta”.</i>	
<i>-atividades de descontração.</i>	
<i>-atividades de relaxamento e descontração.</i>	
<i>-relaxamento e alongamento.</i>	
<i>-relaxamento, yoga e atividade de preferências.</i>	
<i>-relaxamento e controle respiratório.</i>	
<i>-dinâmica de grupo, atividade de preferências, confiança e segurança.</i>	
<i>-relaxamento.</i>	
<i>-yoga.</i>	
<i>-relaxamento.</i>	
<i>-atividade de preferências.</i>	
<i>-relaxamento e yoga.</i>	
<i>-atividades de preferências e yoga.</i>	
<i>-atividade de preferências.</i>	
<i>-atividade de preferências.</i>	

Fonte: do autor

ANEXO A -Inventário de Sintomas de *Stress* para Adultos de Lipp¹⁴

INVENTÁRIO DE SINTOMAS DE STRESS PARA ADULTOS DE LIPP (ISSL)

Marilda Novaes Lipp

CADERNO DE APLICAÇÃO

Instruções

Quadro 1 - Assinalar com F1 ou P1, como indicado para sintomas que tenha experimentado nas últimas 24 horas.

Quadro 2 - Assinalar com F2 ou P2, como indicado para sintomas que tenha experimentado na última semana.

Quadro 3 - Assinalar com F3 ou P3, como indicado para sintomas que tenha experimentado no último mês.

Nome:

Sexo:

Data de nascimento:

Local de trabalho:

Função exercida:

Escolaridade:

Local e data:



Casa do Psicólogo®
Livraria e Editora

© 2000 Casa do Psicólogo® Livraria e Editora Ltda. Reservados os direitos de publicação em língua portuguesa à Casa do Psicólogo® Livraria e Editora Ltda. Rua Alves Guimarães, 436 - 05410-000 - São Paulo - SP - Tel./fax: (11) 852-4633, e-mail: casapsi@uol.com.br - <http://www.casapsicologo.com.br> É proibida a reprodução total ou parcial desta publicação para qualquer finalidade, sem autorização por escrito dos editores. Impresso no Brasil/Printed in Brazil.

¹⁴ Fonte: LIPP, M. E. N. *Inventário de Sintomas de Stress para Adultos (ISSL)*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2000.

ANEXO B – Exemplo de Mensagem Utilizada no Programa¹⁵

Sobre os Amigos

Não ande a procura de amigos que não tenham defeitos, porque então ficará a vida inteira sem amigos.

Mas, não procure os defeitos nos seus amigos, porque então aos poucos os seus amigos irão deixando-o, e assim acabará ficando sozinho.

Não ame seus amigos só porque não tem defeitos; ame-os, apesar dos seus defeitos; e, se quiser, ame-os precisamente por causa dos seus defeitos, pois o fato de terem defeitos quer dizer que são mais humanos.

Não pretenda exigir que seus amigos sejam melhores que você; se decerto o forem, seja grato e aproveite seus exemplos; se não o forem, respeite-os e ofereça-lhes sua ajuda para que melhorem; mas com paciência, com compreensão, com bondade, com o máximo respeito pela personalidade deles.

Não pretenda mudar seus amigos; deixe-os que sejam como Deus os fez; não se preocupe se você não é como eles. Você também tem o direito de ser como Deus o fez.

Seu grupo de amigos é algo que deve ser conservado, porque você e eles precisam dele.

Afonso Milagro

¹⁵ Fonte: MIRANDA, Simão. **Oficina de Dinâmica de Grupos para Empresas, Escolas e Grupos Comunitários**. 11 ed. Campinas: Papirus, 1996. p.44

ANEXO C - Notícia do Núcleo de Gerenciamento de Estresse no CEBM¹⁶

[Página Inicial](#) | [Intranet](#)

NOTÍCIAS – CBMSC

Ano

2010

Mês

DEZEMBRO

OU

PESQUISA(Notícia):

Consultar

Resultado

(1) Registro Encontrado(s)

CEBM RECEBE VISITA DE PSICÓLOGA

DATA DA NOTÍCIA: 07/12/2010

FOTO:



NOTÍCIAS:

¹⁶ CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA. **Notícia**, 2010. Disponível em: <http://www.cb.sc.gov.br/noticia/cons_for.php?ano_noticia=2010&mes_noticia=0&cp_titulo=psicologa&Submit=Consultar>. Acesso em: 18 jul. 2011.

“A ansiedade é algo natural do ser humano. No profissional bombeiro militar isso é intensificado, uma vez que quando a sociedade o chama, é para resolver problemas que tem a ver com o morrer e o viver.” A expressão marcou a palestra da psicóloga Dr.^a Priscilla Pinheiros, ministrada ao longo da semana, aos alunos bombeiros em formação no Centro de Ensino Bombeiro Militar. A psicóloga, a qual acumula uma experiência de 11 anos na área clínica e 08 anos no campo da docência, falou sobre as pressões internas e externas inerentes à vida pessoal e profissional, as fases do estresse, as formas de enfrentamento, entre outros aspectos relacionados ao tema, com destaque para as reações orgânicas e psíquicas referentes à capacidade de adaptação frente aos estímulos estressores. A palestra faz parte da programação organizada pelo Núcleo de Gerenciamento de Estresse, projeto que abrange as turmas de cadetes e alunos-soldados, desenvolvendo atividades semanais como: dinâmicas de grupo, jogos, sessões de alongamento e relaxamento, as quais visam a auto-percepção, a percepção do outro, a confiança e a integração entre o grupo, com vistas a promover o gerenciamento do estresse. Em funcionamento no Centro de Ensino do Corpo de Bombeiros desde o mês de outubro, o Núcleo é coordenado pelo 2º Tenente BM Marco Antônio Eidt e implementado pelos cadetes do 3º CFO Juliana Kretzer, Heloísa Helena Battisti e Bruno Azevedo Lisboa. Para o próximo ano, a meta do Núcleo de Gerenciamento de Estresse é estender os trabalhos desenvolvidos às turmas que ingressaram recentemente no CEBM, contando com o apoio técnico de uma profissional da psicologia, a ser contratada ainda este ano pelo Centro de Ensino.

DATA DE ATUALIZAÇÃO: 07/12/2010

CREDITOS: CCS do Cmdo Geral / CEBM

Este artigo foi visitado: 188 vezes