

**Modalidade do trabalho:** Relatório técnico-científico  
**Evento:** XXIII Seminário de Iniciação Científica

## **SERIAM OS AGENTES PENITENCIÁRIOS ACOMETIDOS PELA SÍNDROME DE BURNOUT?<sup>1</sup>**

**Ana Paula Satler<sup>2</sup>, Maira Fátima Pizolotto<sup>3</sup>.**

<sup>1</sup> Trabalho de Conclusão de Curso em Administração UNIJUI câmpus Três Passos RS

<sup>2</sup> Egressa do curso de Administração UNIJUI câmpus Três Passos.

<sup>3</sup> Professora Mestre do curso de Administração DACEC/UNIJUI, Coordenadora do curso de Administração câmpus Três Passos, Orientadora do TCC.

### **RESUMO EXPANDIDO**

#### **INTRODUÇÃO**

A gestão de pessoas preocupa-se em manter os colaboradores trabalhando nas organizações com motivação, satisfação, comprometimento e qualidade de vida, pois o contexto organizacional contemporâneo é competitivo e agressivo, fazendo com que os trabalhadores sofram pressões constantes e que os levam muitas vezes a adoecer. A gestão de pessoas existe para conciliar as expectativas entre as organizações e as pessoas, por meio de suas políticas e práticas (DUTRA, 2002), porém muitas organizações não a praticam de forma adequada, não se preocupando com aspectos voltados a manutenção da saúde e da qualidade de vida de seus colaboradores. Sabendo-se que as organizações públicas estão compartilhando deste mesmo cenário optou-se por realizar este estudo voltado ao tema gestão de pessoas e a síndrome de Burnout na Penitenciária Estadual de Três Passos RS. Amorim e Turbay (1998), afirmam que a Síndrome de Burnout é uma experiência subjetiva, que agrupa sentimentos e atitudes implicando alterações, problemas e disfunções psicofisiológicas com consequências nocivas para as pessoas e a organização. Afeta diretamente a qualidade de vida do indivíduo e as dinâmicas interpessoais que possam interferir no desempenho e produtividade no ambiente de trabalho. Para os autores Maslach e Jackson (1981), Burnout é um conjunto de sinais e sintomas compostos de aspectos multidimensionais em resposta ao estresse laboral crônico, envolvendo três fatores principais, a saber: exaustão emocional, despersonalização e redução da realização pessoal. Tamayo e Trócoli (2002) relatam que as manifestações da Síndrome de Burnout incluem perda progressiva do idealismo, da energia, da satisfação, e do comprometimento no trabalho e indica a presença de um autoconceito negativo e atitudes desfavoráveis em relação ao trabalho e às pessoas que se encontram dentro do ambiente laboral. Frente a todo este contexto, objetivou-se neste trabalho identificar a existência ou não de sintomas da doença ocupacional Síndrome de Burnout nos servidores da Penitenciária Estadual de Três Passos RS.

#### **METODOLOGIA**

A metodologia utilizada foi embasada nos autores Zamberlan et al. (2014). Quanto à natureza consiste numa pesquisa Aplicada que visa a gerar conhecimentos para aplicação prática voltada à

**Modalidade do trabalho:** Relatório técnico-científico  
**Evento:** XXIII Seminário de Iniciação Científica

solução de problemas; quanto à abordagem é Quantitativa pois os dados foram tratados e transformados em percentuais e após analisados com base na teoria. quanto aos objetivos é Exploratória e Descritiva à medida que buscou maior familiaridade com o problema visando a torná-lo mais explícito e descreveu características de uma determinada população; e por fim, quanto aos procedimentos técnicos, configura-se em Bibliográfica, pois foi feita uma busca em livros para teorizar a pesquisa; Documental pois na fase de levantamento de dados pode-se deparar com uma série de documentos cuja análise permitiu inferências sobre a temática; de Observação pois foi observada padrões de comportamento das pessoas estudadas, objetos de trabalhos e eventos do cotidiano, e Pesquisa de campo e de Levantamento na Penitenciária Estadual de Três Passos-RS junto aos servidores. O universo amostral desta pesquisa foi a Penitenciária Estadual de Três Passos-RS e os sujeitos da pesquisa foram os 22 Agentes Penitenciários dessa Penitenciária. Foi utilizada a técnica de amostragem não probabilística por conveniência, pois segundo Zamberlam et al. (2014) o questionário foi deixada a cargo de um entrevistador e os entrevistados foram escolhidos por estarem trabalhando na Penitenciária Estadual de Três Passos. Além disso, houve a participação de um profissional da área da Psicologia que prestou consultoria sobre a temática. As técnicas utilizadas para coleta dos dados foram observação, questionário e conversas informais. A escala de mensuração que foi realizada demonstrou que onde os servidores sinalizaram “sempre” significa que o sentimento ou o sintoma ocorreu mais de cinco dias ou todos os dias semanais; “muitas vezes” denota-se de quatro a cinco vezes por semana; “as vezes” de três a quatro vezes por semana; “poucas vezes” de uma a três vezes por semana; e “nunca” conforme frequência semanal que os servidores apresentam os sintomas. Também, para melhor entendimento, não foi descartado nenhum sintoma, foram tabulados e obtiveram a mesma importância de classificação todas as questões. Visto que em alguns casos específicos, conforme orientação do profissional de Psicologia consultado, descartar sintomas não é uma opção. Se o servidor apresentar em algum momento um sintoma na semana, este já possui indícios de estresse profissional que poderá agravar ocasionando a Síndrome estudada. Contudo, procurou-se usar o máximo de informações obtidas através do questionário e das observações e conversas informais realizadas. Aplicou-se um questionário em forma de perguntas de múltipla escolha e de escalas de mensuração, conforme a escala Likert. O questionário foi adaptado e inspirado no Inventário de Burnot, conforme Maslach Burnout Inventory – MBI (1986). Este instrumento foi apenas de uso informativo e não substitui o diagnóstico realizado por Médico ou Psicoterapeuta, de acordo com Maslach e Jackson (1986). Após a coleta de dados a fase seguinte da pesquisa foi a análise e interpretação. Segundo Gil (1999 apud ZAMBERLAN et al. 2014), a análise tem como objetivo preparar os dados de tal forma que permitam o fornecimento de respostas ao problema proposto, para a busca e a interpretação dos dados, procurando o sentido mais amplo das respostas, o que é feito mediante a ligação a outras informações obtidas. Os dados coletados foram tratados de forma quantitativa e qualitativa, com a ajuda do Programa Excel-Office. Nas análises quantitativas foram calculadas as médias, porcentagens e examinados dados para verificar se possuem significância estatística. Também se utilizou algumas técnicas de análise de dados como análise de conteúdo para que os dados sejam tratados de maneira qualitativa. Segundo Bardin (1977, apud ZAMBERLAN et al. 2014, p. 153), a análise do conteúdo é definida como sendo uma técnica de tratamento dos dados da pesquisa

**Modalidade do trabalho:** Relatório técnico-científico  
**Evento:** XXIII Seminário de Iniciação Científica

voltada para uma descrição objetiva, sistemática e quantitativa do conteúdo, que constituiu em questionários e visitas. Minayo (1994) afirma que embora a análise de conteúdo tenha as suas origens na pesquisa quantitativa, ela busca a interpretação de materiais de caráter qualitativo.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

A Penitenciária do município de Três Passos existe há 58 anos, sua infraestrutura compreende um prédio principal com duas galerias compostas por 23 celas, na área total do presídio encontra-se instalado um prédio do albergue. O presídio possui capacidade para 80 apenados, porém está superlotado e abriga cerca de 180. Podemos considerar que esta penitenciária é de pequeno porte não exigindo segurança máxima no seu cotidiano. A instituição conta hoje com um total de 22 funcionários, destes 20 são homens e 02 mulheres, dentre eles, 20 são Agentes Penitenciários de segurança e dois são Agentes Penitenciários que trabalham no Administrativo; a SUSEPE (Superintendência dos Serviços Penitenciários) que é o órgão responsável pela penitenciária tem como Missão Promover a cidadania e a inclusão social das pessoas privadas de liberdade e como Visão Ser referência em socialização no sistema penitenciário nacional. Os dados apontaram acometimento significativo da Síndrome de Burnout o que justifica mais estudos a respeito dessa patologia, já que há fatores de risco multifatoriais como o indivíduo, trabalho e organização. Maslach, Schaufeli, e Leiter, (2001) relatam que as manifestações da Síndrome de Burnout compreendem lesão progressiva do idealismo, da energia, da satisfação, e do comprometimento no trabalho e advertem quanto a presença de um autoconceito negativo e condutas desfavoráveis em relação ao trabalho e às pessoas que estão dentro do ambiente laboral. Segundo a Psicóloga consultada, por meio dos dados apresentados da pesquisa, os Agentes Penitenciários possuem sintomas de Burnout. Alguns se encontram em fase inicial do Burnout, onde a indicação é procurar ajuda profissional para conter os sintomas e garantir, assim, a qualidade no seu desempenho profissional e a sua qualidade de vida. Quando o Burnout começa a se instalar, orienta-se a procura ajuda profissional para prevenir o agravamento dos sintomas. Outros podem estar em uma fase considerável de Burnout, mas esse quadro é perfeitamente reversível, orienta-se ao servidor procurar um profissional e inicie o quanto antes o tratamento. Segundo Benevides Pereira (2001) os sintomas de Burnout podem ser caracterizados em físicos, psicológicos ou psíquicos, comportamentais e defensivos. De maneira geral, referente aos sintomas físicos: 25,91% nunca apresentaram, 20% apresentam poucas vezes na semana os sintomas, 29,55% apresentam às vezes, seguido de 19,09% que sentem muitas vezes e por fim, 5,45% apresentam sempre os sintomas. Referente aos sintomas comportamentais observou-se que, 39,26% dos servidores não apresentam sintomas, 20,66% apresentam poucas vezes na semana, 15,70% apresentam às vezes, 23,14% possuem muitas vezes na semana os sintomas e 1,24% apresentam sempre. Os sintomas psicológicos mesmo não sendo sentidos sempre ou diariamente pela maioria, eles são sentidos de menor frequência, ou seja, 1,65% os sintomas são sentidos sempre, 23,14% são sentidos muitas vezes na semana pelos servidores, 29,75% são sentidos às vezes na semana, 12,40% poucas vezes e 33,06% nunca são sentidos. Quanto aos sintomas defensivos, de modo geral pode ser observado que 3,79% sempre possuem sintomas de negação das emoções, atenção seletiva, ironia, hostilidade, apatia e desconfiança, 22,27% apresentam esses sintomas muitas vezes na semana, 28,03%

**Modalidade do trabalho:** Relatório técnico-científico

**Evento:** XXIII Seminário de Iniciação Científica

expõem-se à síndrome às vezes e mesmo sendo em menos frequência 15,91% exibem os sintomas poucas vezes e 25% não sentem os sintomas citados. Para enfrentar os sintomas pode ser usado algumas estratégias de enfrentamento pelos agentes Penitenciários entre elas: alimentação saudável, remédios para dormir, procurar dormir 8 horas por dia, realizar exercícios físicos regulares, consultar o médico e seguir as orientações do mesmo como exames e ter relacionamento saudável com as pessoas, terapias, consultas psicológicas, tentar ser calmo e entender o lado das pessoas, ter momentos de lazer, ser aberto a mudanças, ter iniciativas frente às decisões, trabalhar métodos de atenção e concentração, tomar vitaminas para a memória, conversar com pessoas, ter sonhos e metas, fazer amizades, ter momentos de alegria, comprar para sentir-se melhor, ir ao salão de beleza, pensar positivamente e confiar nas pessoas, fazer parte de grupos sociais, auxiliar pessoas na execução de tarefas, procurar um novo emprego, fazer leituras de jornais, revistas ou livros, ir ao teatro ou cinema, assistir televisão, praticar esportes, procurar não faltar ao trabalho. Porém, segundo a Psicóloga é fundamental para os servidores realizarem tratamento como terapias e acompanhamento psicológico e precisam encontrar meios de liberar o estresse, como atividades físicas regulares, momentos de lazer, ocupar-se com estudos, ou atividades culturais. Além disso, é importante que o servidor tenha uma alimentação saudável, para que ele possa enfrentar seu dia-a-dia com mais tranquilidade, pois a mesma influencia diretamente nos sintomas da Síndrome de Burnout. Consultas médicas são muito importantes, pois o organismo humano vulnerável ao estresse, segundo a Psicóloga, possui mais indícios de ocorrerem doenças cardiovasculares, respiratórias ou que envolvam a imunidade do indivíduo. E por fim como já citado é importante que os Agentes Penitenciários tenham acompanhamento psicológico com frequência para manutenção dos sintomas. Foi possível observar que os Agentes Penitenciários apresentam exaustão emocional, despersonalização e redução da realização pessoal, que segundo Tamayo e Tróccoli (2009) manifestações da Síndrome de Burnout incluem perda progressiva do idealismo, da energia, da satisfação e do comprometimento no trabalho e indica a presença de um autoconceito negativo e atitudes desfavoráveis em relação ao trabalho e às pessoas que se encontram dentro do ambiente laboral. Contudo, recomendam-se novos estudos sobre a Síndrome de Burnout com os Agentes Penitenciários, para que os mesmos tenham maior conhecimento sobre a doença e a tratem conforme orientação aqui sugerida no decorrer do estudo. Para a penitenciária sugere-se que procure investir na Qualidade de Vida de Trabalho dos Agentes Penitenciários, onde os mesmos apresentam vulnerabilidade na Síndrome de Burnout, assim como em outras doenças que passam vir a existir devido ao estresse em que os agentes estão expostos. Além disso, é importante que os responsáveis pela equipe de trabalho da penitenciária observem com mais cautela o comportamento dos servidores, já que os mesmos manifestaram alguns sintomas relativamente graves referindo-se ao seu comportamento. Também a Penitenciária poderá solicitar junto a SUSEPE uma avaliação do quadro funcional da instituição frente à demanda atual que a mesma possui, logo é de fundamental importância que a mesma reveja os turnos de trabalho e intervalos dos servidores.

## CONCLUSÃO

Ao finalizar percebe-se que o objetivo do estudo foi contemplado e que este foi de grande valia para todos os sujeitos envolvidos. Salienta-se a importância da pesquisa aos Agentes Penitenciários visto

**Modalidade do trabalho:** Relatório técnico-científico  
**Evento:** XXIII Seminário de Iniciação Científica

a preocupação da pesquisadora com a saúde destes sujeitos e as recomendações feitas à organização. Da mesma forma, a pesquisa teve fundamental importância à pesquisadora que conheceu mais sobre o assunto e pode analisar os sintomas e estratégias utilizadas pelos servidores, assim como pode tecer recomendações para a Penitenciária Estadual de Três Passos e os seus respectivos Agentes Penitenciários. Frente a todos os resultados alcançados faz-se necessário a implementação de várias ações para o bem estar dos agentes penitenciários, assim como, acompanhamento de um profissional de Psicologia para realizar terapias semanais na penitenciária. Por fim, agradecemos aos Agentes Penitenciários que se dispuseram diversas vezes em colaborar para a pesquisa principalmente aos administrativos e recomendamos que mais estudos sejam realizados e este estudo seja monitorado visando a preservar e manter a integridade física e mental destes sujeitos.

Palavras-chave: Gestão de Pessoas; Penitenciária de Três Passos RS; Doença ocupacional.

#### Referências Bibliográficas

- AMORIM, C.; TURBAY, J. Qualidade de vida no trabalho e síndrome de Burnout. Anais do VII Encontro Regional Sul da ABRAPSO. Curitiba: 1998.
- BENEVIDES PEREIRA, A.M.T A saúde mental de profissionais de saúde mental: uma investigação da personalidade de psicólogos. EDUEM, 2001.
- HELMAN, C. G. Cultura, saúde e doença. Porto Alegre: Artes Médicas, 1994.
- LIPP, M. N., e ROCHA J. C. Stress, hipertensão arterial e qualidade de vida: Um guia de tratamento ao hipertenso. Campinas: Papyrus, 1994.
- MASLACH C.; JACKSON, S. E. A medição do Burnout, experiência. Journal of occupational. Behavior, 1981.
- MASLACH, C., SCHAUFELI, W. B., e LEITER, M. P. A Neutralização do Trabalho. Rio de Janeiro: Jornal M. R., 2001.
- TAMAYO, M. R., e TRÓCCOLI, B. T. Exaustão emocional: Relações com a percepção de suporte organizacional e com as estratégias de coping no trabalho. Natal: Armed. 2002.
- \_\_\_\_\_. Construção e validação fatorial da Escala de caracterização do Burnout (ECB). Brasília: Estudos de Psicologia, 2009
- ZAMBERLAN, Luciano et al. Pesquisa em Ciências Sociais Aplicadas – Departamento de Ciências Administrativas, Ciências Econômicas e da Comunicação – Dacec. Ijuí: Editora Unijuí, 2014.