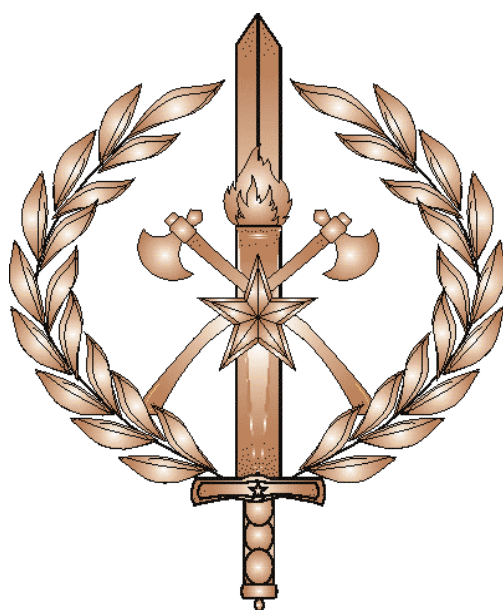


**CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL
DEPARTAMENTO DE ENSINO, PESQUISA, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DIRETORIA DE ENSINO
CENTRO DE ESTUDOS DE POLÍTICA, ESTRATÉGIA E DOCTRINA
CURSO DE ALTOS ESTUDOS PARA OFICIAIS**

MAJ. QOBM/Comb. **RAQUEL DE SOUZA GOMES** DA SILVA



RESILIÊNCIA: UMA ESTRATÉGIA DE COMANDO PARA O CBMDF

**BRASÍLIA
2017**

MAJ. QOBM/Comb. **RAQUEL** DE SOUZA **GOMES** DA SILVA

RESILIÊNCIA: UMA ESTRATÉGIA DE COMANDO PARA O CBMDF

Trabalho monográfico apresentado ao Centro de Estudos de Política, Estratégia e Doutrina como requisito para conclusão do Curso de Altos Estudos para Oficiais do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal 2017.

Orientadora: Ten-Cel. QOBM/Comb. **HELEN** RAMALHO DE OLIVEIRA

BRASÍLIA
2017

Maj. QOBM/Comb. **RAQUEL** DE SOUZA **GOMES** DA SILVA

RESILIÊNCIA: UMA ESTRATÉGIA DE COMANDO PARA O CBMDF

Trabalho monográfico apresentado ao Centro de Estudos de Política, Estratégia e Doutrina como requisito para conclusão do Curso de Altos Estudos para Oficiais em Gestão Estratégica Corporativa do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal.

Aprovado em: ____/____/____

BANCA EXAMINADORA

Cel. RRM. Rosenkranz **Maciel** Nogueira
Presidente

Ten-Cel. QOBM/Comb. **André** Telles Campos
Membro

Maj. QOBM/Comb. **Dátames** Palomeque Soares
Membro

Ten-Cel. QOBM/Comb. **Helen** Ramalho de Oliveira
Orientadora

CESSÃO DE DIREITOS

AUTORA: **Raquel** de Souza **Gomes** da Silva – Maj. QOBM/Comb.

TEMA: Resiliência: Uma Estratégia de Comando para o CBMDF.

ANO: 2017

São concedidas ao Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal as seguintes permissões referentes a este trabalho acadêmico:

- reprodução de cópias;
- empréstimo ou comercialização de tais cópias somente para propósitos acadêmicos e científicos;
- disponibilização nos *sites* do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal.

O autor reserva outros direitos de publicação e nenhuma parte desse trabalho acadêmico pode ser reproduzida sem autorização por escrito do autor.

Raquel de Souza **Gomes** da Silva – Maj. QOBM/Comb.

Dedico este estudo ao meu esposo, à minha filha e aos meus pais por existirem em minha vida, me apoiando e proporcionando momentos de inestimável felicidade.

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, agradeço a Deus por permitir que eu continue a trilhar o meu caminho de crescimento pessoal e profissional.

Agradeço ao meu esposo, Marcelo Gomes, por continuar ao meu lado, me incentivando, apoiando e me amando... pois sei de sua dedicação para comigo e para com nossa filha Maria Eduarda, fruto do que há de melhor em nós! Se cheguei onde cheguei foi porque você esteve sempre ao meu lado... meu grande amor! Somente nós dois sabemos da longa estrada que temos percorrido juntos. As tribulações têm sido muitas, mas as vitórias somente são de enorme importância porque você tem feito parte imprescindível na busca por elas.

Agradeço aos meus pais, Elias e Maria José, por serem exemplo de vida para mim. Por me amarem tanto, por estarem sempre ao meu lado e serem meus eternos incentivadores. Faltam palavras para fazer jus a tudo que são em minha vida. Os amarei para todo o sempre!

Agradeço a minha querida filha Maria Eduarda que torna cada dia de minha existência único e que tem o dom de iluminar minha vida com seu lindo sorriso! O amor incondicional se personifica a cada vez que olho ou penso em ti!

Agradeço à minha orientadora, Tenente-Coronel Helen pelos ensinamentos, ajuda e presteza. Admiro sua postura, capacidade, inteligência e sagacidade, mas acima de tudo sua franqueza e caráter. A senhora é inspiradora como oficial e mulher. Fico honrada pelo fato de ser sua orientanda.

Agradeço imensamente ao meu nobre instrutor de Metodologia Científica, Ten-Cel. Borges pelos ensinamentos, apoio, disponibilidade e valorosas orientações, as quais foram essenciais para o êxito deste estudo acadêmico.

Agradeço a Ten-Cel. Márcia, Cmt do CEPED, a Ten-Cel. Eliane, Coordenadora do CAEO, ao Ten. Pitágoras, Aos Subtenentes. Renilson e Guerra, aos Sargentos Marcelo, Josemar e Robson pelo apoio e cordialidade de sempre.

Agradeço a minha amiga Maj. Lílian Marques, que sempre esteve ao meu lado, sempre foi de uma alegria contagiante e mesmo nos momentos mais difíceis dessa jornada, sempre me amparou e me fez sorrir.

Agradeço a minha querida amiga Maj. Priscila Cruz, que sempre tem sido tão prestativa e companheira. Pessoa dotada de alto grau de inteligência e bondade.

Agradeço à Professora Régia por continuar fazendo-se presente em minha vida. Um grande exemplo para mim. Admiro-te muitíssimo, professora querida.

Agradeço aos meus colegas de curso os quais contribuíram para o meu crescimento pessoal e profissional. Estar com eles foi ao mesmo tempo um misto de desafio e alegria.

Agradeço aos 360 bombeiros militares do CBMDF que participaram da aplicação do meu questionário. Processo fundamental para que esse trabalho pudesse ser concluído. A disponibilidade desses militares foi de crucial ajuda e muito gratificante. Sem esses militares, o meu trabalho não teria logrado êxito algum.

Por fim, agradeço à Sociedade Brasileira de Resiliência na pessoa do Senhor Marco Barbosa, pela disponibilização de instrumento de aplicação de testes, de material bibliográfico de grande relevância, e acima de tudo, pela presteza e alto grau de profissionalismo.

"A vida é a arte do encontro, embora haja tanto desencontro pela vida. É preciso encontrar as coisas certas da vida para que ela tenha o sentido que deseja. Assim, a escolha de uma profissão também é arte de um encontro, porque uma vida só adquire vida quando emprestamos nossa vida para o resto da vida".

Vinícius de Moraes

RESUMO

Na moderna estrutura organizacional em que os bombeiros-militares estão inseridos, a Gestão Estratégica de Pessoas é área sensível da estrutura existente. Não há que se falar em Gestão Estratégica de Pessoas sem se ter em mente que fatores como saúde e bem-estar dos profissionais que compõem a organização são palavras de ordem. Atualmente, com o interesse pelos estudos no âmbito da Psicologia Organizacional e o rápido e constante avanço que essa área tem proporcionado, esses fatores relacionados ao bem-estar e à saúde nunca estiveram tão em voga. Gerir estrategicamente não é tarefa fácil para um gestor público atualmente, visto que, deve-se fazer sempre mais com os poucos recursos humanos que se tem. A Gestão de Pessoas do Corpo de Bombeiros é referenciada no Plano Estratégico vigente no que tange a qualidade do serviço prestado e o bem-estar dos militares. Portanto, para atingir esses patamares de excelência, o gestor deve ter em mente que para uma corporação servir bem, seus integrantes devem estar bem. O mal do século são os transtornos da mente; podendo ser verificado em vários estudos que os bombeiros são profissionais altamente demandados e suscetíveis a distúrbios diversos: *burnout*, estresse e depressão são alguns deles. Há que se lançar um olhar mais aguçado para os talentos humanos. Desde 1960 estudiosos tem abordado assuntos ligados à resiliência das pessoas em geral e de vários grupos específicos. O fator resiliência aqui abordado refere-se à capacidade de as pessoas encararem situações difíceis de maneira e conseguir transpô-las sem maiores complicações e traumas. Trata-se aqui em aprender “estar resiliente”. Para isso, as pessoas utilizam-se de Modelos de Crenças Determinantes os quais foram construídos principalmente na infância e na adolescência e que no tempo presente servem para ajudar uma determinada pessoa a transpor situações desfavoráveis. Esses modelos são nada menos que o conjunto de crenças de uma pessoa. Tanto para aqueles que tem muito, moderada, pouca ou nenhuma capacidade de resiliência, existem habilidades a serem trabalhadas que podem estimular e melhorar a Resiliência do indivíduo e/ou da equipe de trabalho. Neste estudo será descrito o papel da resiliência na gestão de pessoas, apontado os Modelos de Crenças Determinantes e aferido o nível de resiliência dos militares pela aplicação do instrumento Quest_Resiliência. O presente estudo aponta como resultado a avaliação do nível de resiliência dos profissionais participantes de acordo com seus Modelos de Crenças Determinantes: Nos Modelos “Conquistar e Manter Pessoas”, “Análise do Contexto”, “Autoconfiança”, “Empatia” e “Leitura Corporal” a maioria encontra-se em condição de equilíbrio à boa. Já com relação aos Modelos “Autocontrole”, “Otimismo” e “Sentido da Vida”, a maioria dos participantes encontra-se em condição de moderada à fraca. Sendo que 14,44% dos participantes encontra-se em condição de vulnerabilidade por apresentarem níveis fracos de resiliência em três ou mais modelos. De posse desses resultados, ao final a contribuição para a instituição é relevante para se adotar ações para melhorar esse nível e, consequentemente, o nível de excelência na prestação dos serviços à sociedade do Distrito Federal.

Palavras-chave: Gestão Estratégica de Pessoas. Instituição. Militar. Modelo de Crenças Determinantes. Plano Estratégico. Quest_Resiliência. Resiliência.

ABSTRACT

Strategic People Management is a sensitive area of the existing structure. There is no need to talk about Strategic People Management without keeping in mind that factors such as health and well-being of the professionals that make up the organization are slogans. Today, the interest in organizational psychology studies and the rapid and steady advancement of this area, factors related to well-being and health have never been so in vogue. Managing strategically is not an easy task for a public manager nowadays, since we must always do more with the few human resources we have. The Personnel Management of the Fire Department is referenced in the actual Strategic Plan regarding the quality of service provided and the well-being of the military. Therefore, to reach these levels of excellence, the manager must keep in mind that for a corporation to serve well, its members must be well. The evil of the century are the disorders of the mind; It can be verified in several studies that firefighters are highly demanded professionals and susceptible to various disorders: burnout, stress and depression are some of them. One must take a sharper look at human talents. Since 1960 scholars have addressed issues related to the resilience of people in general and of various specific groups. The resilience factor discussed here refers to the ability of people to face difficult situations in a way to transpose them without major complications and traumas. This is about learning to be resilient. For this, people use Models of Determining Beliefs that were built mainly in childhood and adolescence and that in the present time serve to help the individual to overcome unfavorable situations. These models are nothing less than a person's set of beliefs. For both those who have very, moderate, little or no capacity for resilience, there are skills to be worked on that can stimulate and improve the resilience of the individual and / or the work team. This paper will describe the role of resilience in people management, pointing out the Models of Determining Beliefs and assessing the level of resilience of the military through the application of the Quest_Resilience tool. The present study aims to evaluate the level of resilience of the participating professionals according to their Models of Determining Beliefs: "Conquer and Keep People, Context Analysis," "Self-Confidence," "Empathy," and "Body Reading most professionals are in equilibrium condition to good. Regarding the Models "Self-control", "Optimism" and "Sense of Life", most participants are in moderate to weak. Besides, 14.44% of the participants are in a vulnerable condition because they present weak levels of resilience in three or more models. In the end, the contribution to the institution is relevant to adopt actions to improve this level and, consequently, the level of excellence in the provision of services to the society of the Federal District.

Keywords: Personnel Strategic Management. Institution. Military. Model of Determining Beliefs. Strategic Plan. Quest_Resilience. Resilience.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Modelos de crenças determinantes para resiliência.....	38
Figura 2 – Roteiro dos Índices de resiliência.....	42
Figura 3 – Pressupostos da resiliência.....	42
Figura 4 – Relatório Sociodemográfico - Sexo	65
Figura 5 – Relatório Sociodemográfico - Orientação Religiosa	66
Figura 6 – Relatório Sociodemográfico - Estado Civil	67
Figura 7 – Distribuição dos Índices de Resiliência do MCD “Conquistar e Manter Pessoas” comparados com os intervalos da Base (N:360).....	69
Figura 8 – Distribuição dos Índices de Resiliência do MCD “Análise do Contexto” comparados com os Intervalos da Base (N:360).....	73
Figura 9 – Distribuição dos Índices de Resiliência do MCD “Autoconfiança” comparados com os Intervalos da Base (N:360)	75
Figura 10 – Distribuição dos Índices de Resiliência do MCD “Autocontrole” comparados com os Intervalos da Base (N:360)	79
Figura 11 – Distribuição dos Índices de Resiliência do MCD “Empatia” comparados com os Intervalos da Base (N:360)	82
Figura 12 – Distribuição dos Índices de Resiliência do MCD “leitura Corporal” comparados com os Intervalos da Base (N:360).....	83
Figura 13 – Distribuição dos Índices de Resiliência do MCD “Otimismo Com a Vida” comparados com os Intervalos da Base (N:360).....	85
Figura 14 – Distribuição dos Índices de Resiliência do MCD comparados “Sentido da Vida” com os Intervalos da Base (N:360).....	87
Figura 15 – Relatório da Condição de Vulnerabilidade	89

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

<i>ArsInt</i>	Abordagem Resiliente
Cap.	Capitão
CBMDF	Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal
CEPED	Centro de Estudos de Política, Estratégia e Doutrina
Cel.	Coronel
Comb.	Combatente
DOU	Diário Oficial da União
Dr.	Doutor
Maj.	Major
MCD	Modelo de Crença Determinante
PLANES	Plano Estratégico
OBM	Organização Bombeiro-Militar
OMS	Organização Mundial da Saúde
PC-P	Padrão Comportamental – Passividade
PC-I	Padrão Comportamental – Intolerância
Prof.	Professor
QOBM	Quadro de Oficiais Bombeiro Militar
RH	Recursos Humanos
SOBRARE	Sociedade Brasileira de Resiliência
Ten-Cel.	Tenente-Coronel
USP	Universidade de São Paulo

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	14
1.1	Definição do problema	14
1.2	Justificativa	15
1.3	Objetivos	16
1.3.1	Objetivo geral	16
1.3.2	Objetivos específicos.....	16
1.4	Definição de termos	16
2	REVISÃO DE LITERATURA	19
2.1	Regulamento da Organização Básica do Corpo de Bombeiros Militar do DF ..	19
2.2	O CBMDF e o Plano Estratégico	19
2.3	Saúde e Saúde Mental.....	20
2.4	A Gestão Estratégica de Pessoas	21
2.5	Estresse	26
2.6	Resiliência.....	29
2.7	<i>Coping</i>	35
2.8	Modelos de Crenças Determinantes – (MCDs).....	36
2.9	Quest_Resiliência	44
3	METODOLOGIA	48
3.1	Pesquisa bibliográfica	48
3.2	Pesquisa descritiva	49
3.3	Pesquisa aplicada.....	49
3.4	Abordagem qualitativa e quantitativa	50
3.5	Aplicação do Quest_Resiliência.....	Erro! Indicador não definido.
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO	53
4.1	Introdução	53
4.2	O papel da resiliência no comportamento das organizações.....	53
4.3	Modelos de Crenças Determinantes	60
4.4	Quest_Resiliência	63
4.4.1	Perfil Sociodemográfico	64
4.4.1.1	Amostra dividida por sexo	64

4.4.1.2	Orientação Religiosa	65
4.4.1.3	Estado Civil	66
4.5	Análise Quantitativa do Ambiente de Trabalho	67
4.5.1	MCD 'Conquistar e Manter Pessoas' (CMP)	69
4.5.2	MCD Análise do Contexto (ACxt)	72
4.5.3	MCD 'Autoconfiança' (ACnf)	74
4.5.4	MCD 'Autocontrole' (AC)	78
4.5.5	MCD Empatia (EPT)	81
4.5.6	MCD Leitura Corporal (LC)	83
4.5.7	MCD Otimismo com a Vida (OV)	84
4.5.8	MCD Sentido da Vida (SV)	86
4.5.9	Condição de Vulnerabilidade	88
4.6	Estudo dos objetivos	89
4.7	Discussões Finais	91
5	CONCLUSÃO	93
6	RECOMENDAÇÕES	98
	REFERÊNCIAS	99
	APÊNDICES	104
	APÊNDICE A - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido	105
	ANEXOS	107
	ANEXO A - Diretrizes de solicitação do QUEST_RESILIÊNCIA	108
	ANEXO B - Contrato de Cessão de Códigos de Acessos e Senhas Individuais	
	“QUEST_RESILIÊNCIA” Para Pesquisas Acadêmicas	111

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho científico avalia, por meio de estudos consolidados acerca do assunto nas áreas de psicologia e de gestão estratégica de pessoas, o nível de resiliência dos militares do CBMDF com base no Modelos de Crenças Determinantes por meio da aplicação do instrumento Quest_Resiliência.

1.1 Definição do problema

O Corpo de Bombeiros possui diversas unidades de trabalho no Distrito Federal; conta com unidades que desenvolvem desde a atividade fim, razão de existir da corporação, até as unidades que desenvolvem as atividades meio as quais dão o suporte administrativo àquelas unidades já referenciadas.

Uma instituição como o Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal (CBMDF) somente existe por poder contar com as pessoas que trabalham nela e fazem o seu melhor para cumprir suas várias normatizações e atender aos anseios da sociedade a que serve.

Lidar com pessoas, pressões do trabalho, do dia-a-dia, executar atividades que demandam vigor físico e mental não são tarefas fáceis, por vezes acaba sendo muito desgastante para o profissional nos diversos níveis de atuação, o que acaba influenciando na capacidade de realizar tarefas e no cumprimento do dever.

O Corpo de Bombeiros tem como objetivos elencados no Plano Estratégico 2017-2024 do CBMDF, aprovado por meio da Portaria nº 072, de 13 de abril de 2017, questões relacionadas com o aperfeiçoamento da gestão e a valorização do profissional bombeiro-militar. No âmbito corporativo, lidar com pessoas requer conhecimento, habilidade e atitude, princípios já consolidados na gestão de pessoas.

Considerando que a área de Gestão Estratégica de Pessoas busca uma visão permanente de futuro, antevendo-se aos problemas e promovendo soluções adequadas e considerando ainda que, atualmente, não há, no âmbito do CBMDF, uma

linha de ação que capacite os bombeiros a desenvolver sua própria resiliência, com vistas a manter em alto nível sua qualidade de vida, inclusive no trabalho **qual o nível de resiliência do efetivo do CBMDF, mediante os Modelos de Crenças Determinantes?**

1.2 Justificativa

O mundo organizacional tem cada vez mais incorporado tendências em seu modo de pensar e agir. Um novo olhar está voltado para o campo da Gestão Estratégica de Pessoas, a qual apresenta elementos oriundos da Administração, da Filosofia e da Psicologia.

Hoje em dia, não mais interessa que os integrantes de uma instituição apresentem tão somente um comportamento ajustado, moldado; deseja-se o algo mais: saber trabalhar com resiliência.

Após vinte anos de serviços prestados ao Corpo de Bombeiros e tendo atuado em diversas áreas da Corporação tais como a área operacional, a área de ensino, de planejamento estratégico e de pessoal, esta oficial percebe a mudança que vem ocorrendo no lidar com os integrantes da Corporação de uma maneira mais humanizada; embora continue sendo ainda de um cotidiano repleto de demandas e pressões e tenha um compromisso com a eficiência na prestação dos serviços.

Portanto, é nesse viés que se encontra o conceito de resiliência, já que os objetivos institucionais sempre se relacionam à excelência no trabalho e para ser eficiente no trabalho, o profissional tem que gozar de boa saúde física e mental.

Barbosa (2015) conceitua resiliência como sendo a capacidade de balancear os domínios de crenças na presença de perigos e riscos psicossociais, por meio da gestão do racional e do emocional (somáticos e simbólicos), visando potencializar a identificação e interpretação dos processos intrínsecos nos eventos internos e externos que sucedem o indivíduo.

Segundo o autor, a identificação e a interpretação desses processos intrínsecos é realizada por meio da visão orientada para aspectos positivos de si e da vida, que resulta da ressignificação das situações adversas, culminando em

maturidade na expressão do comportamento. Isso faz parte da vida de qualquer bombeiro militar, que pertence a uma profissão admirada, mas altamente demandada.

A excelência da prestação dos serviços depende das pessoas e as pessoas precisam estar bem para trabalhar bem.

Correlacionar um tema como resiliência no contexto da gestão estratégica é de grande valor profissional. Pois, poder identificar pontos a serem aprimorados, os quais poderão gerar um mecanismo que tornará ainda mais ágil a gestão estratégica da Corporação, é algo inovador e que contribui para o desenvolvimento das pessoas, seu bem-estar e, por conseguinte, o bom cumprimento das atividades realizadas no âmbito corporativo.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo geral

O presente estudo pretende analisar o nível de resiliência do efetivo do CBMDF, mediante os Modelos de Crenças Determinantes.

1.3.2 Objetivos específicos

- Descrever o papel da resiliência no comportamento das organizações;
- Apontar os Modelos de Crenças Determinantes para a resiliência;
- Aplicar o instrumento de Pesquisa Quest_Resiliência no tamanho da amostra adequada à população do CBMDF, a fim de medir o nível de resiliência dos bombeiros na atualidade;

1.4 Definição de termos

Burnout: sensação de estar acabado ou síndrome do esgotamento profissional, que caracteriza como uma resposta prolongada a estressores emocionais e interpessoais

crônicos presentes no trabalho, apresentando atitudes e condutas negativas em relação ao trabalho. (Dias, 2001).

Coping: esforços cognitivos e comportamentais para lidar com situações de dano, de ameaça ou de desafio quando não está disponível uma rotina ou uma resposta automática. (Yunes, 2003).

Estresse: denota o estado gerado pela percepção de estímulos que provocam excitação emocional e, ao perturbarem a homeostasia, disparam um processo de adaptação caracterizado, entre outras alterações, pelo aumento de secreção de adrenalina produzindo diversas manifestações sistêmicas, com distúrbios fisiológico e psicológico. (Margis et al., 2003)

Gestão: gerência; administração. (Bueno, 2007).

Gestão Estratégica de Pessoas: processo de ação gerencial sistemática e contínua que visa assegurar à organização, simultaneamente: senso de direção e continuidade a longo prazo; flexibilidade e agilidade no dia a dia. Focaliza o potencial de desempenho futuro da organização. (Teixeira et al., 2010).

Planejamento Estratégico: o Planejamento Estratégico consiste em elaborar, com base na missão e no negócio da empresa, um Plano de Ação e de Metas com objetivo de garantir a qualidade, o lucro, e a marca da empresa, oferecendo uma visão de futuro, independente do porte da organização. (Pereira, 2015).

Quest_Resiliência: instrumento o qual tem como propósito mapear as crenças que organizam o comportamento resiliente em uma pessoa. (Barbosa, Edição de Kindle).

Resiliência: capacidade de resistir, superar e enfrentar as adversidades. O que difere das outras áreas do conhecimento é que está relacionada especificamente a uma organização, no que concerne à constante atualização e aprendizado (CARMELLO, 2008).

Turnover: ou rotatividade de pessoal refere-se à relação entre as admissões e os desligamentos de profissionais ocorridos de forma voluntária ou involuntária, em um determinado período. Pode-se afirmar que a rotatividade de pessoal influencia

significativamente os processos e resultados das empresas, pois é um aspecto muito importante na dinâmica organizacional (CHIAVENATO, 2010).

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 Regulamento da Organização Básica do Corpo de Bombeiros Militar do DF

O Decreto Nº 16.036, de 4 de novembro de 1994, dispõe sobre o Regulamento da Organização Básica do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal. Nele, é prevista a missão do Corpo de Bombeiros Militar do DF e dentre suas missões gerais são elencadas as seguintes:

CAPÍTULO II

DAS MISSÕES GERAIS

Art. 3 - Compete ao Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal:

- I - realizar serviços de prevenção e extinção de incêndios;
- II - realizar serviços de busca e salvamento;
- III - realizar perícias de incêndio relacionadas com sua competência;
- IV - prestar socorros nos casos de sinistros, sempre que houver ameaça de destruição de haveres, vítimas ou pessoas em iminente perigo de vida;
- V - realizar pesquisas técnico-científicas, com vistas à obtenção de produtos e processos, que permitam o desenvolvimento de sistemas de engenharia de segurança contra incêndio e pânico;
- VI - realizar atividades de segurança contra incêndio e pânico, com vistas à proteção das pessoas e dos bens públicos e privados;
- VII - executar atividades de prevenção aos incêndios florestais, com vistas à proteção ambiental;
- VIII - executar as atividades de defesa civil;
- IX - executar as ações de segurança pública que lhe forem metidas por ato do Presidente da República, em caso de grave comprometimento da ordem pública e durante a vigência do estado de defesa, do estado de sítio e de intervenção no Distrito Federal;
- X - fiscalizar, na área de sua competência, o cumprimento da legislação referente a prevenção contra incêndios, salvamentos e pânico;
- XI - desenvolver na comunidade a consciência para os problemas relacionados com a prevenção contra incêndios, salvamento e pânico;
- XII - prestar assistência social, religiosa, jurídica, educacional e médico-hospitalar a seu pessoal e a seus dependentes;
- XIII - participar de campanhas educativas da comunidade referente a sua área de atuação; e
- XIV - realizar serviços de emergência pré-hospitalar, conduzindo as vítimas ao hospital que oferecer as melhores condições para recebê-las. (BRASIL,2010).

2.2 O CBMDF e o Plano Estratégico

Conforme descrito no Plano Estratégico 2017-2014 do CBMDF, aprovado por meio da Portaria nº 11, de 11 de abril de 2017, publicada no Item XII do Boletim Geral nº 72, de 13 de abril de 2017, a Corporação está cada vez mais engajada à política de recursos humanos, principalmente ligada à Gestão Estratégica de Pessoas.

O Plano Estratégico possui como dois de seus objetivos capacitar e gerir por competências e valorizar o profissional bombeiro-militar, priorizando a saúde, condições favoráveis de trabalho e qualidade de vida dos profissionais da corporação.

Nessa linha de ação, O CBMDF possui o Centro de Assistência e suas Capelanias Católica e Evangélica que foram criados para, dentre várias premissas, cuidar do estado mental e espiritual dos militares e de suas famílias.

2.3 Saúde e Saúde Mental

Lunardi (1999) relata que a definição de saúde pela Organização Mundial de Saúde (OMS) é “um completo estado de bem-estar físico, mental e social e não apenas a ausência de doença ou enfermidade”.

Ainda, para a OMS (2016), diversos fatores podem colocar em risco a saúde mental dos indivíduos; entre eles, rápidas mudanças sociais, condições de trabalho estressantes, discriminação de gênero, exclusão social, estilo de vida não saudável, violência e violação dos direitos humanos.

A OMS define que a saúde mental é mais do que a ausência de transtornos mentais; que é uma parte integrante da saúde e é determinada por uma série de fatores socioeconômicos, biológicos e ambientais.

Além disso, para a OMS trata-se de um estado de bem-estar no qual um indivíduo realiza suas próprias habilidades, pode lidar com as tensões normais da vida, pode trabalhar de forma produtiva e é capaz de fazer contribuições à sua comunidade.

Para a OMS uma saúde mental prejudicada também está associada a rápidas mudanças sociais, condições de trabalho estressantes, discriminação de gênero, exclusão social, estilo de vida não saudável, risco de violência, problemas físicos de saúde e violação dos direitos humanos.

Finalmente, a OMS atesta que a promoção da saúde mental depende em grande parte de estratégias intersetoriais. Entre elas, estão maneiras específicas

para promover a saúde mental, como por exemplo intervenções de saúde mental no trabalho por meio de programas de prevenção do estresse.

2.4 A Gestão Estratégica de Pessoas

Para Chiavenato (2010), as organizações são verdadeiros seres vivos. Quando elas são bem-sucedidas, tendem a crescer ou, no mínimo, a sobreviver. O crescimento acarreta maior complexidade dos recursos necessários as suas operações e isso acaba provocando o aumento do número de pessoas, bem como a necessidade de intensificar a aplicação de seus conhecimentos, habilidades, e destrezas indispensáveis à manutenção e competitividade do negócio.

Para o autor, as pessoas passam a significar o diferencial competitivo que mantém e promove o sucesso organizacional.

Para Chiavenato (2010), o contexto da gestão de pessoas é formado por pessoas e organizações. As pessoas passam boa parte de suas vidas trabalhando dentro de organizações. E estas dependem daquelas para poderem funcionar e alcançar sucesso.

Além disso, o autor discorre que de um lado, o trabalho toma considerável tempo das vidas e dos esforços das pessoas, que dele dependem para a subsistência e sucesso pessoal. Separar o trabalho da existência das pessoas é muito difícil, senão quase impossível, diante da importância e do impacto que o trabalho provoca nelas.

Ainda, relata Chiavenato (2010) que as organizações jamais existiriam sem as pessoas que lhe dão vida, dinâmica, energia, Inteligência, criatividade e racionalidade. Na verdade, cada uma das partes depende da outra. Uma relação de duradoura simbiose entre pessoas e organizações.

Nessa linha, Chiavenato (2010) diz que como as pessoas constituem o principal ativo da organização, portanto existe a necessidade de tornar as organizações mais conscientes e atentas para seus funcionários. Sendo que, para o cumprimento de seus objetivos.

Chiavenato (2010) aponta a necessidade da instituição em aumentar a auto atualização e a satisfação das pessoas no trabalho o desenvolvimento e manutenção da qualidade de vida no trabalho de seus colaboradores. Condição essa vital para o cumprimento do dever com a devida eficiência.

Nesse mesmo viés, Mandelli (2010) assinala que quando se estuda gestão, percebe-se claramente que não basta só entender os conceitos e aplica-los. O gerenciamento também possui conceitos, técnicas e ferramentas, mas são tantas as variáveis da prática, em especial com a inserção inescapável do fator humano, que é preciso ampliar a dimensão do conhecimento.

Demo (2012) afirma que os capitais humano, social e intelectual perpassam todos os níveis organizacionais, ou seja, o capital humano ocorre no nível do indivíduo, o capital social, no nível do grupo e o capital intelectual, no nível da organização.

Na mesma linha que de Demo, para Moscovici (2008) a gestão, tanto do capital intelectual quanto do capital emocional, ainda carece de maior compreensão e de habilidades específicas para tal. Para Moscovici, (2008) o capital emocional tem sido bastante descuidado no mundo dos negócios.

Pois, para essa autora, quase sempre emoções e sentimentos são considerados elementos negativos que precisam ficar fora das atividades produtivas. No entanto, a qualquer momento, em qualquer situação, as emoções fazem parte da psique, e determinam a modalidade de interação com o ambiente físico e humano.

Discorre Carmello (2008) que para ser resiliente, uma empresa deve antecipar-se a problemas e necessidades. Pois, o emprego desse conceito pode ajudar empresas, líderes e profissionais a alcançar melhores resultados comerciais e sociais, conseguindo extrair o melhor dos processos de mudança, sendo então uma oportunidade para ampliar visões, crenças e competências para a criação de coerência estratégica.

Em resiliência, Carmello (2008) afirma que o futuro é próspero e positivo para quem está preparado, disposto e capacitado para lidar não com a mudança em si, mas com sua complexidade, velocidade e intensidade.

No entanto, cabe ressaltar que segundo Barbosa e Varella (2011), o papel da área de Recursos Humanos tem uma importância imensurável dentro do contexto organizacional, pois possui a responsabilidade de mapear e reconhecer a existência dos riscos psicossociais, segundo a percepção das pessoas envolvidas no contexto, bem como avaliar os tipos dos riscos a que os profissionais estão sujeitos e o impacto que estes podem gerar.

Barbosa e Varella (2011) são categóricos em afirmar que uma das características mais importantes quanto ao ambiente profissional é ser um fator de geração de estresse significativo.

Embora seja dever de todos, para lidar com essas situações estressoras, acrescentam Barbosa e Varella (2011) que por décadas, vêm se atribuindo aos profissionais da área de Recursos Humanos (RH) a responsabilidade de organizar e promover medidas mitigativas e saneadoras do estresse.

Ademais, complementam os autores que quando se refere à resiliência, tais medidas dizem respeito à capacidade de elaborar e promover estratégias de enfrentamento que expressem a habilidade de lidar com situações estressoras desde o primeiro ao último emprego na vida profissional.

Para tanto, segundo Barbosa e Varella (2011), deve-se pensar em um modelo de RH que tenha em suas premissas o incremento da resiliência.

Então, concluem esses autores que o aspecto decisivo na atuação do RH seria desenvolver nos profissionais em geral, conhecimentos e habilidades para diagnóstico e mitigação dos níveis de exposição, a importância de cada evento na atuação dos profissionais da empresa e a identificação de formas de lidar com os eventos estressores.

Afirma Carmello (2008) que a resiliência, complementarmente à mudança, se importa em como maximizar resultados, melhorar performance e produzir valor com o menor desgaste e disfunção possíveis.

Carmello (2008) relata que no processo de mudança, o esperado é que a resiliência contribua para que a comunicação seja clara, simples, direta e honesta e

que seja oferecida a tempo, visto que o profissional resiliente não tem medo de perguntar e o líder resiliente não tem medo de responder.

Ainda, o autor alega que há a grande necessidade em compreender como as pessoas encaram e gerenciam um processo de mudança em uma Organização, porque seres humanos não resistem a mudanças, mas sim a serem mudados.

Finalmente, Carmello (2008) assevera que mesmo diante de um cenário de instabilidade e mudança, algumas pessoas e empresas conseguem maximizar seu desempenho e produzir valor com o máximo de competência, inteligência e saúde possível.

Demo (2012) aponta a necessidade de implementar uma premissa de Gestão de Pessoas atuante e estratégica nas organizações, pois atesta a autora que nas instituições públicas as transformações estão ocorrendo de forma muito lenta, sendo premente o diagnóstico da percepção de políticas de Gestão de Pessoas por parte dos servidores públicos, bem como de comportamentos e atitudes desejados tais como comprometimento, satisfação, justiça e bem-estar.

Sendo que, para essa autora, a subsequente implementação de ações torna possível com que se alcance a efetividade organizacional, ratificando que o cidadão e a sociedade em geral são os grandes clientes do setor público.

Demo (2012) discorre ainda que a Gestão de Pessoas não deve mais ter papel de suporte, mas, sim, constituir competência essencial no alcance dos objetivos e resultados organizacionais e individuais, uma vez que os recursos humanos são valiosos, e constituem uma fonte de vantagem competitiva.

Sobretudo, assinala Demo que as políticas e práticas de Gestão de Pessoas precisam contribuir para um maior bem-estar das pessoas, permitindo-lhes maior realização pessoal e profissional.

Barragan (2016) é taxativo em afirmar que para que os gestores atuais passem a lidar estrategicamente com os problemas das suas respectivas organizações, tais como absenteísmo, falta de engajamento dos colaboradores e de

sinergia entre as equipes, *burnout* e *turnover*, é necessário desenvolver o autoconhecimento, o equilíbrio emocional, dentre outras habilidades.

Para Barlach, França e Malvezzi (2008), uma das áreas da resiliência mais pesquisadas é a organizacional. Há transformações rápidas e frequentes da economia e da tecnologia impondo adequação às demandas exigidas. Exige-se uma maior flexibilidade nas estruturas que envolvem a vida pessoal e profissional como forma de adaptação às novas contingências impostas pela própria sociedade.

Para esses autores, o desempenho profissional é um dos fatores determinantes para realização de habilidades e competências de qualquer tarefa e caso não seja realizada a contento, de acordo com os objetivos, metas e missões de uma instituição, poderá acarretar prejuízos não só para a própria tarefa, mas também para o ser humano, atingindo muitas vezes sua capacidade intelectual e sua autoestima.

Barlach, França e Malvezzi (2008) afirmam que as organizações sofreram e vêm sofrendo muitas transformações tecnológicas e econômicas, envolvendo sempre mudanças na forma de trabalho dos funcionários, uma vez que atingem a identidade do sujeito que sofre impactos frequentes. Além disso, a flexibilidade demandada pelo sujeito organizacional é uma das competências na psicodinâmica do trabalho em relação à resiliência.

Demo (2012) relata que no âmbito organizacional moderno, deve-se criar mecanismos que confirmem bem-estar e qualidade de vida aos profissionais para que eles possam trabalhar bem e atingir metas estabelecidas pela organização, sem que para isso tenham que sofrer ou adoecer.

Demo (2012) acrescenta ainda que a organização que não se atém ao bem-estar e saúde mental do indivíduo, deve criar premissas de qualidade de vida, redução do estresse e aumento da resiliência nos seus funcionários pelo simples fato de importar-se com seu cumprimento de metas. Agindo a instituição da maneira mais correta, embora não pelos objetivos principais.

2.5 Estresse

A ansiedade solapa o intelecto, assim considera Goleman (2012). Discorrendo que por outro lado, as pessoas capazes de canalizar suas emoções, podem usar a ansiedade antecipatória para motivarem-se a prepararem-se bem para a tarefa, com isso saindo-se bem.

Goleman (2012) alega ainda que a literatura clássica em Psicologia descreve o relacionamento entre ansiedade e desempenho, incluindo o desempenho mental, considerando uma dosimetria ideal. Balancear essa ansiedade em prol da melhora do estado mental e consequentemente do melhor desempenho das tarefas é o desejado por qualquer gestor que almeje uma boa performance de seus comandados aliado a um resultado eficiente.

Chiavenato (2010) referencia que, do ponto de vista de saúde mental, o ambiente de trabalho deve envolver condições psicológicas e sociológicas saudáveis e que atuem positivamente sobre o comportamento das pessoas evitando impactos emocionais, como o estresse.

Ainda, para o autor, o ambiente psicológico de trabalho envolve relacionamentos humanos agradáveis, tipo de atividade agradável e motivadora, estilo de gerência democrático e participativo, eliminação de possíveis fontes de estresse e, envolvimento pessoal e emocional. Sendo que uma maneira de definir saúde é a ausência de doenças.

Contudo, Chiavenato (2010) menciona que os riscos de saúde como risco físicos e biológicos, tóxicos e químicos, bem como condições estressantes de trabalho podem provocar riscos no trabalho. O ambiente de trabalho em si pode provocar doenças. Para ele, a saúde de uma pessoa pode ser prejudicada por doenças, acidentes ou estresse emocional.

Para Chiavenato (2010) o estresse é um conjunto de reações físicas, químicas e mentais de uma pessoa decorrente de estímulos ou estressores que existem no ambiente. O estresse é a soma das perturbações orgânicas e psíquicas provocadas por diversos agentes agressores, como: traumas, emoções fortes, fadiga, exposição a situações conflitivas e problemáticas, provocando ansiedade e angústia.

Nada mais estressante do que lidar com situações cheias de procedimentos complexos e tomadas de decisão que devam ser realizadas quase que instantaneamente. Para Shimizu e Ciampone (2004), esse é o mito da eficiência.

Lourel et al. (2008) apontaram a importância de alguns dos mecanismos de angústia psicológica entre os bombeiros. Devido à intensidade e às altas exigências desta atividade, as medidas devem ser tomadas a montante para prevenir o sofrimento psicológico dos bombeiros e promover sua saúde e bem-estar.

Esse estudo de Lourel et al. (2008) foi conduzido pelos autores no âmbito do Departamento de Psicologia da Universidade de Rouen na França em 2008. Ao final, os autores constataram que o trabalho desses profissionais parece ser uma fonte forte de estresse e tensão mental. Essa profissão pode causar um transtorno de estresse pós-traumático.

Finalmente, Chiavenato (2010) ressalta que existem programas de bem-estar os quais são adotados por organizações que procuram prevenir problemas de saúde de seus funcionários, programas esses que possuem caráter profilático e fazem parte do reconhecimento de seu efeito sobre o comportamento dos funcionários e estilo de vida fora do trabalho, encorajando as pessoas a melhorar seu padrão de saúde.

Com relação ao estresse vivido pelos funcionários de uma empresa, Mandelli (2010) orienta a ficar atento a pessoas no ambiente de trabalho e perceber que os profissionais de maior credibilidade são aqueles que recebem mais pressão. Quanto maior a credibilidade, maior é a pressão.

Comumente, diz o autor, que esses profissionais de maior credibilidade que acabam sendo submetidos a uma carga maior de trabalho e consequentemente mais pressionados a produzir melhores resultados, acabam tendo maior exposição a agentes estressores e fadados ao comprometimento da saúde mental.

Mandelli (2010) arrazoa que separar o dever do prazer, ou seja, o trabalho da vida, é uma experiência muito danosa para as pessoas. Alegando que foi isso que tornou as pessoas tarefeiras e heroicas. E pior: frustradas com as

perspectivas presentes e futuras. Então, não é o trabalho que atrapalha: é a falta de sintonia com o prazer de viver.

Babosa (2014) aponta que a presença de fatores de risco no ambiente de trabalho e o estresse da profissão, aliado a baixos índices de promoção da resiliência, defasam a qualidade de vida e saúde mental, podendo causar inclusive uma síndrome chamada *burnout*, que é um estresse ocupacional, o qual gera esgotamento físico e mental.

Assim, Mandelli (2010) revela que a atuação e a responsabilidade da empresa em relação à real felicidade dependem antes de mais nada de um ajuste fino e pessoal desse sintoma; a qual pode vir a ser obtida pelo aumento da capacidade de agir com maior grau de resiliência.

Leite (2012) afirma que os serviços prestados pelo Centro de Assistência, Centro de Capacitação Física, Capelarias, Centro de Apoio ao Ensino e os serviços de saúde médico-odontológicos, próprios das organizações militares, contribuem com a qualidade de vida do servidor.

Ainda, afirma Leite (2012) que os órgãos já citados são capazes de buscar a manutenção da saúde emocional, espiritual, intelectual e física dos integrantes da força e de seus familiares, bem como o amparo necessário para o perfeito desenvolvimento de seus serviços e tratamento do estresse profissional.

Chaves (2016) discorre que a atenção primária à saúde pode render excelentes frutos e economia. Visto que, em seu estudo recente no âmbito do CBMDF, a frequência identificada de transtornos mentais e comportamentais no CBMDF ao longo de 18 meses, que levaram a afastamentos totais ou recomendações ao serviço dos militares, foi de 7,2% do efetivo médio da Corporação.

Contudo, relata ainda Chaves (2016) que considerando apenas a frequência de casos de transtornos depressivos no CBMDF, esse índice de afastamento foi de 4,2%.

2.6 Resiliência

Carmello (2008) relata que o termo resiliência é originário do verbo latino “*resilire*”, que significa “voltar ao estado natural”. O conceito foi difundido nas ciências exatas, principalmente na Física, a qual relacionou a resiliência com a propriedade pela qual a energia armazenada em um corpo deformado é devolvida depois que a tensão que causou a referida deformação se encerra.

Outrossim, Carmello (2008) diz que gradativamente o conceito de resiliência passou a ser empregado em outras áreas como a Educação, a Administração, a Medicina e a Psicologia.

Na Psicologia, Carmello (2008) afirma que a resiliência define um conjunto de processos sociais e intrapsíquicos que permite que os indivíduos manifestem o potencial em inteligência, saúde e competência em ambientes complexos e instáveis.

Barbosa (2015) diz que resiliência é uma capacidade na vida que é aplicada para vivências de prazer, de sofrimento ou assuntos existenciais. Segundo o autor, deve-se notar que mesmo para as vivências de prazer, é necessário que haja uma experiência de angústia para que a resiliência se evidencie. Pois, sem angústia ela não floresce.

Ressalta o autor que nessas circunstâncias, nas quais não há parâmetros estabelecidos e que colocam a sobrevivência em cheque, as pessoas necessitam se voltar para dentro de si e mobilizar a sua resiliência pessoal – recursos até então não conhecidos ou que não estão presentes no repertório de respostas prontas. Com isso, foi possível ao autor compreender de forma mais ampla e ainda estruturar o referencial o qual denominou de Abordagem Resiliente (ARsInt), verificado em site da SOBRARE.

Para Barbosa (2015), a resiliência é definida como a capacidade de balancear os domínios de crenças na presença de perigos e riscos psicossociais, por meio da gestão do racional e do emocional (somáticos e simbólicos), visando potencializar a identificação e interpretação dos processos intrínsecos nos eventos internos e externos que sucedem ao indivíduo.

Barbosa (2015) discorre ainda que essa gestão acontece por meio da visão orientada para aspectos positivos de si e da vida, que resulta na ressignificação das situações adversas, culminando em maturidade na expressão do comportamento, o que é “estar resiliente”.

Para esse autor, o conjunto desses comportamentos resilientes gera uma condição de proteção. Ele aponta administração das emoções, análise do ambiente, empatia, auto eficácia e alcançar pessoas como fatores de promoção da resiliência.

O Cap. QOBM/Compl. Farmacêutico Mascarenhas do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal frequentou o Curso de Aperfeiçoamento de Oficiais (CAO) no ano de 2016 e teve como tema monográfico “Perfil dos Afastamentos Por Transtornos Mentais e Comportamentais No Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal”. Nesse estudo foram levantados os tipos de afastamentos por transtornos mentais e sua frequência.

O Cap. Mascarenhas teve como resultado de sua pesquisa um total de 2.526 ocorrências relacionadas às patologias da CID-10 F (transtornos mentais e comportamentais), 64,2% representaram afastamentos totais do serviço, sendo 24,7% de licença para tratamento de saúde própria e 39,5% prorrogações desse tipo de doença, e 35,8% correspondem às recomendações ao serviço.

A pesquisa do Capitão Mascarenhas conclama a indagar e querer contribuir para o aumento do nível de resiliência dos bombeiros da ativa, pois estresse, qualidade de vida, depressão e resiliência estão intimamente conectados, conforme descritos neste trabalho.

Barbosa (2014), afirma que a resiliência é composta por agrupamentos de crenças que são utilizadas para determinar o comportamento, principalmente relacionados com os enfrentamentos da vida, superação e autorrealização.

Esses comportamentos, discorre Barbosa (2014), afloram nos momentos em que todos passam por fortes adversidades, a fim de viabilizar a condução das decisões e ações para alcançar resultados esperados, muitas vezes passando por algum tipo de estresse.

Ainda, ressalta o autor que, quando há falta de comportamentos resilientes, as pessoas têm a tendência de entrar em um modo “degradado de performance”, perdendo a capacidade de melhor tomar decisões ou execuções, agindo sistematicamente com base em seus “instintos de sobrevivência”, priorizando estritamente o ataque ou a fuga em relação ao desafio de uma adversidade.

Para Prudencio e Marchese (2012), fazendo a interface entre a resiliência e as organizações, é importante lembrar que se o desempenho pode ser definido como competência + processo = resultado, para que objetivos sejam alcançados pelas partes envolvidas, tem-se que a competência enquanto capacidade de transformar conhecimentos e habilidades em entrega, depende do profissional, o processo depende da empresa. Se o funcionário é competente, mas a empresa não oferece os recursos necessários para o desempenho de suas tarefas, não é a resiliência que vai torná-lo mais ou menos eficaz.

As autoras enfatizam que sob a ótica organizacional, a resiliência nada mais é do que o modo como as pessoas agem na busca por resultados, e é isso o que as empresas almejam: resultados positivos.

Prudencio e Marchese (2012) afirmam que em função da forte influência do meio na formação da personalidade, as pessoas podem sim, desenvolver características e agir, quando as situações exigirem resiliência.

Porém, as autoras afirmam que é preciso que dentro ou fora das organizações as pessoas se atenham e desenvolvam instrumentos capazes de auxiliar no desenvolvimento destas características, a fim de reduzir os fatores de risco geradores de desequilíbrio no trabalho.

Ressaltam ainda que consideram principalmente o fator das pressões por desempenho e produtividade que vem ganhando intensos contornos de adaptação e sobrevivência corporativa.

Assinalam Prudencio e Marchese (2012) que diante de tanta competitividade, instabilidade e cobrança por resultados no cenário corporativo, o profissional é provado a manter o equilíbrio emocional. Inúmeras mudanças têm desafiado àqueles que trabalham nas organizações a adaptar-se de forma contínua a

situações adversas, envolvendo riscos à sua saúde mental, para isso desenvolvendo a resiliência como competência necessária.

Nesse ambiente mencionado pelas autoras, o estudo da resiliência assume importante papel a fim de minimizar os riscos ou desenvolver fatores de proteção.

Para Prudencio e Marchese (2012) vale lembrar que o tempo que rege o resiliente é o presente e que o resiliente não é invulnerável. Rotular os processos dinâmicos de uma relação bilateral, composta por diversos valores e diferentes níveis de tensão e intenção, é limitar o indivíduo em suas capacidades.

Diante disto, essas autoras afirmam que se torna necessário que os pesquisadores aprofundem seus estudos, a fim de possibilitar novas estratégias que promovam resiliência com qualidade de vida.

Prudencio e Marchese (2012) reiteram que é preciso incentivar e desenvolver nos trabalhadores, os sentimentos de autoestima, preservação de identidade, respeito, autoconhecimento, e incentivar comportamentos que levam à maior qualidade de vida, tais como desenvolver trabalhos humanitários, praticar esportes, buscar maior convívio com a família e sociedade.

Para Kirkpatrick (2016), a Psicologia chama a habilidade dos seres humanos para se recuperar das lutas mais profundas da vida de resiliência. Ela lembra que de acordo com o Dicionário da Real Academia Espanhola, este termo refere-se à "capacidade humana para assumir de forma flexível situações limite e superá-las".

Para Kirkpatrick (2016), na Psicologia Clássica, a resiliência está ligada a crises emocionais. Na Psicologia Positiva, refere-se ao poder da recuperação e crescimento pós-traumático. Já, na neurociência, é a capacidade de enfrentar, superar e sair fortalecido de uma situação conflitante. Esses conceitos se complementam e agregam mais significados a partir do momento que se consideram diferentes correntes de pensamentos.

Para a autora, diante dos problemas, a grande diferença está naqueles que decidem permanecer presos atrás das barreiras da angústia, e os outros, mais otimistas, que ganham a vida como uma longa corrida de obstáculos a superar. Como

refletido nas opiniões do famoso físico Albert Einstein que argumentou que as crises trouxeram progresso e tudo depende do ponto de vista que se opte por ter.

Kirpatrick (2016) assegura que ninguém nasce resiliente. Que a resiliência depende de certas qualidades do sujeito no vínculo com os outros. Por essa razão, o papel dos pais, ou aqueles que cuidam da criança, é fundamental para desenvolver essa capacidade. A resiliência nasce nos piores momentos, na adversidade.

Afirma Kirkpatrick (2016) que essas circunstâncias complicadas para as quais nenhuma resposta é encontrada podem contribuir para o nascimento do melhor das pessoas. Um problema superado significa que a pessoa saiu reforçada da experiência e dotada de novas ferramentas. Qualquer outra situação adversa que enfrente, encontrará o mesmo indivíduo com os recursos internos necessários para controlá-lo.

Assegura a autora que a resiliência está ligada ao desenvolvimento e ao crescimento humano, incluindo todos os níveis sociais e culturais. Esse fato obriga a colocar a lupa nos primeiros quinze anos de vida de todas as pessoas. Ninguém pode criar resiliência por conta própria. Este é o fruto do relacionamento, da interação com os outros.

Ainda, reitera que não tem nada a ver com o nível socioeconômico, nem com o que diz respeito estritamente ao personagem. É um processo associado ao crescimento e desenvolvimento da pessoa. A estima, respeito, apoio e autoconfiança são fundamentais para a construção da resiliência.

Kirkpatrick (2016) discorre que sempre que o problema é previsível, a pessoa pode preparar e até mesmo antecipar o conflito. Que é conveniente imaginar como vai acontecer, quando, como se pode resolvê-lo, quais os obstáculos a evitar, e, se for necessário pedir ajuda, pensar sobre quem seria envolvido, quais efeitos ele teria nas próprias decisões, e assim por diante.

Além disso, a referida autora profere, que em geral, a situação de conflito começa a ganhar terreno porque a pessoa está mais preocupada tentando controlar eventos do que pensar sobre como resolver o problema. Nesse ponto é importante

pensar estrategicamente e definir planos de ação para mitigar as consequências. É o momento oportuno para fazer uma avaliação e analisar como o conflito está sendo tratado.

Então, salienta Kirkpatrick (2016) que, uma vez que o conflito acabou, é essencial refletir sobre o que aconteceu e, como um teste difícil superado, dar-lhe a importância que merece. De tudo o que foi aprendido: o que foi alcançado, como foi feito e como os outros agiram. Fazer uma análise nesse sentido mostrará certos pontos fortes. Sucessos e erros servirão para crescer.

Kirkpatrick (2016) discorre que como a resiliência é determinada pelas particularidades, com a dor acontece algo parecido: em si, não faz sentido, mas é um sinal biológico que pode ser enviado ao cérebro ou bloqueado. Já que é o contexto e a história de cada pessoa que dará sentido a cada evento doloroso. Ao dar sentido, a pessoa modifica o que ele experimenta e pode torná-lo útil.

Acrescenta a autora que uma pessoa resiliente está preparada para lidar com futuras mudanças e incertezas e obtém a melhor versão de si mesma. A neurociência argumentou fortemente que a resiliência é uma resposta cerebral adaptada e seu desenvolvimento indica um ajuste psicológico saudável em face da adversidade.

Ainda, diz essa autora que, a pesquisa neurológica mostra que um trauma é desencadeado por várias partes do cérebro, como os núcleos da amígdala, do hipocampo e do neocórtex. As pessoas resistentes tendem a desativar os hormônios do estresse mais rapidamente, graças à ação de certos bioquímicos.

Nessa linha de pensamento, Kirkpatrick (2016) considera que a ciência tem demonstrado que o cérebro tem a capacidade de modificar permanentemente sua estrutura e funcionamento. Isso se conhece por neuroplasticidade. E isso nada mais é do que a capacidade de se adaptar adequadamente às mudanças.

A autora declara que as pessoas resilientes não só aprendem com as dificuldades que enfrentam, mas literalmente tem êxito em modificar as conexões neurais, assim como desenrolar toda uma série nova de respostas diante de qualquer inconveniente.

Disserta Kirkpatrick (2016) que a resiliência representa um caminho até a criatividade; posto que nos obriga a sair da rotina para buscar soluções inovadoras para os problemas. “Nos convida a construir e reconstruir a vida”, o que é diferente de compreender a vida ou um procedimento que busque unicamente reparar os danos.”

Bonanno (2004) enfatiza que a resiliência é diferente da recuperação. Uma característica fundamental do conceito de resiliência de adultos à perda e trauma é a distinção do processo de recuperação.

O autor comenta que o termo recuperação conecta uma trajetória em que o funcionamento normal temporariamente dá lugar à psicopatologia limiar ou subliminar (por exemplo, sintomas de depressão ou distúrbio de estresse pós-traumático, geralmente por um período de pelo menos vários meses, e depois retorna gradualmente aos níveis pré-evento).

Segundo Bonanno (2004), a recuperação total pode ser relativamente rápida ou pode levar até um ou dois anos. Em contrapartida, a resiliência reflete a capacidade de manter um equilíbrio estável.

2.7 Coping

Barbosa (2014) exemplifica que, quando alguém passa por uma experiência muito difícil, mas que não lhe suscita o surgimento de angústia, essa pessoa faz o enfrentamento utilizando-se de suas competências quanto às respostas já aprendidas e guardadas para serem utilizadas a qualquer momento de necessidade, isso segundo o autor é o significado de *coping*.

Barbosa (2014) discorre que o *coping* se adequa ao medo, à inadequação, à falta de experiência para a superação. No entanto, o *coping* não ajuda quando há em curso uma situação angustiante. Isso porque as situações que mobilizam a angústia existencial fazem surgir um questionamento da seguinte ordem: nunca lidei com isso. Não tenho referências para me guiar. Como vou resolver esse desafio ou problema?

Yunes (2003) ressalta que a palavra *coping* é geralmente utilizada no original em inglês para referir-se a esforços cognitivos e comportamentais para lidar

com demandas específicas de situações adversas e avaliadas como sobrecarregando ou excedendo os recursos pessoais.

Na concepção de Antoniazzi et al. (1998) o *coping* é concebido como o conjunto das estratégias utilizadas pelas pessoas para adaptarem-se a circunstâncias adversas. Os esforços despendidos pelos indivíduos para lidar com situações estressantes, crônicas ou agudas, têm se constituído em objeto de estudo da Psicologia Social, Clínica e da Personalidade, encontrando-se fortemente atrelado ao estudo das diferenças individuais.

Yunes (2003) ressalta que foi a partir das pesquisas de Michael Rutter, Emily Werner, Ruth Smith e de outros importantes nomes, como Norman Garmezy, Ann S. Masten, Suniya Luthar, que se delineou a questão da resiliência e emergiram com essa construção várias constelações temáticas e conceituais que passaram a fazer parte dos relatos empíricos que até os dias de hoje exercem uma forte influência no discurso científico, como risco, vulnerabilidade, estresse, *coping*, competência e proteção.

2.8 Modelos de Crenças Determinantes – (MCDs)

Barbosa (2014) aponta que existem muitas referências sobre a capacidade de aglutinar competências positivas que uma pessoa pode desenvolver para melhorar a forma como lida com os desafios e as adversidades que envolvem elevado estresse ou pressão. Por isso, a resiliência tem como base comportamentos flexíveis que permitem agir de modo maduro, face ao estresse, para recuperar-se das cicatrizes ou impactos causados pelo enfrentamento de desafios.

Discorre ainda o autor que tal flexibilidade é construída por meio do conjunto de crenças que possibilitam transcender os empecilhos da vida e prosperar em um futuro positivo. Ainda que, essas crenças são criadas por meio de história de vida, das relações de afeto, das pessoas significativas com quem se convive no decorrer da vida.

Ademais, discorre Barbosa (2014) que quando essas crenças se tornam coerentes e adequadas, as pessoas estão capacitadas para enfrentar as situações de adversidades e de estresse elevado, com habilidade para visualizar, compreender e

ter decisões que são apropriadas para superar as adversidades que surgem em diferentes momentos da vida.

Barbosa (2014) estabelece que os oito Modelos de Crenças Determinantes são formados por modelos mentais desenvolvidos de acordo com o conhecimento, experiências, amadurecimento, comportamentos e atitudes que o indivíduo adquire ao longo de sua vida.

Barbosa (2014) instituiu que as atribuições que a pessoa em sua fala ou respostas apresenta estão alicerçadas no conteúdo dos esquemas básicos (modelos) que estruturou ao longo de sua vida.

Barbosa (2014) explica que dentro dos modelos de crenças, em geral, a pessoa elege, ao longo de sua vida, as crenças que lhe parece mais apropriadas para o enfrentamento (interpretações) que deve fazer e, com o passar do tempo acaba selecionando e ficando com um agrupamento dessas crenças que aqui denomina Modelos.

Para o autor, são modelos de crenças que irão determinar o modo de expressar o comportamento e com isso são constitutivos da resiliência pessoal. No processamento da informação esses conteúdos estão aglutinados nos vários fluxos que concorrem no cognitivo em um âmbito ainda profundo.

Esse modelo teórico, segundo Barbosa (2014), leva a concluir que qualquer subsídio que se venha a oferecer a um mapeamento dos índices de resiliência com o propósito de modificar o comportamento – com vistas a um Estilo comportamental mais resiliente, deve ocorrer sob a forma de a pessoa processar informações – sua ressignificação.

Segundo o autor, tal subsídio possibilitará a aquisição de novos conhecimentos que resultariam em um novo modelo de processamento de informações, e, por conseguinte, futuras mudanças comportamentais.

O autor afirma que no processamento cognitivo de uma situação, os Modelos de Crenças Determinantes (MCDs) organizam e são retroalimentados pelos elementos percebidos (percepção sensório–motora) em uma condição de circularidade, conforme a figura 1 a seguir.



Figura 1 – Modelos de crenças determinantes para resiliência

Fonte: SOBRARE – www.sobrare.com.br

Barbosa (2014) confirma que os Modelos Determinantes equivalem às estruturas cognitivas localizadas na memória inconsciente que estruturam o processamento do real. O comportamento de superação se viabiliza por meio de um Estilo, que é a tendência da ação comportamental.

O Estilo ao qual o autor se refere, tende a ser identificado como um padrão. Em geral, quando a ação comportamental se expressa, ela se apresenta com o seu Estilo. O estilo evidencia a intensidade com que uma pessoa acredita e defende suas crenças de uma área específica.

Dessa forma, discorre Barbosa (2014) que o Estilo evidencia o quanto uma pessoa age com intolerância diante de uma situação adversa ou com passividade face aos impactos e consequências do estresse vivenciado, isso devido ao modo como crê em suas crenças.

Barbosa (2014) ressalta que a intensidade para um grupo específico de um Modelo de Crenças Determinantes (MCDs) pode se configurar de três formas: em primeiro lugar, como de Equilíbrio entre as possibilidades de “acatar” ou “rejeitar” as implicações apresentadas pela dinâmica do estresse elevado. Nesse caso, trata-se de uma dinâmica de administração de equilíbrio, adequada da resiliência (FREEMAN, 1998).

Para Barbosa (2006), em segundo lugar, a intensidade pode se configurar como um comportamento de passividade com as situações adversas. É

quando a intensidade atribuída às crenças se revela com uma predominância do comportamento de “acatar” e “absorver” o (s) impacto (s) que o estresse provoca.

Ou ainda, em terceiro lugar, Barbosa (2014) alega que o comportamento de intolerância para com as implicações do elevado estresse, sendo a intensidade atribuída às crenças, neste Estilo, pode se configurar predominante em “rejeitar” ou reagir contra (atacar) o (s) impacto (s) do estresse.

Barbosa (2010) relata que o Estilo Comportamental de Passividade são aqueles comportamentos que têm na sua expressão a aplicação de certa intensidade às crenças características do Modelo de Crenças Determinantes típico do negativismo e pessimismo. Eles estruturam aquilo que se identifica de comportamentos de passividade diante das situações adversas e de alto estresse.

O autor menciona que há uma tendência de acatar ou submeter-se diante os dados colhidos da realidade. Quando as crenças básicas antigas e novos conhecimentos incorporados ao processamento cognitivo do respondente, devido a algum evento crítico (Atingir metas; desafios; problemas; inadequação; perdas; rompimentos; déficit; instabilidade) são impregnados de informações negativistas e pessimistas, irá resultar em um Estilo Comportamental regido pelo pessimismo.

Barbosa (2010) conclui então que a ativação pelo evento crítico de crenças com características pessimistas resulta na pessoa se comportar a partir de uma noção distorcida da realidade propiciando o surgimento do fracasso, inadequação no desempenho das atividades e ou baixo rendimento.

Barbosa (2010) discorre que o Estilo Comportamental de Intolerância no Ambiente de Trabalho São aqueles comportamentos que têm na sua expressão a aplicação de certa intensidade às crenças característica de nervosismo, ansiedade e raiva. Isso evidencia o quanto a pessoa acredita em suas proposições.

Para Barbosa (2010), tais comportamentos estruturam o que se identifica de intolerância comportamental diante das situações adversas e de alto estresse. Devido ao quanto de intensidade é aplicada às crenças há uma tendência de enrijecimento das crenças e por consequência do comportamento. A isso chamo de intolerância para com a situação de adversidade.

Barbosa (2010) discorre que o Estilo Comportamental de Equilíbrio no Ambiente de Trabalho São aqueles comportamentos que têm na sua expressão a aplicação de certa intensidade às crenças características do Modelo de Crenças Determinantes que geram uma condição de coerência nas crenças e um comportamento seguro diante da adversidade.

Barbosa (2010) ressalta que tais comportamentos estruturam aquilo que se identifica de excelência comportamental diante das situações de alto estresse.

Tanto no estilo comportamental de “acatar” ou “rejeitar”, Barbosa (2014) estabelece que deverá haver uma maior segurança com menor vulnerabilidade ou menor segurança com uma maior vulnerabilidade em cada MCD.

Por fim, Barbosa (2010) salienta que a Situação resultante no Modelo de Crença Determinante é a situação em que se encontra a pessoa que dá a indicação de quanto da capacidade de flexibilizar a atualização dos modelos determinantes (flexibilidade cognitiva) há no repertório da pessoa. Uma vez enrijecidos, para a intolerância ou para a passividade, os Modelos de Crenças Determinantes passam a se caracterizar como Situações de Risco ou Situações de Vulnerabilidade.

Segundo estabelecido por Barbosa (2006) em sua tese intitulada “Resiliência em Professores do Ensino Fundamental de 5ª a 8ª Série Validação e Aplicação do Questionário do Índice de Resiliência: Adultos Reivich – Shatté/Barbosa” em 2006 são definidos os seguintes Modelos de Crenças Determinantes:

- Autocontrole das emoções - Se refere a capacidade da pessoa se manter calma e administrar seus sentimentos quando está sobre pressão ou diante de imprevistos;
- Análise do ambiente - É a habilidade de identificar as razões dos problemas e adversidades, mapeando as pistas no ambiente;
- Autoconfiança - É a habilidade de se sentir eficaz nas ações que serão realizadas. Acreditar em seus recursos internos;
- Alcançar e manter pessoas - Refere-se à habilidade de construir e manter relacionamentos, formando fortes redes de apoio e proteção;

- Otimismo - É a capacidade de manter a esperança, tendo a convicção de que as situações irão mudar, pela crença de que é possível gerenciar a situação hoje, com vistas para um amanhã melhor;
- Empatia - Se refere à capacidade de compreender as outras pessoas, em seu estado emocional e psicológico, e agir de acordo com esse entendimento;
- Leitura Corporal - É a capacidade de perceber as mudanças que acontecem em seu corpo diante de situações adversas e controlar os “sintomas do estresse” nos sistemas nervoso e muscular, e
- Sentido de Vida - É a capacidade de entender e manter um sentido maior para a existência, trazendo valor para a vida. É a fonte de felicidade.

Segundo Barbosa (2010) o modelo teórico abaixo leva a concluir que qualquer subsídio, que venhamos oferecer a um mapeamento dos índices de resiliência com o propósito de modificar o comportamento – com vistas a um Estilo comportamental mais resiliente, deve ocorrer sobre a forma de a pessoa processar informações – sua interpretação.

Para o autor, tal subsídio possibilitará a aquisição de novos conhecimentos que resultariam em um novo modelo de processamento de informações e, por conseguinte, futuras mudanças comportamentais. No processamento cognitivo de uma situação os Modelos (MCDs) organizam e são retroalimentados pelos elementos percebidos (percepção sensório – motora) em uma condição de circularidade. A seguir, as Figuras 2 e 3 ilustram o processamento das mudanças comportamentais e das crenças, influenciando reciprocamente e constantemente.

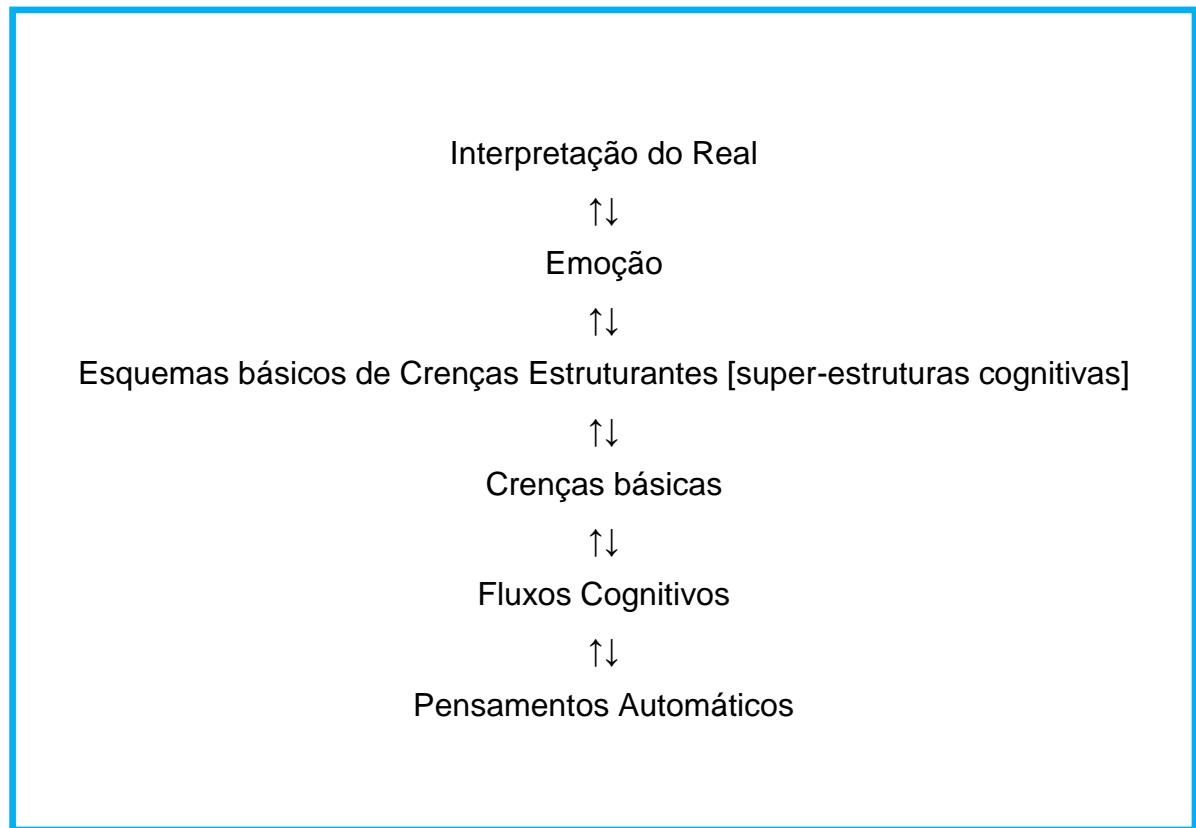


Figura 2 – Roteiro dos índices de resiliência
 Fonte: SOBRARE - Roteiro dos índices de resiliência.

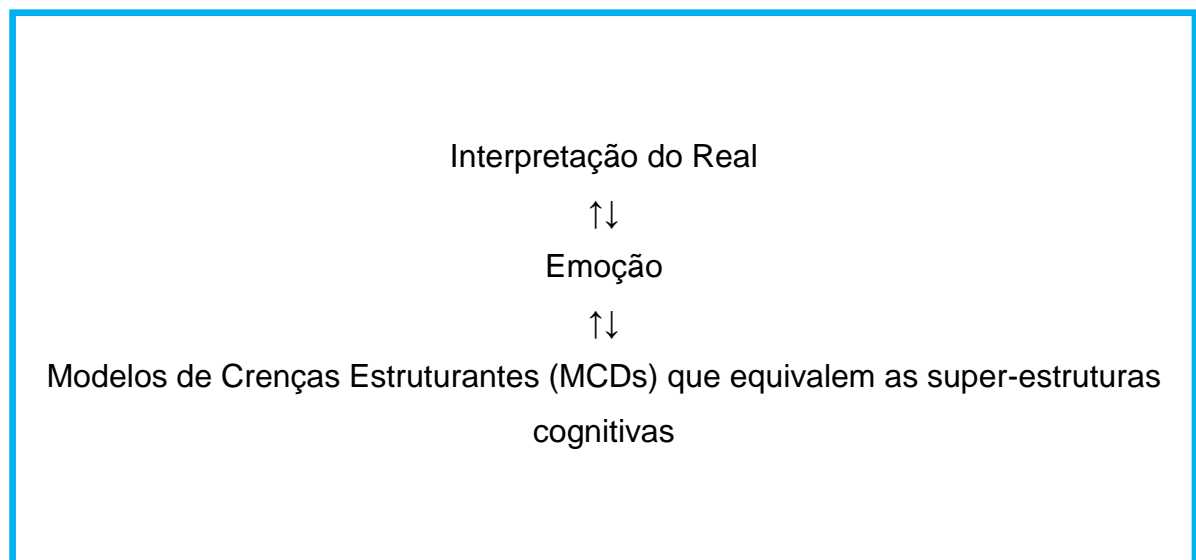


Figura 3 – Pressupostos da resiliência

¹ As super-estruturas são organizações de pensamentos que refletem regularidades percebidas pelo respondente em seu passado]

Fonte: SOBRARE - Roteiro dos índices de resiliência.

Babosa (2010) estabelece que no processamento cognitivo de uma situação os Modelos (MCDs) organizam e são retroalimentados pelos elementos percebidos (percepção sensório – motora) em uma condição de circularidade. Os Esquemas (Modelos) Determinantes são as super-estruturas cognitivas localizadas na memória inconsciente que estruturam o processamento do Real. Já as crenças são os Modelos traduzidos em palavras.

Barbosa (2006) ressalta que os pilares são as condições ambientais que favorecem para que se possa incrementar resiliência ao ambiente profissional. Para que o ambiente seja mais nutritivo e os Modelos de Crenças Determinantes mais adaptados ao contexto de trabalho, presume-se:

- Estar aberto para fazer novas amizades no trabalho e em seu entorno;
- Ver as crises na equipe não mais como problemas insuperáveis;
- Aceitar que a mudança e o desafio fazem parte da vida;
- Mover-se em busca da concretização de objetivos, mesmo aqueles que são pessoais;
- Desenvolver a capacidade de tomar ações decisivas no contexto do trabalho;
- Estar atento às oportunidades de autodescoberta nesse ambiente;
- Acalentar a esperança e uma visão positiva de si mesmo;
- Manter outras oportunidades em perspectiva, mesmo quando com muitos anos de empresa;
- Aprender a ler o corpo, não importando a idade;
- Aprender a ser sábio em como adiar / atrasar as tarefas que podem aumentar o estresse em sua vida.

2.9 Quest_Resiliência

Ações para a promoção da resiliência são detectadas por um instrumento validado nominado Quest_Resiliência. Esse instrumento é uma escala desenvolvida para mapear e compreender o tipo e o nível de superação de uma pessoa ou de um grupo quando diante de situações de adversidades e de um forte e contínuo estresse. Foi desenvolvido pela Sociedade Brasileira de Resiliência – SOBRARE, na pessoa do Professor Doutor George Barbosa.

O Quest_Resiliência permite mapear qual a atual condição de resiliência em que uma pessoa está em evidencia quais os pontos devem ser desenvolvidos. A aplicação de tal instrumento em uma amostra qualitativa do CBMDF poderá delinear ações para estimular a resiliência dos militares.

Segundo Barbosa (2014) a escala “ Quest_Resiliência ”, com os seus desdobramentos, não tem como objetivo avaliar ou mensurar tipos ou perfis psicológicos. O questionário se propõe a um mapeamento das crenças que organizam o comportamento resiliente e apresenta como o(a) respondente estrutura os padrões de crenças em face do estresse. Sua finalidade e sua utilidade estão em mapear a intensidade das crenças que uma pessoa ou equipe possui e apresenta-as de forma organizada.

Barbosa afirma (2014) que por meio desse mapeamento se busca identificar padrões de pensamento, de humor, de experiência física e de comportamentos nas interações do ambiente recorrendo aos pressupostos da psicoterapia cognitiva, em particular, a terapia cognitivo-comportamental.

Segundo o autor, o Relatório emitido para o mapeamento da resiliência tem o objetivo de consolidar os resultados encontrados na pesquisa com o Quest_Resiliência quanto aos índices de resiliência na equipe.

Barbosa (2006) destaca que se verifica nas pesquisas que quanto mais o MCD tiver um tipo extremado ou distanciado do ponto encontrado na população estudada como de Segurança, maior será a Vulnerabilidade que a pessoa está acometida, seja na dimensão física, emocional, psicológica, profissional ou espiritual.

Barbosa (2014) esclarece que no texto procurou-se evitar termos como “alguma”, “possível”, “certa”, por se entender desnecessários. Pois, o pesquisador necessita ter a exata noção de que um quadro descrito como Condição de Boa resiliência no Padrão Comportamental de Intolerância, não possui a gravidade das descrições da Condição de Moderada resiliência do mesmo Padrão Comportamental em MCD.

Por isso mesmo, diz o autor, não se pode inferir que o resultado expressado significa uma dinâmica psicológica do respondente ou que se generaliza para todos os modelos de crenças. Há pesquisadores que perguntam: O respondente obteve a categoria de condição de FRACA resiliência no MCD Autoconfiança, quer dizer que o respondente é uma pessoa fraca? Esse é um erro que indica desconhecimento do suporte teórico da ferramenta.

Ratifica Barbosa (2014) que o conteúdo do relatório quer dizer que a intensidade que o respondente designa ao MCD é elevadíssima e se apresenta como uma área sensível ao estresse e está em condição de fraca resiliência nas crenças daquele modelo de crenças.

A autor prossegue discorrendo que o questionário e o seu relatório em momento nenhum faz indicações de perfis psicológicos. Se uma pessoa é introvertida, fraca, etc., no seu tipo psicológico, tais características não são indicadas no relatório.

Conforme explicado por Barbosa (2014), para todos os resultados no relatório é apresentada a interpretação e uma orientação. A razão dos dois aspectos (interpretação e orientação) serem apresentados é simplesmente para ampliar no(a) pesquisador(a) a compreensão da dinâmica da resiliência.

Barbosa (2014) destaca que um dos pressupostos teóricos dessa abordagem da resiliência é de que mudanças no padrão de pensamentos (crenças) promovem alterações de comportamento. E, por ser uma posição mediana, é aconselhável que haja treino com o objetivo de desenvolver as habilidades de ler, interpretar, refletir e meditar sobre o significado das informações e sinais que estão presentes no ambiente com a finalidade de elevar a resiliência e ampliar as condições de proteção.

Assim, para o autor, a interpretação ou atribuição de um significado atua como variável mediadora, entre aquilo que é consenso de realidade para os envolvidos e o comportamento de resposta do respondente.

A escala de resiliência “Quest_Resiliência” instituída por Barbosa (2006) em suas versões, possibilita mapear os índices numéricos em oito modelos de crenças, apresenta os resultados em blocos de texto. O primeiro bloco do texto, traz uma visão geral da crença. Outro bloco traz a descrição dos aspectos relevantes sobre o padrão de respostas naquela crença em particular.

Barbosa (2009) elaborou um questionário online composto por 72 perguntas objetivas, de caráter positivo e negativo, cujas respostas são formadas por uma escala do tipo *Likert* com quatro escores e o intitulou de QUEST_RESILIÊNCIA. Este trabalho tinha como propósito mapear as crenças que organizam o comportamento resiliente em uma pessoa.

Para isso, Barbosa (2009) aglutinou as diversas crenças possíveis para um indivíduo em oito domínios batizados de Modelos de Crenças Determinantes (MCD) da Resiliência, sendo eles: Análise do Contexto, Autocontrole, Autoconfiança, Conquistar e Manter Pessoas, Empatia, Leitura Corporal, Otimismo para com a Vida e Sentido da Vida. Conforme já descrito.

Barbosa (2014) ratifica que o Quest_Resiliência permite mapear qual é a atual condição de resiliência em que uma pessoa está e evidencia quais os pontos devem ser desenvolvidos. A aplicação de tal instrumento em uma amostra qualitativa do CBMDF poderá delinear ações para estimular a resiliência dos militares.

Ademais, diz Barbosa (2014) que a escala de resiliência “Quest_Resiliência” permite, de igual modo, constatar a existência de crenças vulneráveis que foram apresentadas nas respostas e com isso visualizar onde é possível ressignificar as crenças em fragilidade, a fim de se obter uma condição de “melhor em resiliência”.

As pesquisas com uma escala de resiliência se originaram na validação inicial ocorrida em 2006 quando do doutoramento do Professor George Barbosa na

Pontifícia Universidade Católica/São Paulo (PUC/SP). Nessa primeira validação foram trabalhados sete fatores com uma abordagem psicológica.

Um instrumento traduzido do (Resilience Quotient Test) Teste Quociente de Resiliência ou RQTeste, explicado por Reivich e Shatté (2002). A obra dos referidos autores e o instrumento foram traduzidos e adaptados à realidade brasileira por Barbosa (2006). Posteriormente, buscando contemplar as lacunas

Sendo que a partir de 2006, com o transcorrer de novas pesquisas, o Prof. Dr. Barbosa constatou a necessidade de ampliar sua investigação científica com a temática da resiliência. Abdicou da versão de 2006, passando a pesquisar a Resiliência por meio de oito modelos básicos de crenças.

Do primeiro instrumento, veio em 2009 a validação do Questionário “Quest_Resiliência”. O novo instrumento possibilitou um mapeamento dos comportamentos, das atitudes, das regras e dos pressupostos adquiridos durante o desenvolvimento e que determinam o modo pelo qual uma pessoa responde aos estímulos em situações particulares, configurando, assim, modelos de resiliência passíveis de identificação.

3 METODOLOGIA

Para Santos (2007), a pesquisa científica pode ser caracterizada como atividade intelectual intencional que visa a responder às necessidades humanas. Sendo que o homem, por se perceber incompleto, sente que precisa fazer algo consigo mesmo, encarregando-se primeiro de seu aprimoramento e de sua realização.

Reis (2006) preconiza que a ciência pode ser considerada um conjunto de conhecimentos que se desenvolve por meio do uso adequado de métodos capazes de analisar, controlar, prever e buscar soluções para os fenômenos naturais, sociais e humanos detectados pelo homem nas diversas realidades que os cercam

Ainda para o autor, o método pode ser definido como o conjunto de procedimentos técnicos utilizados na investigação de fenômenos e o caminho para se chegar à verdade. A pesquisa traz em seu bojo a ação ou o efeito de investigar, buscar, indagar e inquirir os fenômenos com o objetivo de compreendê-los e explicá-los.

Aprimoramento, busca de soluções e realização são quesitos indispensáveis para a realização de estudo monográfico, visto que, ao final, deseja-se a transformação não só do próprio pesquisador, mas da realidade de muitos.

Esses foram alguns dos conceitos de metodologia aplicados no presente projeto de pesquisa e no trabalho monográfico o qual vislumbrou estudar as ações capazes de tornar os militares do CBMDF mais resilientes.

3.1 Pesquisa bibliográfica

Quanto ao método de abordagem foi uma pesquisa indutiva, pois partiu da compreensão da regra geral para compreender caso específico.

Santos (2007) escreve que bibliografia é o conjunto de materiais escritos a respeito de um assunto, constituindo-se de uma fonte preciosa de informações, com dados já organizados e analisados com informações e ideias prontas.

A pesquisa bibliográfica foi uma das bases metodológicas de estudo deste trabalho monográfico para a conclusão do Curso de Altos Estudos para Oficiais (CAEO) – 2017.

Quanto aos procedimentos utilizados, esse estudo foi composto por pesquisa documental no que se referiu ao previsto para o Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal na Organização Básica do CBMDF que se refere a sua missão constitucional bem como em seu Plano Estratégico vigente, em se tratando das premissas para a Gestão Estratégica de Pessoas e para o bem-estar de seus integrantes.

Ainda, explicando como o estresse, *coping* e resiliência estão ligados ao bem-estar e ao desempenho referenciado no PLANES e no âmbito da Gestão Estratégica de Pessoas.

Foram elencados e esclarecidos os Modelos de Crenças Determinantes, os quais ligam-se ao Quest_Resiliência, servindo de base para a construção do relatório dos índices de resiliência do grupo em estudo.

3.2 Pesquisa descritiva

Quanto à natureza dos objetivos a pesquisa é descritiva porque visou descrever as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis.

No presente estudo buscou-se aferir o nível de resiliência de amostra válida para a população dos militares da ativa do CBMDF, descrevendo as características dos níveis de resiliência apresentados pelos militares respondentes como base nos Modelos de Crenças Determinantes.

3.3 Pesquisa aplicada

Quanto à finalidade, a presente pesquisa é classificada como aplicada, uma vez que produziu informações que poderão ser empregadas para auxiliar na gestão estratégica de pessoas do CBMDF.

Pois, trata-se, no presente estudo, de aplicação de instrumento já consolidado e já provado ser de grande valia para a aferição do nível de resiliência de profissionais de diversas áreas.

3.4 Abordagem qualitativa e quantitativa

Lakatos (2000) arrazoa que a teoria serve para indicar os fatos e as relações que ainda não estão satisfatoriamente explicados e as áreas da realidade que demandam pesquisas – é exatamente pelo motivo de a teoria resumir os fatos e também prever os ainda não observados, que se tem a possibilidade de indicar áreas não exploradas, da mesma forma que fatos e relações até então insatisfatoriamente explicados.

O presente trabalho acadêmico pretendeu fornecer dois aspectos da teoria para explicar os fenômenos estudados: a teoria qualitativa da pesquisa com a descrição de modelos teóricos e a teoria quantitativa por meio das análises de dados.

O tratamento dos dados estatísticos da pesquisa abordou a teoria quantitativa aplicada na construção do trabalho monográfico, exemplificado por meio de tabelas e gráficos para poder dar subsídio à interpretação dos dados qualitativos a respeito de fenômenos coletivos que aconteceram por ocasião deste trabalho acadêmico no âmbito do CBMDF.

Como um dos objetivos específicos do presente estudos foi aplicação do instrumento Quest_Resiliência no tamanho da amostra adequada da população do CBMDF, a fim de medir o índice de resiliência dos militares, foi realizada pesquisa na amostra adequada à população existente.

No dia 23 de agosto de 2017, esta aluna obteve informação oficial da Diretoria de Gestão de Pessoal que o efetivo na ocasião era de 5.306 militares. Essa foi a população levada em consideração para o presente estudo.

Com a adoção de índice de confiança de 95% e erro amostral de 5%, a amostra estabelecida foi de 359 militares. Tendo sido o questionário aplicado a 360 profissionais de diferentes quadros, postos, graduações e Organizações Bombeiro Militar (OBM's).

A ferramenta Quest_Resiliência é de criação do Professor Doutor George Barbosa da Fundação Vanzolini da Universidade de São Paulo (USP) e Diretor Científico da Sociedade Brasileira de Resiliência (SOBRARE). Da qual, a partir do presente estudo, esta oficial-aluna passou a fazer parte como associada.

Esse instrumento foi disponibilizado, sem custos, para esta oficial-aluna por estar apta e enquadrada nos quesitos demandados: possuir um orientador responsável e vínculo com uma instituição de nível superior. Por ocasião da aplicação do instrumento, foi firmado contrato com a SOBRARE no que diz respeito à ética na aplicação de tal instrumento, visto ser pesquisa com humanos, e no zelo com o material fornecido.

A escala Quest_Resiliência é dividida em duas partes que se completam. A primeira delas traz o Levantamento Sociodemográfico, no qual há um breve mapeamento do perfil e histórico do respondente. Num segundo momento, passa o respondente a responder 72 perguntas relativas aos 8 MCDs.

As 72 perguntas foram retiradas da literatura especializada no formato de Escala de *Likert*. A soma da intensidade dada a cada item *Likert* ganha peso balanceado, o que permite a modulação de desvios por tentativa de manipulação.

Foi solicitado ao respondente que apresentasse um comportamento de resposta posicionando-se diante de 4 modalidades de intensidades para suas respostas: tendo sido elas: “Raras vezes”; “Poucas Vezes”; “Muitas vezes” ou “Quase Sempre”.

Os questionários foram aplicados on-line, tendo sido fornecido a cada respondendo uma chave e uma senha de acesso individual.

A tabela de índice possui a finalidade de corroborar por meio da representação dos índices o posicionamento do comportamento de resposta do respondente, possibilitando ao pesquisador aplicar tais dados em Estatística Básica ou em Análise Fatorial.

Os dados dos questionários foram compilados pela SOBRARE, a qual forneceu a esta pesquisadora os relatórios da presente pesquisa, para que se pudesse realizar as discussões pertinentes.

O presente trabalho acadêmico procurou fornecer dois aspectos da teoria para explicar os fenômenos estudados: a teoria qualitativa da pesquisa com a descrição de modelos teóricos e a teoria quantitativa por meio das análises de dados.

3.5 Aplicação do Quest_Resiliência

A presente aplicação de questionários por meio do site da SOBRARE foi realizada durante o período compreendido entre 24 de agosto de 2017 e 18 de setembro de 2017.

Foi solicitado à Diretoria de Gestão de Pessoal por meio do memorando no 66 datado de 22 de agosto de 2017 e constante no Processo SEI no 053.00060752/2017-15 o efetivo atual do CBMDF dividido por postos, graduações, quadros, sexo e Organização Bombeiro Militar (OBM). Tendo sido respondido por aquela diretoria no dia 23 de agosto de 2017 por meio do memorando no 608, que à época o efetivo era de 5.306 militares.

Tomando-se por base a população da pesquisa em 5.306, foi estabelecida uma amostra de 359 militares respondentes, adotando-se nível de confiança de 95% e erro amostral de 5%.

Houve a participação de 360 respondentes. Tendo esses militares sido cientificados do caráter da pesquisa científica preceituado pela Resolução CNS no 466, de 12 de dezembro de 2012, publicada no Diário Oficial da União (DOU), em 13 de junho de 2013, Seção I, p.59-62 quanto ao fato da pesquisa possuir caráter de pesquisa biomédica realizada com seres humanos, havendo então o preenchimento de termo de consentimento esclarecido por parte dos respondentes.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 Introdução

O Instrumento Quest_Resiliência foi aplicado com o intuito de aferir o grau de resiliência dos militares do CBMDF, tendo por base a amostra de 360 bombeiros-militares da ativa do CBMDF.

A Sociedade Brasileira de Resiliência, detentora dos direitos sobre o Quest_Resiliência disponibilizou, após a aplicação dos questionários e encerramento dessa etapa a Tabela dos Índices e Categorias nos Modelos de Crenças Determinantes, o Relatório Sociodemográfico, Relatório das Situações de Vulnerabilidades na Equipe, Relatório das Condições de Fortaleza na Equipe e Análise Quantitativa do Ambiente de Trabalho.

Também foram disponibilizados pela SOBRARE todos os relatórios individuais dos respondentes que somente serão remetidos em caráter reservado a cada um desses participantes.

4.2 O papel da resiliência no comportamento das organizações

A missão fim do Corpo de Bombeiros é vasta a fim de fiel e bem atender à sociedade do Distrito Federal. No entanto, cabe ressaltar que no Decreto no 16.036/1994, em seu Artigo 3º Inciso XII, o CBMDF é responsável por prestar assistência social, religiosa, jurídica, educacional e médico-hospitalar a seu pessoal e a seus dependentes.

O Plano Estratégico Vigente para o período 2017-2024 tem como duas de suas premissas para o atingimento dos níveis internacionais de excelência dos serviços prestados, possui como dois de seus objetivos capacitar e gerir por competências e valorizar o profissional bombeiro-militar.

A gestão por competências e a valorização do profissional estão inseridas no âmbito da Gestão Estratégica de Pessoas. Atualmente, os profissionais vêm cada vez mais sendo tido como peça-chave nas empresas, o capital intelectual, o diferencial competitivo, em resumo, o ativo mais precioso da instituição.

Os militares do CBMDF são o ativo mais importante da instituição e para servir bem, primeiramente devem estar bem, não só do ponto de vista da saúde física, mas principalmente da saúde mental. A valorização pode impactar positivamente na redução do estresse, *burnout* e na qualidade de vida.

Para Chiavenato (2010), o Contexto da gestão de pessoas é formado por pessoas e organizações. As pessoas passam boa parte de suas vidas trabalhando dentro de organizações. E estas dependem daquelas para poderem funcionar e alcançar sucesso.

Além disso, o autor discorre que de um lado, o trabalho toma considerável tempo das vidas e dos esforços das pessoas, que dele dependem para a subsistência e sucesso pessoal. Separar o trabalho da existência das pessoas é muito difícil, senão quase impossível, diante da importância e do impacto que o trabalho provoca nelas.

Chiavenato reforça que as pessoas dão vida às organizações, de fato sem as pessoas as organizações não existiriam. E em sendo o principal ativo, as organizações devem primar pelo bem-estar de seus colaboradores, estando conscientes e atentas aos funcionários.

Existe a real necessidade em aumentar a satisfação dos integrantes da instituição por meio do desenvolvimento e da constante manutenção da qualidade de vida no trabalho.

Considerando que o Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal vem trabalhando muito aquém de seu quantitativo previsto, que por ocasião deste estudo encontra-se em torno de 5300 homens, sendo o previsto de 9703, prestar melhor serviço com número reduzido de profissionais, requer ainda mais uma forte política de gestão de pessoas não só visando eficiência resultados, mas cuidando da qualidade de vida de seus talentos humanos para que esses não comprometam ainda mais esse número escasso de militares.

Portanto é nessa linha que Chiavenato, Manddelli e Demo se encontram, pois a máxima do desempenho está intimamente ligada à dimensão do conhecimento

o qual deve lançar um olhar mais aguçado para a valorização do profissional, seu bem-estar e sua qualidade de vida.

Moscovici (2008) pontua que o capital emocional carece de maior compreensão e ressalta que infelizmente esse capital tem sido muito descuidado no âmbito profissional.

No mundo atual, os gestores precisam internalizar que as questões emocionais do profissional sempre causam impacto na maneira e quão bem ele produz. O ser humano é dotado de emoções quer a chefia queira ou não, suas emoções afetam a forma como ele reage e Percebe-se no mundo.

Deve então a empresa prover os meios necessários para que esse profissional não adoça por frustrações no trabalho ou fora dele, por estresse, por outros motivos que podem até ser de cunho particular...enfim, internalizar que sendo de ordem profissional ou particular, tanto funcionário quanto a empresa podem acabar perdendo.

Para ser resiliente, uma empresa deve sempre se antecipar aos problemas e necessidades anteveer o futuro. Uma empresa com bom nível de resiliência de seus funcionários, minimiza as chances de baixas médicas por estresse, *burnout*, depressão e outras doenças da mente.

Nota-se que resiliência, estresse, *burnout*, qualidade de vida, gestão de pessoas, objetivos institucionais estão conectados de forma que a falta de resiliência dos militares pode comprometer a prestação do serviço, o bem-estar e a saúde dos militares, o absenteísmo desses, podendo desenvolver doenças mentais tais como estresse, depressão, *burnout*, sendo que todos, tanto organizações, profissionais e clientes acabam sendo lesados.

Portanto, as empresas devem ampliar suas visões e crenças e fazer também com que seus funcionários façam parte desse processo de mudança, mesmo que seu objetivo principal seja a geração de lucro, ou para empresas públicas, a prestação de um ótimo serviço à sociedade.

Lembrando que a Organização Mundial da Saúde (OMS) ressalta que saúde deva ser um conjunto de bem-estar físico, mental e social, as organizações

devem evitar ao máximo fatores de risco à saúde mental como gerar mudanças muito rápidas e negligenciar as condições de trabalho, não se importando com ambientes estressantes.

A saúde mental do profissional é de suma importância para que as empresas gerem resultados satisfatórios. Sendo que, essa saúde mental é muito influenciada por fatores ambientais. A OMS menciona que para trabalhar produtivamente, o trabalhador deve saber lidar com suas tensões normais da vida e não ser submetido às condições de trabalho estressantes.

Cabe ressaltar, que a promoção de saúde mental no trabalho pode ser promovida por meio de programas de prevenção do estresse. Esse trabalho de prevenção pode ser iniciado pela aferição do nível de resiliência dos militares, pois, com já mencionado, a condição de equilíbrio em resiliência, evita que os profissionais se vejam num processo de desgaste mental que culmine para um quadro não desejável de estresse e depressão.

Assim como referenciado por Chaves em estudo monográfico realizado no âmbito do CBMDF, foi constatada a quantidade de afastamentos médicos por transtornos mentais, chegando ao índice de 7,2%, sendo 4,2% quando referia-se à depressão.

A aferição do índice de resiliência dos militares e a adoção de medidas para melhorar esse índice figura na atenção primária à saúde e pode melhorar a forma como os militares lidam com sua rotina desgastante de trabalho e suas outras atividades da vida particular. Lembrando que o ser humano é único e não que se falar em separar suas atuações no trabalho das da vida privada. A mente não funciona assim.

O futuro, para Carmello (2008), é prospero e positivo quando se está capacitado por meio da resiliência. Nesse viés de Barbosa e Varella, a área de RH deve mapear a existência de riscos psicossociais, percebendo como as pessoas se posicionam e/ou agem. Mesmo porque o trabalho não deve ser tido como um ambiente de eterna geração de estresse.

Não deve caber somente ao RH a responsabilidade de promover medidas mitigativas e saneadoras do estresse: a responsabilidade é de todos na empresa, desde o gestor até os colegas de trabalho e subordinados.

Um dos mecanismos de buscar equilibrar o nível de resiliência daqueles que estão vulneráveis nas equipes, é fazer o intercâmbio de relações com aqueles que estão em um nível de equilíbrio (padrão ideal) ou de forte resiliência. Nesse manejo há o intuito de fazer com que os estão em condição de vulnerabilidade possam aprender e ser influenciados por esse tipo de comportamento resiliente.

Novos comportamentos modificam o modo pelo qual os indivíduos creem em suas crenças, em seus Modelos de Crenças Determinantes. O caminho inverso também ocorre.

A capacidade de lidar com situações estressoras de maneira branda, é o que caracteriza a resiliência. Portanto, gestão de pessoas, qualidade de vida, estresse e resiliência ficam todos alinhados e interdependentes, carecendo de diagnóstico e desenvolvimento emocional dos trabalhadores.

Questões relativas à resiliência são de suma importância na gestão moderna da área de Pessoal, principalmente no que se refere à promoção de estratégias de enfrentamento que expressem a habilidade de lidar com situações estressoras.

A subsequente implementação de ações torna possível com que se alcance a efetividade organizacional, ratificando que o cidadão e a sociedade em geral são os grandes clientes do setor público.

As políticas e práticas de Gestão de Pessoas precisam contribuir para um maior bem-estar das pessoas, permitindo-lhes maior realização pessoal e profissional.

No entanto, deve-se lembrar que as empresas sempre almejam resultados positivos de seus funcionários, mas não devem se esquecer, conforme Carmello (2008) discorre, que se necessita compreender o processo de mudanças da organização para que essa fase não seja penosa e desnecessária.

Retomando o pensamento de que os funcionários são o ativo principal das empresas, logo, com treinamento de habilidades dos funcionários, esses acabam por ser mais eficientes, menos problemáticos.

As organizações sofreram e vêm sofrendo muitas transformações tecnológicas e econômicas, envolvendo sempre mudanças na forma de trabalho dos funcionários, que se não trabalharem certas competências para a diminuição dos agentes estressores, estará a empresa e o funcionário fadados ao insucesso.

Não se deve limitar o indivíduo em suas capacidades, sendo que, para tal, novas estratégias que promovam resiliência com qualidade de vida devem ser criadas. Isso se dá desenvolvendo nos trabalhadores, os sentimentos de autoestima, preservação de identidade, respeito, autoconhecimento, e incentivando comportamentos que levam à maior qualidade de vida. Lembrando que qualidade de vida, estresse e resiliência mantem uma forte ligação.

O conceito de resiliência vastamente empregado hoje no âmbito da Psicologia e da Administração originou-se na Ciências Exatas e significa “voltar ao estado natural”. A Física, a qual relacionou a resiliência com a propriedade pela qual a energia armazenada em um corpo deformado é devolvida depois que a tensão que causou a referida deformação se encerra.

Para a Psicologia, resiliência é a habilidade dos seres humanos para se recuperar das lutas mais profundas da vida, ou seja, é capacidade humana para assumir de forma flexível situações limite e superá-las". Ressaltando que a resiliência está ligada a crises emocionais; à capacidade de enfrentar, superar e sair fortalecido de uma situação conflitante.

Ninguém nasce resiliente. É o fruto do relacionamento, da interação com os outros que faz com que a pessoa passe a ser dotada de ferramentas que servirão para transpor situações difíceis no futuro.

Resiliência tem a ver com o desenvolvimento das pessoas, que é um processo que confere estima, respeito, apoio e autoconfiança que são fundamentais para a construção da resiliência.

A resiliência só pode ser desenvolvida, a partir de uma situação de sofrimento. Daí, estando de frente com essa situação traumática e difícil, tem-se a oportunidade de agir, com base em vivências anteriores, de maneira a transpor essa situação de maneira a absorver o impacto da situação.

Pois, o problema passa a ser previsível e a pessoa pode preparar e até mesmo antecipar o conflito, e a pensar nas soluções com serenidade, atendo-se à resolução do problema e não canalizando sua energia desnecessariamente para o controle dos eventos.

Acrescenta a autora que a neurociência argumentou fortemente que a resiliência é uma resposta cerebral adaptada e seu desenvolvimento indica um ajuste psicológico saudável em face da adversidade. Essa capacidade em se adaptar às mudanças é altamente desejável para o perfil atual de um funcionário de sucesso.

Além do mais, a resiliência representa um caminho até a criatividade; posto que obriga as pessoas a sair da rotina para buscar soluções inovadoras para os problemas.

As atividades exercidas pelos bombeiros militares demandam imensamente desses profissionais o afastamento da rotina e a busca de soluções rápidas e inovadoras. O dia-dia desses profissionais é repleto de demandas, prazos e cobranças de eficiência e eficácia. Portanto, sem o nível adequado de resiliência não há como transpor esses obstáculos sem sequelas para a mente e para a alma; nem dados à qualidade dos serviços prestados pela instituição.

Assinalando que a resiliência é diferente da recuperação. A recuperação total pode ser relativamente rápida ou pode levar até um ou dois anos. Em contrapartida, a resiliência reflete a capacidade de manter um equilíbrio estável. Obviamente que para a instituição resiliência não causa afastamento por questões médicas de cunho emocional, sendo bem mais vantajoso para todos os envolvidos.

Mesmo porque a flexibilidade demandada pelo sujeito organizacional é uma das competências na psicodinâmica do trabalho em relação à resiliência. Novamente aqui nota-se que por conta de um comportamento resiliente, os choques durante a mudança são extremamente minimizados.

Quando um militar é afastado do serviço total ou parcialmente devido a transtornos mentais, acaba sobrecarregando a corporação, ainda mais quem continua trabalhando e por vezes sua reintegração é demorada ou não ocorre.

Para área de Recursos Humanos gerenciar um afastamento do serviço por transtornos mentais de 7,2%, aliado ao fato de que a corporação se encontra em defasagem expressiva de pessoal (cerca de 4.500 militares) não é tarefa fácil, mas que deve ser estudada minimizada, a fim de que o Corpo de Bombeiros faça o bem para a sociedade, mas ainda sim olhe para seus colaboradores porque eles é que fazem essa instituição existir. Pessoas dependem das instituições e essas das pessoas.

Uma gestão de pessoas adequada deve envolver condições psicológicas e sociológicas saudáveis e atuar positivamente sobre o comportamento das pessoas evitando impactos emocionais, como o estresse.

Esse comportamento com positividade pode se dá por meio de relacionamentos agradáveis e estilo de gerência, eliminando assim fontes de estresse.

Existem programas de bem-estar os quais são adotados por organizações que procuram prevenir problemas de saúde de seus funcionários, programas esses que possuem caráter profilático.

Aferir o nível de resiliência e ir mais a fundo à procura de desenvolver a resiliência dos integrantes, pode ser o primeiro pequeno passo, mas poderá dar frutos num futuro não tão distante.

4.3 Modelos de Crenças Determinantes

A resiliência tem como base comportamentos flexíveis que permitem agir de modo maduro, face ao estresse, para recuperar-se das cicatrizes ou impactos causados pelo enfrentamento de desafios.

A flexibilidade é construída por meio do conjunto de crenças que possibilitam transcender os empecilhos da vida e prosperar em um futuro positivo.

Essas crenças são criadas por meio de história de vida, das relações de afeto, das pessoas significativas com quem se convive no decorrer da vida.

Ademais, quando essas crenças se tornam coerentes e adequadas, as pessoas estão capacitadas para enfrentar as situações de adversidades e de estresse elevado, com habilidade para visualizar, compreender e ter decisões que são apropriadas para superar as adversidades que surgem em diferentes momentos da vida.

São esses modelos de crenças, divididos pelo Prof. Dr. George Barbosa em oito modelos que determinam a forma como a pessoa lidará com situações frustrantes ou estressantes.

São as interações com a família no período da infância e adolescência, as interações com os demais ambientes e pessoas que fornecem elementos para que a pessoa internalize em seu subconsciente o seu estio de pensar e agir, seus modelos de crenças.

Esses modelos demonstram como a pessoa crê em suas crenças e isso faz com ela aja de determinada maneira dependendo de como esses modelos foram sendo construídos ao longo da vida.

Os MCD's influenciam no modo de agir, de se comportar e reagir das pessoas. No entanto, por meio de seu estudo o Prof. Dr. Barbosa provou que o comportamento também influencia o modo como as crenças se organizam no subconsciente do ser humano.

Os oito Modelos de Crenças Determinantes são formados por modelos mentais desenvolvidos de acordo com o conhecimento, experiências, amadurecimento, comportamentos e atitudes que o indivíduo adquire ao longo de sua vida.

Transpondo esses modelos para o âmbito organizacional, vê-se que a capacidade em lidar com emoções é algo imprescindível principalmente para os bombeiros militares, até mesmo pela natureza de sua profissão. Analisar (contexto) é uma habilidade que requer e saber se posicionar quando inserido no ambiente de trabalho.

A Autoconfiança é sentir-se capaz de executar tarefas e Alcançar e manter pessoas refere-se aos relacionamentos de trabalho, como lidar em equilíbrio e ter um bom e salutar convívio em grupo.

Empatia é saber se colocar no lugar do outro. Enquanto Otimismo com a vida refere-se à capacidade de realmente acreditar em si e que as coisas darão certo. Já a Leitura corporal é saber identificar alterações no ambiente de trabalho. Se perceber diante desse ambiente.

Por fim, Sentido da vida é estar certo de seu papel no mundo e no seu ambiente de trabalho. É atribuir sentido aquilo que se realiza.

Barbosa (2014) instituiu que as atribuições que a pessoa em sua fala ou respostas apresenta estão alicerçadas nesse conteúdo dos esquemas básicos (modelos) que estruturou ao longo de sua vida.

Portanto, os MCDs estudos e empregados no instrumento do Doutor George Barbosa intitulado de Quest_Resiliência, são ferramentas úteis para se traçar o índice de resiliência dos militares do CBMDF a fim de propor ações, no âmbito da Gestão Estratégica de Pessoas para impactar positivamente na aquisição ou melhora do “estar resiliente” desses militares.

Os pilares são as condições ambientais que favorecem para que se possa incrementar resiliência ao ambiente profissional.

Quanto aos Modelos de Crenças Determinantes mais adaptados ao contexto de trabalho, presume-se que os funcionários passem a adotar uma postura de maior empatia para com os outros no ambiente de trabalho e que saibam lidar com as pressões que por vezes são necessárias e inerentes ao trabalho, mesmo porque não há como viver sem sofrer nenhum tipo de pressão. O Importante é saber lidar e transpô-las da maneira menos danosa.

Estar atento às oportunidades e saber esperar o momento certo de se posicionar também são tipos de aprendizado que se pode adquirir com os estudos sobre resiliência.

Esses estudos e a mudança de comportamento e de como o sujeito se vê perante as dificuldades, aliado ao gerenciamento das ações por parte do segmento de gestão de pessoas, faz com que índices de satisfação interna subam e o absenteísmo diminua. Isso denota aumento na eficiência da instituição, principalmente em gerir pessoas e na melhoria do serviço prestado tanto interna quanto externamente pela instituição.

4.4 Quest_ Resiliência

Essa escala delineada por Barbosa permite verificar em que modelo de crenças se deve apenas fazer a manutenção de fortalecimento por estar com um índice adequado, ou avaliar em qual modelo de crença se necessita fazer um maior investimento.

A SOBARE, quando da aplicação do questionário para aferir o índice de resiliência dos respondentes, num primeiro momento aplicou um questionário sociodemográfico a fim de fornecer mais elementos à pesquisa acadêmica.

Barbosa (2014) instituiu que as atribuições que a pessoa apresenta em sua fala ou respostas estão alicerçadas no conteúdo dos esquemas básicos (modelos) que estruturou ao longo de sua vida.

Barbosa (2014) explica que dentro dos modelos de crenças, em geral, a pessoa elege, ao longo de sua vida, as crenças que lhe parece mais apropriadas para o enfrentamento (interpretações) que deve fazer e, com o passar do tempo acaba selecionando e ficando com um agrupamento dessas crenças que aqui denomina Modelos.

Para o autor, são modelos de crenças que irão determinar o modo de expressar o comportamento e com isso são constitutivos da resiliência pessoal. No processamento da informação esses conteúdos estão aglutinados nos vários fluxos que concorrem no cognitivo em um âmbito ainda profundo.

Diante do que foi colocado pelas autoras Prudencio e Marchese (2012), não há como referir-se à resiliência sem ter em mente as questões de enfrentamento já vividas pelo indivíduo, suas interações sociais e o meio no qual está inserido.

Diante do que fora colocado por Barbosa e por Prudencio e Marchese, o levantamento Sociodemográfico no contexto do Quest_Resiliência muito contribui para a análise dos MCD's dos participantes, pois questões relacionadas às experiências vividas e interações sociais muito influenciam na composição dos modelos que servirão para conferir maior ou menor resiliência a eles.

4.4.1 Perfil Sociodemográfico

Serão apresentados alguns elementos sociodemográficos que influenciam na formação dos modelos, ou seja, das crenças dos indivíduos e por conseguinte, na maneira como se portarão frente a uma situação desconfortante, se com mais ou menos resiliência.

Nessa parte da pesquisa, a SOBRARE disponibiliza algumas questões do perfil sociodemográfico para subsidiar uma possível análise mais segmentada. O presente estudo não teve como viés a segmentação do perfil de resiliência dos militares quanto ao sexo, estado civil e religião adotada. Tais informações aparecem aqui para dar noção de quem são os participantes. No entanto, o perfil foi traçado de uma visão mais generalista. O que não impede, futuramente, que sejam estudados os grupos de maneira mais segmentada.

4.4.1.1 Amostra dividida por sexo

No relatório sociodemográfico emitido pela SOBRARE foi encaminhado a amostra dividida por sexo, a fim de auxiliar futuros reagrupamentos para verificação de resultados e análises. A divisão segue no gráfico ilustrado na Figura 4.

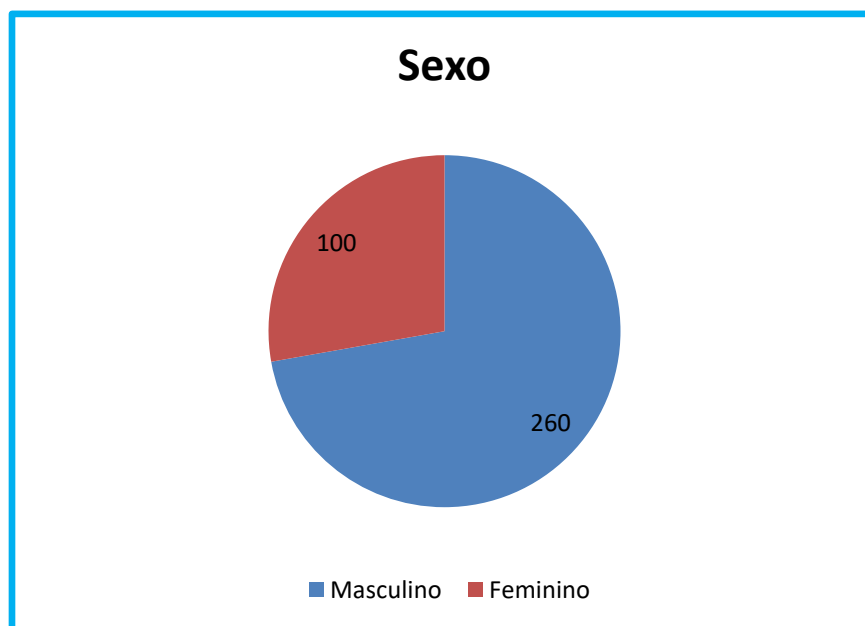


Figura 4 – Relatório Sociodemográfico - Sexo

Fonte: SOBRARE

260 respondentes da presente pesquisa são do sexo masculino e 100 do feminino. Embora o presente estudo não esteja focado no gênero dos respondentes, alguns fatores de relacionamento e ambiente na construção dos MCD's utilizam-se desse dado para determinação das crenças.

4.4.1.2 Orientação Religiosa

No mesmo relatório sociodemográfico emitido pela SOBRARE foi encaminhado a amostra das religiões praticadas pelos respondentes, a fim de auxiliar futuros reagrupamentos para verificação de resultados e análises. A divisão segue no gráfico ilustrado na Figura 5.

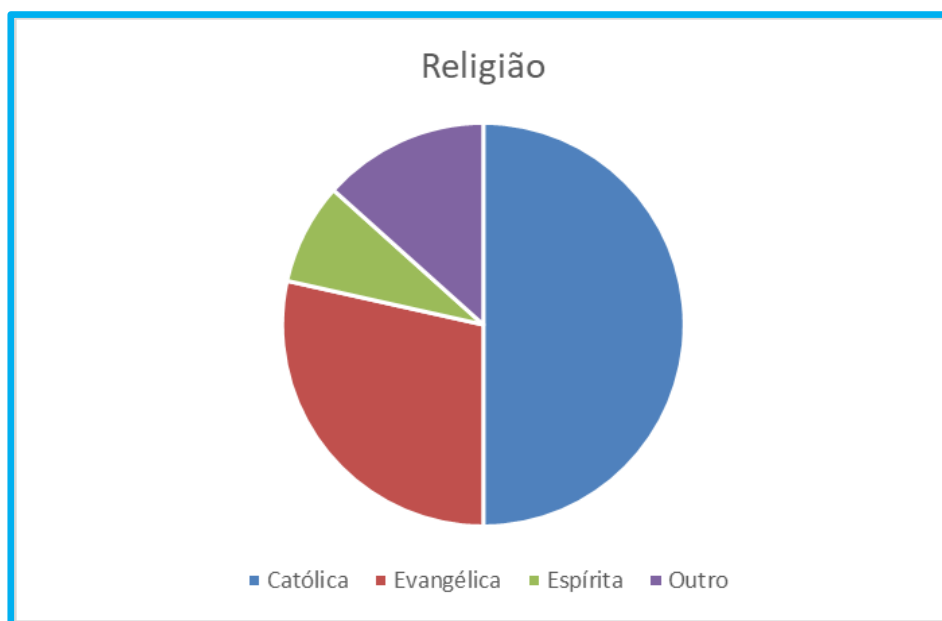


Figura 5 – Relatório Sociodemográfico - Orientação Religiosa

Fonte: A autora (SOBRARE)

Dos 360 respondentes, 172 declararam-se católicos, 98 evangélicos, 28 espíritas e 46 alegaram outras religiões ou nenhuma. Da mesma forma que na questão de gênero, a religiosidade do indivíduo influencia na formação do MCD's.

4.4.1.3 Estado Civil

Ainda, no relatório sociodemográfico emitido pela SOBRARE foi encaminhado a amostra do estado civil dos respondentes, a fim de auxiliar futuros reagrupamentos para verificação de resultados e análises. A divisão segue no gráfico ilustrado na Figura 5.

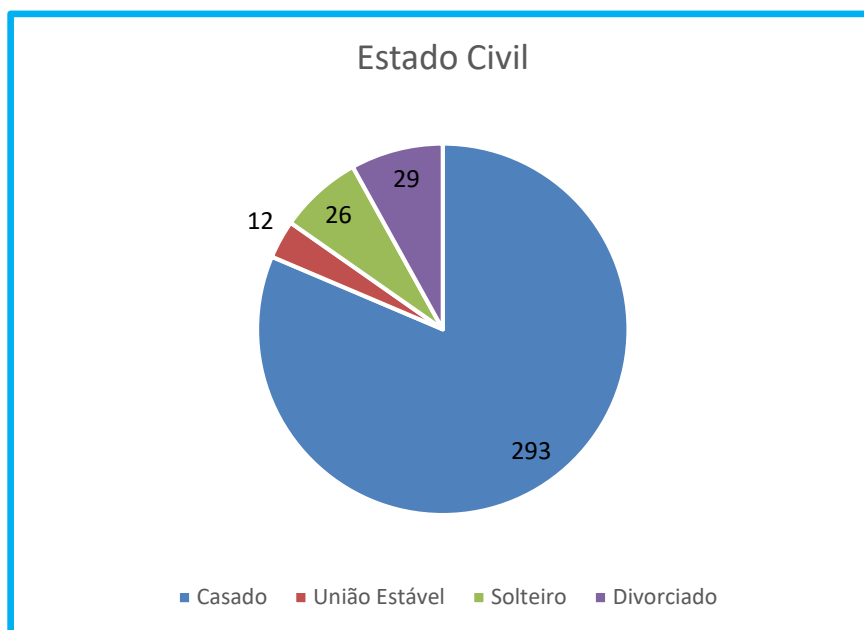


Figura 6 – Relatório Sociodemográfico - Estado Civil

Fonte: SOBRARE

Dos 360 respondentes 293 declararam-se casados, 29 divorciados, 26 solteiros e 12 declararam manter união estável. Novamente, esses dados do perfil socioeconômico também influenciam na formação dos MCD's.

4.5 Análise Quantitativa do Ambiente de Trabalho

A finalidade da escala esteve em mapear a intensidade das crenças que a equipe pesquisada possui. Por meio desse mapeamento se buscou identificar padrões de pensamento, de humor, de experiência física e de comportamentos nas interações do ambiente de trabalho.

Para esse tipo de análise a intensidade para um grupo específico de crenças (MCD) pode se configurar como de equilíbrio entre as possibilidades de 'acatar' ou 'rejeitar' as implicações apresentadas pela dinâmica do estresse elevado. Nesse caso, trata-se de uma dinâmica de administração adequada da resiliência.

Ou seja, o nível adequado de “estar resiliente” encontra-se na posição de Equilíbrio dentro da escala proposta pelo instrumento aplicado.

A intensidade também pode se configurar por meio de um comportamento que denota passividade diante das situações adversas. É quando a

intensidade atribuída às crenças se revela com uma predominância em "acatar" ou "absorver" o impacto que o estresse provoca.

Partindo-se que a posição de “Equilíbrio” se refere ao posicionamento ideal, quando a intensidade atribuída às crenças se apresenta na posição de “acatar ou absorver”, enquadra-se o indivíduo num nível de Forte Resiliência, porém no Padrão de Comportamento de Passividade (PC – P).

Isso significa que o indivíduo age com resiliência elevada e sem maiores sentimentos geradores de estresse. Ainda é um índice muito bom. Pois a passividade em absorver uma situação adversa está quase numa situação de Equilíbrio.

Quando o indivíduo apresenta uma condição de Moderada resiliência para o Padrão Comportamental de Passividade, implica em dizer que seu índice de resiliência está num nível limítrofe para a Fraca resiliência e que requer treinamento para a melhora de suas capacidades, comportamento e crenças e um posicionamento de intercâmbio com aqueles que estão numa condição de Forte resiliência e/ou equilíbrio.

O nível de Fraca resiliência requer mais cuidados quanto a treinamento de habilidades e reposicionamento na equipe. O índice de Fraca resiliência num Modelo de Crença Determinante não é tão preocupante, mas à medida que esse nível se faz presente noutros Modelos, há que se direcionar um olhar mais atento a esses indivíduos. Por se tratar de condição de passividade extrema, ao ponto de comprometer a vida pessoal e profissional, tendo o comprometimento da prestação de um serviço de excelência por parte do profissional.

Ou ainda, no comportamento que expressa intolerância para com as implicações do elevado estresse, a intensidade atribuída às crenças pode se configurar predominante em 'rejeitar' as fontes e ao impacto do estresse.

Tanto no estilo comportamental de 'acatar' ou 'rejeitar' pode haver uma maior segurança com menor vulnerabilidade ou, por outro lado, menor segurança com uma maior vulnerabilidade no MCD.

Para o padrão de Comportamento de Intolerância (PC – I), as escalas são as mesmas empregadas para a passividade: Equilíbrio, Forte, Moderada e Fraca.

Entretanto, a forma de agir face ao desconforto é diferente, na passividade se absorve ou se acata. Já na intolerância, a questão está em enfrentar a situação desconfortável, sem aceita-la.

O relatório teve o objetivo de consolidar os resultados encontrados na pesquisa quanto aos índices de resiliência na equipe.

Para todos os resultados é apresentado um tópico de interpretação e uma sugestão de orientação - com base na teoria da Abordagem Resiliente (ARsnt).

Os resultados são comentados tendo-se em consideração como as crenças determinantes se estruturam em torno da proteção e superação às adversidades contidas na escala.

4.5.1 MCD 'Conquistar e Manter Pessoas' (CMP)

Para o MCD 'Conquistar e Manter Pessoas' (CMP), esse modelo de crenças trabalha com a intensidade dada às crenças que regulam o comportamento de aproximar-se ou afastar-se das pessoas e ambientes. Reconhecer e agir em direção à outra pessoa obtendo sucesso em sua vinculação, sem ser restringido por traumas e ressentimentos vividos em experiências passadas. A seguir, tem-se a Figura 7 que trata da distribuição dos índices no MCD 'Conquistar e Manter Pessoas'.

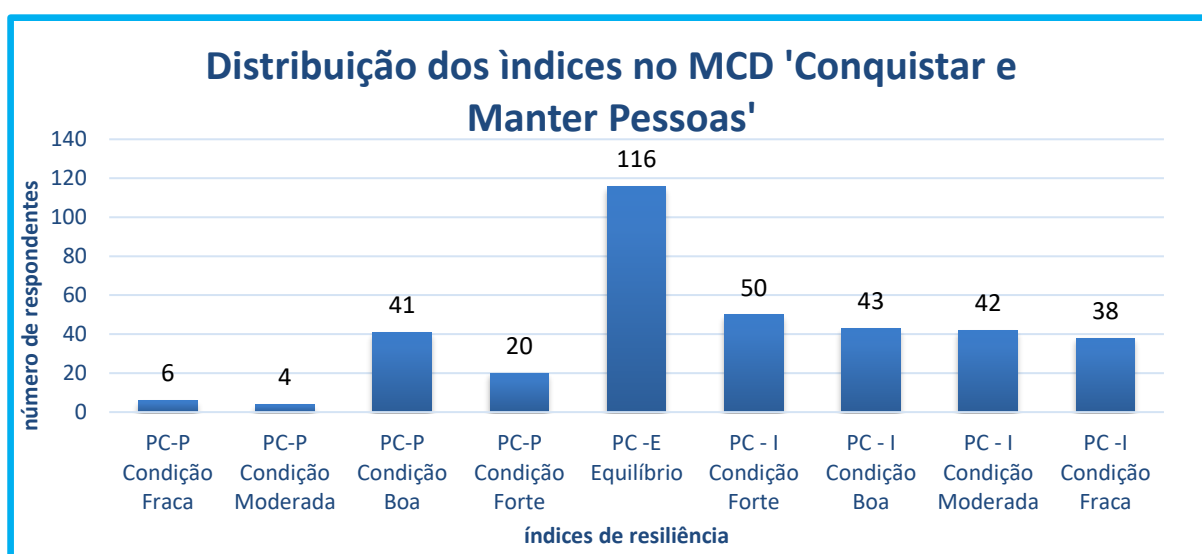


Figura 7 – Distribuição dos Índices de Resiliência do MCD comparados com os intervalos da Base (N:360)

Fonte: Sociedade Brasileira de Resiliência 2009. CRPJ/SP 3825/J

Diante dos dados apresentados no gráfico acima, constatou-se que 32% dos respondentes encontram-se na condição de equilíbrio no MCD 'Conquistar e Manter Pessoas', significando sua condição de aproximar-se ou afastar-se das pessoas e ambientes, reconhecendo e agindo em direção a outra pessoa obtendo sucesso em sua vinculação, sem ser restringido por traumas e ressentimentos vividos em experiências passadas.

Mantendo um comportamento flexível e balanceado na capacidade de trazer e manter pessoas na rede de relacionamentos e garante uma condição de segurança diante das implicações do estresse agudo, desafios, embates e acirradas competições.

Recomenda-se que esses respondentes sejam preservados por se encontrarem na condição que garante o equilíbrio na dinâmica da equipe. Ao mesmo tempo que devem participar do intercâmbio com os respondentes de condição mais extremada a fim de fortalecer o estilo equilibrado na condição de conquistar e manter pessoas.

1% dos respondentes apresenta a condição de Moderada resiliência com características do padrão comportamental de passividade, face ao estresse em suas crenças. Possuem crenças com características de rejeição emocional diante dos eventos e adversidades provenientes do ambiente de trabalho.

Por ser uma situação tida como moderada, portanto trazendo um grau de alta passividade no MCD, é aconselhável que haja ações que fortaleçam a capacidade de agregar e manter pessoas à rede de relacionamentos, com o objetivo de elevar tais índices no respondente.

Também revela que 11% dos integrantes da amostra estudada apresentam a condição de Boa resiliência e com características do padrão comportamental de passividade face ao estresse em suas crenças.

O número de respondentes indica o quanto essa equipe possui crenças com características de timidez que promovem o retraimento diante da possibilidade para a rede de relacionamentos, em especial no ambiente de trabalho. Por ser uma condição como tida de segurança, traz um grau de dificuldade no MCD, sendo

aconselhável que haja ações que fortaleçam essa capacidade por se tratar de uma forte condição de proteção no âmbito da resiliência pessoal e profissional.

6% dos integrantes da amostra se caracterizam por uma intensidade de leve intolerância em suas crenças face ao estresse elevado, enquadrando-se no tipo de Forte resiliência do padrão comportamental de passividade face ao estresse em suas crenças. Esse é um comportamento típico que estrutura uma condição de segurança, porém com características de passividade emocional na conquista e manutenção de relacionamentos, particularmente em face de estresse agudo, desafios, embates e acirradas competições.

Como se trata de uma condição de elevada resiliência, é aconselhável que haja ações que promovam o intercâmbio desses respondentes com os colegas que se situaram em posições extremadas, com a finalidade de que as interações de estilos quanto a capacidade de trazer e manter pessoas na rede de relacionamentos, fortaleçam esses respondentes e promovam o amadurecimento nos respondentes mais extremados desse índice.

14% dos participantes da pesquisa apresentaram condição de leve intolerância em suas crenças face ao estresse elevado e apresentam uma condição de Forte resiliência no padrão comportamental de intolerância para com o estresse.

Esse é um comportamento típico da posição de segurança, porém sem características de ousadia na conquista e manutenção dos relacionamentos devido à intolerância nas interações com o elevado estresse em situações de acirrada competição.

Também, é aconselhável que esses respondentes sejam colocados na condição de intercâmbios com os mais extremados a fim de seja promovido o amadurecimento de todos nessa área.

12% apresentaram uma condição de Boa resiliência no padrão comportamental de intolerância para com o estresse.

Esse comportamento demonstra uma necessidade de impressionar aos outros nos ambientes que implica em uma demanda emocional e com isso se posicionam na situação de segurança.

Por se tratar de uma condição boa, deve-se ter ações que estimulem à conquista e a manutenção de amizades e relacionamentos com o objetivo de preservar e elevar tais índices nos respondentes.

Outros 12% apresentaram uma intensidade de Moderada resiliência. Em suas crenças e se colocaram na condição de segurança no padrão comportamental de intolerância para com o estresse, na capacidade de agregar e manter pessoas. Essa condição possui a característica de se situar como risco intermediário entre as condições de segurança e de sensibilidade ao estresse.

Uma vez que os respondentes veem com dramaticidade a possibilidade de aproximar-se e relacionar-se com pessoas não conhecidas. Um dos pressupostos visto nesse momento é de que mudanças no padrão de pensamento promovem alterações de comportamento.

Ainda, sendo uma condição mais extremada, é aconselhável que haja treinamento para o desenvolvimento de habilidades de manter pessoas com a finalidade de elevar a resiliência e ampliar as condições de proteção.

Quanto às condições de Fraca resiliência no padrão comportamental de passividade apresentada por 2% dos respondentes e de Fraca resiliência no padrão comportamental de intolerância apresentada por 11% dos respondentes, perfazendo 13%, demonstra que esses integrantes possuem uma condição de muito fragilidade em conquistar e manter pessoas e relacionamentos.

Sendo aconselhável treinamento para implemento de habilidades, mudança de comportamento e finalmente de crenças e que sejam colocados em intercambio com os que estão na condição de equilíbrio e de boa resiliência

4.5.2 MCD Análise do Contexto (ACxt)

Esse modelo trabalha com a intensidade das crenças que sustentam a noção da capacidade de ler e identificar o que ocorre no contexto, aquelas crenças que organizam a intuição e a curiosidade face as adversidades.

O pressuposto é de que as crenças representam o quanto de meticulosidade, flexibilidade ou descuido o respondente acredita que deve investir no exame dos eventos tensos e adversos que estão ocorrendo e como essas crenças impactam na tomada de decisão.

Esse MCD trabalha com a intensidade das crenças que sustentam a noção da capacidade de identificar e perceber precisamente as causas, as relações e as implicações das adversidades.

O pressuposto é de que o MCD representa o quanto de meticulosidade, flexibilidade ou descuido o respondente acredita que deve investir no exame de eventos tensos e adversos que estão ocorrendo e como essas crenças impactam na tomada de decisão. . A seguir, tem-se a Figura 8 que trata da distribuição dos índices no MCD 'Análise do Contexto'.

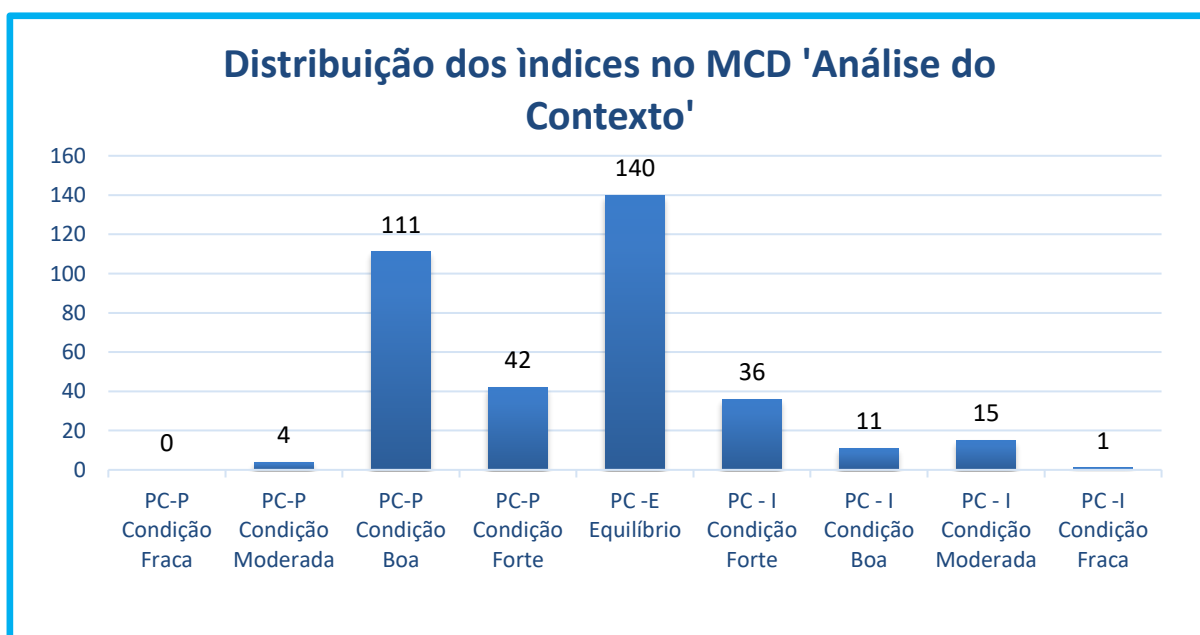


Figura 8 – Distribuição dos Índices de Resiliência do MCD comparados com os Intervalos da Base (N:360)

Fonte: Sociedade Brasileira de Resiliência 2009. CRPJ/SP 3825/J

12% dos respondentes apresentam uma condição de Forte resiliência do padrão comportamental de passividade face ao estresse em suas crenças. Isso é uma característica de leve passividade na análise do que ocorre no ambiente e que

estruturam um comportamento de consistente segurança diante das implicações do estresse agudo, desafios, embates e acirradas competições.

Por ser uma condição de elevada resiliência e voltada para um estilo mais de acatar as informações e sinais vindos do ambiente, têm a propensão de gerar dispersão emocional na leitura e no exame do ambiente.

39% dos respondentes apresentaram uma condição de Excelente resiliência face ao estresse. Esses comportamentos são estruturados e balanceados na análise de situações, e garante uma condição de segurança diante das implicações do estresse agudo, desafios e embates.

10% dos participantes da pesquisa apresentaram intensidade de leve intolerância em suas crenças face ao estresse elevado e apresentaram uma condição de Forte resiliência no padrão comportamental de intolerância para com o estresse em suas crenças. Revela crenças que estruturam um comportamento típico de consistente segurança.

Com características de estado de alerta na análise do ambiente devido à leve intolerância atribuída às crenças vinculadas às implicações de estresse agudo, desafios, embates e competições acirradas.

Esses respondentes, possuem uma situação de segurança quanto à resiliência, sendo aconselhável um processo de intercâmbio para a promoção de ações que juntem esses respondentes com os colegas que se situaram em posições extremadas, para a interação de estilos quanto à interpretação de informações e sinais, fortalecendo assim os colegas respondentes e promovendo o amadurecimento dos mais extremados em seus índices.

4.5.3 MCD 'Autoconfiança' (ACnf)

O modelo trabalha com a intensidade dada às crenças que representam o senso de ser capaz. A confiança que uma pessoa tem nas suas habilidades para solucionar problemas e conflitos, de se sentir apto por meio de seus recursos pessoais ou de recorrer àqueles recursos que estão presentes no ambiente.

Essa capacitação requer treino e preparação para que ocorra sua aquisição, por exemplo, quanto ao senso de eficácia e na crença na capacidade de realização.

Esse roteiro trabalha com a intensidade das crenças que representam a confiança que uma pessoa tem nas suas habilidades para a resolução de problemas e conflitos.

A capacidade de se sentir com potencial para acessarem seus recursos pessoais ou do recorrer aqueles recursos que estão presentes no ambiente.

Essa capacitação requer treino e preparação para que ocorra sua aquisição, como por exemplo no senso de eficácia e na crença da capacidade de realização. A seguir, tem-se a Figura 9 que trata da distribuição dos índices no MCD 'Autoconfiança'.

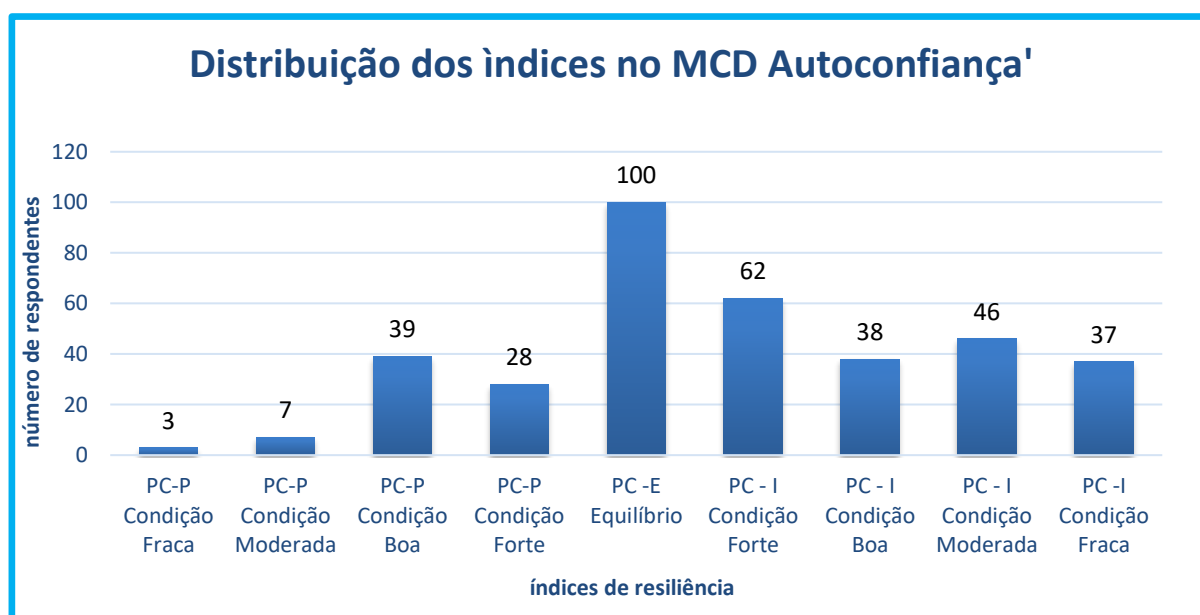


Figura 9 – Distribuição dos Índices de Resiliência do MCD comparados com os Intervalos da Base (N:360)

Fonte: Sociedade Brasileira de Resiliência 2009. CRPJ/SP 3825/J

8% dos participantes apresentaram uma leve intensidade em suas crenças para a condição de Forte resiliência no padrão comportamental de passividade face ao estresse e se coloca numa posição de Segurança.

Essa condição se caracteriza por haver leve indecisão quanto a coragem e auto eficácia na execução de ações, o que desloca o padrão de respostas da posição de equilíbrio. No entanto é uma posição que traz forte e saudável contribuição para a equipe como um todo.

Por ser uma condição de resiliência levemente voltada para o estilo mais de “acatar” comandos gerando um estado de receio quanto à própria valorização, é fortemente aconselhável que haja ações favoráveis ao intercâmbio desses respondentes com os colegas posicionados nas extremidades.

A finalidade é de que as interações de estilo fortaleçam e promovam o amadurecimento nos respondentes mais extremados em seus índices.

28% dos respondentes se colocaram na posição de intensidade Equilibrada em suas crenças e se encontram na Condição de Excelente resiliência face ao estresse.

Condições de proteção a esses indivíduos são desejáveis par a preservação de sua condição a fim de prover o fortalecimento da segurança no controle emocional e comportamental, face aos fatos e eventos estressantes.

17% dos integrantes da amostra da presente pesquisa se caracterizaram por uma intensidade de leve intolerância em suas crenças, face ao estresse elevado apresentaram a Condição de Forte resiliência no Padrão Comportamental de Intolerância para com o estresse em suas crenças, se colocando numa condição de Segurança quanto à resiliência.

Essa característica de leve intolerância na confiança dos próprios cursos internos promove um estado de dúvida quanto à própria coragem e autoconfiança quando envolvido com as adversidades do estresse agudo.

Sendo aconselhável que esses respondentes sejam colocados com os respondentes mais extremados a fim de promover o intercâmbio e fortalecimento da confiança na própria capacidade pela interação de estilos; por fim, promovendo o amadurecimento dos mais extremados em seus índices.

11% dos respondentes se caracterizaram por uma média intolerância em suas crenças, face ao estresse elevado e apresentaram uma Condição do tipo Boa resiliência no Padrão Comportamental de Intolerância para com o estresse colocando em posição de Segurança.

Esses integrantes indicam o quanto crenças com características de desconfiança na eficácia de si mesmas e as outras pessoas ao redor estão estruturando o comportamento na equipe.

Por ser uma posição categorizada como mediana é aconselhável que haja ações que fortaleçam a confiança em si própria e nos outros com o objetivo de elevar tais índices nos respondentes.

13% dos participantes apresentam uma alta intensidade em suas crenças do tipo Moderada resiliência no Padrão Comportamental de Intolerância para o estresse e se colocam na Posição de Segurança.

A condição moderada possui a característica de se situar intermediária entre as condições de segurança e de sensibilidade aguda.

Os respondentes desse intervalo, devido ao fato de se apegarem às suas crenças com alta intensidade, tendem a ser críticos quanto a sua eficácia e as pessoas ao redor, e, como consequência, menor crédito na autoconfiança de si mesmo e nos outros, tendendo a prejuízos ao comportamento profissional.

10% dos integrantes da amostra se caracterizam por elevadíssima intolerância em suas crenças, face ao estresse elevado a apresentam em sua resiliência um Condição do tipo Fraca resiliência para o padrão Comportamental de Intolerância para com o estresse, colocando-se na Posição de Segurança.

Esses respondentes atribuem uma elevadíssima intensidade de crenças desse MCD. O que possibilita ocorrer um excesso de autoconfiança e percepção distorcida dos fatos quando há no contexto uma adversidade ou um conflito significativo.

É estruturado um comportamento com perfeccionismo para com a dinâmica existente nos grandes desafios e nas situações adversas. A intolerância

nessas situações tem a propensão de levar os respondentes a interagirem com foco na perfeição devido ao fato de estarem atribuindo elevada intensidade á suas próprias crenças, o que tende a resultar em uma situação de dificuldades em confiar no outro tanto quanto acreditar em si próprio.

O lado benéfico de haver pessoas assim é de se garantir um clima de baixa tolerância com baixos resultados e fraco desempenho em tarefas e projetos específicos de curta duração, que demandam muita determinação, engajamento e coragem.

O prejuízo dessa posição extremada está em um grupo de respondentes trabalharem com um grau de exigência inadequado para com a maioria das circunstâncias no ambiente de trabalho.

Quando a exigência exacerbada da perfeição é dirigida para si mesmo, compromete outros MCDs como o de Leitura Corporal (LC) e Empatia (EMP). Porém quando direcionada aos outros integrantes com uma dinâmica de Padrão Comportamental de Intolerância para com o estresse nesse MCD, há grandes probabilidades de conflitos, particularmente, se os índices desses colegas estiverem na condição de Moderada ou Fraca resiliência quanto ao estresse.

Quando a intolerância estiver direcionada para integrantes do Padrão Comportamental de passividade face ao estresse, há a tendência de ocorrer uma retração das iniciativas desses colegas, agravando-se nas condições já citadas.

É aconselhável para esses respondentes que passem por um treino que desenvolva as habilidades de administrar limites e padrões na execução de tarefas e projetos, particularmente naqueles que exigem grau elevado de tensão.

4.5.4 MCD ‘Autocontrole’ (AC)

Esse modelo trabalha com a intensidade aplicada às crenças que demonstram o quanto o respondente acredita exercer controle sobre seu emocional e o modo como se organiza emocionalmente diante de fortes conflitos, desafios e elevadas tensões. A seguir, tem-se a Figura 10 que trata da distribuição dos índices no MCD ‘Autocontrole’.

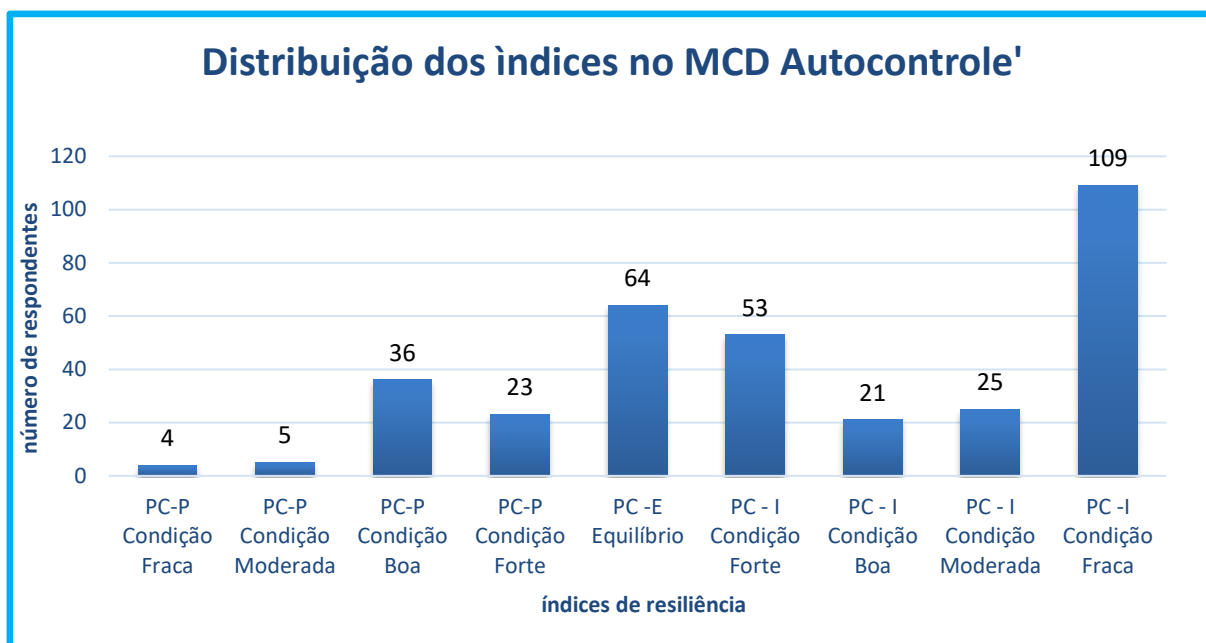


Figura 10 – Distribuição dos Índices de Resiliência do MCD comparados com os Intervalos da Base (N:360)

Fonte: Sociedade Brasileira de Resiliência 2009. CRPJ/SP 3825/J

Distribuição dos Índices de Resiliência do MCD comparados com os Intervalos da Base (N:360)

1% dos integrantes encontram-se em posição de exacerbada intensidade em suas crenças levando-se a posicionarem-se em uma Condição de Fraca resiliência diante do estresse na tendência de passividade em face de tais dificuldades.

Essa posição leva-os a comprometer os comportamentos favoráveis para a resiliência. Favorece a presença do alto pessimismo quanto ao potencial para investir e utilizar recursos pessoais ou de recorrer aqueles recursos que estão presentes no ambiente.

1% dos respondentes apresentaram a Condição de Moderada resiliência nos enfrentamentos de elevada pressão. Essa é uma posição intermediária entre a alta sensibilidade ao estresse e a posição de segurança.

Há maior dificuldade em expressar os comportamentos relacionados com o controle emocional, devido à alta rigidez nas crenças pessimistas.

10% dos profissionais que tomaram parte na pesquisa apresentam-se na Condição de Boa resiliência face ao estresse, que lhes favorece uma melhor expressão de comportamentos que denotam autocontrole emocional.

Ainda que intermediária essa condição propicia aos integrantes estarem na Posição de Segurança.

15% demonstraram leve passividade no enfrentamento ao estresse. A condição de Forte resiliência implica em possuir pouca passividade maior flexibilidade, favorecendo que o controle das emoções flua nas ações diante do estresse.

23% dos participantes estão na Condição de Excelente resiliência diante do estresse. O que lhes dá ricas possibilidades de expressarem adequado controle das emoções para a resolução de problemas e desafios.

Como também a capacidade de se sentirem com adequada gestão das emoções para utilizarem os recursos pessoais e aqueles presentes no ambiente.

30% dos participantes atribuem maior intensidade em suas crenças e por isso mesmo com maior intolerância para com as implicações ao estresse.

No entanto, como estão em condição de Boa resiliência percebe-se apenas uma leve intolerância em seus embates ou enfrentamentos.

Na condição de Moderada resiliência perante o estresse, verifica-se a presença de 7% dos participantes.

Na condição de Fraca resiliência ao estresse, foram detectados expressivos 30%. Esse com maior dificuldade em se organizar emocionalmente diante de fortes conflitos, desafios e elevadas tensões, predominando maior intolerância em seu estilo comportamental.

Nesse segmento de Crença relativa ao Autocontrole, a amostra estudada apresentou-se com um alto índice de intolerância ao estresse e se mostrando uma equipe com dificuldades comprometedoras em se organizar emocionalmente perante os conflitos.

Ações de intercâmbio com aqueles que se encontram na Condição de Equilíbrio e Forte resiliência, podem aflorar nas extremados, as habilidades em lidar com esse controle emocional.

4.5.5 MCD Empatia (EPT)

O MCD avalia a intensidade atribuída às crenças que organizam a capacidade de, nas situações adversas, interpretar ou compreender a si mesmo(a) em reciprocidade com outra pessoa, envolvendo responsabilidade ética para com essa outra pessoa.

São crenças que se relacionam com a capacidade de se comunicar tendo em consideração o modo de pensar, a disponibilidade, as necessidades e as aspirações de outra pessoa.

A reciprocidade é fruto de uma comunicação empática, portanto é a maneira de demonstrar que há empatia entre as pessoas. Assim, quando se comunica dessa forma, é possível se garantir reciprocidade nas situações adversas

Expressivos 21% encontram-se na Condição de Boa resiliência no Padrão de Comportamental de Passividade para com as crenças. Devido à maior intensidade dessas crenças, encontram-se mais maleáveis em suas opiniões ou convicções.

Essa característica lhes proporciona maior possibilidade de negociação e assim se posicionam em condição de boa resiliência em seus enfrentamentos para com o estresse.

11% encontram-se na Condição de Forte resiliência no Padrão Comportamental de Passividade.

27% dos participantes estão com a condição de Excelente resiliência quando estão no embate com o estresse.

Essa condição lhes permite atuarem com equilíbrio e coerência nas negociações possíveis quando vivenciam as situações de elevada tensão ou difíceis

desafios e se posicionaram com fortaleza nos embates. A seguir, tem-se a Figura 11 que trata da distribuição dos índices no MCD 'Empatia'.

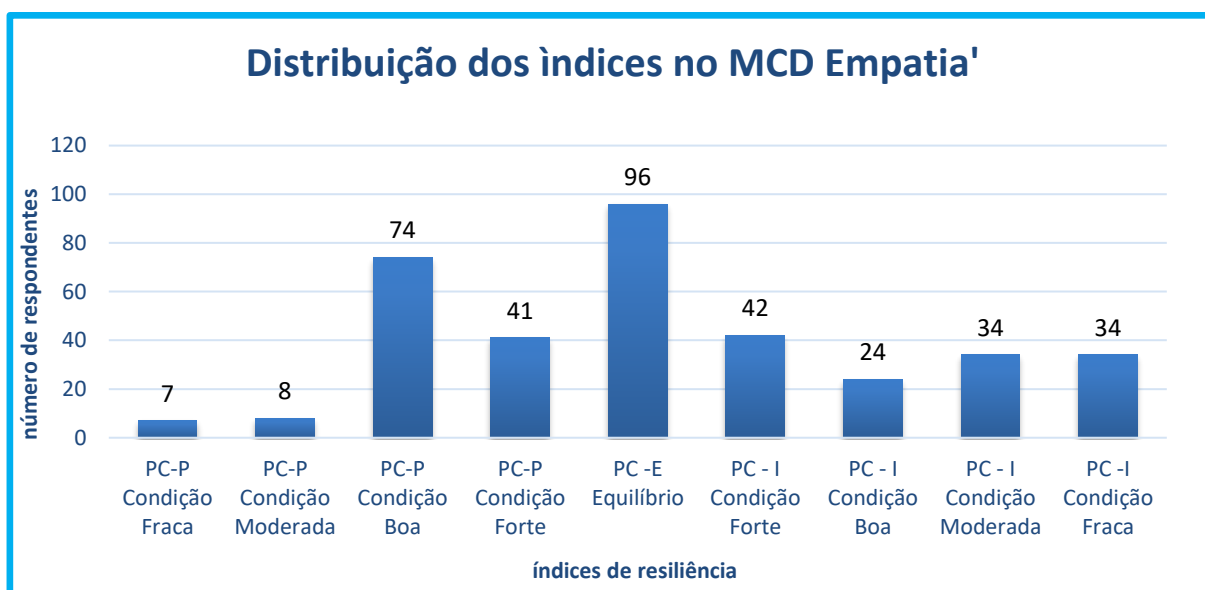


Figura 11 – Distribuição dos Índices de Resiliência do MCD comparados com os Intervalos da Base (N:360)

Fonte: Sociedade Brasileira de Resiliência 2009. CRPJ/SP 3825/J

12% dos participantes estão na Condição de Forte resiliência no Padrão Comportamental de Intolerância face ao estresse, indicando assim menor flexibilidade em suas convicções.

7% se enquadram na Condição de Boa resiliência no Padrão Comportamental de Intolerância, demonstrando que ainda carecem posicionarem-se com maior empatia face às dificuldades e à convivência com os colegas.

2% estão alocados na Condição de Moderada resiliência no Padrão Comportamental de Passividade e 9% encontram-se no padrão de intolerância. Nesses dois grupos, há dificuldade em se colocar de maneira empática em relação às adversidades e aos colegas.

O que os difere é que no primeiro, existe praticamente a ausência de empatia, já no padrão de intolerância, não se dá importância ao fato de posicionar-se empaticamente.

2% dos integrantes se mostraram na Condição de Fraca resiliência no padrão Comportamental de passividade. Demonstrando total ausência de elementos empáticos.

Devendo esses passarem por um intercâmbio com aqueles que estão na condição de equilíbrio e de forte resiliência a fim de aprenderem a agir de maneira empática. Sendo que, a partir dessa mudança de comportamento, num segundo momento trabalha-se para modificar os estilos das crenças determinantes.

O mesmo acontece com os 9% que estão na Condição de Fraca resiliência, mas no Padrão Comportamental de Intolerância. Talvez se encontre mais resistência para a mudança desse comportamento, mas a forma de lidar é a mesma que a adotada para o padrão de passividade.

4.5.6 MCD Leitura Corporal (LC)

Esse modelo trabalha com a intensidade atribuída às crenças de haver ciência e percepção do que se passa com o corpo durante a experiência de situações adversas e de alta exigência. A seguir, tem-se a Figura 12 que trata da distribuição dos índices no MCD 'Leitura Corporal'.

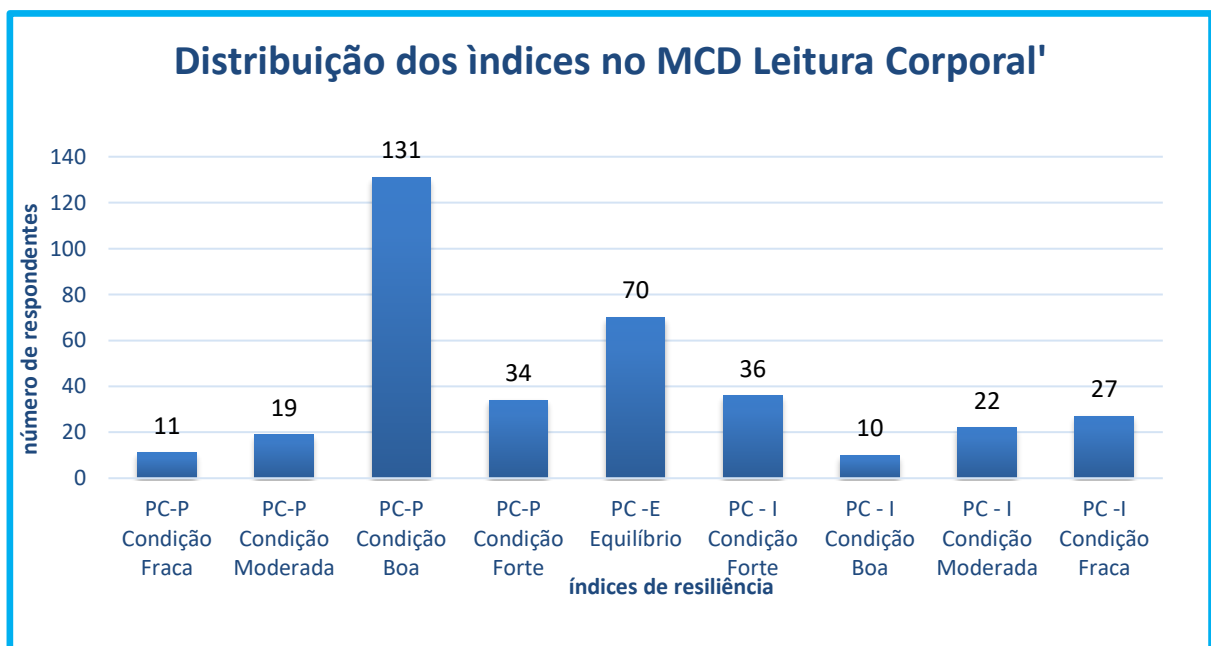


Figura 12 – Distribuição dos Índices de Resiliência do MCD comparados com os Intervalos da Base (N:360)

Fonte: Sociedade Brasileira de Resiliência 2009. CRPJ/SP 3825/J

36% dos elementos apresentaram uma Condição de Boa resiliência no Padrão Comportamental de Passividade face ao estresse em suas crenças. Esse padrão demonstra que esses integrantes possuem crenças com características de desarticulação entre a dinâmica corporal e a mental, particularmente nos eventos estressantes e adversos no ambiente de trabalho.

Embora esteja em Situação de Segurança, é indicado que haja ações que fortaleçam a capacidade de integrar o mundo mental e o corporal com o objetivo de elevar tais índices nos respondentes.

Quanto aos índices de Forte resiliência tanto no Padrão Comportamental de Passividade com 9% e no de Intolerância com 10%, é aconselhável que os integrantes desses dois grupos juntamente com os integrantes que se encontram uma condição de Excelente resiliência com 19%, sejam colocados para realizar intercâmbio com os demais.

Esse intercâmbio visa promover a melhora dos índices de resiliência nos demais integrantes, fazendo assim com que haja um amadurecimento desses integrantes no tocante à percepção da relação mente-corpo face á situações adversas.

4.5.7 MCD Otimismo com a Vida (OV)

O modelo mapeia a intensidade dada às crenças relacionadas com o otimismo para com a vida. O grau de entusiasmo à criatividade e inovação nas atividades. A esperança de encontrar soluções e o bom-humor na busca de resolução de desafios e problemas complexos que geram desgastes. A seguir, tem-se a Figura 13 que trata da distribuição dos índices no MCD 'Otimismo com a Vida'.

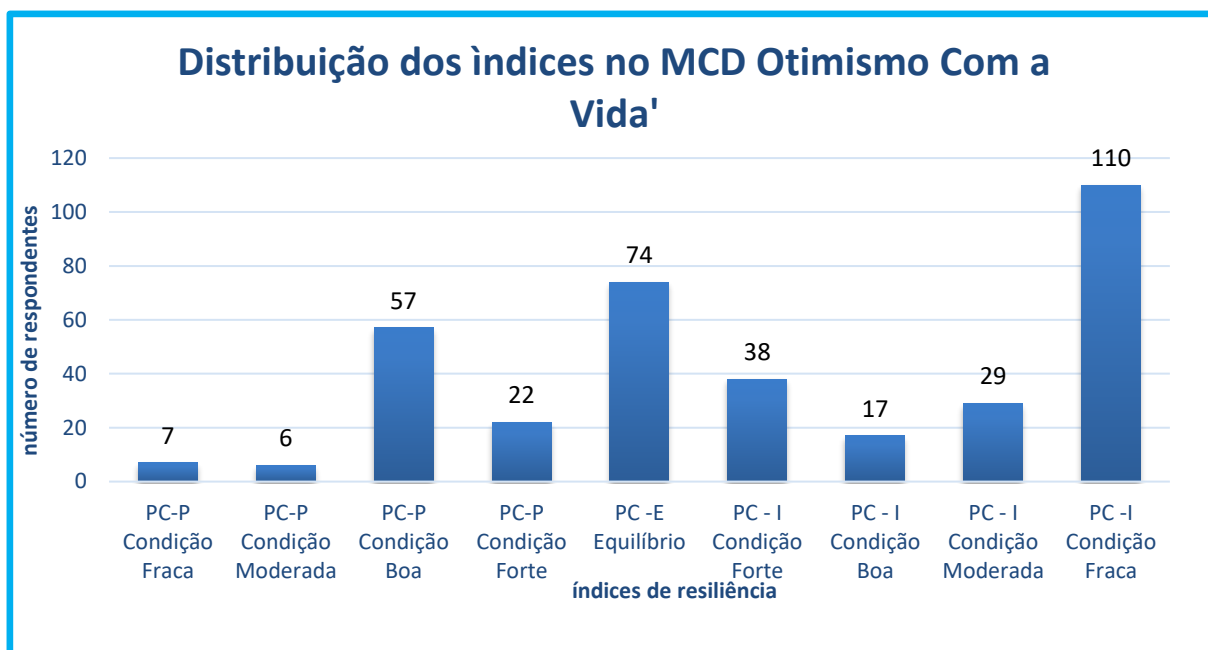


Figura 13 – Distribuição dos Índices de Resiliência do MCD comparados com os Intervalos da Base (N:360)

Fonte: Sociedade Brasileira de Resiliência 2009. CRPJ/SP 3825/J

Expressivos 31% dos respondentes encontram-se na Condição de Fraca resiliência no padrão Comportamental de Intolerância relacionado às crenças determinantes em relação ao otimismo com a vida.

Isso denota que nesses respondentes há propensão exacerbada de se submeterem às condições e consequências de elevada tensão. Resultando em perda de esperança, menor criatividade e pessimismo face à adversidades.

21% dos respondentes encontram-se na Condição de Excelente resiliência. Estando esses participantes na condição de fortaleza em seus enfrentamentos. Possuem ajustada esperança, alta criatividade, adequada expectativa, alegria e ótimo bom-humor diante das adversidades.

16% dos indivíduos dessa amostra mostraram-se na Condição de Boa resiliência no padrão Comportamental de Passividade face às suas crenças. Para esses, o padrão comportamental de se submeter às pressões é bem menor por terem maior capacidade de assertividade face ao estresse.

Já para os 6% que estão na Condição de Forte resiliência no Padrão de Passividade, essa possibilidade de negociar uma decisão face aos conflitos e desafios é bem maior do que para os que estão na condição de Boa resiliência.

Já os respondentes que se encontram na condição de Moderada resiliência e fraca resiliência, tem, com maior ou menor incidência, propensão a agir com intransigência diante das adversidades e maiores dificuldades para expressar comportamentos relacionados com a esperança, a criatividade, a alegria e o bom-humor ajustado.

Sendo que para os de padrão intolerante, ressalta-se que esses procuram atacar as fontes de estresse, não as absorvendo como os que estão em fraca ou moderada condição no padrão e passividade nem as transpondo como aqueles que estão em equilíbrio e ou gozam de boa ou excelente resiliência.

4.5.8 MCD Sentido da Vida (SV)

O modelo mapeia na equipe/grupo a intensidade de crenças relacionadas ao sentido de vida em meio a situações de tensão e elevado estresse. O quanto a equipe vê significado nas atividades ou no contexto geral em que está envolvida, o grau em que a razão de viver está vinculada às atividades e nutre as outras áreas mapeadas.

Esse MCD trabalha com a intensidade de crenças que organizam a razão de viver e a fé de que a vida possui um sentido em especial diante das adversidades e pressões provenientes das interações. A seguir, tem-se a Figura 14 que trata da distribuição dos índices no MCD 'Sentido da Vida'.

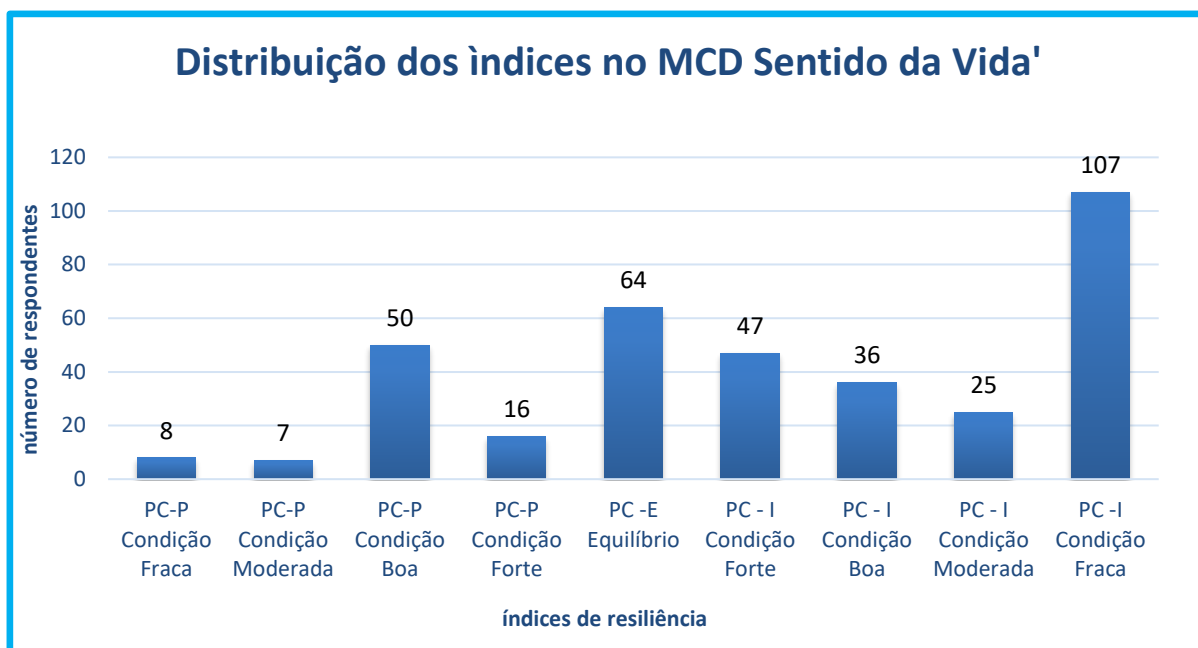


Figura 14 – Distribuição dos Índices de Resiliência do MCD comparados com os Intervalos da Base (N:360)

Fonte: Sociedade Brasileira de Resiliência 2009. CRPJ/SP 3825/J

Para os respondentes que se encontram na Condição de Excelente resiliência e Condições de Forte resiliência e Boa resiliência, esses dois últimos tanto nos padrões comportamentais de passividade e de intolerância, os quais demonstram respectivamente 18%, 4% + 13%, 14% + 10%, perfazendo 59%. Esses respondentes possuem crenças que expressam a fé e a noção do valor de si mesmo, particularmente aqueles provenientes do ambiente.

Embora haja um grau maior de inflexibilidade no MCD aos que estão na Condição de Boa resiliência, é aconselhável que haja ações que fortaleçam a capacidade, por se tratar de uma forte condição de proteção no âmbito da resiliência pessoal e profissional.

Para aqueles que apresentam uma condição de Fraca Resiliência no Padrão de Passividade são apenas 2%, no entanto no padrão Comportamental de Intolerância são 30%. Esses expressivos 30% somados aos 2%, demonstram estresse elevado nesse MCD.

Fica demonstrado que esses respondentes atribuem uma elevadíssima intensidade às crenças de MCD. O que possibilita ocorrer uma paixão excessiva

quanto ao valor da vida quando há no contexto uma adversidade ou conflito significativo.

Face ao enfrentamento de grandes desafios e situações adversas, a intolerância nessas situações, tem a propensão de elevar as pessoas a defenderem com excesso de zelo a vida que desencadeia enormes dificuldades de mudança diante de situações de risco que exijam ações flexíveis.

O lado benéfico em se ter pessoas assim na equipe é de se garantir forte significado da valorização da vida.

Por outro lado, esse sentimento exacerbado incapacita os respondentes para mudanças que exigem flexibilidade na dinâmica da vida. É necessário que essas pessoas passem por um treinamento que desenvolvem nelas o equilíbrio quanto ao sentido da vida.

4.5.9 Condição de Vulnerabilidade

De acordo com o instrumento aplicado, quando a condição de fraca resiliência no padrão de resposta de um respondente ocorre em três ou mais MCDs, evidencia na pessoa e na população uma Condição de Vulnerabilidade Cognitiva.

Os índices obtidos qualificam a equipe com o perfil de predominância no padrão comportamental de maior intensidade nas crenças mapeadas.

Os 52 respondentes que apresentaram três ou mais MCDs na condição de fraca resiliência, encontram-se em "SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE" Cognitiva.



Figura 15 – Relatório Sociodemográfico - Sexo

Fonte: SOBRARE

52 dos 360 respondentes encontram-se em situação de vulnerabilidade.

Se estiverem em uma condição de liderança de equipes ou grupos é fortemente aconselhável se avaliar o impacto na equipe desse estilo de interação com outras pessoas, inclusive de liderança, no médio e longo prazo.

Essa condição necessita de uma política de atenção da parte de profissionais certificados pela SOBRARE para a promoção de resiliência.

4.6 Estudo dos objetivos

Esta pesquisa foi elaborada a fim de atender ao questionamento inicial se seria possível identificar o nível de resiliência do efetivo do CBMDF, mediante os Modelos de Crenças Determinantes.

Por ocasião da revisão de literatura, foram levantados conceitos relativos à própria resiliência, quanto ao estresse e depressão, visto que a falta de resiliência, por vezes pode desencadear doenças mentais como essas apresentadas.

Para responder à questão principal elaborada, foram estabelecidos objetivos específicos a serem pesquisados para formarem uma resposta clara e criteriosa sobre o assunto abordado, que são:

- a - Descrever o papel da resiliência no comportamento das organizações;
- b - Apontar os Modelos de Crenças Determinantes para a resiliência;
- c - Aplicar o instrumento de Pesquisa Quest_Resiliência no tamanho da amostra adequada à população do CBMDF, a fim de medir o nível de resiliência dos bombeiros na atualidade;

Quanto ao primeiro objetivo específico, foram realizadas pesquisas documentais a fim de descrever resiliência, o Modelo das Crenças Determinantes e o papel da resiliência nas organizações.

O comportamento resiliente foi relacionado aos transtornos mentais, ao rendimento e pressões no ambiente de trabalho, a qualidade de vida e a importância do gestor de RH em lançar um olhar mais apurado para seus talentos humanos, o absenteísmo causado pelos afastamentos em decorrência de transtornos mentais e índice de resiliência, tendo sido abordado o papel da resiliência no comportamento das organizações.

Quanto aos Modelos de Crenças Determinantes, esses foram explicados em seu significado e origem, tendo sido feitas correlações com o comportamento resiliente

Quanto ao terceiro objetivo específico, foi aplicado o instrumento validado Quest_Resiliência de composição a uma amostra válida de 360 respondentes com o universo de 5.306 homens do serviço ativo de todo o CBMDF. Tendo sido, então, possível aferir o nível de resiliência proposto para esse objetivo específico.

Finalmente, foi realizada a medição do nível de resiliência dos militares dos militares do CBMDF com base nos Modelos de crenças Determinantes, tendo em

vista o cumprimento dos objetivos específicos que subsidiaram este estudo monográfico.

4.7 Discussões Finais

Dentre os 8 Modelos de crenças Determinantes, 3 deles se destacaram negativamente nos quesitos Autocontrole, Otimismo com a Vida e Sentido da Vida.

A falta de autocontrole com padrão de comportamento para a intolerância demonstra que esse grupo de respondentes se encontra em situação de fraca resiliência; portanto, este quesito atesta que esses militares estão em um comportamento de revidar quando estão em condição de altos nível de estresse.

É indicado que esses respondentes sejam colocados em intercâmbio com aqueles que estão em equilíbrio ou forte condição de resiliência para que possam aprender por meio de mudança de comportamento e crenças.

Quanto ao modelo Otimismo com a Vida, tem-se propensão dos respondentes se submeterem à elevada tensão e por fim, perderem a esperança, criatividade e tornarem-se muito pessimistas com as adversidades. O que pode levar o indivíduo a algum quadro de estresse, depressão ou *burnout*.

Quanto ao Modelo Sentido da Vida, houve um grupo discrepante que apresentou fraca resiliência com padrão comportamental para a intolerância. Indivíduos que apresentam esse tipo de comportamento e crenças não vêem mais significado no que fazem na vida e/ou no trabalho. Não havendo mais fé diante das adversidades e pressões.

Há que se os colocar na condição de intercâmbio do mesmo modo que os que estão fraca resiliência no Otimismo com a vida a fim de realizar esse implemento de comportamento e crenças mais ajustados.

Quanto aos 52 respondentes que se apresentaram em condição sensível de vulnerabilidade, o olhar para com esse deve ser mais apurado. Esses militares estão em mais de três modelos com comprometimento do índice de resiliência. Eles representam 14,4% dos respondentes da presente pesquisa.

Proporcionalmente, o dobro daqueles 7,2% com afastamentos por transtornos mentais, levantados no trabalho do Cap. Mascarenhas. Embora, o fato de colocar os militares em dificuldade de reagirem de forma resiliente, em companhia de outros que estejam em condição de Equilíbrio, excelente ou boa resiliência.

Vale ressaltar que essa ação não deve ocorrer isoladamente e não é panaceia para a Gestão Estratégica de Pessoas no ambiente organizacional. Entretanto é o início de um novo modo de encarar a maneira de gerir pessoas no CBMDF.

5 CONCLUSÃO

Questões relacionadas ao desempenho, ao desenvolvimento, à motivação e ao comprometimento dos militares são vistas como primordial para o alcance dos resultados institucionais

Portanto, a promoção da saúde mental deve envolver ações que permitam às pessoas adotar e manter estilos de vida saudáveis.

Por conseguinte, o CBMDF deve se mover para que medidas sejam tomadas a fim de que seus bombeiros militares possam lidar melhor com os estresses do dia-a-dia e da profissão.

Como instituição pública com mais de um século e meio de existência, torna-se imperativo que o Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal, entidade responsável pelo bem-estar de toda a sociedade, também deva primar pelo bem-estar de seus colaboradores. Para atender bem, é preciso estar bem. Por conseguinte, o CBMDF deve se mover para que medidas sejam tomadas a fim de que seus bombeiros militares possam lidar melhor com os estresses do dia-a-dia e da profissão.

As pessoas passam a significar o diferencial competitivo que mantém e promove o sucesso organizacional; portanto, para que o CBMDF continue prestando um serviço de excelência, sem diminuição da qualidade e nem havendo um alto índice de absenteísmo.

Ademais, com a defasagem de mais de três mil militares para compor o efetivo previsto da Corporação, deve-se fazer cada vez mais com menos recursos, e isso se refere principalmente aos recursos humanos.

Além disso, para minimizar esse índice de militares afastados por motivos de comprometimento da saúde mental, uma ação importante é a identificação dessa falta ou pouca resiliência em lidar com questões estressantes, e a adoção de mecanismos para sanar ou pelo menos amenizar as consequências desse quadro.

Para um bombeiro-militar, torna-se muito mais difícil essa separação de trabalho e vida pessoal, visto que uma vez bombeiro, a qualquer momento, de serviço

ou de folga, o militar pode ser acionado para prestar socorro e tem por obrigação fazê-lo de bom grado e com eficiência.

Preparar os bombeiros militares do CBMDF para serem mais resilientes faz com que as muitas e constantes mudanças ao longo da carreira sejam mais bem transpostas e menos danosas para esses profissionais. Fazendo com que ganhem os profissionais na qualidade de vida e sensação de dever cumprido e ganhem a instituição pela excelência na prestação dos serviços à comunidade.

O CBMDF possui o Centro de Assistência e suas Capelarias Católica e Evangélica que foram criados para, dentre várias premissas, cuidar do estado mental e espiritual dos militares e de suas famílias. Implementar ações que ajudem os militares a lidar com as questões estressantes do dia-a-dia, especialmente de trabalho, poderá impactar positivamente na quantidade de afastamentos e necessidade de atendimentos por parte do Centro de Assistência e da Policlínica Médica do CBMDF.

Obviamente que existem óbices devido à diversidade que há em cada grupo de pessoas; e, sendo o CBMDF uma pequena amostra da sociedade, não seria menos difícil implementar ações de melhoria.

Portanto, em se tratando de interações com o ambiente físico, cabe ressaltar que a melhoria no clima organizacional está intimamente ligada a fatores como qualidade de vida no trabalho, com ação direta da diminuição do stress dos funcionários por meio do aumento da capacidade em responder aos estímulos com resiliência, como fator significativo.

Essas premissas alinham-se ao que está consignado no Plano Estratégico vigente quando este refere-se à obtenção de excelência em nível internacional quando da prestação de serviços à sociedade e quando se refere ao bem-estar do bombeiro militar.

É nesse viés que a Gestão Estratégica de Pessoas deve lançar um olhar mais apurado para o ambiente organizacional. Pois, profissionais mais resilientes podem trabalhar com mais competência e estar bem do ponto de vista da saúde mental.

A ansiedade solapa o intelecto. Assim considera Goleman (2012). Discorrendo que por outro lado, as pessoas capazes de canalizar suas emoções, podem usar a ansiedade antecipatória para motivarem-se a prepararem-se bem para a tarefa, com isso saindo-se bem. Isso é o desejável para atuação dos profissionais bombeiros militares.

Os bombeiros em geral são profissionais altamente expostos a agentes estressores quer seja por conta do serviço operacional quer seja pelas pressões do serviço administrativo. As duas áreas têm em comum a exigência de um ótimo serviço prestado, o que para muitos bombeiros é fator causador de grande estresse emocional.

Nada mais estressante do que lidar com situações cheias de procedimentos complexos e tomadas de decisão que devam ser realizadas quase que instantaneamente. Uma das premissas de ser bombeiro é agir sempre rápido e com eficiência. Para Shimizu e Ciampone (2004), esse é o mito da eficiência.

Portanto, dada à natureza da profissão bombeiro-militar, muitos estão suscetíveis a apresentar sintomas de estresse, depressão e síndrome de *burnout*, dentre outros tipos de transtornos mentais.

Ainda assim, com a atual realidade de diminuição de efetivo, ainda que estudos apontem que os índices do CBMDF estão dentro do padrão do restante da sociedade, ao final, esses militares afastados por transtornos mentais certamente impactam na qualidade do serviço do CBMDF.

Leite (2012) afirma, prevenir doenças e consequentemente afastamentos por motivo de doenças de origem psicológicas ou o simples fato de um serviço mal prestado pelo militar por conta dessa debilidade quer seja ela parcial, total, temporária ou permanente, gera um negativo impacto econômico.

Sendo que, para uma instituição pública, gasto inadequado significa mal emprego das finanças públicas, por conseguinte, precariedade na prestação do serviço à sociedade.

Diante desse estudo, nota-se que a identificação dos índices de resiliência dos militares poderá dar continuidade a um trabalho já iniciado, estar alinhado ao PLANES e à proposta do presente estudo.

Principalmente, no que se refere à promoção de saúde com uma abordagem holística, pois é isso que uma instituição pública deve também prover aos seus recursos humanos.

Devido ao fato de que os bombeiros militares do DF estão constantemente expostos a situações estressantes inerentes à profissão, ações para agir positivamente no aumento da capacidade de se mostrarem mais resilientes face à vida profissional, podem trazer uma melhora na qualidade de vida do militar e na melhoria da prestação do serviço profissional.

Considerando o que fora colocado pelas autoras Prudencio e Marchese, o Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal, como uma instituição pública e militar, deve dar atenção ao desenvolvimento de instrumentos capazes de conferir maior resiliência aos bombeiros, pois inúmeros são os desafios e mudanças à que são submetidos esses profissionais.

Implementar políticas que tornem os militares mais resilientes, desenvolvendo-as como competência no âmbito organizacional, minimiza riscos e causam impacto positivo na qualidade de vida desses profissionais.

A resiliência refere-se às questões de enfrentamento já vividas pelo indivíduo, suas interações sociais e o meio no qual está inserido. Os profissionais bombeiros militares atuam quase que sempre em situações causadoras de um aumento muito grande de estresse e, num ambiente muitas vezes hostil, possuir habilidade, competência e paciência para transpor essas situações não é tarefa fácil.

Há militares que não sabem lidar com situações desse tipo. Daí, surge a necessidade em se tentar encontrar ações que ajudem a aumentar ou implementar a capacidade de “estar resiliente” e passar por essas situações-problema com nenhum ou o mínimo de dano emocional e/ou físico possível.

Portanto, os MCDs estudos e empregados no instrumento do Doutor George Barbosa intitulado de Quest_Resiliência, são ferramentas úteis para se traçar

o índice de resiliência dos militares do CBMDF a fim de propor ações, no âmbito da Gestão Estratégica de Pessoas para impactar positivamente na aquisição ou melhora do “estar resiliente” desses militares.

O Corpo de Bombeiros não é somente uma organização feita de pessoas. Ela é de extrema importância porque existe para ajudar pessoas, tirá-las de um estado de necessidade e deixa-las bem tanto física como emocionalmente. Reforça-se então a questão do bem-estar de seus integrantes para o cumprimento do serviço de excelência.

Esse conjunto de estratégias de enfrentamento por parte dos indivíduos impacta diretamente em estar resiliente para transpor situações traumáticas, estressantes ou simplesmente desconfortantes. O comportamento é o resultado direto do conjunto de crenças de cada um.

6 RECOMENDAÇÕES

Devido à resiliência no contexto das organizações ter sido objeto de estudo de questões relacionadas à saúde mental, recomendo que o órgão de gestão maior da área de recursos humanos verifique essas intercorrências no que tange ao bem-estar e absenteísmo por parte dos integrantes do Corpo de bombeiros Militar do DF, como base no comportamento resiliente dos militares, propondo atividades relacionadas ao aumento da sensação de bem-estar por parte dos militares.

O Cap. QOBM/Compl. Mascarenhas do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal frequentou o Curso de Aperfeiçoamento de Oficiais (CAO) no ano de 2016 e teve como tema monográfico “Perfil dos Afastamentos Por Transtornos Mentais e Comportamentais No Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal”. Nesse estudo foram levantados os tipos de afastamentos por transtornos mentais e sua frequência.

O referido Capitão discorreu sobre depressão e ansiedade. Sendo que ao final, recomendou a realização de um estudo para autoavaliação de sintomas depressivos, desenvolvimento e implementação de um programa de promoção da saúde, com uma abordagem holística de todos os fatores relacionados ao conceito de saúde, bem como a geração de dados que permitam o monitoramento dos resultados alcançados.

Portanto, o Quest_Resiliência é uma ferramenta de detecção do nível de resiliência de indivíduos perfeitamente aplicável aos integrantes do CBMDF e que segue no sentido proposto pelo referido Capitão em seu estudo monográfico. Sugere-se, num primeiro momento realizar ciclo de palestras para esclarecer aos militares do CBMDF a fim de que todos possam conhecer maneiras de melhorar a resiliência de cada um e de suas equipes, independentemente do nível de resiliência em que estejam enquadrados.

REFERÊNCIAS

ANTONIAZZI, Adriane Scomazzon, Débora Dalbosco Dell’Aglio Denise Ruschel Bandeira. **O conceito de coping1: uma revisão teórica.** Estudos de Psicologia 2000, 5(1), 287-312 Estudos de Psicologia 1998, 3(2), 273-294 Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

BARBOSA, George Souza. **Índices de resiliência: Análise em professores do Ensino Fundamental.** In Proceedings of the 1. I Congresso Internacional de Pedagogia Social, São Paulo/SP, 2008. Acessado em: http://www.proceedings.scielo.br/scielo.php?script=sci_abstract&pid=MSC0000000092006000100014&lng=en&nrm=iso&tlng=pt.

_____. **Desenvolvendo uma cultura resiliente nas organizações.** Disponível em < <http://sobrare.com.br/wp-content/uploads/2015/11/ebook-desenvolvendo-uma-cultura-resiliente-nas-organizacoes.pdf> > acesso em 10/08/2017.

_____. **Resiliência - Desenvolvendo e ampliando o tema no Brasil.** SOBRARE. Edição do Kindle.

_____. **Resiliência em professores do ensino fundamental de 5ª a 8ª série: Validação e aplicação do “Questionário do índice de resiliência: adultos** Reivich - Shatté/Barbosa”. São Paulo: (Doutorado em Psicologia Clínica) Pontifícia Universidade Católica – São Paulo, 2006.

_____. **Os pressupostos nos Estilos Comportamentais de se expressar resiliência.** in: Divulgação Científica: Enfrentamentos e Indagações. Kreinz, Glória, Pavan, Octávio H., Gonçalves, Rute M. (orgs). São Paulo: NJR/ USP. 2010. Acessado em: [http:// abradic.com/ abradic/](http://abradic.com/abradic/)

_____. **Resiliência - desenvolvendo e ampliando o tema no Brasil.** Sobrare. Edição do Kindle.

_____. **Roteiro dos índices de resiliência.** Sobrare. Edição do Kindle.

_____. **Resultados do Quest_Resiliência – Tabela de Categoria.** Disponível em <http://sobrare.com.br/quest_resiliencia-tabela-de-categorias/#!> Acesso em 27/09/2017.

_____. **Fundamentos e ferramentas da Abordagem Resiliente.** Disponível em <http://sobrare.com.br/fundamentos-e-ferramentas-da-abordagemresiliente/?utm_

acampaign=newsletter_maio__semana_02&utm_medium=email&utm_source=RD+S
tation> Acesso em 25/08/2017.

_____. **A Tabela de Índices na Escala QUEST_Resiliência.** Sociedade Brasileira de Resiliência. < <http://sobrare.com.br/publicacoes/>, 2009. > Acesso em 25/08/2017.

BARBOSA, George Souza; VARELLA, João Marcos. **Estratégias para resiliência no desenvolvimento de líderes: treinamento.** São Paulo. SOBRARE 2011. (caderno de conteúdo teórico de curso).

BARLACH, Lisete; FRANÇA, Ana Cristina Limongi; MALVEZZI, Sigmar. **O conceito de resiliência aplicado ao trabalho nas organizações.** Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology - 2008, Vol. 42, Num. 1 pp. 101-112.

BARRAGAN, Marcelo Rodrigues **Resiliência em gestão de pessoas: identificando o perfil de resiliência de gestores a partir da aplicação da pesquisa Quest_Resiliência.** (2016)

BONANNO, George A. **Loss, trauma, and human resilience: have we underestimated the human capacity to thrive after extremely aversive events?** January 2004. American Psychologist Copyright 2004 by the American Psychological Association, Inc. 0003-066X/04/\$12.00 Vol. 59, No. 1, 20–28 DOI: 10.1037/0003-066X.59.1.20. < <https://www.tc.columbia.edu/faculty/gab38/faculty-profile/files/americanPsychologist.pdf> > Acesso em 5/07/2017.

BRASIL. Decreto nº 7.163, de 29 de abril de 2010. Regulamenta o inciso I do art. 10-B da Lei no 8.255, de 20 de novembro de 1991, que dispõe sobre a organização básica do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 30 abr. 2010.

BUENO, Silveira: **minidicionário da língua portuguesa.** 2 ed. São Paulo. FTD, 2007.

CARMELLO, Eduardo. **Resiliência - A transformação como ferramenta para construir empresas de valor.** São Paulo Editora Gente, Edição do Kindle, 2008.

CHAVES, Flávio Mascarenhas Starling. **Perfil dos afastamentos por transtornos mentais e comportamentais no Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal.** Brasília, DF, 2016. Monografia. Curso de Aperfeiçoamento de Oficiais Complementares do CBMDF, 2016.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas.** 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. **Caderno de indicadores estratégicos: Plano Estratégico 2017-2024**. 1.ed. Brasília: CBMDF, 2017.

DAVEL, Eduardo; VERGARA, Sylvia Constant. **Gestão com pessoas e subjetividade**. São Paulo: Editora Atlas S.A., 2010.

DEMO, Gisela. **Políticas de gestão de pessoas nas organizações: estado da arte, produção nacional, agenda de pesquisa, medidas e estudos relacionais**. São Paulo. Editora Atlas. 2012.

DIAS, E. C. (org.). **Doenças relacionadas ao trabalho: manual de procedimentos para os serviços de saúde**. Ministério da Saúde no Brasil, Representação no Brasil da OPAS/ OMS. Brasília: Ministério da Saúde do Brasil, 2001.

DISTRITO FEDERAL. Decreto nº 16.036, de 4 de novembro de 1994 o qual aprovada o Regulamento da Organização Básica do Corpo de Bombeiros Militar, que dispõe sobre a Organização Básica do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal. **Diário Oficial do Distrito Federal**, 7 nov. 1994.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi, Sigmar Malvezzi **O conceito de resiliência aplicado ao trabalho das organizações de lisete barlach**. Universidade de São Paulo, Brasil. Revista interamericana de psicologia. vol. 42 , Num 1pp 101-112. 2008.

GOLEMAN, Daniel. Foco: **Inteligência emocional: a teoria revolucionária que define o que é ser inteligente**. Rio de janeiro. Editora Objetiva. 1 ed. 2012.

KIRKPATRICK, Alexandra. **Resiliencia: La capacidad de afrontar, superar y sanar las heridas del alma** (Spanish Edition) .Cooltura. Edição do Kindle. 2016.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos da metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2000.

LEITE, Japhet Pereira. **O CBMDF do Futuro**. Brasília. 2012 e-book www.ideiasquesalvam.com.br acesso em 4/09/2017.

LOUREL M., Abdellaoui S., Chevaleyre S., Paltrier M., & Gana K. (2008). **Relationships between psychological job demands, job control and burnout among Firefighters**, North American Journal of Psychology, 10(3), 489-496.

LUNARDI, Valéria Lerch. R. gaúcha Enferm., Porto Alegre, v.20, n.1, p.26-40, jan. 1999.

<http://www.seer.ufrgs.br/RevistaGauchadeEnfermagem/article/viewFile/4219/2229..> > Acesso em 4/09/2017.

MANDELLI, Pedro. **Muito além da hierarquia: revolucione sua performance como gestor de pessoas**. São Paulo; Editora Gente. 2010.

MARGIS, Regina et al. (2003). **Relação entre estressores, estresse e ansiedade**, R. Psiquiatr. RS, 25'(suplemento 1): 65-74, abril 2003.

MOSCOVICI, Fela. **A organização por trás do espelho: reflexos e reflexões**. Rio de Janeiro. José Olympio Editora. E ed. 2008.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. Saúde mental depende de bem-estar físico e social diz oms em dia mundial. Disponível em < <https://nacoesunidas.org/saude-mental-depender-de-bem-estar-fisico-e-social-diz-oms-em-dia-mundial/> > Acesso em: 2 set. 2017.

PEREIRA, Glauber. **Planejamento Estratégico**. QI Escolas e Faculdade. 2015. Disponível em < <http://www2.unifap.br/glauberpereira/files/2015/03/Planejamento-Estrat%C3%A9gico.pdf> > Acesso em 11 nov 2017.

PRUDENCIO, Adriana MARCHESE, Luciana de Souza. **A Interface entre Resiliência e o contexto organizacional**. Rio de Janeiro, 13 de junho de 2012. Universidade Estácio de Sá - Pós Graduação Pedagogia Empresarial Estratégica 2012.1.

REIS, Linda G. **Produção de monografia: da teoria à prática o método educar pela pesquisa (MEP)**. Brasília: Editora SENAC, 2006.

SANTOS, Antonio Raimundo dos. **Metodologia científica: a construção do conhecimento**. 7 ed. Rio de Janeiro. Lamparina, 2007.

SHIMIZU, Helena Eri, Djalma Ticiani Couto, Edgar Merchan-Hamann **Prazer e sofrimento em trabalhadores de enfermagem de unidade de terapia intensiva**. Rev. Latino-Am. Enfermagem www.eerp.usp.br/rlae 2011.

SHIMIZU, H. E.; CIAMPONE, M. H. T. **As representações dos técnicos e auxiliares de enfermagem acerca do trabalho em equipe na unidade de terapia intensiva**. Rev. Latino-Am. 12(4):623-30. (2004)

TEIXEIRA, Gilnei Mourão et. al. **Gestão estratégica de pessoas**. 2 ed. Rio de Janeiro. Editora FGV. 2010.

YUNES, Maria Angela Mattar. **Psicologia e resiliência: o foco no indivíduo e na família**. Psicologia em Estudo, Maringá, v. 8, num. esp., p. 75-84, 2003.

APÊNDICES

APÊNDICE A

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido



Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal
Curso de Altos Estudos Para Oficiais -2007

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado(a) a participar, como voluntário(a), do estudo/pesquisa intitulado(a) Resiliência: Uma Estratégia de Comando Para o CBMDF, conduzida por Raquel de Souza Gomes da Silva -Major QOBM/Comb. Este estudo tem por objetivo aferir o nível de resiliência dos militares do CBMDF a fim de verificar fatores relacionados à falta de resiliência para subsidiar a área de Recurso Humanos da Corporação.

Você foi selecionado(a) por ser militar da ativa do CBMDF. Sua participação não é obrigatória. A qualquer momento, você poderá desistir de participar e retirar seu consentimento. Sua recusa, desistência ou retirada de consentimento não acarretará prejuízo.

A você não será atribuído qualquer custo. Basta acessar o site da Sociedade Brasileira de Resiliência – SOBRARE com a chave e senha individual que você receberá por e-mail a fim de responder em caráter sigiloso ao questionário da pesquisa.

Sua participação nesta pesquisa consistirá em responder o questionário com chave e senha individuais e on-line.

Os dados obtidos por meio desta pesquisa serão confidenciais e somente será disponibilizado a cada respondente e seu próprio relatório, visando assegurar o sigilo de sua participação.

O pesquisador responsável se comprometeu a tornar públicos nos meios acadêmicos e científicos os resultados obtidos de forma consolidada sem qualquer identificação de indivíduos participantes.

Caso você concorde em participar desta pesquisa, assine ao final deste documento, que possui duas vias, sendo uma delas sua, e a outra, do pesquisador responsável / coordenador da pesquisa. Seguem os telefones e o endereço institucional do pesquisador responsável e do Centro de Estudos de Política, Estratégia e Doutrina onde você poderá tirar suas dúvidas sobre o projeto e sua participação nele, agora ou a qualquer momento.

Contatos do pesquisador responsável: Raquel de Souza Gomes da Silva, Major QOBM/Comb., raqueldesouzasilva@gmail.com, telefone pessoal 99176-0939 e institucional 3901-3601, sendo esse mesmo número o do CEPED.

Declaro que entendi os objetivos, riscos e benefícios de minha participação na pesquisa, e que concordo em participar.

Brasília, ____ de _____ de ____.

Assinatura do(a) participante: _____

Assinatura do(a) pesquisador(a) _____

ANEXOS

ANEXO A

Diretrizes de solicitação do QUEST_RESILIÊNCIA

Diretrizes de solicitação do QUEST_Resiliência

O questionário de Resiliência [QUEST_Resiliência], tem os direitos autorais repassados legalmente à **Sociedade Brasileira de Resiliência**

Os procedimentos para solicitação são:

- Providenciar este documento IMPRESSO EM PAPEL TIMBRADO DA UNIVERSIDADE do pesquisador;
- Número do Conselho Regional Profissional (CRP ou similar) de seu Orientador(a);
- Constar o nome da instituição a que o aluno (pesquisador) pertence,
- Nome do curso que frequenta e ano em que está matriculado, (quando houver)
- Constar na declaração (TCLE) que os fins são de pesquisa acadêmica e não comerciais.
- Ter o comprometimento de que após o término da pesquisa, uma cópia do texto final (PDF) será PUBLICADA no site da SOBRARE, para complementar a divulgação científica.

A fim de manter a padronização dos resultados e obter uma amostra macro dos resultados, serão efetuados pela **Sociedade Brasileira de Resiliência** e remetida por meio de uma plataforma online para o pesquisador (a). A **Sociedade Brasileira de Resiliência** não irá disponibilizar as fórmulas de cálculo do QUEST_Resiliência, conforme contrato estabelecido e registrado em cartório de títulos e documentos com o autor. Porém, irá entregar todas as tabelas originadas com os índices e categorias de respostas, além dos relatórios de cada respondente.

Para pesquisas e projetos acadêmicos **NÃO há nenhuma cobrança** de honorários ou valores financeiros pelo uso da escala, é totalmente subsidiada pela **SOBRARE**.

Cada pesquisador(a) é fortemente recomendado(a) contemplar em seu TCLE que a SOBRARE possui a prática de assinar um contrato com os pesquisadores e orientadores que se utilizam do questionário no que se refere à confidencialidade das informações e não divulgação dos dados pessoais dos respondentes. E que essa pesquisa está coberta pelos termos desse contrato, dessa forma a identidade pessoal do respondente estará preservada.

A SOBRARE não realiza **Análise Fatorial Estatística** (correlações e associações entre fatores ou itens da escala) dos dados. Essa tarefa é de responsabilidade do pesquisador (a) e orientador (a).

A SOBRARE se declara legalmente responsável por tabular e disponibilizar os questionários para aplicação, bem como se responsabiliza juridicamente por arquivar e manter no prazo da Lei os questionários respondidos e tabulados. Deixa claro que tais questionários serão incorporados ao banco de dados formado pelo conjunto de pesquisas fomentadas utilizando-se do QUEST_Resiliência.

A SOBRARE declara que é de responsabilidade do pesquisador(a) e do orientador(a) providenciar e esclarecer aos respondentes sobre os itens do Termo de Consentimento e Esclarecimento exigido para as pesquisas com seres vivos.

Por favor, enviar cópia por escrito desse documento para Rua Tenente Gomes Ribeiro, 57 conj. 25 Vila Clementino – São Paulo, Cep: 04038-040, São Paulo, aos cuidados da **SOBRARE**.

SOLICITAÇÃO ESPECÍFICA PARA USO DO **QUEST_Resiliência**

Responsável: Dr. George Barbosa (CRP: 06/45154-9)

	Dados do (a) Solicitante (preencher com letra caixa alta)
Título do Projeto	
Instituição	
Endereço Completo	
Área / Deptº	
Autores	Nome:
	CPF:
	E-mail:
	Telefone:
	Nome:
	CPF:
	E-mail:
	Telefone:
Orientadores	Nome:
	E-mail:
	Telefones:
Pesquisa	Tipo de Pesquisa
	() TCC () Monografia () Mestrado () Doutorado () Artigo () Outros
	Outros Especifique:
Informar a data de defesa do projeto	
Procedimentos Éticos	() Sim Os procedimentos estão devidamente aprovados pelo Comitê de Ética da Instituição
	() Não - Em casos de não haver ainda aprovação formal do Comitê de Ética da Instituição o Coordenador e/ou Orientador se faz responsável pela coleta de dados e legislação

Estaremos autorizando por meio do acordo e assinatura do contrato de prestação de serviços a utilização do questionário de resiliência em sua pesquisa de caráter exclusivamente científico. É vedado qualquer tipo de vinculação ou utilização comercial por parte dos requerentes.

A tabulação dos dados coletados será realizada pela **Sociedade Brasileira de Resiliência**, por meio da orientação do professor Dr. George Barbosa. Não haverá cobrança comercial pelo uso do instrumento. Ressaltamos que essa aceitação se deu com a autorização de que todos os dados coletados em seu projeto possam ser incorporados a um banco de dados preservando o sigilo, junto com os de outros trabalhos desenvolvidos nas universidades e, que para isso, **se compromete a nos enviar ao final do trabalho uma cópia do mesmo em arquivo PDF e um volume na forma impressa por correio.**

A SOBRARE declara que é de inteira responsabilidade do pesquisador e do (a) orientador (a) providenciar e esclarecer a todos os respondentes acerca dos itens do Termo de Consentimento e Esclarecimento exigido para as pesquisas com humanos.

DECLARAÇÃO: Em função das regulações acerca de pesquisas envolvendo seres humanos de acordo com o CEP/Conep, eu, orientador(a) me responsabilizo integralmente pelo: a) apresentação e aprovação de documentos relacionados à Ética aos departamentos da Faculdade e Plataforma Brasil - sempre que necessários, b) acompanhamento da fase de campo, b) envio de relatórios parciais aos departamentos da Universidade, c) relatórios finais das pesquisas aos departamentos da Universidade e à SOBRARE.

_____, _____ de _____ de 20 ____.

Coordenador e / ou Orientador responsável: _____

Aluno / pesquisador: _____

ANEXO B

Contrato de Cessão de Códigos de Acessos e Senhas Individuais “QUEST_RESILIÊNCIA” Para Pesquisas Acadêmicas

CONTRATO DE CESSÃO DE CÓDIGOS DE ACESSOS E SENHAS INDIVIDUAIS

“QUEST_RESILIÊNCIA” PARA PESQUISAS ACADÊMICAS

Pelo presente instrumento particular de contrato de prestação de serviços, de um lado, o(a) orientador(a) _____, vinculado à (instituição) _____ com sede à (Rua, Av.) _____ nº _____, Cep _____, no Estado de _____, portador(a) do CPF sob o nº _____, residente e domiciliado à (Rua, Av.) _____, nº _____, compl. _____, CEP. _____, no Estado _____, doravante denominado simplesmente ORIENTADOR(A) e o(a) pesquisador(a) _____, vinculado à (instituição) _____ portador(a) do CPF sob o nº _____, residente e domiciliado à (Rua, Av.) _____, nº _____, compl. _____, CEP. _____, no Estado _____, doravante denominado simplesmente PESQUISADOR (A)/CONTRATANTE, e de outro lado, a SOCIEDADE BRASILEIRA DE RESILIENCIA (SBRESILIENCIA) S/S LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob nº. 10.786.446/0001-47, e com sede Rua Tenente Gomes Ribeiro, 57 Conjunto 25 – Ed. Office Tower – Vila Clementino – CEP 04038-040 – São Paulo – SP, neste ato devidamente representada por George S Barbosa, brasileiro, casado, psicólogo, portador da cédula de identidade RG nº. 8.257.807- 2 inscrito no CPF/MF sob nº. 838.657.218-34, residente e domiciliado nesta Capital, doravante designada CONTRATADA, resolvem celebrar o presente Contrato para a cessão de _____ CÓDIGOS DE ACESSOS DO “QUEST_RESILIÊNCIA” versão “Pesquisas Gerais” ACOMPANHADOS DOS NÚMEROS RESPECTIVOS DE _____ SENHAS INDIVIDUAIS E DE SEUS _____ RELATÓRIOS, mediante as Cláusulas, Obrigações e Condições aqui ajustadas.

As partes acima identificadas têm, entre si, justo e acertado o presente Contrato, que se regerá pelas cláusulas seguintes e suas condições descritas no presente contrato.

QUEST_Resiliência

Rua Tenente Gomes Ribeiro, 57 conj. 25 Vila Clementino – São Paulo, Cep: 04038-040

faleconosco@sobrare.com.br www.sobrare.com.br

DO OBJETO DO CONTRATO

Cláusula 1ª. O presente contrato tem como OBJETO a cessão de _____ CÓDIGOS DE ACESSOS pela CONTRATADA à CONTRATANTE.

Cláusula 2ª. Com a entrega de _____ códigos de acesso, objeto desse contrato, a CONTRATADA se obriga a entregar à CONTRATANTE _____ senhas individuais que liberam os referidos códigos de acesso e _____ relatórios relativos a cada um dos códigos de acesso e suas respectivas senhas individuais em pauta.

Cláusula 3ª. A CONTRATADA declara que fará a entrega para o pesquisador, que está sobre a responsabilidade de seu orientador (*nome do orientador*): _____ de _____ códigos de acesso, suas senhas e seus relatórios, objeto desse contrato, por meios eletrônicos – e-mails, com endereços personificados de representantes da CONTRATANTE.

Cláusula 4ª. A CONTRATADA declara que fará a entrega para o pesquisador, que está sobre a responsabilidade de seu orientador, no formato “PDF” dos relatórios em pauta.

Cláusula 5ª. A CONTRATADA declara que fará a entrega dos relatórios e interpretações dos _____ CÓDIGOS, descritos na Cláusula 2ª. após 05 dias úteis do registro de finalização de preenchimento do “QUEST_Resiliência” via web pelos respondentes indicados previamente pela CONTRATADA por escrito na forma de e-mail.

DO DIREITO AUTURAL

Cláusula 6ª. A CONTRATADA, respeitando os direitos autorais do AUTOR do QUEST_Resiliência, não vincula à aquisição realizada pela CONTRATANTE, motivo desse contrato, a cessão de tais direitos. Essa cláusula implica em NÃO ceder as fórmulas de correção e NÃO permitir ou praticar, sob hipótese alguma, a publicação do conteúdo dos 72 itens nos trabalhos produzidos, preservando dessa forma os direitos autorais do autor do Quest_Resiliência e de seus produtos da não ocorrência de contrafação.

Cláusula 7ª. A CONTRATADA declara que para a divulgação dos materiais emitidos por meio dos objetos desse contrato possui autorização do responsável técnico.

Cláusula 8ª. A CONTRATANTE se obriga a identificar-se como responsável por qualquer interpretação ou documento gerado a partir dos relatórios emitidos, objetos desse contrato, e que tais interpretações ou documentos devem ser elaborados em um novo documento, preservando-se a integridade do relatório entregue pelo responsável técnico.

QUEST_Resiliência

Rua Tenente Gomes Ribeiro, 57 conj. 25 Vila Clementino – São Paulo, Cep: 04038-040
faleconosco@sobrare.com.br www.sobrare.com.br

DA CONSERVAÇÃO E USO DO BEM

Cláusula 9ª. A CONTRATANTE obriga-se a zelar pela conservação dos _____ códigos de acesso, senhas e relatórios oriundos dos mesmos, providenciando todos os recursos necessários à manutenção dos mesmos, e em casos de extravios de qualquer material que vier ser impresso, arcara com os custos de replicação dos mesmos, por sua conta, da produção de nova quantidade, seja ela qual for.

Cláusula 10ª. A CONTRATANTE se obriga a não alterar a estrutura dos códigos, senhas e relatórios, objetos desse contrato, de modo que não desvirtue seu uso e altere as suas características. E o(a) contratante se compromete contemplar em seu Termo de Consentimento Livre e Esclarecido que a SOBRARE possui a prática de assinar esse presente contrato com os pesquisadores que se utilizam do questionário, resguardando o que se refere à confidencialidade das informações e a não divulgação dos dados pessoais dos respondentes. E que essa pesquisa está coberta pelos termos desse contrato, dessa forma, a identidade pessoal do respondente estará preservada.

Cláusula 11ª. A CONTRATADA e a CONTRATANTE se obrigam ao sigilo e a não divulgarem publicamente as senhas de acesso e dados obtidos com o uso das mesmas, preservando assim o vazamento de informações confidenciais das organizações envolvidas nesse contrato e dos usuários finais em e-mail, comunidades virtuais e outros meios de comunicação, exceto com quem firmar contratos legais específicos de trabalho.

DAS DESPESAS FINANCEIRAS

Cláusula 12ª. Fica pactuado que NÃO haverá custos financeiros para a liberação dos _____ códigos/senhas de acesso e relatórios/tabelas oriundos dos mesmos. A CONTRATADA não irá efetuar envios de nenhum tipo de material por correios e/ou outras formas que envolvam despesas ou custos com a remessa dos documentos e materiais. Tais providencias serão realizadas por e-mail e dentro do sistema no site da SOBRARE.

Caso o CONTRATANTE solicite qualquer outra forma de envio dos documentos, o mesmo se responsabiliza por possíveis despesas.

DA RESCISÃO

Cláusula 13ª. Em não ocorrendo o pagamento das despesas mencionadas na Cláusula 12ª por parte da CONTRATANTE, no prazo de 30 dias, poderá a CONTRATADA promover, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial, aviso ou notificação, a rescisão deste instrumento, perdendo a CONTRATANTE o direito de pleitear indenização, reposição ou compensação, e nem a retenção do objeto do contrato.

Cláusula 14ª. A CONTRATADA poderá rescindir este contrato, de pleno direito, independentemente de qualquer notificação, interpelação judicial ou extrajudicial, se a CONTRATANTE entrar em estado de insolvência ou se lhe for decretada a falência por qualquer dívida que tenha contraído fora deste instrumento.

Cláusula 15ª. Uma vez confirmada a rescisão deste contrato, a CONTRATANTE fica obrigada a não utilizar os materiais objeto deste contrato.

CONDIÇÕES GERAIS

Cláusula 16ª. Não poderá a CONTRATANTE ceder os códigos e senhas adquiridos, objeto do contrato, a terceiros nem constituir, direta ou indiretamente, ônus, penhor, caução ou qualquer outro gravame sobre os mesmos nos termos da Lei 9.610/98.

Cláusula 17ª. A CONTRATADA possui o direito de pleitear qualquer medida protetora do domínio do objeto deste instrumento, bem como se proteger contra qualquer ato que a impeça de exercer tal direito com base na Lei No 7.646, DE 18 DE DEZEMBRO DE 1987.

Cláusula 18ª. A CONTRATADA se obriga a realizar a entrega dos códigos, senhas e relatórios, objetos desse contrato, no ato da assinatura desse contrato e de acordo com as Cláusula 2ª e Cláusula 3ª retro.

Cláusula 19ª. A CONTRATANTE se obriga a resolver e se responsabilizar por erros de Nomes dos respondentes finais e seus Endereços eletrônicos corretos, zelando para que as cláusulas relativas a prazos e entregas não sejam comprometidas junto à CONTRATADA. Em casos, de alterações de tais dados a comunicação por escrito deverá ser via e-mail, observando-se a justa correção dos prazos expressos na **Cláusula 5ª**.

Cláusula 20ª. A CONTRATANTE se obriga a se responsabilizar pela guarda e sigilo dos códigos, relatórios e das senhas entregues. Sua guarda e sigilo são de exclusiva responsabilidade da CONTRATANTE o que a torna a única responsável pelo sigilo e utilização adequada. A SOBRARE não terá, por isso, qualquer responsabilidade pelos danos decorrentes de utilização inadequada.

Cláusula 21ª. A CONTRATADA declara, desde logo, que se encontra devidamente registrada no Conselho Regional de Psicologia e na Previdência Social, na Receita Federal e nos Órgãos Estaduais e Municipais, assumindo total responsabilidade por encargos fiscais e tributos que estão sob sua responsabilidade isentando assim a CONTRATANTE de quaisquer obrigações que não lhe sejam legalmente obrigatórias e diretamente atribuíveis.

Cláusula 22ª. Nenhuma das partes será responsável ou considerada inadimplente, por atrasos no cumprimento deste Contrato, ocasionados, comprovadamente, por casos fortuitos, guerras, greves, incêndios ou qualquer causa alheia ao controle possível das partes.

Cláusula 23ª. – A nulidade total ou parcial de qualquer cláusula contratual, não afetará o cumprimento da obrigação contida nas demais cláusulas deste Contrato.

DO FORO

Elegem o Foro Central da Comarca da Capital do Estado de São Paulo, para que sejam dirimidas eventuais questões decorrentes do presente instrumento, renunciando a qualquer outro por mais privilegiado que seja ou venha a ser. E, por estarem contratadas, assinam o presente instrumento em 02 (duas) vias de igual teor e forma, tudo em presença de duas testemunhas.

.....

_____, ____ de _____ de 20 ____.

GEORGE BARBOSA - Diretor Científico da SOBRARE
(CPF: 838.657.218-34)

MARCO AURÉLIO – Coordenador de Projetos da SOBRARE
(CPF: 339.679.078-21)

XLXLXLXLXLX – Orientador (a) Responsável Acadêmico
(CPF:)

XLXLXLXLXLXLXL – Pesquisador do Projeto Acadêmico
(CPF:)

XLXLXLXLXLXLXLXL – Pesquisador do Projeto Acadêmico
(CPF:)

CNTRTO_CMPRA_CDGS_SNHS_RLTRs_QSTAmb Trab