



ARTIGO DE PESQUISA

O COTIDIANO DE TRABALHO DE UMA EQUIPE DE CORPO DE BOMBEIROS

*THE DAILY WORK OF A FIRE DEPARTMENT TEAM
EL TRABAJO DIARIO DE UN EQUIPO DE BOMBEROS*

Elisângela Rodrigues Câmara Santos¹, Lediana Carvalho e Silva¹, Tarcísio Laerte Gontijo², Ricardo Bezerra Cavalcante²

RESUMO

Analizamos o cotidiano de trabalho dos profissionais de um batalhão do Corpo de Bombeiros. Realizamos entrevistas com 25 profissionais a partir de roteiro semiestruturado. Este estudo obedeceu aos preceitos éticos da Resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde e foi aprovado por Comitê de Ética em Pesquisa. A organização e a análise dos dados basearam-se na "Análise temática de conteúdo". Identificamos quatro categorias que configuram o cotidiano de trabalho do profissional bombeiro militar: 1) o cotidiano de trabalho dos profissionais dentro da base, 2) o cotidiano de trabalho dos profissionais durante as chamadas de resgate, 3) dificuldades encontradas pelos profissionais para realização do trabalho e 4) capacitação dos profissionais para a realização do trabalho diário. A partir dos resultados encontrados, evidenciamos que diante de um trabalho com jornada extensa, e por ser um serviço de urgência e emergência, é sempre estressante e cansativo. Identificamos também que, havendo revezamento de serviço entre a equipe, ocorre diminuição de desgaste físico, emocional e psicológico. A capacitação dos profissionais surge como um fator importante para o desenvolvimento do trabalho proposto. Conclui-se que mesmo diante dos obstáculos o atendimento prestado é seguro e rápido, em que os profissionais adotam medidas tecnocientíficas aprendidas nos treinamentos. **Descritores:** Socorro de urgência; Ambiente de trabalho; Educação.

ABSTRACT

We analyze the daily work of professionals from a battalion of the Fire Department. 25 semi-structured interviews with professionals were conducted. This study followed the ethical rules of Resolution 196/96 of the National Health and was approved by the Ethics Committee in Research. Organization and data analysis were based on "thematic content analysis". We identified four categories that make up the daily work of the professional military firefighter: 1) the daily work of professionals within the base, 2) the daily work of staff during rescue calls, 3) difficulties encountered by the professionals to carry out the work and 4) training of professionals to carry out the daily work. From the results, we found that as a work of long journey, and being an emergency service and emergency, it is always stressful and tiring. We also identified that if turns are taken in service there is a reduction of physical, emotional and psychological impairment. The training of professionals emerged as an important factor for the development of the proposed work. We conclude that despite obstacles the care provided is safe and fast, and professionals have taken techno-scientific decisions learned in training. **Descriptors:** Emergency relief; Working environment; Education.

RESUMEN

Analizamos el trabajo diario de los profesionales de un batallón del Cuerpo de Bomberos. Se realizaron 25 entrevistas semi-estructuradas con profesionales. Este estudio siguió las normas éticas de la Resolución 196/96 de Consejo Nacional de Salud y aprobado por el Comité de Ética en Investigación. El análisis y la organización de los datos se basaron en el "análisis de contenido temático". Se identificaron cuatro categorías que componen el trabajo diario de los bomberos militares: 1) el trabajo diario de los profesionales dentro de la base, 2) el trabajo diario durante las llamadas de rescate, 3) las dificultades encontradas por los profesionales para llevar a cabo el trabajo y 4) formación de profesionales. De los resultados, encontramos, que por ser un trabajo de extensa jornada, y por ser un servicio de urgencia y de emergencia, siempre es estresante y agotador. También se identificó que, si hay sustituciones entre los integrantes del equipo en el trabajo, ocurre reducción de desgaste físico, emocional y psicológico. La formación de los profesionales surgió como un factor importante para el desarrollo del trabajo propuesto. Llegamos a la conclusión de que, a pesar de los obstáculos, la atención recibida es segura y rápida y los profesionales toman medidas tecno-científicas de acuerdo con lo aprendido en el entrenamiento. **Descritores:** Socorro de urgencia; Ambiente de trabajo; Educación.

¹Enfermeira. Especialista em urgência e emergência - FUNEDI/UEMG. ²Professor do curso de enfermagem da Universidade Federal de São João Del Rei.

INTRODUÇÃO

A necessidade de um atendimento pré-hospitalar teve início nos campos de batalha com o transporte de feridos, permitindo o atendimento fora da zona de combate⁽¹⁾. Em 1863, fundou-se a Cruz Vermelha Internacional, cujo objetivo era prover o atendimento do ferido o mais breve possível. Hoje, a expansão demográfica, o desenvolvimento da engenharia civil, a agricultura, a indústria automobilística e a evolução tecnológica têm contribuído para a grande incidência e gravidade das lesões traumáticas, trazendo consequências sociais da mais alta importância⁽¹⁾.

Desta forma, as situações de emergência não escolhem data, hora, pessoa ou local. Daí a importância de o cidadão saber como se portar nessas ocasiões, e quais as atitudes que poderá ou não tomar, seja para aguardar a chegada da equipe de socorro, seja para transportar a vítima até o hospital, para que esta receba os devidos cuidados. O trabalho do Bombeiro Militar ocorre num ambiente muito diversificado, em face de sua característica de atuação: terra, mar e ar. Esses locais exigem um desempenho profissional especializado e de precisão, numa ação rápida e eficaz no atendimento de qualquer ocorrência⁽²⁾. Qualquer deslize pode ser a diferença entre a perda de vidas e patrimônios de terceiros.

Dentro deste contexto, o Corpo de Bombeiros atua basicamente de duas formas: preventivamente, através de vistorias em edificações, em palestras educativas nas comunidades e em escolas, no serviço de salva-vidas e de forma operacional no atendimento de situações de emergência, tais como: combate a incêndio, atendimento pré-hospitalar e em ações de busca, resgate e salvamento⁽⁴⁾. No entanto, essas atribuições são perspectivas teóricas do processo de

trabalho no qual a equipe do corpo de bombeiro está inserida, sendo necessário compreender como é de fato o cotidiano de trabalho desses profissionais. Assim, o objetivo deste estudo é analisar o cotidiano de trabalho dos profissionais de um batalhão do corpo de bombeiros.

MÉTODOS

Trata-se de um estudo de abordagem qualitativa cujos dados foram coletados por meio de entrevistas semiestruturadas com os profissionais do Batalhão do Corpo de Bombeiros sediados na cidade de Formiga, em Minas Gerais.

Para coleta dos dados foram realizadas entrevistas a partir do uso de um roteiro semiestruturado. O período de realização das entrevistas foi de abril a junho de 2011, abrangendo 25 militares de três equipes de profissionais atuando em escala 24/48 horas, sendo que dois destes trabalham em serviços administrativos. Para análise dos dados utilizamos a análise temática de conteúdo proposta por Bardin⁽³⁾. Para manutenção e garantia do anonimato dos entrevistados, os mesmos estão identificados pela letra E, seguida por números que identificam a sequência das entrevistas.

Este estudo obedece aos preceitos éticos da Resolução nº 196/96 do Conselho Nacional de Saúde e foi aprovado por Comitê de Ética em Pesquisa (CEP/FUNEDI-UEMG). Os sujeitos foram esclarecidos sobre a natureza da pesquisa, os aspectos éticos e legais e assinaram o termo de livre consentimento.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A partir da análise das entrevistas emergiram quatro categorias que configuram o cotidiano de trabalho do profissional bombeiro militar, são elas: 1) o cotidiano de trabalho dos profissionais dentro da base, 2) o cotidiano de trabalho dos profissionais

durante as chamadas de resgate, 3) as dificuldades encontradas pelos profissionais para realização do trabalho e 4) a capacitação dos profissionais para a realização do trabalho diário. Essas categorias constituem os resultados deste estudo, e serão discutidas em seguida.

O cotidiano de trabalho dos profissionais dentro da base

Em relação ao cotidiano de trabalho dentro da base, os sujeitos entrevistados destacaram um ambiente familiar entre os profissionais. Isto poderia proporcionar um ambiente tranquilo e prazeroso, apesar da contínua postura de aguardar as chamadas que podem acontecer a qualquer momento. Os relatos dos sujeitos entrevistados descrevem o ambiente como “tranquilo” (E8) e “um convívio familiar” (E1). Sabe-se que os serviços caracterizados pela urgência e emergência exigem dos profissionais a agilidade, a atenção e a capacidade de concentração diante das situações críticas. Dentro deste contexto, para manter um ambiente de trabalho tido como uma atividade de risco produtivo e saudável é primordial cuidar da segurança e da saúde dos funcionários. Isto certamente geraria um ambiente tranquilo, onde os profissionais percebem neste contexto a extensão do seu próprio lar, algo que qualifica o trabalho e promove a saúde dos trabalhadores.

Desta maneira, o trabalhador tem a certeza da importância dada pela organização à sua saúde e segurança pessoal, elevando, assim, o nível de atendimento destes para com seus clientes. Atente-se, ainda, para a crescente preocupação das organizações para com a disseminação de informações sobre segurança no trabalho, evitando absenteísmo e rotatividade de seus funcionários. Diante deste fato, o que se nota é a crescente valorização do capital humano em qualquer

organização⁽⁴⁾. Assim, um bom relacionamento entre os profissionais pode contribuir para amenizar os possíveis agravos à saúde que um bombeiro militar possa sofrer. A incorporação das boas práticas de gestão de saúde e segurança no trabalho e no contexto das micro e pequenas organizações contribui para a proteção contra os riscos presentes, prevenindo, reduzindo acidentes e doenças e diminuindo consideravelmente os custos. Além disso, a organização pode tornar-se mais competitiva, ao mostrar para os seus trabalhadores que eles são o grande ativo para o sucesso em seu campo de atuação, o que mantém a qualidade de seus serviços⁽⁵⁾. Percebe-se, neste estudo, que a qualidade de vida é estimulada no cotidiano de trabalho vivenciado dentro do corpo de bombeiro.

A qualidade de vida no trabalho teve como aliada a busca pela qualidade total, movimento iniciado na década de 90 que procurou romper com os modelos da indústria tradicional. Desta maneira, as questões voltadas para a qualidade de vida no trabalho, passaram a integrar a filosofia empresarial, visto que, quando o trabalhador está satisfeito, realizará um trabalho eficiente, atendendo prontamente a todas as solicitações que lhes são feitas. Pelo contrário, quando há um mal-estar entre o trabalhador e a organização, não conseguirá realizar um trabalho satisfatório, sendo, portanto, um prejuízo para ambas as partes⁽⁶⁾.

As organizações engajadas no preceito da qualidade total não puderam colocar de lado a qualidade de vida de seus trabalhadores e, por conseguinte, a segurança e a saúde destes⁽⁷⁾. Sendo assim, não é possível pensar em qualidade total sem pensar em qualidade de vida no trabalho que, por sua vez, depende das condições do ambiente, por isso a procura atual pela busca do conforto e higiene ambiental, ergonomia e prevenção contra acidentes.

Os sujeitos destacaram também as

principais tarefas que compõem a rotina de trabalho dentro da base. Primeiramente, enfatizaram a realização do revezamento de sentinela e os *brefings*⁽¹⁾ das ocorrências atendidas, conforme relatado: “*Passagem de serviço, limpeza do local de trabalho*” (E6), “*Passagem de plantão, revezamento de sentinela*” (E7), “*brefings de ocorrências atendidas*” (E10).

Ainda descrevendo as tarefas desenvolvidas no cotidiano de trabalho, os entrevistados apontaram a realização de exercícios teóricos e práticos. Esses exercícios, segundo os sujeitos, contribuem para o bom desempenho nas ocorrências que deverão ser atendidas. Desta forma, elucidam: “*Exercícios físicos, treinamento de atualização das funções do serviço*” (E2), “*Treinamento prático e teórico*” (E3). Os entrevistados relataram que, ao término de cada plantão, os profissionais realizam “*checagem de equipamentos e das viaturas, dos materiais dispostos*” (E6). Também são realizadas “*reuniões com o chefe de serviço (bombeiro responsável pela equipe)*” (E7).

Diante dos relatos descritos anteriormente, pode-se dizer que dentro de um contexto histórico, as políticas voltadas para a saúde visam à prevenção primeiramente, sendo que os serviços de urgência e emergência deveriam ter como papel principal o atendimento de demandas não atendidas pelos serviços de atendimento nas unidades primárias de saúde, devido principalmente à gravidade de alguns casos. No entanto, o que se nota é que o atendimento de urgência muitas vezes é solicitado devido ao fato de ocorrer alguns problemas relacionados ao excesso de demanda e a dificuldade de acesso dos usuários aos serviços de saúde, onde realmente deveriam ser atendidos⁽⁸⁾.

Há ainda os profissionais que apresentam um conceito bem delimitado do que seja urgência e emergência, utilizando

normalmente os conceitos dos órgãos normativos⁽⁸⁾. Verifica-se que estão sendo utilizadas novas terminologias, como caso agudo, urgência sentida, caso social, que vêm auxiliar na classificação pelos profissionais de saúde. Porém, esses conceitos subjetivos acabam por não delimitar o que seja realmente cada caso e as responsabilidades de cada nível de atenção. Na literatura não técnica, observa-se que existem diferentes conceitos para os termos de urgência e emergência, porém eles são confusos e acabam se sobrepondo.

Assim, é possível observar que, para os usuários, a rapidez, a resolutividade e o acesso são de grande importância, pois dessa forma poderá resolver o seu problema e, assim, pode voltar ao seu dia-a-dia e isso depende em grande parte dos atendentes dos serviços de urgência e emergência que atendem aos chamados.

O cotidiano de trabalho dos profissionais durante as chamadas de resgate

Nesta segunda categoria, destacam-se três aspectos que definem o cotidiano de trabalho dos profissionais durante as chamadas de resgate. O primeiro aspecto é o fato de que o cliente é o foco do processo de trabalho; neste momento, é importante, para os entrevistados, priorizar o atendimento a um cliente que realmente deve ser socorrido em detrimento de outro que pode aguardar. O tipo de assistência prestada, então, será definido a partir do delineamento de cada caso. Daí a importância da descrição correta do caso para o acionamento das chamadas. Isto é descrito da seguinte forma: “*Atendimento prioritário a cada ocorrência*” (E5), “*De acordo com a natureza do chamado, realizar procedimentos e técnicas com agilidade no atendimento*” (E6).

O segundo aspecto destacado pelos entrevistados é a necessidade da agilidade no

deslocamento e atendimento ao cliente, pois o tempo nesse tipo de assistência é crucial para o socorro da vítima. Também é nesse momento que os profissionais estarão aplicando os conhecimentos adquiridos nos treinamentos realizados na base. Conforme destacado, o deslocamento precisa ser *“breve, atuação rápida oferecendo uma melhor resposta possível à solicitação”* (E4). Assim, os profissionais *“Colocam em prática as técnicas de APH aprendidas no quartel”* (E14).

O terceiro aspecto em destaque são as sensações percebidas pelos entrevistados durante o atendimento, bem como diante da gravidade dos mesmos; são assim descritas: *“Tensão, stress devido às ocorrências e gravidade dos fatos”* (E8), *“O cliente é atendido, sendo que cada ocorrência gera uma dificuldade”* (E9). Aqui, os sujeitos relatam sentir as pressões de uma situação tensa. Desta forma, percebem o *“stress”* a que são submetidos mediante a assistência prestada. Isto seria a consequência de uma triagem rápida atrelada à necessidade de agilidade no atendimento. No entanto, para os sujeitos na *“Realização de triagem, ocorre falta de compreensão do solicitante, devido à falta de informação para com a vítima”* (E16).

Diante disso, é possível afirmar que esses profissionais constituem um alvo de situações estressantes, as quais, em conjunto, revelam um alto grau de prejuízo à saúde destes. Nesse sentido, os profissionais que trabalham com resgate e situações de emergência acabam expostos a cargas de trabalho que podem ser muitas vezes geradoras de processos destrutivos e desgastantes; são, portanto, potencializadores dos processos de doença gerados no momento de trabalho.

A qualidade de vida desses profissionais passa a depender do modo como o trabalho se organiza e se opera e de como estes se utilizam das estratégias de enfrentamento. Fatores como a falta de treinamento, novas

tecnologias, dificuldades em delimitar os diferentes papéis entre os socorristas, relacionamentos conflituosos com a equipe, falta de companheirismo, exposição a riscos químicos, físicos, biológicos, mecânicos e psicossociais, contato constante com tragédias, com a dor, com o sofrimento e com a morte, proporcionam clima tenso de trabalho, prejudicando a qualidade de vida desses profissionais.

Dificuldades encontradas pelos profissionais para realização do trabalho

Uma das dificuldades levantadas pelos sujeitos do estudo é a precarização do acesso a vítima. Neste sentido, alguns fatores ambientais, tais como *“enchentes e locais de difícil acesso”* (E1), geram transtornos para os profissionais mediante a necessidade de atendimento imediato à vítima, com isso levando a um socorro tardio. Outra dificuldade destacada é a *“Demanda em excesso para a quantidade de bombeiros efetivos”* (E10).

Para os entrevistados, as dificuldades relacionadas com a falta de preparo e informação da população também fazem com que ocorram falhas no atendimento destes profissionais, devido a trotes e congestionamento das linhas telefônicas. Os profissionais destacam a falta de conscientização da população sobre o uso correto do telefone que aciona o corpo de bombeiros e principalmente os impactos que podem ser gerados para as vítimas que realmente são reais e necessitam de socorro. Os relatos elucidam os achados: *“É preciso uma conscientização da população ao uso correto do 193, pois há muitos congestionamento da linha devido a trotes”* (E5). *“Há um certo desconhecimento por parte da população quanto ao serviço do profissional do corpo de bombeiros em caso de urgência e emergência”* (E16).

Observando as falas dos entrevistados, fica claro o contexto em que estes profissionais estão inseridos, criando-se uma demanda no que diz respeito à necessidade de treinamento, conhecimento e restabelecimento do equilíbrio perdido em decorrência do excesso de atendimentos ou pedidos falsos de ajuda, o que gera nos profissionais estresse desnecessário e falta de confiança em alguns pedidos de ajuda. Na maioria das vezes, esta é uma experiência que traz prejuízos para quem necessita realmente ser socorrido. Diante disso, a equipe torna-se coadjuvante no processo de saúde-doença vivenciado pelo paciente e seus familiares, sofrendo suas repercussões quando o resgate não é feito em tempo hábil, ou ocorre algum erro por parte da equipe de socorristas.

Ainda foram elucidadas outras dificuldades que podem levar a um atendimento tardio, são elas: *“Há a falta de material e equipamento, trânsito complicado, difícil acesso à vítima”* (E4). Nestes casos, o trabalho pode ter consequências negativas, pois trazem momentos de grande tensão, impedindo a realização de uma ação eficiente que pode salvar vidas. Esse tipo de situação desencadeia estresse nos profissionais e desânimo com a atividade realizada, gerando ainda outras consequências, como a síndrome de *Burnout*, síndrome da fadiga e distúrbios do sono, que são na sua maioria reação a um quadro de ansiedade elevado que contribuem para desencadear um quadro de estresse no indivíduo⁽⁹⁾. É a partir desse ponto do processo que começam as reações orgânicas, as atitudes, as emoções e comportamentos, as alterações químicas, fisiológicas dentre outras⁽¹⁰⁾.

Em relação às condições de trabalho, pode-se notar que o que mais contribui para um ambiente de trabalho desumanizado são os baixos salários e longas jornadas de trabalho, o que ocasiona sobrecarga e cansaço, dificuldade de conciliação da vida pessoal e

profissional. Nota-se também que as instituições, em sua maioria, não oferecem um ambiente adequado de trabalho, boas relações interpessoais e motivação, os recursos tanto humanos quanto materiais são insuficientes, o que dificulta que os profissionais possam exercer seu trabalho de forma humanizada⁽²⁾.

Dentro deste contexto, percebe-se na fala dos entrevistados o quão urgente é a necessidade da implantação da humanização no contexto do trabalho do bombeiro militar, haja vista que muito tem sido feito, porém, essas ações constituem apenas um começo do que realmente é preciso alcançar. É notória que uma das grandes dificuldades na implantação dos projetos que visam à humanização é a falta de internalização por parte dos profissionais. É preciso uma mudança significativa nos processos de trabalho que valorizem as pessoas e que permitam a sua satisfação e promovam o seu desenvolvimento.

A humanização é realmente um trabalho de invenção, tendo em vista que as políticas e projetos propõem um manual, um protocolo a se seguir, no entanto, é uma regra que trabalha nas exceções, pois cada instituição, cada trabalhador é uma exceção, e por isso tem uma forma diferente de funcionar, de sentir, de sofrer, enfim, de ser humano.

As doenças advêm da ausência de equilíbrio no ambiente de trabalho, que diante de tais condutas humilhantes, estressantes ou da própria insatisfação com o tipo de trabalho realizado, induz o sujeito a agir de forma agressiva, ou apresentando doenças aparentemente sem causas físicas. O estresse é um dos fatores negativos que acompanham as patologias e psicopatologias do trabalho⁽¹¹⁾. Assim, o trauma causado por diferentes reações negativas quanto ao trabalho acabam por impossibilitar o profissional de progredir profissionalmente, devido a sua insegurança, insatisfação e falta

de autoestima. Esse traumatismo é gerado por um evento estressante que marca profundamente o psíquico da vítima, ocasionando assim um estado depressivo que em alguns casos gera uma alienação e uma total solidão e em outros o profissional passa a agir agressivamente, com acesso de ira.

Portanto, a percepção que o trabalhador tem sobre as atividades desenvolvidas por ele em seu local de trabalho, se elas atendem ou facilitam o atendimento de valores que para ele são considerados importantes e se esses valores são compatíveis com as suas necessidades, pode determinar um sentimento de satisfação no trabalho. Desta maneira, torna-se imprescindível conhecer aquilo que proporciona satisfação ao trabalhador e reconhecer que o sofrimento não tem uma manifestação única para todos os indivíduos.

Capacitação dos profissionais para a realização do trabalho diário

Tendo em vista a necessidade de capacitação dos profissionais para a realização do trabalho diário, os Bombeiros Militares em sua formação passam por um período de no mínimo seis meses de treinamento, antes de iniciar o atendimento de urgência e emergência. Essa capacitação tem o intuito de assegurar ao profissional o aperfeiçoamento das práticas a serem feitas no decorrer de cada resgate, sendo desenvolvidas através de treinamentos específicos dentro do contexto de atendimento pré-hospitalar como afogamento, trauma, explosões, incêndios, dentre outros; visto que, ocorrendo treinamento qualificado, a vítima tem a possibilidade de ser socorrida por profissionais capacitados para cada tipo de resgate, aumentando a chance de sobrevivência da mesma, dando segurança aos profissionais para a prática no atendimento. Segundo relato dos mesmos, ocorre treinamento diário, mensal e anual, sendo de grande importância para o

aperfeiçoamento das práticas de socorro, assim, prestando um atendimento qualificado ao cliente/vítima. Os relatos explicitam a frequência das capacitações.

Diante disso, é possível observar que os profissionais que exercem funções diretamente envolvidas com problemas humanos tendem a envolver-se com dificuldades físicas e psicossociais alheias, que, somadas às situações de limitações institucionais, levam ao estresse e influenciam na qualidade de vida. A rotina de trabalho dos bombeiros exige um alto grau de controle de respostas emocionais, com inibição de emoções como medo e tristeza, tendo que expressar coragem e tranquilidade. Ocorrem alternâncias entre períodos de relativa inatividade e momentos de extrema atividade, que exigem rápido raciocínio e decisões que envolvem ameaças à própria vida, quando se defrontam com situações incontroláveis.

Assim, é necessário que os profissionais estejam em constante aperfeiçoamento, buscando aprimorar suas habilidades, visto que a sociedade tende a perceber o bombeiro como herói e, como tal, cobra sua invencibilidade. Os relatos dos entrevistados apontam capacitações diárias e anuais. *“Periodicamente e anualmente através do PRAT (Programa Anual de Treinamento)”* (E1) e *“Anual PRAT e alguns cursos de qualificação oferecidos pela corporação”* (E4). *“Diário através do PRAT que visa promover a capacitação dos BM”* (E6).

Ao receberem cursos de capacitação, os profissionais passam a adotar atitudes de cuidado com seus clientes, bem como são capazes de ensinar aquilo que lhes é transmitido à comunidade de um modo geral⁽¹⁰⁾. Portanto, quanto maior o número de profissionais capacitados, maior será a efetividade dos atendimentos, visto que a percepção de cada bombeiro militar tem sobre o risco ao qual as pessoas estão expostas serve como indicativo de valorização

da vida destas e da sua própria.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através deste estudo, concluímos que um ambiente harmonioso é muito importante para o desenvolvimento da jornada de trabalho ser satisfatória e de qualidade, ocorrendo uma relação de confiança entre a equipe, o que os leva a uma redução do agravo de problemas de saúde. Notamos também que, havendo revezamento de serviço entre a equipe, ocorre diminuição de desgaste físico, emocional e psicológico.

Nas chamadas de resgate, devido ao número reduzido de efetivo, é necessário que se realize uma criteriosa avaliação ocorrendo priorização de atendimento. Para que a equipe possa designar o tipo de assistência prestada ao cliente é muito importante a descrição correta da população durante o chamado de urgência.

Diante de cada ocorrência, verificamos que existem várias situações, como problemas ambientais, falta de compreensão da população, falta de equipamentos e materiais, dentre outros. Isso afeta o atendimento imediato à vítima, levando a um prestação de socorro tardio, que é prejudicial à qualidade do serviço. Uma jornada de trabalho extensa e baixa remuneração levam a um serviço desumanizado e exaustivo, contribuindo para uma desmotivação profissional.

Diante dos resultados encontrados, é interessante enfatizar que os profissionais do Corpo de Bombeiros estão propícios a acidentes de trabalho pelo fato de o ambiente oferecer risco biológico, químico e físico, levando-se em consideração seu estado psicoemocional afetado, devido ao grande número de chamadas por parte da população que desconhece a realidade do serviço. Uma importante medida para impedir esse tipo de ocorrência seria levar à população informação quanto ao uso das chamadas através do

número 193 e prevenção de erros humanos, mediante adoção de treinamento contínuo dos profissionais.

REFERÊNCIAS

- 1- Martini ACT, Silveira CEC. Manual de primeiros socorros. São Paulo: Ed Corpus; 2007.
- 2- Natividade MR. Vidas em risco: a identidade profissional dos bombeiros militares. *Psicol.soc.* 2009;21(3):411-20.
- 3- Bardin L. Análise de conteúdo. 1ª ed. Lisboa: Edições 70; 2009.
- 4- Brás FA. Necessidade e dificuldades em valorizar o capital humano. *Tékhné.* 2007;4(7):291-319
- 5- SESI; SEBRAE. Dicas de Prevenção de Acidentes e Doenças no Trabalho. Brasília: SESI-DN; 2005.
- 6- Vasconcelos AF. Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectiva. *Cadernos de pesquisa em administração.* 2001;8(1):s/n.
- 7- Vendrame AC. Gestão do Risco Ocupacional. São Paulo: IOB; 2008.
- 8- Rocha AFS. Determinantes da procura de atendimento de urgência pelos usuários nas unidades de pronto atendimento da secretaria municipal de saúde de Belo Horizonte [Dissertação]. Belo Horizonte (MG): Escola de Enfermagem da Universidade Federal de Minas Gerais; 2005. 99p.
- 9- França ACL, Rodrigues AL. Stress e trabalho: guia básico com abordagem psicossomática. São Paulo: Atlas; 1999.
- 10- Bianchi, E.R.F. Enfermeiro hospitalar e o stress. *Rev. Esc. Enferm. USP.* 2000;34(4):390-4.
- 11- Teixeira S. A depressão no meio ambiente do trabalho e sua caracterização como doença do trabalho. *Rev. Trib. Reg. Trab.* 3ª Reg. 2007;46(76):27-44.

Recebido em: 09/11/2011
Versão final em: 13/12/2011
Aprovação em: 20/12/2011

Endereço de correspondência

Elisângela Rodrigues Câmara Santos
Rua Francisco Cabral n° 74
Bairro Nossa Senhora de Lourdes
Formiga - MG CEP: 35570000
E-mail: elissmambulancias@yahoo.com.br