Esgotamento psicológico e qualidade de vida de agentes penitenciárias de uma unidade penal feminina
Burnout and quality of life among correctional officers in a women's correctional facility

Lidiany da Silva Venâncio1, Bernardo Diniz Coutinho1, Daniela Gardano Bucharles Mont’Alverne1, Rodrigo Fragoso Andrade1

RESUMO | Introdução: Considerada uma ocupação estressante e arriscada, a profissão de agente penitenciário pode trazer acometimentos à saúde mental dos trabalhadores, tais como o estresse e, de maneira mais crônica, o burnout, que se apresenta através de sintomas físicos, psíquicos, comportamentais e defensivos, podendo prejudicar a qualidade de vida. Objetivos: Avaliar o perfil sociodemográfico, os níveis de burnout e a qualidade de vida e suas possíveis correlações em agentes penitenciárias de uma unidade penal feminina. Métodos: Estudo descritivo transversal realizado em uma unidade penal feminina localizada no município de Aquiraz, no estado do Ceará, através da aplicação de três instrumentos de avaliação: Maslach Burnout Inventory-General Survey, World Health Organization Quality of Life instrument-Abbreviated version e um questionário com informações gerais das participantes. Resultados: A maioria das agentes penitenciárias era casada ou mantinha união estável, com idade entre 31-40 anos, ensino superior completo ou em andamento e pelo menos um filho. Para a investigação do burnout, a pontuação média foi de 1,9±1,43, indicando que a amostra possuía um nível moderado. Com relação à percepção da qualidade de vida, o domínio ambiental obteve menor escore (57,34%). Foi encontrada ainda correlação entre burnout e qualidade de vida, na qual quanto maiores os valores de burnout, menores os escores de qualidade de vida das agentes penitenciárias. Conclusões: Os dados encontrados demonstram que as agentes penitenciárias apresentam risco para desenvolver burnout e isso implica na qualidade de vida, necessitando de ações preventivas em saúde para essas profissionais.

Palavras-chave | esgotamento psicológico; qualidade de vida; saúde do trabalhador; penitenciária.

ABSTRACT | Introduction: The correctional officer career is considered a stressful and risky occupation that can affect the mental health of workers due to stress and burnout; this syndrome presents itself with physical, psychological, behavioral, and defensive symptoms, ultimately affecting quality of life. Objectives: To evaluate the sociodemographic profile, burnout levels, and quality of life of female correctional officers in a women’s correctional facility, as well as to verify possible correlations between these variables. Methods: This is a descriptive cross-sectional study performed in a women’s correctional facility located in Aquiraz, in the state of Ceará, through the use of 3 evaluation instruments: the Maslach Burnout Inventory-General Survey, the abbreviated version of the World Health Organization Quality of Life instrument, and a general information questionnaire. Results: Most of the correctional officers were married or cohabiting, aged between 31 and 40 years old, with complete or partial undergraduate education, and at least 1 child. In the burnout investigation, mean scores were 1.9±1.43, indicating a moderate level of burnout. Regarding quality of life, the environment domain presented the lowest scores (57.34%). We observed a correlation between burnout and quality of life, in which the higher the burnout scores, the lower the quality of life reported by correctional officers. Conclusions: Our data demonstrate that correctional officers face a risk of developing burnout, thus affecting their quality of life; therefore, preventive health care measures are required for these professionals.

Keywords | burnout, quality of life, occupational health, correctional facility.

1 Departamento de Fisioterapia, Universidade Federal do Ceará – Fortaleza (CE), Brasil
Fonte de financiamento: Nenhuma
Confliitos de interesse: Nenhum
Como citar: da Silva Venâncio L, Coutinho BD, Mont’Alverne DGB, Andrade RF. Burnout and quality of life among correctional officers in a women’s correctional facility. Rev Bras Med Trab. 2020;18(3):312-321. http://dx.doi.org/10.47626/1679-4435-2020-561

Rev Bras Med Trab. 2020;18(3):312-321

312
INTRODUÇÃO

A profissão de agente penitenciário é considerada uma ocupação arriscada e estressante, podendo gerar distúrbios tanto físicos como psicológicos, pois o risco e a vulnerabilidade são características intrínsecas ao trabalho no cárcere. Esses profissionais estão em contato direto com infratores recolhidos em estabelecimentos prisionais e são responsáveis pela vigilância, custódia e disciplina dos encarcerados, contribuindo ainda para a ressocialização e reinserção dos detentos na sociedade e, dessa forma, prevenindo a reincidência do ato criminoso.

Atualmente a situação penitenciária brasileira, na grande maioria dos casos, não oferece condições para que os agentes penitenciários exerçam suas funções com tranquilidade, em virtude da superlotação carcerária, do pouco efetivo e da sobrecarga de trabalho a que são submetidos. Essas situações produzem más condições de trabalho, as quais, associadas à sensação de pouca valorização e frustração profissional, podem causar alterações na qualidade de vida e prejuízos à saúde física e mental desses trabalhadores.

Dentre os acometimentos à saúde mental dos agentes penitenciários, cerca de 37% podem apresentar sintomas característicos da síndrome de burnout. Essa síndrome é definida como um fenômeno psicológico de caráter crônico, presente em indivíduos cujo trabalho abrange a atenção intensa e frequente e o relacionamento com pessoas que necessitem de assistência e cuidados.

O burnout possui três características que devem ser consideradas e podem estar associadas ou não entre si. São elas: exaustão emocional (EE), que diz respeito ao esgotamento de energia física e emocional; cinismo (CI), que se refere à indiferença e às atitudes distantes relacionadas ao trabalho; e a eficácia no trabalho (ET), que está relacionada com as expectativas no trabalho.

Os sintomas associados ao burnout podem ser físicos (distúrbios do sono, fadiga constante e progressiva, dores musculares, cefaleia, distúrbios gastrointestinais, cardiovasculares, respiratórios e sexuais) e psíquicos (falta de atenção e concentração, solidão, impaciência, baixa autoestima, desânimo e depressão). Além desses, também podem estar presentes sintomas comportamentais (in capacidade para relaxar, irritabilidade e agressividade até comportamentos de alto risco e suicídio) e defensivos (isolamento, perda de interesse pelo trabalho ou lazer, ironia e CI).

Já se encontra descrito na literatura que os sintomas de burnout em agentes penitenciários do sexo masculino expressam-se através da falta de motivação, quegera atitudes e comportamentos não produtivos e que resulta não só na falta de compromisso com a instituição, mas também no comprometimento da segurança do estabelecimento prisional e da ressocialização do presidiário. No entanto, raros são os estudos que abordam essa temática na população de agentes penitenciárias do sexo feminino.

As doenças relacionadas ao estresse, quando expressas em suas formas mais crônicas – como é o caso do burnout –, podem influenciar diretamente na execução de tarefas e no desenvolvimento da atividade laboral dos indivíduos, afetando, assim, a qualidade de vida desses trabalhadores. O conceito de qualidade de vida é multidimensional, complexo e dinâmico, sendo particular para cada sujeito de acordo com o ambiente e contexto nos quais se encontra. Mesmo em condições similares, a percepção de qualidade de vida é distinta para cada pessoa. Deve ser considerado que para ter uma boa saúde, a qualidade de vida é fundamental e não o contrário.

A avaliação da qualidade de vida vem se tornando cada vez mais importante para pesquisas em saúde do trabalhador, visando à promoção de cuidados que melhorem os níveis de saúde mental e física da população. Quando relacionada ao trabalho, a qualidade de vida está diretamente ligada a satisfação, saúde mental, expectativas, desejos e prazeres do indivíduo em relação ao ambiente ocupacional, com seu anseio em ser compreendido como sujeito integrante desse ambiente. Portanto, a qualidade de vida é uma dimensão subjetiva, e a sua avaliação é de extrema importância para identificar prejuízos à saúde mental dos trabalhadores, pois abrange diversas áreas da vida, como profissão, família, lazer, entre outras.

Diante do ambiente extremamente estressante em que trabalham, da pouca visibilidade atribuída à profissão de agente penitenciária e no que se refere a estratégias que visem
à promoção da saúde física e mental das trabalhadoras e também da escassez de estudos que abordem a presença de burnout nessa população, este estudo teve por objetivo avaliar o perfil sociodemográfico, os níveis de burnout e a qualidade de vida e suas possíveis correlações em agentes penitenciárias de uma unidade penal feminina.

MÉTODO

Trata-se de um estudo descritivo transversal que investigou a presença de sintomas de burnout e aspectos relacionados à qualidade de vida de agentes penitenciárias alocadas em uma unidade penal feminina, localizada no município de Aquiraz, estado do Ceará. O estudo teve aprovação do Comitê de Ética e Pesquisa (nº do parecer: 1733917), estando em conformidade com a Resolução 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde.

PARTICIPANTES

Inicialmente foi feito um levantamento da quantidade de agentes penitenciárias na unidade penal feminina. Em seguida, foi realizada a apresentação dos objetivos e da metodologia da pesquisa, e 40 agentes, de um total de 50, mostraram interesse em participar como voluntárias, sendo, então, estimuladas a assinar o termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE).

CRITÉRIOS DE EXCLUSÃO

Foram excluídas do estudo agentes penitenciárias que se recusaram a assinar o TCLE, assim como que estivessem afastadas de suas atividades (por qualquer motivo) durante o período de realização das entrevistas.

COLETA DE DADOS

A coleta de dados foi realizada por uma entrevistadora treinada, que aplicou os instrumentos de avaliação através de encontros presenciais e individualizados em um ambiente reservado, favorecendo o bem-estar e a privacidade das participantes. A coleta foi feita durante a jornada de trabalho das agentes.

INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO

As avaliações foram feitas através da aplicação de três instrumentos específicos: perfil sociodemográfico, profissional e saúde; qualidade de vida; e presença de sintomas de burnout. O questionário sobre perfil sociodemográfico, profissional e saúde foi elaborado pelos próprios autores, sendo abordadas variáveis sociodemográficas (idade, sexo, estado civil, escolaridade, presença de filhos, situação familiar e forma de transporte utilizada), profissionais (tempo de serviço, carga horária, hora extra, cargo, função, motivo de escolha da profissão) e condições de saúde (prática regular de atividade/exercícios físico, presença de morbidades, horas diárias de sono, qualidade do sono e uso de bebidas alcoólicas).

Para avaliação da qualidade de vida, foi utilizado o instrumento World Health Organization Quality of Life Instrument Bref (WHOQOL-Bref), traduzido e validado pelo grupo de estudos em qualidade de vida da OMS no Brasil. O WHOQOL-Bref é composto de quatro domínios: físico, psicológico, relações sociais e meio ambiente. Quanto mais próximo de 100% for o resultado, melhor é a qualidade de vida do avaliado.

Já para avaliar a presença dos sintomas de burnout, foi utilizado o questionário Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS) desenvolvido em 1981 por Maslach e Jackson e utilizado para populações com diversos tipos de ocupação. O MBI-GS é composto por 16 questões subdivididas em três dimensões: EE (6 itens), CI (4 itens) e ET (6 itens). Nessa escala, os níveis de burnout geral são mensurados em valores, em que até 1,33 são considerados baixos, entre 1,34 e 2,43, intermediários e acima de 2,43, altos, conforme determina McLaurine. Esse autor ainda especifica os índices por dimensões (Tabela 1).

Conforme indicado por Schuster et al., os resultados foram obtidos ao se somar cada uma das dimensões e, em seguida, dividir pelo número de itens que as compõem,

| Tabela 1. Valores para determinar o nível geral de burnout e suas estratificações por dimensões específicas. |
|---------------------------------------------------------------|
|                  | Baixo | Moderado | Alto |
| Burnout (geral)   | < 1,33| 134-243  | > 2,43|
| Exaustão emocional| < 2,00| 210-319  | > 3,20|
| Cinismo           | < 100 | 101-210  | > 2,20|
| Eficácia no trabalho| < 400| 401-499  | > 5,00|

Fonte: McLaurine.
obtendo, assim, uma média ponderada para cada uma delas. Para calcular a dimensão ET, que possui mensuração reversa às dimensões EE e CI, cada uma das respostas foi alterada, sendo considerada a pontuação inversa (de 0 para 6, de 1 para 5 etc.), atingindo, assim, um índice de ET reduzida (rET).

ANÁLISE DE DADOS
Para caracterizar as agentes penitenciárias, os dados obtidos foram analisados de forma independente, através de estatística descritiva, e tabulados em planilhas do programa Microsoft Excel 2007, sendo os valores expressos em porcentagem para as informações sociodemográficas, profissionais e de saúde e a qualidade de vida, enquanto, para os níveis de burnout, em média ± desvio padrão (DP).

Em seguida, foi utilizado o programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versão 17.0 para avaliar a correlação entre burnout e qualidade de vida, através do coeficiente de correlação de Pearson, sendo adotado o nível de significância p ≤ 0,05.

RESULTADOS
As agentes penitenciárias, em sua maioria, eram casadas ou encontravam-se em união estável (66%), com idade entre 31 e 40 anos (58%), haviam concluído ou estavam cursando o ensino superior (68%), tinham pelo menos um filho (61%) e residiam com a família (83%), como demonstra a Tabela 2.

Das 40 agentes penitenciárias, 32 delas atuavam na função operacional, que apresentava como atribuições vigiar, fiscalizar, revistar e escoltar as encarceradas, além de promover a segurança das mesmas e da unidade. A carga horária de todas era de 48 horas/semana, em um regime de plantão, com 24 horas de serviço por 72 horas de folga; no entanto, a maioria delas (75%) relatou a realização de horas extras de até 12 horas por semana. Com relação ao tempo de serviço, 97% possuíam entre 1 e 6 anos no cargo. Quando questionadas em relação ao motivo de escolha da profissão, a maior parte justificou que as questões financeiras foram mais relevantes (60%) e uma pequena parte (15%) referiu aptidão pela função.

Com relação às condições de saúde, metade das agentes praticava atividade física de forma regular e a maioria (88%) não relatou nenhum tipo de morbidade. Quanto ao número de horas diárias de sono, 68% relataram dormir 6 horas ou mais por dia e 66% declararam que a qualidade do sono era no mínimo boa. Por fim, a maior parte (78%) relatou que o consumo de bebidas alcóolicas ocorria de forma rara ou inexistia.

A partir da aplicação do questionário MBI-GS para a investigação do burnout, os resultados apresentaram uma média de 1,91 ±1,43, indicando que a amostra possuía um nível moderado de burnout. A dimensão EE apresentou média de 2,39±1,59, indicando a existência de sinais de esgotamento em nível moderado. Com relação à dimensão CI, a média ficou em 1,53±1,83, também apresentando nível moderado. Por fim, a dimensão rET obteve média 1,68±1,64, revelando um nível baixo. A Figura 1 ilustra os resultados obtidos na avaliação geral dos níveis de burnout e em cada dimensão do MBI-GS.

Por meio de uma análise mais detalhada de cada dimensão, foi possível observar que a EE e a CI foram as

---

**Figura 1.** Distribuição das médias ponderadas na escala Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS) para investigação dos níveis de burnout em agentes penitenciárias de uma unidade penal feminina no estado do Ceará. Valores expressos em média ± desvio padrão. Total: pontuação geral obtida no questionário de burnout; EE: dimensão exaustão emocional; CI: dimensão cinismo; rET: dimensão eficácia no trabalho reduzida.
dimensões que apresentaram maior porcentagem de níveis moderado a alto (61 e 43%, respectivamente), enquanto a rET apresentou apenas 13% (Figura 2).

Com relação à qualidade de vida, os valores médios demonstraram que os domínios físico (72,59%) e relações sociais (72,92%) foram os que as agentes penitenciárias apresentaram melhor percepção, seguidos dos domínios psicológico (69,90%) e, por fim, ambiente (57,34%) (Figura 3).

Ao serem analisadas as facetas separadamente, foi observado que, no domínio físico, os melhores valores são para mobilidade (81,88%) e os valores mais baixos, para energia e fadiga (64,38), além do sono e repouso (65,63%). Já no domínio psicológico, destacou-se a autoestima (85,63%), que apresentou a maior porcentagem entre as facetas de todos os domínios; no entanto, o domínio sentimentos positivos obteve valor de apenas 61,88%. Todas as facetas do domínio relações

### Tabela 2. Variáveis sociodemográficas, profissionais e condições de saúde de agentes penitenciárias de uma unidade penal feminina no estado do Ceará.

| Variáveis                        | n (%) | Variáveis                        | n (%) |
|----------------------------------|-------|----------------------------------|-------|
| **Sociodemográficas**            |       | **Tempo de serviço (anos)**      |       |
| Estado civil                      |       | 1-3                              | 22 (55) |
| Solteira                         | 9 (23) | 3-6                              | 17 (42) |
| Casada/União estável             | 26 (66) | 6-10                             | 1 (3) |
| Divorciada                       | 3 (8)  | Mais de 10                       | 0 (0)  |
| Viúva                            | 2 (5)  | Por que escolheu essa profissão? |       |
| **Idade (anos)**                 |       | Aptidão                           | 6 (15) |
| 20-30 anos                       | 10 (26) | Questões financeiras             | 24 (60) |
| 31-40 anos                       | 23 (58) | Outros motivos                   | 10 (25) |
| > 41 anos                        | 7 (18)  |                                 |       |
| **Escolaridade**                 |       | **Condições de saúde**           |       |
| Médio                             | 13 (33) | Atividade física regular         |       |
| Superior incompleto              | 11 (28) | Sim                              | 20 (50) |
| Superior completo                | 16 (40) | Não                              | 20 (50) |
| **Filhos**                       |       | **Morbidade**                    |       |
| Não tem                          | 16 (40) | Sim                              | 5 (13)  |
| 1-2                              | 23 (58) | Não                              | 35 (88) |
| 3 ou mais                        | 1 (3)   | Horas de sono/dia (horas)        |       |
| **Reside com**                   |       | 2-4                              | 1 (3)   |
| Família                          | 33 (83) | 4-6                              | 12 (30) |
| Amigos                           | 1 (3)   | 6-8                              | 17 (43) |
| Sozinho                          | 2 (5)   | Mais de 8                        | 10 (25) |
| Outros                           | 4 (10)  | **Qualidade do sono**            |       |
| **Profissionais**                |       | Péssima ou ruim                  | 4 (10)  |
| Função                           |       | Razoável                         | 10 (25) |
| Operacional                      | 32 (80) | Boa                              | 11 (28) |
| Recepção                         | 4 (10)  | Ótima ou excelente               | 15 (38) |
| Direção                          | 4 (10)  | **Consumo de bebidas alcóolicas**|       |
| **Realização de hora extra?**    |       | Sempre                           | 0 (0)   |
| Sim                              | 30 (75) | Eventualmente                    | 9 (23)  |
| Não                              | 10 (25) | Raramente                        | 18 (45) |
| **Horas extras/semana (horas)**  |       | Nunca                            | 13 (33) |
| Até 12                           | 22 (81) |                                  |       |
| 12-24                            | 4 (15)  |                                  |       |
| Mais de 24                       | 1 (4)   |                                  |       |
sociais apresentaram valores acima de 70%. No domínio ambiente, foram encontrados os menores valores, em que recursos financeiros e cuidados com a saúde apresentaram os valores mais baixos entre todos os domínios, ambos com 47,50%. A Figura 4 ilustra os resultados do WHOQOL-Bref de todas as facetas.

Ao serem verificadas as possíveis correlações entre as variáveis escolaridade, função, motivo de escolha da profissão e atividades física, não foi encontrada significância em relação ao burnout, porém foi observado que quanto maior a idade das agentes penitenciárias, menores eram os valores de burnout (EE r = -0,314; p = 0,049/CI r = -0,193; p = 0,233/rET r = -0,452; p = 0,003).

Ao se verificar a existência de correlação interna entre as dimensões do burnout, verificou-se que quanto maior a EE, maior foi o CI (r = 0,785; p = 0,000) e a rET (r = 0,491; p = 0,001) e também quanto maiores os valores de CI, maiores eram os valores de rET (r = 0,566; p = 0,000). Já em relação à presença de correlação entre os resultados obtidos pelas dimensões do MBI-GS e os domínios do WHOQOL-Bref, observou-se que quanto maior os valores dos níveis de cada dimensão, menor era a qualidade de vida das agentes no que se refere aos domínios físico (D1) e psicológico (D2); porém, nos domínios relações pessoais (D3) e ambiente (D4) não foram observadas correlações significativas, conforme consta a Tabela 3.

![Figura 2. Distribuição detalhada, através de porcentagem, das dimensões do Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) em agentes penitenciárias de uma unidade penal feminina no estado do Ceará. CI: dimensão cinismo; EE: dimensão exaustão emocional; rET: dimensão eficácia no trabalho reduzida.](image.png)

![Figura 3. Dados do World Health Organization Quality of Life instrument-Abbreviated version (WHOQOL-Bref) por domínios, em agentes penitenciárias de uma unidade penal feminina no estado do Ceará.](image.png)
DISCUSSÃO

Os dados do presente estudo demonstram que mais da metade das agentes penitenciárias era casada ou mantinha união estável, apresentava uma idade entre 31 e 40 anos, havia concluído ou estava cursando o ensino superior e tinha pelo menos um filho. Dados semelhantes foram encontrados por Mayer et al.17 ao realizarem um estudo com 240 policiais militares de ambos os sexos na cidade de Campo Grande, estado do Mato Grosso do Sul, que, analisando os níveis de burnout e a qualidade de vida profissional, verificaram que a amostra possuía faixa etária compreendida entre 25 e 40 anos, até três filhos, eram casados e apresentavam ensino médio completo. Esse estudo não encontrou correlação entre idade e a presença de burnout, o que difere dos achados do presente estudo, uma vez que foi encontrada correlação significativa em relação à idade: quanto maior a idade, menores foram os níveis de burnout.

Mayer et al.17 ressaltam ainda que a escolaridade pode ter influência na percepção dos indivíduos quanto às suas satisfações nas inter-relações organizacionais, tornando-os mais ou menos exigentes. Esse fato, porém, não foi observado no presente estudo, já que não houve correlação entre escolaridade e níveis de burnout.

Figura 4. Dados do World Health Organization Quality of Life instrument-Abbreviated version (WHOQOL-Bref) por facetas em agentes penitenciárias de uma unidade penal feminina no estado do Ceará.

Tabela 3. Correlação entre níveis de burnout (Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS)) e qualidade de vida (World Health Organization Quality of Life instrument-Abbreviated version (WHOQOL-Bref)) em agentes penitenciárias de uma unidade penal feminina no estado do Ceará.

| Dimensão de burnout                  | D1        | D2        | D3        | D4        |
|--------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Exaustão emocional                   | $r = -0.567, p = 0.000^*$ | $r = -0.386, p = 0.014^*$ | $r = 0.17, p = 0.472$ | $r = -0.227, p = 0.0160$ |
| Cinismo                              | $r = -0.483, p = 0.002^*$ | $r = -0.472, p = 0.002^*$ | $r = 0.17, p = 0.039$ | $r = -0.282, p = 0.078$ |
| Eficácia no trabalho                 | $r = -0.210, p = 0.034$ | $r = -0.306, p = 0.099^*$ | $r = 0.17, p = 0.039$ | $r = -0.094, p = 0.566$ |

D1: domínio físico; D2: domínio psicológico; D3: domínio relações pessoais; D4: domínio ambiente.

$^*$ $p < 0.05.$
Ao longo dos anos podem ser observadas mudanças no nível de escolaridade dos agentes penitenciários, uma vez que os ingressantes nessa carreira estão cursando ou já entraram com nível superior e são formados em áreas como direito, psicologia e serviço social. Esse fato evidencia que pessoas mais qualificadas estão buscando essa profissão. Com isso, muda também o perfil dos profissionais; atualmente não se busca mais a profissão somente por aptidão à carreira policial, mas fatores como falta de mercado de trabalho, estabilidade, facilidade para ingressar em uma carreira pública e expectativa de desvio de função são motivos relatados pelos agentes penitenciários para a escolha dessa profissão. Neste estudo, observou-se correspondência com esse cenário, já que 68% das agentes penitenciárias estavam cursando ou haviam concluído o ensino superior e apenas 15% delas relataram ter escolhido essa carreira por aptidão, ao passo que a maioria declarou ter feito a opção por essa profissão por motivos financeiros.

Algumas agentes destacaram também o fato de trabalhar com uma escala em que os dias de folga são considerados satisfatórios como motivo para ingressar nessa profissão: são 24 horas de serviço por 72 horas de folga. No entanto, 75% delas fazem horas extras semanalmente para complementar a sua renda, fato que pode contribuir para queixas de sobrecarga de serviço, além de permanecerem por mais tempo expostas aos riscos do ambiente, que é reconhecidamente estressante e perigoso.

Ao se analisar a função executada dentro do estabelecimento prisional, não houve diferença entre as agentes que faziam o trabalho operacional, as que trabalhavam na recepção e as que exerciam cargo de chefia, ou seja, independentemente da função exercida, o risco de desenvolver burnout foi o mesmo. Esses dados diferem de outros estudos, que demonstraram que os agentes penitenciários que fazem o serviço operacional possuem maiores níveis de estresse e burnout em comparação aos que trabalham em cargos de supervisão ou que estão em posições de não custódia dentro do estabelecimento prisional.

Em uma revisão sistemática realizada em 2013 por Finney et al., que analisou os estressores organizacionais associados ao estresse no trabalho e burnout em agentes penitenciários, foi observado que a função e outros estressores como hora extra e superlotação carcerária mostraram resultados inconsistentes para desenvolvimento de burnout. No entanto, a estrutura organizacional e a tensão do ambiente estão diretamente associadas ao estresse e burnout nesses profissionais.

Os dados obtidos no presente estudo corroboram os contidos no Manual do MBI de Maslach e Jackson, que relata que o indivíduo com burnout apresenta níveis mais elevados de EE e CI e níveis baixos de rET. Observou-se que mais da metade da amostra apresentou níveis moderados a altos de burnout na dimensão EE, somando 60%, o que revela que as agentes penitenciárias apresentavam esgotamento, físico ou emocional, ocasionados principalmente por sobrecarga de atividades e conflitos interpessoais. Isso pode ser evidenciado pelo fato de o agente penitenciário estar em contato direto com o preso, escutando constantemente suas angústias, sendo responsabilizado pelas dificuldades que eles passam dentro da prisão, como superlotação, falta de estrutura, falta de apoio médico. Isso faz com que o agente receba constantemente essa sobrecarga emocional.

Associada a esses fatores, a demanda de serviço dentro de uma penitenciária destaca-se como forte fator estressor, uma vez que são realizados atendimentos em saúde, sociais, de justiça, escolta, supervisão durante a alimentação dos presos e a tranca das celas. Essas atividades, quando associadas à superlotação carcerária e ao quadro reduzido de funcionários, acabam gerando também uma sobrecarga física a esses profissionais.

Na dimensão CI, os níveis moderados a altos de burnout foram percebidos em 43% da amostra, revelando que elas acabam desenvolvendo atitudes insensíveis no relacionamento com as pessoas no trabalho, agindo muitas vezes com descaso e rigidez, sendo essa dimensão considerada típica da síndrome de burnout e a diferença do estresse.

Já em relação à rET, 88% das agentes penitenciárias apresentaram níveis baixos de burnout, o que revela que elas não se sentiam insatisfeitas ou incompetentes ao realizar seu trabalho. Esses dados estão de acordo com
o estudo realizado por Santos e Santos\textsuperscript{24}, que analisou a qualidade de vida no ambiente de trabalho na Unidade Penitenciária Estadual de Ponta Grossa, estado do Paraná. Setenta e três por cento dos 61 agentes penitenciários relataram que o trabalho desenvolvido é importante para a sua realização profissional, declarando-se felizes com as atividades e relevância do trabalho que executam. Os dados obtidos no presente estudo também corroboram o estudo de Tschiedel e Monteiro\textsuperscript{25}, realizado com agentes penitenciários do estado do Rio Grande do Sul, no qual a população estudada demostrou contentamento em relação ao salário e às estabilidades oferecidas pelo cargo, além de muitas relatarem prazer pelo trabalho que executam.

Como estratégia para o enfrentamento aos sintomas de burnout, Satler\textsuperscript{3} recomenda aos agentes penitenciários a realização de exercícios físicos regulares. No entanto, no presente estudo, não foi encontrada correlação significativa entre a prática de atividade física e o burnout.

No que se refere à qualidade de vida, o domínio ambiental foi o que apresentou menores valores, uma vez que no ambiente de trabalho as agentes penitenciárias estavam expostas rotineiramente à riscos inerentes à profissão, tais como violência e exposição a cargas biológicas\textsuperscript{2,26}. Esses dados corroboram o estudo de Fernandes et al.\textsuperscript{26}, que avaliou a qualidade de vida e estresse em trabalhadores de presídios do estado da Paraíba e no qual o domínio ambiental também recebeu a pior avaliação. Esse domínio é composto por aspectos como segurança física, recursos financeiros, cuidados com a saúde, ambiente doméstico, recreação e lazer e transporte.

Já o domínio físico está relacionado a percepções de dor, fadiga e sono, sintomas que influenciam e estão presentes na rotina do agente penitenciário devido à sobrecarga de serviço enfrentada. Essa condição ocorre pelo excesso de procedimentos e pouca quantidade de profissionais. Além disso, o constante clima de tensão pelo risco de fugas e brigas faz com que essas profissionais possam estar em constante estado de alerta, o que pode influenciar na rotina do sono dentro e fora das unidades prisionais\textsuperscript{2,4,13,26}.

O domínio psicológico abrange aspectos como autoestima, aparência, sentimentos positivos e negativos; esses fatores influenciam na qualidade de vida. Com relação ao agente penitenciário, fatores como sentimentos negativos estão presentes em seu dia a dia, pois o ambiente interno das unidades prisionais é psicologicamente exigente, com níveis de estresse elevados. Medos, anseios e insegurança invadem sua vida e seus comportamentos dentro e fora do ambiente de trabalho\textsuperscript{6,13,26}.

Por fim, no presente estudo foi observada correlação entre qualidade de vida e burnout, uma vez que quanto maiores os níveis de burnout, em todas as suas dimensões, menores foram os escores de qualidade de vida das agentes penitenciárias, sendo os domínios físico e psicológico os que apresentaram maior significância ao serem correlacionados com o burnout. Esses achados estão relacionados aos resultados obtidos por Grensman et al.\textsuperscript{27}, que compararam a qualidade de vida de indivíduos afastados do trabalho por diagnóstico de burnout com indivíduos saudáveis que estavam exercendo atividade laboral, demonstrando que os indivíduos com burnout apresentaram escores muito baixos quando comparados aos indivíduos saudáveis.

**CONCLUSÕES**

As agentes penitenciárias apresentaram níveis de burnout moderado, o que poderia estar associado a sinais de esgotamento físico e emocional, assim como a atitudes de insensibilidade e rigidez nos relacionamentos interpessoais. No entanto, a maioria delas estava satisfeita com o trabalho que executava, possivelmente pelo motivo de escolha da profissão, uma vez que a questão financeira foi preponderante diante das demais. Também foi verificado que burnout interfere diretamente na qualidade de vida dessas profissionais.

Tendo em vista o surgimento de sintomas referentes a burnout e a diminuição da qualidade de vida identificados nas agentes penitenciárias, destaca-se a importância de serem tomadas medidas de promoção à saúde e de proteção à saúde do trabalhador.
REFERÊNCIAS

1. Lourenço LC. Batendo a tranca: Impactos do encarceramento em agentes penitenciários da Região Metropolitana de Belo Horizonte. Dilemas Rev Estud Conflito Control Soc. 2010;3(10):1-31.

2. Santos MM. Agente Penitenciário: Trabalho No Cárcere [Dissertação de Pós-graduação]. Natal: Universidade Federal do Rio Grande do Norte; 2015.

3. Satler AP. Seriam os agentes penitenciários acometidos pela síndrome de burnout? [Trabalho de Conclusão de Curso]. Três Passos: Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul; 2014.

4. Vasconcelos ASF. A Saúde sob Custódia: um estudo sobre Agentes de Segurança Penitenciária no Rio de Janeiro [Dissertação de Mestrado]. Rio de Janeiro: Fundação Oswaldo Cruz; 2000.

5. Bourbonnais R, Malenfant R, Jauvin N, Brisson I, Vézina M. Les caractéristiques du travail et la santé des agents en services de détention. Rev Epidemiol Sante. 2005;53(2):127-42.

6. Nascimento Sobrinho CL, Barros DS, Tironi MOS, Marques Filho ES. Médicos de UTI: prevalência da Síndrome de Burnout, características sociodemográficas e condições de trabalho. Rev Bras Educ Med. 2010;34(1):106-15.

7. Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP. Job burnout. Annu Rev Psychol. 2001;52:397-422.

8. Schuster MS, Dias VV, Grohmann MZ, Marquetto MF. MSLACH BURNOUT INVENTORY - GENERAL SURVEY (MBI-GS): Uma Aplicação em Instituição de Ensino Público Federal. EnGPR - IV Encontro de Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho; 3-5 nov. 2013; Brasília, DF.

9. Benevides-Pereira AMT, Moreno-Jiménez B. O burnout e o profissional de psicologia. Rev Eletrônica InterAção Psy. 2003;1(1):68-75.

10. Lambert EG, Hogan NL, Altheimer I. An Exploratory Examination of the Consequences of Burnout in Terms of Life Satisfaction, Turnover Intent, and Absenteeism Among Private Correctional Staff. Prison J. 2010;90(1):94-114.

11. Kanaane R. Comportamento humano nas organizações: o homem rumo ao século XXI. 2ª ed. São Paulo: Atlas; 1994.

12. Renwick R, Brown I. The center for health promotion's conceptual approach to quality of life. In: Renwick R, Brown I, Nagler M, editors. Quality of life in health promotion and rehabilitation: conceptual approaches, issues and applications. Thousand Oaks: Sage; 1996. p.75-86.

13. WHOQOL Group. Development of the World Health Organization WHOQOL-BREF quality of life assessment. Psychol Med. 1998;28(3):551-8.

14. Goulart I, Sampaio J (orgs.). Qualidade de Vida, Saúde Mental e Psicologia Social. São Paulo: Casa do Psicólogo; 1999.

15. Fleck MPA. O instrumento de avaliação de qualidade de vida da Organização Mundial da Saúde (WHOQOL-100): características e perspectivas. Ciênc Saúde Coletiva. 2000;5(1):33-8.

16. McLaurine WD. A correlational study of job burnout and organizational commitment among correctional officers. Charleston: Proquest, Umi Dissertation Publishing; 2012.

17. Mayer VM. Síndrome de burnout e qualidade de vida professional em policiais militares de Campo Grande - MS [Dissertação de Mestrado em Psicologia]. Campo Grande: Universidade Católica Dom Bosco; 2006.

18. Dowden C, Tellier C. Predicting work-related stress in correctional officers: A meta-analysis. J Crim Justice. 2004;32(1):31-47.

19. Paoline EA, Lambert E, Hogan NL. A calm and happy keeper of the keys: The impact of ACA views, relations with co-workers, and policy views on the job stress and job satisfaction of correctional staff. Prison J. 2006;46(2):182-205.

20. Finney C, Stergiopoulous E, Hensel J, Bonato S, Dewa CS. Organizational stressors associated with job stress and burnout in correctional officers: a systematic review. BMC Public Health. 2013;13(82):1-13.

21. Maslach C, Jackson SE, Leiter MP. MBI: Maslach burnout inventory. Sunnyvale: CPP, Incorporated; 1996.

22. Volpato DC, Gomes FB, Castro MA, Borges SK, Justo T, Benevides-Pereira AMT. Burnout em Profissionais de Maringá. Rev Eletrônica InterAção Psy. 2003;1(1):102-11.

23. Rios AGYF. El Síndrome de “Burnout” o el desgaste profesional: revisión de estudios. Rev Asoc Esp Neuropsiq. 1991;7(1):257-65.

24. Santos MP, Santos JCP. Qualidade de vida no ambiente de trabalho: um estudo de caso na unidade penitenciária estadual de Ponta Grossa - Paraná. Rev Jurid. 2011;5(30):21-38.

25. Tschiedel RM, Monteiro JK. Prazer e sofrimento no trabalho: um estudo de caso na unidade penitenciária estadual de Ponta Grossa - Paraná. Rev Jurid. 2011;5(30):21-38.

26. Fernandes ALC, Sousa VL, Bezerra ALD, Mazzaro VDM, Andrade M, et al. Qualidade de vida e estresse ocupacional em trabalhadores de presídios. Rev prod online. 2016;16(1):263-77.

27. Grensman A, Acharya BD, Wândell P, Nilsson G, Werner S. Health-related quality of life in patients with Burnout on sick leave: descriptive and comparative results from a clinical study. Int Arch Occup Environ Health. 2016;89(2):319-29.

Endereço para correspondência: Rodrigo Fragoso Andrade – Rua Coronel Nunes de Melo, 1127, 1º andar – Campus do Porangabussu – Rodolfo Teófilo – CEP: 60430-275 – Fortaleza (CE), Brasil – E-mail: rodfragoso@hotmail.com

© 2020 Associação Nacional de Medicina do Trabalho

Este é um artigo de acesso aberto distribuído nos termos de licença Creative Commons

Rev Bras Med Trab. 2020;18(3):312-321