

**FAESP – FACULDADE ANCHIETA DE ENSINO SUPERIOR DO PARANÁ
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO COM ÊNFASE EM
RECURSOS HUMANOS BACHARELADO**

**ELLEN CAROLINE RAMOS
MARA HELENA ESPER**

**SINDROME DE BURNOUT NA PENITENCIARIA FEMININA DE REGIME
SEMI-ABERTO**

**CURITIBA
2007**

**ELLEN CAROLINE RAMOS
MARA HELENA ESPER**

**SINDROME DE BURNOUT NA PENITENCIARIA FEMININA DE REGIME
SEMI-ABERTO**

Projeto de conclusão de curso apresentado à disciplina de Estágio Supervisionado II, do Curso Administração com Habilitação em Recursos Humanos, da FAESP - Faculdade Anchieta de Ensino Superior do Paraná.

Orientação: Professor Mestre Dori Luiz Tibre Santos.

Co-Orientador: Professor Mestre Jose Antonio Zacarias Branco Garcia.

**CURITIBA
2007**

**ELLEN CAROLINE RAMOS
MARA HELENA ESPER**

**CURSO DE ADMINISTRAÇÃO COM ENFASE EM RECURSOS HUMANOS -
BACHARELADO**

BANCA EXAMINADORA

Professor Mestre Dori Luiz Tibre Santos

FAESP – Faculdade Anchieta de Ensino Superior do Paraná - Orientador

Professor Mestre José Antonio Zacarias Branco Garcia

FAESP – Faculdade Anchieta de Ensino Superior do Paraná – Co-Orientador

Professor Mestre Juarez Casnok

FAESP – Faculdade Anchieta de Ensino Superior do Paraná - Examinador

Professor Mestre Chrystian Renan Barcelos

FAESP – Faculdade Anchieta de Ensino Superior do Paraná - Examinador

Dedico este trabalho a minha mãe Valderez, ao meu esposo Dourival, as minhas filhas, Liz, Mylena e netos Ariadne, Leonardo, pela paciência, colaboração, dedicação e compreensão nas minhas horas de ausência, também a Ellen minha parceira no desenvolvimento para a realização do sucesso deste trabalho. Agradeço em especial aos Professores Osmir Tadeu de Aguiar e Francis Elias Georges Bitar por sempre estar do meu lado incentivando a não desistir e acreditando em mim.

Mara Helena Esper

Dedico este trabalho a todas as pessoas que contribuíram de alguma forma para que ele se concretizasse. Em especial à minha mãe Leonice pelo apoio incondicional, a Mara que junto a mim desenvolveu este trabalho com sucesso pelo seu esforço e dedicação e ao meu namorado Michel pela paciência e colaboração.

Ellen Caroline Ramos

AGRADECIMENTOS

Ao finalizarmos esta monografia, desejo sinceramente agradecer:

Ao nosso Orientador, Dori Luiz Tibre Santos e Co-Orientador José Antonio Zacarias Branco Garcia, pelo acompanhamento incansável e pelas sugestões oportunas;

Aos funcionários da Faculdade, por não ter mensurado esforços em atender as necessidades e anseios dos alunos;

Ao corpo docente, pela paciência, compreensão e dedicação no decorrer desses quatro anos;

Aos colegas de turma, pela troca de experiências pessoais, profissionais e, principalmente, pelo carinho, afeto e amizade prestados no decorrer do curso;

Aos funcionários da P.F.A. pela colaboração para o desenvolvimento deste projeto, que venha contribuir com melhorias à qualidade de vida dos mesmos;

As amigas incondicionais Ana Claudia, Kelly Fabiane, Maria Regina, Viviane Thomas, Maria Madalena;

Aos nossos pais, pelo exemplo de vida, trabalho, dedicação, seriedade e honestidade, valores estes que, em muito, auxiliaram na minha formação familiar e profissional;

A Deus, por ter nos guiado, protegido e orientado nos momentos mais difíceis, sendo o nosso maior Mestre nos caminhos da vida.

“Você cria o seu próprio universo
ao longo do caminho.”

Winston Churchill

1894-1965

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FOTO

FOTO 1 – Rebelião de presos na P. C. E. , em Piraquara.....	21
---	----

FIGURA

FIGURA 1 – Hierarquia das Necessidades de Maslow:.....	42
--	----

QUADROS

QUADRO 1 – Desgaste no trabalho e conseqüências.....	26
QUADRO 2 – Afastamento de Serviço.....	31
QUADRO 3 – Concepção e suas Características de QVT.....	46
QUADRO 4 – Análise e Tabulação de Dados.....	62

GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – Nível Profissional.....	64
GRÁFICO 2 – Grau de instrução.....	65
GRÁFICO 3 – Faixa Etária.....	66
GRÁFICO 4 – Tempo de serviço na Instituição.....	67
GRÁFICO 5 – Sexo.....	68
GRÁFICO 6 – Grau de Satisfação com seu trabalho.....	69
GRÁFICO 7 – Relações entre Vida Pessoal e Trabalho.....	70
GRÁFICO 8 – Graus de Frustração.....	71
GRÁFICO 9 – Uso de álcool, psicotrópicos, drogas.....	72

LISTA DE ABREVIATURA

CCC - Casa de Custódia de Curitiba

CCL - Casa de Custódia de Londrina

CDPSJP - Centro de Detenção Provisório de São José dos Pinhais

CDRP - Centro de Detenção e Ressocialização de Piraquara

CMP - Complexo Médico-Penal

COOSIPE - Coordenação do Sistema Penitenciário

COT - Centro de Observação Criminológica e Triagem

CPA - Colônia Penal Agrícola

CRAG - Centro de Regime Semi-Aberto de Guarapuava

DEPEN - Departamento Penitenciário do Estado do Paraná

PCE - Penitenciária Central do Estado

PEF - Penitenciária Estadual de Foz do Iguaçu

PEL - Penitenciária Estadual de Londrina

PEM- Penitenciária Estadual de Maringá

PEP - Penitenciária Estadual de Piraquara

PEPG - Penitenciária Estadual de Ponta Grossa

PFA - Penitenciária Feminina de Regime Semi-Aberto

PFP - Penitenciária Feminina do Paraná

PPC - Prisão Provisória de Curitiba = Atualmente desativada

Penitenciárias Industriais:

PIC - Cascavel

PIG - Guarapuava

Patronatos:

PCTA - Curitiba

PLDA - Londrina

RAPG - Regime Semi-Aberto, Penitenciária Waldemar Teodoro de Ponta Grossa

RESUMO

O atual estudo estabelece uma relação entre as condições laborais a qualidade de vida e a Síndrome de Burnout nos agentes penitenciários, e demais funcionários da PFA-Penitenciária Feminina de Regime Semi-Aberto de Curitiba. Esse estudo foi realizado através de estudos bibliográficos contando com o trabalho de vários autores, pesquisa de campo exploratória e descritiva e também pesquisa qualitativa.

Trata-se de um tema de grande importância, tal que a saúde mental do agente penitenciário em especial tem despertado preocupação, já que é um ambiente estressante onde ocorrem vários casos de afastamento do trabalho por decorrência de desgaste emocional e outros fatores correlacionados. O Burnout é definido como uma síndrome decorrente do stress laboral crônico trata-se de uma insatisfação permanente com o trabalho, exaustão emocional e perda de comprometimento, pode ser entendido como falta de harmonia entre os interesses dos empregados e os de seus empregadores.

PALAVRAS-CHAVE: Burnout, Agente Penitenciário, Saúde no trabalho, Síndrome de Burnout, Estresse Laboral.

SUMÁRIO

1 - INTRODUÇÃO.....	13
1.1 - Justificativa.....	15
1.2 - Objetivo.....	16
1.2.1 - Objetivo Geral	16
1.2.2 - Objetivo Específico.....	16
1.3 - Problemática.....	16
2 - FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	17
2.1 - Estresse.....	17
2.1.1 - Rebeliões.....	20
2.1.2 - Estresse Laboral.....	25
2.2 - Síndrome de Burnout.....	27
2.2.1 - Absenteísmo.....	29
2.2.2 - Sofrimento Psicológico.....	31
2.2.3 - Saúde Mental do Trabalhador.....	32
2.2.4 - Trabalhador no Mundo Atual.....	36
2.3 - Qualidade de Vida.....	37
2.3.1- Fatores Motivacionais.....	40
2.3.2 - A teoria das Necessidades de Maslow.....	41
2.3.3 - O bem-estar do Trabalhador.....	45
2.3.4 - Distribuição de tarefas.....	47
3 - A ORIGEM DAS PENITENCIÁRIAS.....	49
3.1 - Histórico do Sistema Penitenciário do Estado do Paraná.....	49
3.1.1 - Histórico da P.F.A. (Penitenciária Feminina de Regime Semi-aberto).....	53
3.1.2 - Histórico.....	54
3.1.3 - Competências.....	54
3.1.4 - Estrutura Física.....	55
3.1.5 - Diretores e seus períodos.....	55
3.2 - Funcionário Público do sistema Penitenciário.....	56

3.2.1- As funções do Agente Penitenciário.....	57
3.2.2 - Funções Práticas ou Rotineiras.....	58
3.2.3 - Funções de Vigilância ou Investigação.....	58
3.2.4 - Funções Humanas ou Sociais.....	58
4 - METODOLOGIA.....	61
4.1 - Apresentações, Análise e Discussão dos Resultados.....	62
5 - CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	73
5.1 - Conclusão.....	73
5.2 - Sugestões.....	74
Referências.....	77
Anexo.....	80

1- INTRODUÇÃO

O presente trabalho e estudo percorreu sobre a Síndrome de Burnout no Sistema Penitenciário, direcionado para a P.F.A (Penitenciária Feminina de Regime Semi-Aberto do Paraná), analisando em especial o agente penitenciário, está síndrome trata-se de um desgaste emocional que vem sendo uma grande preocupação dentro das organizações conhecido devido à globalização econômica, as pessoas não estão tendo tempo para se preocupar com as outras, passando a ser uma constante. Se antes o mundo estava organizado sob a premissa de relações internacionais baseadas em estados tradicionais, regida por questões ideológicas, agora cada vez mais ressalta a importância do desenvolvimento interpessoal. O mundo passou a ser percebido como um ambiente de relacionamentos.

Sendo que a atual pesquisa tem por finalidade estabelecer referências entre as condições de trabalho dos agentes penitenciários e funcionários de uma determinada unidade do Sistema Penitenciário que cujo nome é PFA – Penitenciária Feminina de Regime Semi-Aberto, um assunto de grande relevância, pois fala sobre a saúde do indivíduo no trabalho de uma maneira generalizada, e os acontecimentos que podem ser desencadeadores de distúrbios psicossociais, aproveitando a conjectura que estes funcionários desempenham na função de vigiar e reeducar indivíduos adultos, porém, pessoas que são privadas de sua liberdade, não têm livre arbítrio direito de ir e vir. As situações conflitantes são naturais na rotina de uma penitenciária, onde a tensão se estabelece de tal forma que as duas partes, funcionários e presos se olham com desconfiança, principalmente quando há notícias a respeito de rebeliões, motins, fugas e a insatisfação dos detentos quando a mídia revela notícias do tipo característico mostrando a fragilidade do Sistema Penitenciário.

Os agentes muitas vezes têm o comportamento de prisionização, alegando que o contato direto com os presos é muito desgastante e assim é levado para sua vida pessoal e respectivos lares, se tornando cada vez mais insatisfeito com sua vida diária, instruído a quanto dispõem de energia mental e controle emocional para que possam atender adequadamente as pessoas que estão do outro lado das grades fechadas.

Para que ocorresse este estudo foi realizada a análise e observação do trabalho desenvolvido entre os funcionários da referida unidade, também foi preponderante analisar a teoria sobre distúrbios psicossociais resultantes de conseqüências devido às condições inadequadas de trabalho, bem como contextualizar a realidade do Sistema Penitenciário Brasileiro. Ao tentar atingir o objetivo geral é preciso conceituar a qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho além de apresentar uma visão conjunta da P.F.A - Curitiba.

Esta pesquisa parte do ponto de partida que os funcionários da P.F.A., atuando na vigilância, fazem parte de um grupo de risco que ainda não tem acesso amplo à ajuda necessária de acompanhamento das áreas técnicas de tratamento psicológico e fisiológico, sendo que os acúmulos de tensão emocional, acontecimentos constantes na rotina dos servidores penitenciários, podem apresentar distúrbios psicossociais desenvolvendo conseqüências na produção profissional e atingindo sua vida pessoal. Sustenta-se nas afirmações acima que é possível em tal caso, apresentar a problematização desta pesquisa, ou seja, diagnosticar as causas desencadeadoras dos distúrbios mentais e físicos.

O tipo de pesquisa escolhido foi à bibliográfica, descritiva e explorativa, sendo que além de explicar o problema a partir de referencias teórico já publicado em livros, revistas, internet e documentos, procurarem observar, registrar, analisar e estudo de caso correlacionando fatos já existentes, sem manipulá-los dentro da instituição mencionada.

As técnicas que foram utilizadas são o questionário e análise de dados coletados. O questionário com questões fechadas foi aplicado individualmente para os funcionários da referida unidade PFA, numa mostragem de 50 pessoas, 02 diretores, 04 administrativos, 02 técnicos, 42 agentes entre 19 masculinos e 23 femininos, numa faixa etária de idade de 30 até 70 anos, sendo que desses 50 funcionários, apenas trinta e três responderam ao questionário, os demais não quiseram expor suas opiniões por não terem interesse de se envolver com a pesquisa.

Dentro deste estudo usou-se referências necessárias para minimização dos distúrbios emocionais gerados pelo estresse do trabalho, sendo que o indivíduo se

encontra dentro de um contexto organizacional, estando em diferentes variáveis que o afetam diretamente.

1.1 – Justificativa

Na atual sociedade, em que a segurança é um dos temas prioritários no seio da população brasileira, onde o governo e a população discutem quais as melhorias e alternativas a serem aplicadas ao sistema penitenciário, revela a importância deste trabalho. Pois o mesmo pretende avaliar as reais condições de profissionais que desempenham as suas atividades em área de segurança, principalmente aqueles que estão em contato direto com pessoas reclusas.

A pesquisa foi útil para obter-se uma visão geral do processo de conhecimento social, abordando tanto técnica como lógica, filosofia e psicologia, de forma a estabelecer uma relação entre as condições de trabalho dos agentes penitenciários, auxiliares administrativos, assistente social, chefe de segurança, auxiliares de enfermagem e profissionais da área administrativa da PFA. - Penitenciária Feminina de Regime Semi-Aberto de Curitiba. Por meio do levantamento dos fatores desencadeadores dos distúrbios psicossociais, mensurando melhorias na qualidade de vida e saúde dos funcionários da referida unidade e a observação dos fatos como instrumento a impulsionar a nova visão do conhecimento, além de pesquisas acerca da literatura de autores da administração e outros autores da saúde mental.

A vida na penitenciária demonstra propiciar a quem nela habita uma série de conflitos, inerentes a relações típicas desse ambiente tão insalubre, fonte de distúrbios psíquicos, alvo das síndromes descritas pela ciência médica que tanto reside no preso quanto em seus carcereiros. Por outro lado, a vida cotidiana deles estaria condicionada por exigências impostas pela administração prisional, por dificuldades em conciliar vida no trabalho e fora deste, assim como pela falta de perspectivas de ascensão aliadas à desvalorização profissional e pessoal o que faz com que lhe seja também imposta uma pena, pela própria natureza do trabalho. Fatores que presentes na rotina dos servidores penitenciários podem levar ao aparecimento de distúrbios psicossociais, trazendo conseqüências para o rendimento profissional e afetando sua vida pessoal.

A Síndrome de Burnout, definida como uma síndrome psicológica ao stress laboral, caracterizada pelas dimensões da exaustão emocional, da despersonalização e da diminuição da realização pessoal, é entendida como consequência de um desajuste entre as necessidades do trabalhador e os interesses da empresa.

1.2 - Objetivos

1.2.1 – Objetivo Geral

O objetivo geral da presente pesquisa partirá de três análise no sentido mais amplo do contexto definidas, lógica, psicológica, e observação dos fatos. Pretende-se demonstrar como profissionais do sistema penitenciário lidam com o estresse e a Síndrome de Burnout em seu trabalho nos dias atuais, discutir métodos que venham ajudar a desenvolver uma melhor qualidade de vida e saúde mental.

1.2.2 – Objetivos Específicos

1. Identificar os problemas que são desencadeados no cotidiano dentro e fora dos presídios.
2. Relacionar saúde no trabalho, saúde mental e física, quais consequências no trabalho, família e na sociedade.
3. Pesquisar técnicas apropriadas para melhorias à saúde mental dos funcionários da referida unidade.
4. Identificar ambiência adequada para o convívio, que pacifique e fortaleça o bem-estar dos funcionários e dos detentos.

1.3 – Problemática

Quais as causas, relações e consequências da Síndrome de Burnout que afetam os agentes penitenciários e outros profissionais do Sistema Penitenciário, em especial na P.F.A(Penitenciária Feminina de Regime Semi-Aberto de Paraná)?

2 - FUNDAMENTAÇÕES TEÓRICAS

2.1 – Estresse

O termo estresse, na forma como tem sido utilizado, vem da física e indica o grau de deformidade que uma estrutura sofre quando é submetida a um esforço.

Analogicamente falando, estresse seria então a reação que o organismo humano sofre quando é submetido a um esforço de adaptação aos estímulos do ambiente externo.

Segundo FRANÇA e RODRIGUES (1997),

... é o estado do organismo, após o esforço de adaptação, que pode produzir deformações na capacidade de resposta atingindo o comportamento mental e afetivo, o estado físico e o relacionamento com as pessoas.

Seu ambiente e as circunstâncias as quais está submetida, que são avaliadas como uma ameaça, ou algo que exige dela mais que suas próprias habilidades ou recursos e que coloque em risco o seu bem estar, sendo liberada a adrenalina um hormônio produzido por nosso corpo e tem a função de fazer nosso organismo se defender.

Ela faz com que o sangue irrigue mais o coração o cérebro, os pulmões e os músculos causando rubor facial, suor frio, batimento mais rápido e forte do coração, respiração acelerada, sensação de aperto no estomago e tensão muscular, quando a pessoa geralmente sente medo, raiva e frustração. Isso para que fiquemos alerta, forte e com todos os sentidos aguçados, para enfrentar o perigo. A produção da adrenalina durante certo tempo é benéfica para nós, pois faz com que nosso organismo esteja apto a se defender de agressões. O problema é que nossa condição de vida faz com que esse tempo seja muito longo afetando a saúde mental do individuo. MONTE (1997).

No interior do semblante biopsicossocial, FRANÇA e RODRIGUES (1997) sustentam que o estresse é constituído por uma relação particular entre pessoas, levando em conta o ambiente e as circunstâncias as quais está sujeita que é tida como uma ameaça ou algo que exija dela mais que suas próprias habilidades e recursos e que

venha a por em risco seu bem estar. É importante esclarecer que o estresse unicamente não pode ser considerado o suficiente para causar uma enfermidade física ou uma disfunção significativa na vida do indivíduo, isso poderia ocorrer apenas se outras condições estivessem associadas, como por exemplo, uma baixa resistência orgânica ou uma falta de preparo para enfrentar situações adversas.

O estresse ocupacional pode ser considerado como as situações em que o indivíduo enxerga seu ambiente de trabalho como algo ameaçador, suas necessidades de realização pessoal e profissional, bem como sua saúde física ou mental acabam por prejudicar a interação deste com o trabalho, ambiente este que vem a ter demandas excessivas para o indivíduo ou onde ele não tem recursos para enfrentar as situações.

Segundo VIEIRA e SCHULLER SOBRINHO (1955), as formas de estresse mais freqüentes atualmente são:

Estresse dos indivíduos que vivem de forma corrida, competitiva, agressivamente envolvidos em uma luta crônica e incessante;

Estresse dos indivíduos que vivem tensos seja no ambiente de trabalho, em casa e consigo mesmo;

Estresse dos indivíduos em crise existencial, geralmente entre 38 e 45 anos, questionando-se sobre o significado da vida, principalmente do tipo de vida que vem tendo, diante da perspectiva de que não vão conseguir realizar tudo a que se propuseram;

Estresse do indivíduo que está vivendo alto grau de desajustamento, consciente ou inconsciente, a uma realidade de sua vida, seja a realidade do seu ambiente de trabalho, do seu ambiente familiar, social ou dele consigo mesmo.

Dentre as doenças emocionais, a mais comum dentro dos presídios é o stress que pode ser ocasionado como mostra o quadro abaixo. Modelo de cinco etapas sobre o processo de stress no trabalho com base nos estudos de FRESE e ZAPF (1998) apud SPECTOR (2004, p.294)

Fator estressante

Objetivo:

Início da Rebelião

Os presos formam uma posição estratégica entre eles, um dá sinal para outro iniciando a rebelião rendendo a guarnição, podendo cometer este ato até mesmo quando entra uma autoridade no presídio para visita, também podendo ocorrer nos dias de visita de familiares

Percepção:

Funcionário Vê a Rebelião

Quando percebida a rebelião os funcionários tentam fugir de dentro do presídio, mas sempre alguns funcionários são mantidos como reféns, funcionários estes que geralmente são os agentes penitenciários que se localizam nas galerias, a intenção dos detentos é sempre pegar como refém alguma autoridade da unidade.

Avaliação:

Funcionário Avalia a Rebelião como Ameaçadora

O Stress e as circunstâncias as quais está submetida, que é avaliada como uma ameaça ou algo que exige dela mais que suas próprias habilidades ou recursos e que coloque em risco o seu bem estar, sendo liberada a adrenalina um hormônio produzido por nosso corpo e tem a função de fazer nosso organismo se defender.

Desgaste a curto prazo:

Funcionário sente Medo e Enjôo, e Pula do Telhado

Pela a ameaça e pressão constante dos presos o funcionário sente-se pressionado a procurar uma escapatória até mesmo o suicídio, quando não sendo obrigado a se jogar do telhado.

Desgaste a longo prazo:

Funcionário desenvolve um desvio de Stress Pós-Traumático

No término de uma rebelião os funcionários que ali estavam, ficam sofrendo uma depressão intensa, que jamais conseguem voltar a suas atividades normais sem ocorre o medo constante de trabalhar diretamente com o preso no fundo da cadeia, principalmente quando sofrem alguma agressão física e mental.

2.1.1 – Rebeliões

Inicialmente, verificou-se que rebelião é um “Ato de se rebelar; insurreição; revolta”; que sublevação é uma “Rebelião; revolta; revolução”; que motim é uma “Revolta; desordem”; logo, possuem o mesmo significado e poderão servir de referência para pesquisa neste estudo. (BUENO, 1996 pg.555)

A rebelião pode ser entendida como uma espécie de revolta interna contra os regimentos ou as condições de sobrevivência que são oferecidas a determinado grupo. É esse ambiente o responsável pelos maiores traumas e desvios psíquicos atribuídos aos agentes penitenciários, pois a eles cabe estabelecer a ordem dentro do presídio, e também são as pessoas que tem maior contato com os detentos, por esse motivo tornam-se os primeiros alvos da fúria dos rebelados.

Estas rebeliões usualmente implicam em atos de violência e ameaças de seu uso, este ato pode ser observado tanto contra outros detentos quanto a visitantes e funcionários do estabelecimento, de modo geral acontece com a presença de reféns e também ocasionando danos ao patrimônio publico.

FOTO 1 - abaixo, uma rebelião de presos na Penitenciária Central do Paraná, em Piraquara,



FONTE – Revista ISTOÉ, 20 de junho 2001 n° 1655 pg. 44

Estas rebeliões usualmente implicam em atos de violência e ameaças de seu uso, este ato pode ser observado tanto contra outros detentos quanto a visitantes e funcionários do estabelecimento, de modo geral acontece com a presença de reféns e também ocasionando danos ao patrimônio público.

Segundo a Revista do ILANUD as principais causas das rebeliões são:

- demora da decisão dos benefícios;
- deficiência da assistência judiciária;
- violências ou injustiças praticadas dentro do estabelecimento prisional;
- Problemas ligados a entorpecentes;
- superlotação carcerária;
- tentativas de fugas frustradas;
- falta ou má qualidade da alimentação e de assistência médico-odontológica;
- problemas ligados à corrupção;

- falta de capacitação do pessoal penitenciário, em especial do diretor (daí a importância do treinamento nas academias penitenciárias, para que saibam lidar com o problema dos motins e rebeliões, que aparecem com alguma frequência).

Segundo FOUCAULT (2000), as principais causas das rebeliões não diferem muito das atuais.

Nos últimos anos, houve revoltas em prisões em muitos lugares do mundo. Os objetivos que tinham suas palavras de ordem, seu desenrolar tinham certamente qualquer coisa paradoxal. Eram revoltas contra toda miséria física que dura há mais de um século: contra o frio, contra a sufocação e o excesso de população, contra as paredes velhas, contra a fome, contra os golpes. Mas também revoltas contra as prisões-modelos, contra os tranquilizantes, contra o isolamento, contra o serviço médico ou educativo. Revoltas cujos objetivos eram só materiais? Revoltas contraditórias contra a decadência, e ao mesmo tempo contra o conforto; contra os guardas, e ao mesmo tempo contra os psiquiatras? De fato, tratava-se realmente de corpos e de coisas materiais em todos esses movimentos: como se trata disso nos inúmeros discursos que a prisão tem produzido desde o começo do século XIX. O que provocou esses discursos e essas revoltas, essas lembranças e invectivas foram realmente essas pequenas, essas ínfimas coisas materiais.

FOUCAULT (2000), afirma ainda que as rebeliões, ou revoltas, apresentavam reivindicações dos presos não atendidas, principalmente com relação ao tratamento.

Em meio a todos esses problemas encontra-se o agente penitenciário, que se vê encurralado pela situação, pois este trabalhando dentro de um complexo penal sabe exatamente quais são as fragilidades do sistema, podemos observar também que até mesmo aqueles que nunca passaram por uma rebelião conhecem seus perigos, e tem contato com companheiros que já tiveram esta experiência.

Esta situação desencadeia no agente uma sensação constante de insegurança, ou seja, deixa-os em constante estado de alerta, pois eles tem consciência de que estão fazendo mais trabalho do que teriam condições, e isto os torna vulneráveis a situações que fujam de seu controle.

Muitos agentes penitenciários que passam por rebeliões não conseguem mais trabalhar dentro da área chamada “fundão de cadeia”, ou seja, a área onde se tem contato direto com os detentos, o máximo que conseguem trabalhar só em setores técnicos ou portarias, eles preferem não lidar com o preso diretamente por sentir pavor

e relembrar das humilhações e agressões tanto físicas quanto mentais e morais. Muitos são afastados do serviço com problemas psíquicos, síndromes até mesmo com doenças causada pelo stress traumático que se instala em seu estado vulnerável.

Em muitos casos os funcionários que se tornam reféns em rebeliões ou motins, de modo geral sentem-se abandonados e humilhados, sem saber o que fazer e a quem recorrer. Esse índice de pós-traumático é encontrado em maior número no sexo masculino, pois as maiores rebeliões ocorrem geralmente em presídios, porém existem também presídios femininos onde os agentes penitenciários são mulheres, apesar de não haver tantas rebeliões carregam o mesmo clima interno do masculino, no entanto as agentes penitenciarias além de enfrentar os problemas diários da profissão ainda têm que lidar com sua própria natureza iniciada aos 40 anos de idade, fase em que estão entrando na Perimenopausa.

A Perimenopausa trata-se de um termo médico utilizado para denominar a fase de transição que marca o fim da vida reprodutiva feminina. Esta fase é caracterizada por mudanças endócrinas, biológicas e clínicas, relacionadas com alterações hormonais e pela aproximação da última menstruação. A irregularidade dos ciclos e do fluxo menstrual são os primeiros sinais do início da perimenopausa.

Esta fase é geralmente acompanhada pelos sintomas pré-menstruais típicos como inchaço dos seios e retenção de água no corpo e por variações de humor, irritação, nervosismo e depressão - características da conhecida TPM. Esses sintomas pré-menstruais são acentuados desde a entrada da mulher no climatério, período mais amplo da transição para a menopausa, que começa por volta dos 40 anos, com oscilações nos níveis de produção dos hormônios estrogênios pelos ovários. Em um momento eles produzem mais, já em outro produzem menos estradiol, como se chama o estrogênio ovariano, a partir dessa idade. Muitas mulheres já podem notar certo encurtamento do ciclo nesta idade, bem como os primeiros suores diurnos e noturnos, quando os níveis de estrogênio diminuem. Ou podem apresentar ganho de peso, dores de cabeça e enxaquecas bem como fluxo menstrual anormalmente intenso, abundante, quando os níveis de estrogênios aumentam.(www2.uol.com.br/menospausa/testes.htm)

Segundo SPECTOR (2005),

As reações psicológicas envolvem respostas emocionais, tais como ansiedade, frustração. As reações físicas incluem sintomas como dores de cabeça, problemas digestivos e doenças como o câncer. Já as reações comportamentais são respostas a fatores stressantes e incluem a utilização de substâncias como psicotrópicos, fumo e ocorrências de acidentes.

O sistema penitenciário tem como agravante para sua situação atual a superlotação dos presídios e uma falta constante de funcionários para suprir vagas remanescentes, isto ocasiona um maior risco de rebeliões, além de tornar o ambiente de trabalho precário e insalubre. Estas condições combinadas a um excesso crônico de trabalho tornam a profissão ainda mais árdua e difícil de ser desempenhada, expondo o agente penitenciário a transtornos e doenças físicas e emocionais adquiridas pela convivência diária dentro dos presídios.

Stress é denominado como um estado emocional incômodo que se caracteriza quando a pessoa está insegura de sua capacidade para enfrentar um desafio importante do qual não há como escapar. Pela mesma razão que é fundamental à definição de satisfação, o desafio só causará stress quando ameaçar algum valor importante.

Segundo WAGNER III (2005),

Sempre que o corpo percebe uma ameaça, ele produz substâncias químicas que elevam a pressão sanguínea e que desviam o sangue da pele, e do aparelho digestivo para os músculos, gorduras do sangue são liberadas para fornecer o ímpeto de energia e aumentar a coagulação do sangue em caso de dano, séculos atrás, essas mudanças eram provavelmente de adaptação no sentido de que preparavam o ser humano para escapar de alguma ameaça.

A incerteza de que haverá uma resolução define que a pessoa vê a situação com pouca probabilidade de lidar satisfatoriamente com o desafio, sendo assim, existem duas alternativas, ou as pessoas percebem que podem lidar facilmente com ele, ou não, dessa maneira podemos caracterizar ou não o estresse.

2.1.2 - Estresse Laboral

As situações que levam o agente penitenciário ao estresse no trabalho, embora sejam, por muitos reconhecidas, não tem sido levadas a sério pelos seus superiores. Sabe-se, porém, que os serviços de natureza carcerária, particularmente os serviços destinados ao agente penitenciário, constituem organizações bastante peculiares, concebidas em função das necessidades da sociedade, o agente penitenciário tem uma função de reeducador social, tendo a responsabilidade de ajudar na preparação do detento para sua volta ao convívio social, sendo que na maioria das vezes, o agente não dispõe de condições estruturais e psicológicas para exercer esta função. Podemos observar que na atual conjuntura judiciária do país, não existe, na maioria dos casos, possibilidade para que o agente penitenciário exerça sua função com tranqüilidade, pois o que podemos observar através desta pesquisa é que existem presídios superlotados, causando assim más condições de trabalho, observou-se que em muitos casos apenas um agente penitenciário deve se desdobrar para realizar um trabalho que deveria ser dividido entre mais agentes, mas devido à falta de pessoal é distribuído de forma exacerbada fazendo com que se exceda o nível de tarefas que cada um poderia exercer.

Desta maneira pode-se entender que o agente penitenciário se vê em uma situação pouco confortável em seu ambiente de trabalho, desenvolvendo um volume de trabalho muito maior do que realmente teria condições físicas e psicológicas de desenvolver e carregando consigo um grau de responsabilidade muito maior do que deveria carregar.

O estresse está acumulado a longo tempo, pois tomo calmante todos os dias, precisávamos de acompanhamento psicológico para os funcionários e um hospital decente para sermos atendidos (sic.)

Trata-se de um ambiente de trabalho nada positivo e insalubre que leva o agente penitenciário a um alto nível de estresse, pois as instalações não possuem um tamanho apropriado para o número de pessoas que a ocupam, os agentes não dispõem de um local adequado onde possam fazer suas refeições ou descansar, e ainda dividem espaço

com as detentas, como no caso da P.F.A., a penitenciária deveria abrigar no mínimo quarenta no máximo oitenta e quatro, funciona em média com uma população de cento e quatorze detentas, sendo que algumas presas têm seus filhos junto cumprindo pena imposta pela justiça como se tivesse transferindo a pena para os filhos, na unidade da P.F.A. não é apropriado por ser um lugar insalubre. Além dos agentes terem que desenvolver bem o seu trabalho acaba tendo dupla responsabilidade com as presas e seus filhos, esta situação faz com que as próprias detentas sintam-se estressadas por terem que dividir um espaço tão pequeno com tantas outras, e com isso o estresse que às acomete é transferido também as agentes, que mantém um contato direto com as presas, ocasionando assim um ambiente de trabalho desconfortável, transferindo as agentes um sentimento de impotência quanto a situação com a qual convivem e com o trabalho que desempenham, gerando um descontentamento crônico que é caracterizado por uma baixa auto estima, alto grau de irritabilidade e falta de perspectiva com relação ao trabalho que desempenham, levando-as ao estresse laboral e a fadiga mental.

QUADRO 1 – Desgaste no trabalho e conseqüências

Desgaste no Trabalho	Exemplos de conseqüências específicas
Reações Psicológicas	Raiva / Ansiedade Frustração/ Insatisfação no trabalho
Reações Físicas	Sintomas físicos Tontura / Dor de cabeça Taquicardia / problemas estomacais Doenças: Câncer e doenças do coração
Reações Comportamentais	Acidentes Fumo Uso de substancias Rotatividade

FONTE – SPECTOR, (2005)

Estresse pode ser entendido como um conjunto de reações físicas, químicas e mentais atribuídos a uma pessoa seguidos por estímulos ou stressores encontrados no ambiente, trata-se de uma condição dinâmica, com a qual uma pessoa é confrontada por um acontecimento ou situação. Pode acontecer quando existe autoritarismo por parte do chefe, desconfiança no ambiente de trabalho, pressão sobre exigências e cobranças, o cumprimento do horário de trabalho, a monotonia de algumas tarefas, a falta de motivação dos colegas, a falta de perspectiva de ascensão profissional e insatisfação pessoal não somente acabam com a motivação e interesse dos indivíduos, como também são os maiores responsáveis pelo estresse laboral.

2.2 - Síndrome de Burnout

O Burnout no trabalho é uma síndrome psicológica que envolve uma reação prolongada aos estressores interpessoais crônicos. As três principais extensões desta resistência é uma exaustão dominadora, sensações de ceticismo e desligamento do trabalho, um sentimento de inutilidade uma completa e falta de realização. Esta definição é uma descrição mais ampla do modelo multidimensional que foi predominante no campo do Burnout MASLACH, C. (1993) apud ROSSI (2005):

Segundo GRANJA (2006):

A Síndrome de Burnout é um quadro sintomático decorrente de uma situação de tensão emocional constante, cujos portadores da doença proveniente de estresse profissional. Têm esse nome devido à junção das palavras “burn”, que significa queima, com “out”, exterior mostrando que a pessoa que sofre desse tipo de estresse consome-se física e emocionalmente, frequentemente passam a apresentar comportamento extremamente agressivo e irritadiço, com uma grande dificuldade de auto-estima e um árduo convívio familiar e na sociedade.

A dimensão da exaustão descreve o componente normal individual de stress no Burnout. Ela indica as sensações de estar além dos limites e esgotamento de recursos físicos e emocionais sem qualquer fonte de reposição. Eles precisam de energia suficiente para vivenciar mais um dia ou outro problema é uma queixa comum: “Estou

assoberbado, sobrecarregado e tenho trabalho demais simplesmente é coisa demais.” (ROSSI, et. al. 2005).

O horário de escala de trabalho que nos foi imposto sobrecarrega demasiadamente o equilíbrio físico e emocional, deixando um desgaste muito grande, pois não temos tempo sequer para ficarmos com nossos familiares principalmente em finais de semana (sic.)

As principais causas dessa estafa são a sobrecargas de trabalho e o conflito pessoal no trabalho, trazendo sofrimento que advém de sentimentos gerados por diversos aspectos e que atinge a organização em todo o seu contexto. Os sentimentos como geradores de disfunções são inúmeros e, entre elas estão: sentimento de indignidade, sentimento de inutilidade, sentimento de desqualificação.

Segundo MASLACH e JACKSON (1986), a Síndrome é entendida como um conceito multidimensional que envolve três componentes:

Exaustão emocional – situação em que os trabalhadores sentem que não podem dar mais de si mesmos em nível afetivo. Percebem esgotada a energia e os recursos emocionais próprios devido ao contato diário com os problemas.

Despersonalização – desenvolvimento de sentimentos e atitudes negativas e de cinismo com as pessoas destinatárias do trabalho (usuários/clientes) endurecimento afetivo da relação.

Falta de envolvimento pessoal no trabalho – tendência de uma evolução negativa no trabalho, afetando a habilidade para realização do trabalho e do atendimento ou contato com as pessoas usuárias do serviço, bem como com a organização.

Segundo FARBER (1991), Burnout possui forte relação com a falta de controle. A Psicologia Organizacional e do Trabalho tem apontado para os efeitos sobre o trabalhador da sua relação com o processo de trabalho. A idéia é de que, quanto mais criativo e completo for o trabalho, mais o homem cria a si mesmo, e quanto mais fragmentado, mais ele se aliena. Diante de quadro tão crítico e grave é preciso atentar para políticas que, efetivamente, sejam capazes de auxiliar os profissionais afetados pela síndrome. Os instrumentos de avaliação são simples como a observação (entrevista, sintomatologia), relatos de colegas, faltas regulares ao trabalho e acidentes.

As empresas que se preocupam em registrar e utilizar essas informações para decisões gerenciais possa se valer desses instrumentos para detectarem o problema.

Como ficou demonstrado, Burnout é um desgaste, tanto físico como mental, em que o individuo pode tornar-se esgotado, em função de um excessivo esforço que faz para responder as todas as tarefas que são solicitadas de energia, força ou recursos, afetando diretamente a qualidade de vida do individuo e conseqüentemente do trabalho.

A síndrome de Burnout revela a extensão multidimensional do problema que atinge nossos profissionais e aponta os prejuízos não só pessoais, como também familiares, sociais e institucionais envolvidos, denunciando neste último não só os aspectos relacionais como os financeiros implicados.

Segundo BENEVIDES-PEREIRA (2002, p.274).

À medida que a sociedade passa a entender e valorizar a relevância de propiciar melhores condições laborais, também começam a brotar investigações que possam embasar as modificações necessárias para que tais condições se instalem. Talvez por isto estejamos tão atrasados neste aspecto e apenas começando a concentrar esforços neste sentido. Faz-se necessário compensarmos o tempo perdido.

Estudos revelam que a síndrome de Burnout aparece em trabalhadores altamente estimulados que reagem ao estresse laboral trabalhando muito além de sua capacidade, entrando assim em colapso.

Burnout é o sentimento de diferença entre o que o trabalhador investe de si em seu trabalho e aquilo que ele recebe, ou seja, o reconhecimento dos superiores e colegas.

2.2.1 - Absenteísmo

Absenteísmo ou ausentismo é o termo utilizado para denominar as ausências de trabalhadores, sejam elas ocasionadas por falta ou atrasos, por motivos diversos, este termo está ligado ao tempo em que o funcionário passa na organização realmente trabalhando.

As ausências de funcionários ao trabalho criam um problema crucial, tanto para as organizações quanto para os seus administradores, as causas deste absenteísmo estão ligadas a muitos fatores distintos, e isto o torna de difícil controle, (GRIFO DOS AUTORES, 2007).

Estão ocorrendo muitos afastamentos com atestado médico, e muitos dirigentes não aceitam que possamos adoecer, pensam que somos feitos de alguma matéria que não se desgasta e nem apresenta defeitos (sic.)

Existem dois tipos de ausências, as previstas e as não previstas, as previstas são aquelas as quais o trabalhador tem direito, e podem ser planejadas conforme a necessidade da organização, como por exemplo, férias, folgas e feriados. Já as ausências não previstas são aquelas que caracterizam o absenteísmo pela natureza imprevisível, podemos caracterizar estas faltas como abonadas ou injustificadas, tendo como exemplo licença maternidade, paternidade, afastamentos médicos por acidente de trabalho e licença médica, e as injustificadas podemos classificar como faltas por atraso entre outros motivos que não apresentem justificativa.

O absenteísmo dos funcionários do sistema penitenciário ocorre por motivos em geral, de ordem psicológica, tendo como causas principais o excesso de pressão por parte dos seus superiores, as condições precárias de trabalho e traumas desenvolvidos em função da profissão (como no caso dos agentes e funcionários em geral que já foram vítimas de rebeliões). Esses fatores são os responsáveis por vários problemas causados aos agentes, como por exemplo, depressões, doenças psicossomáticas e a própria Síndrome de Burnout. Dessa maneira pode-se constatar que na maioria das vezes a ausência dos agentes penitenciários está profundamente ligada o seu estado psicológico.

QUADRO 2 – Afastamento de Serviço

MÊS	ANO	QTD DE LAUDO MÉDICOS	QTD DE ATESTADOS MÉDICOS
Dezembro	2006	02	01
Janeiro	2007	01	06
Fevereiro	2007	01	04
Março	2007	01	07
Abril	2007	03	05
Maio	2007	01	10
Junho	2007	01	07

FONTE – R.H. DO DEPEN

2.2.2 - Sofrimento Psicológico

O conflito gerado pelas atividades que estão incluídas nas profissões que visam ajuda, isto é, que exigem cuidados de quem a exerce, podemos citar como exemplo as profissões como médicas, enfermeiras, ou professores, policiais, agentes penitenciários, entre outras que tem ligação direta com pessoas e possui função social. Defini-se através de dois canais, sendo o primeiro o canal afetivo e o segundo o canal racional. Podendo variar segundo as características pessoais de cada trabalhador, alguns terão um enfrentamento mais afetivo do conflito, no entanto outros poderão ter um enfrentamento mais racionalizado.

Sendo assim, o sofrimento pode aparecer por meio de ansiedade exagerada e conseqüente endurecimento emocional.

DEJOURS (1987) denomina o conceito de sofrimento e sua relação com o trabalho, definimos assim necessária esta explicação:

O sofrimento designa então, em uma primeira abordagem, o campo que separa a doença da saúde. Dentro de uma segunda acepção, o sofrimento designa um campo pouco restritivo. Ele é concebido como uma noção específica válida em Psicopatologia do Trabalho, mas certamente não transferível a outras disciplinas, notadamente à psicanálise. Entre homem e a organização prescrita para a realização do trabalho, existe, às vezes, um espaço de liberdade que autoriza uma negociação, invenções e ações de modulação do modo operatório, isto é, uma invenção do operador sobre a própria organização do trabalho, para adaptá-la às suas necessidades, e mesmo para torná-la mais congruente com seu desejo. Logo que esta

negociação é conduzida a seu último limite, e que a relação homem organização do trabalho fica bloqueada, começa o domínio do sofrimento – e da luta contra o sofrimento.

Pode-se dizer que o sofrimento vem a existir assim que o relacionamento do homem com a organização a qual trabalha é permanentemente bloqueada. Sendo assim esta teoria sugere que Burnout acontece quando alguns recursos pessoais são perdidos, ou já não tem capacidade de atender às demandas, ou seja, faltam meios para enfrentar determinadas situações.

2.2.3 - A Saúde Mental do Trabalhador

Para CODO, SAMPAIO e HITOMI (1993), “a organização do trabalho exerce, sobre o homem, uma ação específica, cujo impacto é o sistema psíquico”. Em algumas ocasiões, aparece um quadro de sofrimento que pode causar ao indivíduo choques entre uma vivência individual, levando um plano, de esperanças e de desejos, e uma organização do trabalho que os ignora. Esse sofrimento, de natureza mental, inicia quando o homem, no trabalho, já não tem o direito de fazer nenhuma modificação na sua tarefa na maneira de torná-la mais de acordo conforme as suas necessidades fisiológicas e a seus desejos psicológicos, esta relação homem-trabalho é bloqueada.

Saúde e doença não são fenômenos separados que possam ser definidos em si mesmos, pois estão profundamente ligados ao contexto sócio econômico cultural, tanto em suas produções como na percepção do saber que investiga e propõe soluções. Todas as compreensões de doença é uma conjectura norma objetiva que permita determinar um modelo referencial. Isto fica num grau mais alto e evidente quando a questão é doença mental.

Segundo CODO, SAMPAIO e HITOMI (1995),

Do choque entre um indivíduo, dotado de uma história personalizada e a organização do trabalho, portadoras de uma injunção despersonalizaram, emergem uma vivência e um sofrimento que determinarão a saúde na organização e seu funcionamento.

É o sofrimento do indivíduo traz conseqüências sobre o seu estado de saúde e igualmente sobre o seu desempenho, pois existem mudanças e/ou disfunções pessoais e organizacionais. Esse sofrimento advém de sentimentos gerados por diversos aspectos e que afeta a organização em todo o seu contexto. Os sentimentos como causadores de disfunções são inúmeros e, entre eles estão:

- Sentimento de indignidade: sentir revolta por como a vergonha de ser manipulado, de não ser mais que um apêndice da máquina, às vezes de ser sujo, de não ter mais imaginação ou inteligência, etc.;
- Sentimento de inutilidade: desnecessário pela falta de qualificação e de finalidade de trabalho, já que muitas vezes não conhecem a própria significação de seu trabalho em relação ao conjunto de tarefa da organização;
- Sentimento de desqualificação: cujo sentido reflete não só para si com para o ambiente de trabalho.

A experiência de vida depressiva sintetiza de alguma maneira os sentimentos de indignidade, de inutilidade e de desqualificação, tornando amplo. Esta depressão é tomada pelo cansaço. Cansaço que vem não só dos esforços musculares, mas também dos psicossensoriais. Associados ao cansaço por serem também importantes estão:

- Fadiga - conseqüência demasiada de trabalho;
- Insatisfação - conseqüência da comparação com a esfera das aspirações, motivações ou desejos;
- Satisfação - a satisfação do trabalho ocupa uma posição estabelecida em bases sólidas na problemática da relação saúde-trabalho. Muitas vezes, negligenciada ou desconhecida, está na origem não só de numerosos sofrimentos somáticos de determinismo físico direto, mas também de outras doenças do corpo mediar relações por algo que atinge o aparelho mental;
- Frustração - conseqüência de uma decepção um significativo conteúdo inadequado às potencialidades e às necessidades do indivíduo;
- Angústia - conseqüência de um conflito intra-psíquico, isto é, atormentar-se de uma contestação entre dois impulsos inconciliáveis (duas pulsões, dois desejos...);

- Medo - está presente em todos os tipos de ocupações profissionais, principalmente, aquelas que estão expostas a riscos relacionados à integridade física. Uma prova a mais da existência e da intensidade do medo é fornecida pelos problemas de sono e, sobretudo, pelo consumo de medicamentos psicotrópicos;
- Ansiedade, tensão nervosa e carga psicossensorial - relacionadas ao medo, geralmente decorrentes da vigilância, da concentração e memorização, contribuindo para o sofrimento sentido;
- Ansiedade - em uma organização é facilmente identificada em relação ao desempenho de cada indivíduo, principalmente relativa à produtividade, ritmo, cotas de produção, rendimento, aos prêmios e bonificações;
- Agressividade, hostilidade e perversidade - geradas pelas relações do trabalho, isto é: com a hierarquia, chefia, supervisão, outros trabalhadores;
- Alcoolismo, fuga dos problemas que lhe afligem liberação de sentimentos ocultos;
- Uso de drogas, sair da realidade, esquecer problemas que se torna angustiantes.

Face a pressões no meu trabalho, cheguei ao limite de estresse e depressão precisando ficar quatro meses afastado, esclareço que a depressão começou pela falta de reconhecimento dos chefes hierárquicos (sic.)

A vida nas penitenciárias é uma das mais dramáticas fontes de distúrbios psíquicos que se tem notícia, sendo que as pesquisas médicas que estudam síndromes apontam como vítimas tanto os presos quanto seus carcereiros, entre essas síndromes a que vem sendo mais estudada é a Síndrome de Burnout, que decorre de uma situação de tensão emocional crônica, cujos portadores apresentam comportamento extremamente agressivo e nervoso, com grande perda de auto-estima e dificuldade de convívio social.

Porém, outros autores julgam a síndrome como algo diferente do estresse genérico. Pelo entendimento de profissionais que se desenvolvem na área médica, de modo geral, é considerado esse quadro de apatia extrema e desinteresse, não como algum tipo de estresse, mas como uma de suas conseqüências bastante séria.

Podemos citar alguns fatores que podem identificar a Síndrome de Burnout:

Fatores físicos: fadiga incessante e gradual; dores musculares, insônia, enxaquecas, distúrbios gastrointestinais, problemas cardiovasculares e disfunções sexuais.

Fatores psicológicos: Alterações da memória falta de concentração, dispersão e falta de interesse por assuntos cotidianos, pensamentos sombrios, inclusive de tendência ao suicídio.

Fatores defensivos: sentimento de impotência, tendência a isolar-se, perda de interesse pelo trabalho e lazer, absenteísmo, ironia, cinismo, falta de empatia, falta de sentimento de humanidade.

Fatores comportamentais: irritabilidade, negligência na realização do trabalho, perda da iniciativa, resistência a mudanças.

Segundo DELVAUX apud FRANÇA (1997), caracteriza Burnout emocional da seguinte maneira:

Exaustão emocional – ocorre quando a pessoa percebe nela mesma a impressão de que não dispõe de recursos suficientes para dar aos outros. Surgem sintomas de cansaço, irritabilidade, propensão a acidentes, sinais de depressão, sinais de ansiedade, uso abusivo de álcool, surgimento de doenças psicossomáticas.

Despersonalização – corresponde ao desenvolvimento, por parte do profissional, de atitudes negativas e insensíveis em relação às pessoas com as quais trabalha tratando-as como objetos.

Diminuição da realização e produtividade profissional – geralmente conduz a uma avaliação negativa e baixa de si mesmo.

Depressão – sensação de ausência de prazer de viver, de tristeza que afeta os pensamentos, sentimentos e o comportamento social, podendo ser breve, moderada ou grave.

A Síndrome de Burnout possui um quadro clínico com 4 níveis de manifestação que podem determinar seu grau de evolução:

1º nível - Falta de vontade, ânimo ou prazer de ir a trabalhar. Dores nas costas, pescoço e coluna. Diante da pergunta o que você tem? Normalmente a resposta é "não sei, não me sinto bem"

2º nível - Começa a deteriorar o relacionamento com outros. Pode haver uma sensação de perseguição ("todos estão contra mim"), aumenta o absenteísmo e a rotatividade de empregos.

3º nível - Diminuição notável da capacidade ocupacional. Podem começar a aparecer doenças psicossomáticas, tais como alergias, psoríase, picos de hipertensão, etc. Nesta etapa se começa a auto-medicação, que no princípio tem efeito placebo, mas logo em seguida, requer doses maiores. Neste nível tem se verificado também um aumento da ingestão alcoólica.

4º nível - Esta etapa se caracteriza por alcoolismo, drogadição, idéias ou tentativas de suicídio, podem surgir doenças mais graves, tais como câncer, acidentes cardiovasculares, etc. Em meio a esta etapa ou até mesmo antes dela, a atitude ideal seria afastar-se do trabalho.

2.2.4 - Trabalhador no mundo atual

No decorrer dos acontecimentos na esfera do trabalho são observadas mudanças significativas, que se acentuaram no século XX, especialmente através das discussões, pesquisas e avanço de novas tecnologias, exigindo dos trabalhadores uma adaptação, seu desempenho deve ser sempre compatível com as suas possibilidades.

Na conjuntura atual é possível observar que as cobranças sobre o trabalhador estão crescendo cada vez mais, exigindo dos mesmos a máxima competência. No entanto, nem sempre existem reconhecimento e valorização de seu trabalho.

Esse excesso de cobrança e falta de reconhecimento causa ao trabalhador um sofrimento psíquico devido à pressão que é submetido diariamente em busca de lucros, competição, eficácia e da manutenção do emprego. O trabalhador se sente apavorado por não conseguir manter sua energia física e mental equilibrada para o desempenho no trabalho, e esse pavor é uma forma em que se manifesta o sofrimento psíquico.

O sofrimento psíquico do profissional é percebido com certa clareza, quando o trabalho deixa de ser motivo de prazer, bem estar, satisfação, sentir-se útil, passando a ser lugar de dor, sofrimento e cansaço.

A carga psíquica aumenta quando o trabalhador relata seu trabalho, expondo que não é valorizado, trabalhando de forma mecânica onde ocorre desgaste tanto físico como emocional, provocando sensações de medo, angústias etc. As condições de

trabalho inadequadas, baixa remuneração, prejudicam o bem-estar e a satisfação no ambiente de trabalho.

Os sintomas psíquicos, nomeados como “mentais” e “emocionais”, estão relacionados à diminuição da concentração, memória, confusão, ansiedade, depressão, frustração, medo e impaciência.

Na evolução da síndrome podemos observar que em geral os sintomas mostram-se aos poucos e oscilam com intensidade variável, existe uma forte tendência do próprio paciente em negá-la, e não aceitar quando outras pessoas apontam os sintomas observados nele, geralmente ela é notada primeiramente pelos companheiros. Existe um dado que é determinado irreversível, entre 5% e 10% das pessoas que adquirem esta síndrome e chegam a um alto grau de gravidade não possuem outra alternativa a não ser deixar do trabalho para ter uma melhor qualidade de vida, (GRIFO DOS AUTORES, 2007)

2.3 - Qualidade de Vida

A qualidade de vida (QV) é um conceito multidimensional que abrange vários domínios, motivações ou indicadores sociais, como por exemplo, posição funcional (atividades de auto cuidado, mobilidade, atividades físicas e desempenho de papéis), doenças e sintomas relacionados ao tratamento, funcionamento social (atividades sociais e relacionamentos), saúde mental (estado de humor, auto-estima, percepção de bem-estar), desenvolvimento espiritual ou existencial, valores culturais, segurança do ambiente (residência adequada, renda econômica garantida), amor, liberdade, felicidade, satisfação, entre outros, segundo ANDERSON (1999) e FARQUHAR (1995).

Segundo NAHAS (2001), ”envolvendo estado de saúde, longe vida, satisfação no trabalho, salário, lazer, relação familiar, disposição, prazer e até espiritualidade”. No começo destacava aspectos materiais como salário, sucesso na carreira e bens adquiridos. A atualidade, porém, tem-se a crescer dentro das organizações para uma realização de fatores com satisfação, realização pessoal, acessos a eventos culturais, entre outros. As pessoas estão laborando cada vez mais, competindo exageradamente

com a máquina, deixando de lado a si mesmo. Tendo menos tempo para a família e para lazer e estão tornando mais estressadas.

TRIST (1975) apud RODRIGUES (1994) diz: “No início da década de 50, na Inglaterra e colaboradores estudavam um modelo para agrupar o trinômio Indivíduo/Trabalho/Organização”, esta nova técnica recebeu a denominação de qualidade de vida no trabalho dizendo que é fundamental a importância para as organizações desde as estatais como as privadas para atingir alto nível de produtividade, sem esquecer a motivação e satisfação do indivíduo.

A qualidade de vida no trabalho hoje pode ser definida como uma forma de pensamento envolvendo pessoas, trabalho e organizações, onde se destacam dois aspectos importantes: a preocupação com o bem-estar do trabalhador e com a eficácia organizacional; e a participação dos trabalhadores nas decisões e problemas no trabalho.

Muito se tem falado sobre a qualidade de vida no trabalho. Mas a satisfação no trabalho não pode estar isolada da vida do indivíduo como um todo.

Segundo RODRIGUES (1994), “Os empregados que possuem uma vida familiar insatisfatória tem o trabalho como o único ou maior meio para obter a satisfação de muitas de suas necessidades, principalmente, as sociais”. Assim, o trabalho assume dimensões enormes na vida do homem, a qualidade de vida tem sido a maior preocupação dos homens ao início de sua existência para sempre facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalho na execução de sua tarefa.

Estudos são feitos para trazer intrinsecamente uma melhoria nas condições de trabalho, bem-estar e saúde dos funcionários dentro da organização, também da vida social e familiar. Mas o importante é explicitar que a preocupação com a que forma de execução das tarefas, métodos ou teorias que minimizaram o mal-estar físico e mental que desenvolve dentro do indivíduo é causada pelo stress do trabalho.

Relacionando o comportamento micro organizacional, que ocupa principalmente do comportamento do indivíduo em relação com o trabalho, tendo contribuição teórica acentuada da psicologia e foco nos aspectos psicossociais do indivíduo e na extensão de suas atividades na organização.

O trabalho forma a identidade do indivíduo, a profissão do indivíduo caracteriza seu ser, o indivíduo é a sua profissão. JACQUES (1996) “afirma que os diferentes espaços de trabalhos oferecidos constituem-se em oportunidades diferenciadas para a aquisição de atributos qualificativos da identidade de trabalhador.” Fica clara a importância do bem-estar e a saúde do indivíduo no trabalho, pois é no trabalho que se passa a maior parte do tempo. A qualidade de vida está diretamente relacionada com as necessidades e expectativas humanas e com a respectiva satisfação desta. Corresponde ao bem-estar do indivíduo, no ambiente de trabalho, expresso através de relações saudáveis e harmônicas.

Segundo SILVA e MARCHI (1997),

A implantação de programas de qualidade de vida e promoção de saúde proporcionaria ao indivíduo maior resistência ao estresse, maior estabilidade emocional, maior motivação, maior eficiência no trabalho, melhor auto-imagem e melhor relacionamento, as empresas seriam beneficiadas com uma força de trabalho mais saudável, menor absenteísmo/rotatividade, menor números de acidentes, menor custo de saúde assistencial, maior produtividade, melhor imagem e, pôr último, um melhor ambiente de trabalho.

Em relação ao tema que se insere em região de fronteira entre a construção de identidade, trabalho e família, começam pela conjectura de que o trabalho gera e confere identidade, a qual não se limita ao trabalho, mas abrange toda a rede de relações nas quais os indivíduos se inserem.

Nas classes trabalhadoras urbanas, onde oferece a base de recomendação substantivas de identidade e, de outra, se dá à carga mais pesada de ilegitimidade alterada.

Segundo GOFFMAN (1992):

Para que pudéssemos compreender bem tais dimensões, escreveremos, a partir do conceito de instituição total proferido por, onde afirma que o espaço limitado, as funções e os problemas do trabalho de agente penitenciário. A respeito à família, limitaremos a relatos que os próprios agentes e

funcionários administrativos irão fazer para ver as implicações de sua função no âmbito social e familiar.

As relações futuras de uma organização com a sociedade dependerão da forma com a qual a mesma conseguirá satisfazer as condições necessárias referentes à qualidade de vida que oferece aos seus funcionários. Um dos melhores locais para se iniciar o desenvolvimento da qualidade de vida, é em uma organização, é através do desempenho do indivíduo e suas atitudes em relação à qualidade de vida. A qualidade pessoal inicia uma reação em cadeia de melhoramentos na qualidade de vida, trata-se de um processo que visa desenvolver qualidade de vida do funcionário.

2.3.1 – Fatores Motivacionais

Se houver unanimidade dos funcionários em se mostrar orgulhosos em relação à organização onde trabalham, e se orgulharem das realizações da mesma isto cria uma sensação geral de bem-estar dentro da organização e encoraja o desenvolvimento de um ambiente criativo, do espírito de equipe e de um nível mais elevado de qualidade pessoal. A qualidade individual pode ser definida como a satisfação das exigências e expectativas técnicas e humanas da própria pessoa e das outras. Pode-se entender que se todos os funcionários de uma organização fizessem o melhor possível todos os dias e estivesse altamente comprometida com a organização, à tendência seria obter assim melhor qualidade do trabalho desenvolvido e ao mesmo tempo dispor de funcionários motivados e realizados. (GRIFO DOS AUTORES, 2007)

Nossa profissão não é valorizada, falta apoio dos superiores e material de trabalho, rádios, coletes e até mesmo uniformes, precisávamos de melhor apoio psicológico e cursos de aprimoramento (sic.)

Através desta pesquisa realizada na PFA (Penitenciária Feminina de Regime Semi-aberto) pode-se constatar que a maioria dos funcionários não se orgulha de sua profissão, tampouco estão interessados em oferecer o melhor de si todos os dias, estes funcionários encontram-se desgastados pela falta de preocupação do governo com a

qualidade de vida oferecida a eles, não dispondo de local adequado para trabalho ou para realizar refeições, muitas vezes são realizadas escoltas para acompanhamento das presas em regime semi-aberto aos locais de trabalho das mesmas, nestes casos geralmente não existe local adequado para a agente penitenciária ficar apostos, isso ocorre também em escoltas a hospitais onde a detenta se encontra internada, muitas vezes a agente penitenciária passa a noite pelos corredores do hospital não podendo se afastar para procurar um local onde possa ao menos sentar-se, fazer uma refeição ou até mesmo atender suas necessidades fisiológicas. E não dispondo de espaço físico adequado na própria penitenciária onde não há separação dos agentes penitenciários com relação às detentas.

Em muitos casos na troca de plantão ocorrem comentários de assuntos e até mesmo discussões entre as agentes penitenciárias que as detentas não poderiam presenciar, por não existir um local reservado às agentes, estas situações geram um descontentamento e uma sensação de apatia na realização do trabalho.

2.3.2 – A Teoria das Necessidades de Maslow

Maslow autor da obra denominada: *Motivation and Personality*, que expôs a teoria que refere que as necessidades humanas estão dispostas em níveis de importância e influência.

O ser humano realiza seus atos visando suas necessidades e enumera estas de forma hierárquica, esta hierarquia recebe o nome de pirâmide de Maslow que evidencia as necessidades de auto-realização, necessidade de estima, necessidades sociais, necessidade de segurança e necessidades fisiológicas.

Estas teorias tem sido de grande importância, pois através delas pode-se aprofundar o questionamento quanto ao comportamento humano. Segundo Maslow, as pessoas em geral perseguem a satisfação de seus desejos, e em razão disso, estão motivadas para alcançá-los.

No entanto, caso estas necessidades não sejam alcançadas, a pessoa poderá passar a um estado de tensão interior que tem como consequência o comportamento do

indivíduo que tende a mudar tendo como objetivo reduzir este estado e recuperar o equilíbrio que lhe foi perdido.

Segundo MASLOW apud BERGAMINI, (1997, p 71).

Praticamente, todas as teorias históricas e contemporâneas de demotivação se unem na consideração das necessidades, impulsos e estados motivadores, em geral, como importunos, irritantes, indesejáveis, desagradáveis, enfim, como algo do que nos devemos livrar e o comportamento motivado, a procura de metas e as respostas consumatórias são técnicas para reduzir esses tipos de desconfortos

Maslow define que as necessidades perseguidas pelos indivíduos são universais, nota-se também que são organizadas de forma hierarquicamente seqüencial. Essa hierarquia abrange desde as necessidades básicas até as mais complexas.

Profundamente conhecida, a Teoria das Hierarquias das Necessidades de Maslow é visualizada através de uma pirâmide onde as necessidades mais básicas ou primárias encontram-se na base da pirâmide enquanto que as necessidades mais sofisticadas encontram-se no topo da pirâmide, sendo também chamadas de necessidades secundárias.

FIGURA 1 – Hierarquia das Necessidades de Maslow:



Segundo CHIAVENATO (1997, p 86), pode-se definir cada nível de necessidade da seguinte maneira:

Necessidades Fisiológicas: São as necessidades básicas do ser humano, como alimentação, sono, abrigo, desejo sexual, podem ser chamadas de necessidades biológicas e exigem satisfação cíclica com a finalidade de garantir a sobrevivência do indivíduo. Elas monopolizam o comportamento do recém-nascido e predominam nos adultos, embora comuns a todos os indivíduos, requerem diferentes graduações individuais para sua satisfação. Quando não satisfeitas, estas necessidades alteram o comportamento da pessoa.

Necessidades de Segurança: Provoca no indivíduo o sentido de proteger-se de qualquer perigo real ou imaginário, físico ou abstrato, tais como abalo a sua estabilidade, ameaça a sua integridade física. Manifestam-se quando as necessidades fisiológicas estão satisfeitas, é de grande importância. Neste estudo pode-se observar que esta necessidade está ligada profundamente a atividade do agente penitenciário, pois este se encontra em constante sentido de alerta sempre deve estar atento a eventuais perigos.

Necessidades Sociais: Trata-se das necessidades de inserção do indivíduo ao grupo e ao convívio social, aceitação, amizade, afeto e amor. Surgem quando as necessidades mais baixas encontram-se satisfeitas. Caso as necessidades sociais não sejam suficientemente satisfeitas, a pessoa torna-se resistente, antagônica e hostil com relação às pessoas que a cercam. A frustração conduz invariavelmente a falta de adaptação e solidão.

No caso dos agentes penitenciários essa necessidade pode não ser satisfeita, sendo que muitas pessoas, de certa forma discriminam esta função, pois esta exige contato muito direto entre detentos e agentes, sendo que na maioria das vezes eles acabam por adquirir algumas gírias e comportamentos dos presos devido a este contato.

Necessidades de Estima: Está ligada à maneira com a qual o indivíduo se vê e se avalia, isto é, com a auto-avaliação e a auto-estima. Envolvem ainda a auto-apreciação, autoconfiança, necessidade de aprovação social, reconhecimento social, status, prestígio, reputação e consideração. A satisfação dessa necessidade conduz a

sentimentos de valor, força, autoconfiança poder, capacidade e utilidade e a sua frustração pode gerar sentimentos de inferioridade, fraqueza, dependência e desamparo, que podem levar a depressão e a falta de motivação.

Necessidades de Auto Realização: Tratam-se das necessidades humanas mais elevadas, encontram-se no topo da hierarquia. São aquelas que levam cada pessoa a tentar realizar seu próprio potencial e desenvolver continuamente, como ser humano ao longo de sua vida. É observado por meio da vontade de crescer, ser o melhor e chegar ao objetivo que a pessoa possui. Relacionam-se com a autonomia, independência, autocontrole, competência e plena realização, enquanto as outras quatro necessidades são satisfeitas por recompensas externas, e tem uma realidade concreta, essa somente pode ser satisfeita por recompensas que são dadas as pessoas por si mesmas e que não são observáveis e controláveis pelos outros. No entanto, as demais necessidades quando o satisfeitas, não motivam o comportamento, a auto-realização pode ser insaciável, no sentido de que quanto mais a pessoa obtém recompensas que a satisfaçam, mais importante ela se torna e mais desejará satisfazer os seus desejos.

Pode-se observar que no caso dos agentes penitenciários, sendo servidores do estado, esta necessidade torna-se de difícil acesso, pois o estado oferece um plano de carreira que garante oportunidade, ao servidor que esteja interessado em qualificar-se profissionalmente, de subir de nível aumentando assim seus rendimentos e proporcionando o suprimento de algumas necessidades básicas, ou seja alimentação, abrigo e satisfação. No entanto, não garante ao funcionário sua realização profissional, pois nem sempre os mais qualificados profissionalmente recebem cargos de chefia ou mudam de setor ou função em decorrência de seus cursos, cultivando assim funcionários muitas vezes desmotivados e insatisfeitos com seu trabalho.

Deveria haver melhor aproveitamento dos servidores, reuniões para discussão de assuntos de nosso interesse e mais treinamentos e atualização de rotinas (sic.)

2.3.3 - O Bem-estar do Trabalhador

A sensação de bem-estar, eficácia e seu desenvolvimento em geral, estão em grande parte, ligados as suas atitudes em relação à vida, ou seja, de que forma ele se vê, de que maneira as outras pessoas o vêem, como ele enxerga as pessoas que estão ao seu redor e os diferentes aspectos da vida. Suas atitudes em relação a vida, se é uma pessoa positiva ou negativa, comprometida ou não, é responsável pelos seus atos ou apenas uma vítima das circunstâncias.

A auto-estima de uma pessoa tem influência crucial em relação a seu comportamento, seu desenvolvimento, sua sensação de bem-estar, sua eficácia, seu nível de desempenho e suas relações com os outros. A auto-estima pode sofrer constantes alterações, pois ela pode ser influenciada positiva e negativamente, dependendo do estado emocional em que a pessoa se encontra isto pode gerar bipolaridade e outros problemas psíquicos. O método mais eficaz para a manutenção e o desenvolvimento da auto-estima é produzir um alto nível de qualidade pessoal.

Através da qualidade de vida pode-se analisar a contribuição desse campo de estudo e identificar suas dimensões, pode-se também avaliar as dificuldades e obstáculos enfrentados para obter uma adequada implementação de programas de qualidade de vida no trabalho (QVT), contudo conclui-se que há muito pôr fazer para transformarmos o ambiente de trabalho num local melhor para o nosso desenvolvimento e evolução. (GRIFO DOS AUTORES, 2007)

Evolução do conceito de QVT (Qualidade de Vida no Trabalho)

QUADRO 3 – Concepção e suas Características de QVT.

CONCEPÇÕES EVOLUTIVAS DO QVT	CARACTERÍSTICAS OU VISÃO
1. QVT como uma variável (1959 a 1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Investigava-se como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo.
2. QVT como uma abordagem (1969 a 1974)	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo, buscava-se trazer melhorias tanto ao empregado como a direção.
3. QVT como um método (1972 a 1975)	Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório.
4. QVT como um movimento (1975 a 1980)	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos “Administração Participativa” e “democracia industrial” eram freqüentemente ditos como ideais do movimento de QVT.
5. QVT como tudo (1979 a 1982)	Como panacéia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixa taxas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais.
6. QVT como nada (futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de um ‘modismo’ passageiro.

FONTE: NADLER e LAWLWE *apud* FERNANDES (1996 pg. 42)

2.3.4 - Distribuição de Tarefas

Os trabalhadores em geral possuem determinada carga de trabalho, esta carga diz respeito às exigências que o trabalho os impõe, podendo ela ser definida como quantitativa ou qualitativa. A qualitativa refere-se à dificuldade que o trabalho impõe em relação à capacidade do agente penitenciário de exercer suas funções. A quantitativa esta ligada à quantidade de trabalho que o agente deve desempenhar, quando a quantidade de trabalho é muito grande o profissional tem muito trabalho a realizar, em muitas vezes muito mais do que tem capacidade de suportar, isto pode acarretar em desgastes psicológicos, físicos e mentais.

Pode-se constatar que o excesso de trabalho trata-se de uma constante fonte de stress, por sobrecarga quantitativa entende-se o excesso de atividades a realizar num determinado período de tempo. A sobrecarga qualitativa refere-se a excessivas exigências em relação com as competências, conhecimentos e habilidades do trabalhador PEIRÓ (1993). Por outro lado, considera o autor, o trabalho demasiado leve pode ressaltar também num importante estressor, também a atribuição de poucas tarefas durante o dia ou a atribuições de tarefas muito simples, rotineiras e aborrecidas, em relação às habilidades e destrezas do trabalhador, podem ser causas de stress no trabalho.

ALBUQUERQUE e FRANÇA (1997) “consideram que a sociedade vive novos paradigmas de modos de vida dentro e fora da empresa, gerando, em consequência, novos valores e demandas de Qualidade de vida no trabalho.” Pode-se definir a qualidade de vida no trabalho como o conjunto de ações que uma empresa desenvolve, ou seja, a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas que esta dispõe no ambiente de trabalho. A inserção da qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que os administradores vêem a empresa e as pessoas incorporadas a ela como um todo, situação denominada como enfoque biopsicossocial. Quando a empresa está posicionada neste enfoque isto representará o fator diferencial para a realização de diagnóstico, campanhas, criação de serviços e implantação de projetos voltados para a preservação e desenvolvimento das pessoas durante o trabalho na empresa.

Segundo MILKOVICH e BAUDREAK, as principais decisões dos gerentes para desenhar um problema de relação com empregados devem incluir:

- **Comunicação:** a organização deve expor sua filosofia aos funcionários e solicitar deles sugestões e opiniões sobre assuntos de trabalho, a comunicação deve ocorrer tanto do empregado à empresa quanto da empresa ao empregado;
- **Cooperação:** O processo decisório bem como o controle das atividades deve ser compartilhado pela empresa, para que possa haver maior comprometimento e participação dos empregados.
- **Proteção:** O local de trabalho deve ser agradável aos funcionários, que devem sentir que não passarão por pressões psicológicas e que dispõem de um local de trabalho seguro e apropriado para o desenvolvimento de suas tarefas.

3 - A ORIGEM DAS PENITENCIÁRIAS

A palavra prisão vem do latim *prensione*, ato de prender, de capturar. Por metonímia (causa e efeito), passou a significar também o lugar ou estabelecimento em que alguém fica retido ou segregado. Até hoje é usual a palavra prisão. Tanto para o ato de deter ou capturar, como para o local de detenção usam-se também as cadeias, presídios e casas de detenção.

Durante a Idade Média predominavam as Prisões Eclesiásticas para fins penitenciárias e expiação (sofrer pena, castigo imposto) dos hereges (aqueles que professavam doutrinas contrárias da Igreja Católica) e apóstatas (por abandono de fé de uma igreja, especialmente a cristã). Esses estabelecimentos eram chamados de penitenciários, conhecidos hoje como penitenciários.

3.1 – Histórico do Sistema Penitenciário do Estado do Paraná

Em 1668, na vila de Curitiba foi construído o primeiro símbolo da lei e da justiça denominado como pelourinho, tratava-se de um castigo físico que visava o cumprimento da lei através da imposição da dor física.

Naquela época os acontecimentos passavam lentos, tornando as decisões sempre iguais em decorrência dos costumes que a ela eram atribuídos. Costumes esses que demorariam décadas a serem alterados bem como as leis.

Em 1721, o corregedor da vila de Curitiba ouvidor Rafael Pires Pardini, acatou em sua correção que os juizes e oficiais da câmara estivessem dispostos, o mais breve possível, a providenciar a construção de casa para o Conselho e Cadeia, pois as que aqui haviam eram precárias, não tinha condições de higiene nem de habitação, e não era aceitável que uma vila já com tantos anos não dispusesse de local adequado para alojar seus condenados pela justiça.

Através desta resolução, foi construída, em 9 de janeiro de 1726 a cadeia de Curitiba, localizava-se ao poente do pelourinho, a duas quadras da igreja matriz (onde atualmente localiza-se o Museu Paranaense). Observava-se que havia uma grande

preocupação das autoridades policiais em resolver os problemas carcerários no Paraná, tanto antes, quanto após da elevação como província. Segundo encontrado essa história no site do Depen – E-mail: ppc@depen.pr.gov.br.

Em meados de 1880 uma lei provincial dava autorização à construção da primeira penitenciária do Paraná, sendo o autor do projeto arquitetônico o Engenheiro Francisco Monteiro Tourinho.

No entanto, ao mesmo tempo em que a penitenciária era construída com muita lentidão, a cadeia continuava a funcionar, mesmo que precariamente.

No ano de 1880, a província do Paraná receberia a visita de S.M. Dom Pedro II que entre outros interesses viria inaugurar a pedra fundamental da penitenciária.

Nota do convite:

Penitenciaria: A' hora que for marcada por S. M. o imperador deverá ter logar, amanhã a solemnidade do lançamento da primeira pedra para o edificio de penitenciaria, que se vae erigir nesta capita. Pede-se a concorrência de todos os cidadãos, nacionaes e estrangeiros, corporações, funcionarios e pessoas do povo que queirão assistir a esse acto de subida importância para o progresso moral da província.

Contudo, de nada valeu tanto alarde, pois está foi apenas mais uma obra inacabada, por falta de verbas esse projeto não foi concretizado.

Depois do incêndio ocorrido na cadeia pública em Curitiba no ano de 1897, levando os detentos a serem amontoados em quartéis como estadia provisória, o governo obrigou-se a tomar providências quanto à situação dos presos.

Sendo assim somente após um período de 51 anos do projeto da primeira penitenciária do Paraná é que realmente viria a existir a tão esperada primeira penitenciária, agora do estado do Paraná.

No dia 28 de abril de 1905, o governo formalizou a posse do imóvel para nele ser instalada a Penitenciaria do Estado do Paraná, atendendo aos apelos da comunidade. O Asilo dos Alienados Nossa Senhora da Luz, manicômio que se situava no subúrbio do ahú seria adaptado para receber os presos do estado.

Neste evento foi redigido um documento que continha as seguintes informações:

Às folhas 12 há uma ata que diz que aos 28 de abril de 1905 estando presentes o secretário Francisco Guitierrez Beltrão – da Secretaria de Estado dos Negócios de Obras Públicas e Colonização Monsenhor Alberto José Gonçalves, provedor e responsável da Santa Casa de Misericórdia foi dada autorização contida na letra A do artigo 3º das Disposições Transitórias da Lei nº 611 de 06 de abril de 1905.

Neste mesmo relatório destaca-se esta cláusula única:

18 meses a contar de 28 de abril de 1905, a Irmandade da Santa Casa de Curitiba obriga-se a entregar o edifício do Asilo dos Alienados ao Estado para este adapta-lo como Penitenciária.

Apesar deste documento onde consta que o imóvel deveria ser entregue no prazo máximo de 18 meses, não foram encontrados registros de que a penitenciária tenha vindo a funcionar antes de 1909.

Dezesseis anos depois, em janeiro de 1925 foi inaugurada a Casa de Detenção, que tinha a função de abrigar os presos que aguardavam julgamento, estava situado na Rua Visconde de Guarapuava, possuía quinze celas bem arejadas e com boa iluminação, no entanto o interventor Manoel Ribas ordenou que a Casa de Detenção fosse transferida para uma parte cedida pela Penitenciária do Estado para assim reduzir gastos.

Em maio de 1944 iniciaram-se as obras para construção da Penitenciária Central do Estado, que foram concluídas em 1951, durante a gestão de José Muniz Figueiredo que veio a ser também seu primeiro diretor. A Penitenciária Central do Estado localizada no município de Piraquara, então denominado como Fazenda Palmeira, na época de sua inauguração foi tida como a maior e mais moderna penitenciária da América Latina com 522 celas.

Em 1970 foi construída a primeira prisão destinada a mulheres do Paraná em localizada no município de Piraquara enfrente a Penitenciaria Central do Estado, atualmente toma uma área de 3200m² e tem capacidade para 120 internas, possui creche para os filhos das detentas, pois estes permanecem com as mães nas celas durante o cumprimento da pena.

No ano de 1993 o então governador Roberto Requião inaugurou o Complexo Médico Penal. Trata-se de um presídio de regime fechado com segurança máxima que abriga detentos que necessitam de tratamento médico e psiquiátrico, tais como infectados pelo vírus HIV, e outras doenças infecto contagiosas, e pacientes com distúrbios psíquicos, a construção deste presídio diminuiu consideravelmente o uso de escoltas para acompanhamento de presos que necessitavam de tratamento médico e tinham de fazê-lo em hospitais comuns.

Atualmente o Sistema Penitenciário do Estado do Paraná é constituído das seguintes estabelecimentos penais:

Penitenciária Central do Estado – PCE

Centro de Observação Criminológica e Triagem – COT

Centro de Detenção e Ressocialização de Piraquara – CDRP

Complexo Médico-Penal – CMP

Penitenciária Estadual de Londrina – PEL

Penitenciária Estadual de Maringá – PEM

Penitenciária Estadual de Ponta Grossa – PEPG

Regime Semi-Aberto, Penitenciária Waldemar Teodoro de Ponta Grossa – RAPG

Penitenciária Feminina do Paraná – PFP

Penitenciária Feminina de Regime Semi-Aberto – PFA

Colônia Penal Agrícola – CPA

Prisão Provisória de Curitiba – PPC = Atualmente desativada

Casa de Custódia de Curitiba – CCC

Casa de Custódia de Londrina – CCL

Penitenciária Estadual de Piraquara – PEP

Penitenciária Estadual de Foz do Iguaçu – PEF

Centro de Detenção Provisória de São José dos Pinhais - CDPSJP

Centro de Regime Semi-Aberto de Guarapuava - CRAG

Penitenciárias Industriais:

Cascavel – PIC

Guarapuava – PIG

Patronatos:

Curitiba – PCTA

Londrina - PLDA

A população carcerária do Sistema Penitenciário do Paraná até o mês de Fevereiro de 2007 era de 9.535 presos distribuídos nas diversas Unidades Penais de regime semi-aberto e de regime fechado.

Diante de grandes dificuldades, o estado do Paraná, vem buscando soluções que passam pela ampliação da infra-estrutura física e pelo resgate de valores humanos indispensáveis à vida saudável.

Em relação ao preso, estão sendo oferecidas oportunidades de trabalho e estudo e de cumprimento de pena na região de domicílio do preso. Assim ele permanece mais próximo de sua família, dos seus laços afetivos, e trabalha em regime de indústria, como empregado, sem os estigmas gerados pela prisão.

As Penitenciárias Industriais, programa revolucionário, aprovado pelo Governo Federal do Brasil, contempla regiões estratégicas do território estadual.

A administração é de responsabilidade do Estado, que exerce função indelegável, e a operacionalização é terceirizada.

3.1.1 – Histórico da Penitenciária Feminina de Regime Semi-aberto – PFA

Localizada em Curitiba, caracteriza-se como estabelecimento penal destinada à presa do sexo feminino, em regime semi-aberto, de conformidade com a Lei de Execução Penal. Sua capacidade de lotação é para 84 presas, possuindo uma lotação média de 80 presas, das quais 70% da população carcerária empregam sua mão de obra em atividade de manutenção e prestação de serviço nos 15 canteiros de trabalho internos e externos por meio de convênio.

Inaugurada em 10 de junho de 1986

Avenida Anita Garibaldi, 750 – Cabral

80540-180 Curitiba – Paraná

Fone: (41) 3313-37-82 – Fax: 3313-37-81

E-mail: pfa@depen.gov.br

Diretora: Celene Pasternack Cardoso

3.1.2 - Histórico

Com a aprovação da Lei 7210, de 11 de julho de 1984, de Execução Penal, surgiu a necessidade de se criar uma Penitenciária Feminina objetivando atender à demanda da progressão de pena do regime fechado para o regime semi-aberto.

Em 5 de novembro de 1985, na gestão do Diretor da Penitenciária Feminina, Dr. Jose Deliberador Neto, ocorreu o desmembramento da Unidade de Regime Semi-Aberto Feminino da Penitenciária Feminina, sendo esta instalada em caráter provisório em uma das alas do atual Centro de Observação e Triagem COT, onde funciona atualmente, depois de ter passado por reformas em sua área física e administrativa.

Somente em 10 de junho de 1986 aconteceu oficialmente a inauguração da Unidade de Regime Semi-Aberto Feminino - URSAF, denominação que recebeu na oportunidade. Sua lotação naquela data era de 18 presas.

Através da Resolução 078/86, de 30 de junho de 1986, o Secretário de Justiça, Dr. Waldemar Alegretti, instituiu no âmbito da Coordenação do Sistema Penitenciário - COOSIPE a Unidade de Regime Semi-Aberto Feminino, vinculada à Penitenciária Feminina, sendo que mais tarde passou a ter autonomia própria.

A partir de 23 de julho de 1991, conforme o Decreto 609 passou a denominar-se Penitenciária Feminina de Regime Semi-Aberto do Paraná - PFA; constituindo-se em unidade administrativa de nível subdepartamental do Departamento Penitenciário do Estado do Paraná - DEPEN.

3.1.3 - Competências

- a segurança e a custódia das presas do sexo feminino, em cumprimento de pena gozando do benefícios de regime semi-aberto;

- a promoção de reintegração social das presas e o zelo pelo seu bem-estar, através da profissionalização, educação, prestação de assistência jurídica, psicológica, social, médica, odontológica, religiosa e material.

3.1.4 - Estrutura Física

- Área do terreno: 897,55m²
- Área construída: 538,95m²
- Capacidade de 84 presas em regime semi-aberto
- Galerias: 01
- Cubículos: 09 Alojamentos: 02
- Solitária: 01 – Isolamento
- Refeitório: 01
- Pátios: 02
- Visita Intima: não tem
- Consultório Médico: 01
- Sala de Aula: 02
- Salas para Atendimentos Técnicos: 03
- Lavanderia: 01
- Biblioteca: 01
- Cozinha: 01
- Canteiro de Trabalho: 15
- Canteiro de Trabalho interno: Cozinha
- Canteiro de Trabalho externo: Limpeza e Conservação em órgãos públicos

3.1.5 - Diretores e seus Períodos

Dr. Antonio César Cioffi de Moura	1986 a 1987
Dr ^a . Neiva Siqueira Pielak	1987 a 1987
Dr ^a . Zilcar de Jesus Maia Berbieri	1987 a 1988

Dr ^a . Neiva Siqueira Pielak	1988 a 1988
Dr ^a . Miriam Beluco	1988 a 1989
Dr ^a . Sonia Baggio Emerenciano	1989 a 1991
Dr ^a . Magali Terezinha Tatatin Gubert	1991 a 1991
Dr ^a . Marilis de Castro Muller	1991 a 1993
Dr ^a . Celene Pasternack Cardoso	1993 a 12/2002
Dr ^a . Valderez Camargo da Silva	02/2003 a 07/2005
Dr ^a . Celene Pasternack Cardoso	07/2005

3.2 – Funcionário Público do Sistema Penitenciário

A investidura para o cargo de agente penitenciário dá-se através de concurso público organizado por instituição competente designada pela Secretaria de Administração e Previdência do Estado, o concurso consiste em prova escrita com questões de múltipla escolha, prova de aptidão física, avaliação médica e psicológica e curso de formação.

A função é regida através do regime estatutário com direitos, vantagens, obrigações e atribuições especificadas na Lei Estadual no 13.666, de 05 de julho de 2002 e na Lei Estadual no 6.174, de 16 de novembro de 1970 (Estatuto dos Funcionários Cíveis do Paraná), a carga horária é de quarenta horas semanais sendo divididas em turnos de doze horas de trabalho por trinta e seis de descanso, a escolaridade exigida é de ensino médio completo e a idade mínima exigida para o cargo é de dezoito anos.

As atribuições da função de Agente Penitenciário são, entre outras afins:

- a) Participar das propostas para definir a individualização da pena e o tratamento, objetivando a adaptação do preso e a reinserção social.
- b) Receber e orientar os presos quanto às normas disciplinares da unidade.
- c) Fiscalizar a movimentação, a distribuição de refeições, o uso de ferramentas e materiais em todas as dependências da unidade, zelando pela segurança e disciplina.
- d) Inspeccionar as celas e demais instalações físicas.
- e) Efetuar revistas pessoais e apreender objetos suspeitos ou não permitidos.

- f) Acompanhar os presos nos atendimentos técnicos ou especializados, oficinas de trabalho e escola, ou deslocamentos externos.
- g) Conduzir veículo de transporte de presos.
- h) Efetuar controles diversos, registrando e comunicando as ocorrências, de acordo com as normas da unidade.
- i) Observar as atividades individuais e coletivas do preso, as relações com as visitas e as suas condições físicas e mentais.
- j) Executar outras tarefas correlatas com a formação, com a função e com a área de atuação.

Ao profissional agente penitenciário são exigidas as seguintes condutas:

- ❖ Aptidão: que possua um dom natural para relacionar-se com pessoas
- ❖ Honestidade: deve ser uma pessoa íntegra, dotado de uma conduta inabalada.
- ❖ Ter conhecimento das funções e atribuições: saber exatamente quais são seus direitos e seus deveres.
- ❖ Atitude: capacidade de iniciativa para deter possíveis ações iniciais.
- ❖ Empatia: ter sempre a visão do outro antes de tomar uma decisão importante.
- ❖ Responsabilidade: tenha uma formação ética e possua princípios de moral.
- ❖ Comunicação: que seja expansivo e franco.
- ❖ Disciplinado: sejam naturalmente obedientes as normas.
- ❖ Criativo: através de sua criatividade saiba vencer as adversidades.
- ❖ Lealdade: deve ser fiel aos seus compromissos bem como a seus pares.
- ❖ Perseverança: deve ser determinado e constante em suas decisões.
- ❖ Autoridade: seja competente ao respeitar as leis inspire confiança.
- ❖ Equilíbrio emocional: que suas ações sejam definidas por prudentes e sensatas.

3.2.1 - As Funções do Agente Penitenciário

O trabalho do agente penitenciário é desempenhado através de contato direto com o detento, tornando o agente penitenciário a única ligação entre recluso e a sociedade, sendo assim o agente é ao mesmo tempo aquele que intercede entre a sociedade que o exclui e entre o preso que está excluído. Entre várias tarefas que

exigem muita responsabilidade, o agente exerce algumas funções de grande importância, defendendo a sociedade civil desempenhando uma função de alto risco, cooperando através do tratamento penal, mantendo vigilância e custódia sobre os apenados de acordo com as determinações legais.

O cargo de agente penitenciário exige um perfil adequado quanto a sua postura para que seja exercida a função, requer empenho e compromisso para com a instituição a qual pertence, sabendo tratar o preso com respeito, portanto sem maiores aproximações, as funções do agente devem ser práticas ou rotineiras, de natureza de investigação e vigilância e atividades humanas ou sociais.

3.2.2 - Funções Práticas ou Rotineiras

As atividades práticas ou rotineiras são desenvolvidas através da condução dos detentos por parte dos agentes penitenciários que os escoltam a diversos setores de atendimento que estão ligados ao departamento jurídico, atendimento médico, psicológico ou psiquiátrico, departamento social, educação, tanto departamentos interno quanto externo.

3.2.3 - Funções de Vigilância ou Investigação

As atividades de vigilância ou investigação exigem muita atenção do agente penitenciário, que deve estar atento a qualquer movimentação do detento, como a comunicação entre eles (sinais, códigos), deve ser um constante investigador, deve conhecer os presos e seus líderes de facções, tornando-se desconfiado de todos, característica que acaba levando para a sua vida particular.

3.2.4 - Funções Humanas ou Sociais

As atividades humanas ou sociais estão ligadas ao tratamento que o agente penitenciário destina ao detento, tratando de sua reeducação e reinserção social, o agente deve demonstrar o máximo possível de humanidade ao recluso, pois é o agente

quem passa a maior parte do tempo com ele, deve demonstrar que as pessoas necessitam umas das outras, independente de raça, cor, religião ou posição social, apenas em últimas circunstâncias quando não houver outros meios deve tratá-lo de maneira profissional e limitada.

Dessa maneira, pode-se constatar que a função do servidor público que atua como agente penitenciário está profundamente ligada à sua conduta, pois entendemos que o ser humano deve ser visto em sua forma geral e não através de uma visão limitada.

Apesar de que o agente penitenciário saber que sua função não se limita em apenas garantir a segurança dos detentos, o estado, bem como sua estrutura penitenciária não o possibilitam outra opção.

Segundo ZAFFARONI (1991, p. 42) expondo o sentido filosófico do sistema penitenciário no mundo atual.

Cabe aclarar que no se trata de miedo patológico, sino de miedo a entes reales y amenazantes. Estos miedos se reparten generalmente del siguiente modo: a) temor de las agencias políticas, que los responsabilizan frente a cualquier problema funcional violento que trasciende al público; b) temor a la agencia judicial, que opera en forma análoga a la agencia política; c) temor a los superiores que, respecto de los inferiores, se comportan de la misma manera que los anteriores, lo que es particularmente grave en un régimen generalmente militarizado; d) temor a los prisioneros, que pueden quebrar grupalmente el “status quo” interno o bien tener comportamientos individuales agresivos e imprevisibles; e) temor a los medios masivos de comunicación social, que pueden desencadenar sanciones políticas o judiciales.

Na nossa sociedade, sendo habitantes de um país em desenvolvimento aprendemos a conviver com dificuldades, como as autoridades nada fazem para melhorar a situação da população, existe um constante receio com relação ao futuro.

Em meio a esta sociedade existe um profissional que se encontra mais exposto ao receio e a insegurança, este profissional é o agente penitenciário que vem a ser o responsável por manter recluso, aqueles que foram levados pelas condições sociais precárias a se envolver no mundo do crime. Esse trabalhador presta o papel de válvula de escape de conflitos sociais pelos quais não tem responsabilidade alguma, para a

maioria deles resta apenas rezar por sua integridade física e mental, convivendo em presídios lotados e com presos que sobrevivem em situação sub-humana.

Pode-se afirmar que diversas funções podem de alguma maneira alterar a personalidade daqueles que as desempenham, e do mesmo modo podem afetar também as relações interpessoais e familiares, no caso dos agentes penitenciários ocorre o sofrimento de uma espécie de prisionização, sendo obrigados a conviver e manter relacionamento com dois mundos sociais e culturais distintos.

Segundo a observação SELIGMANN (1994),

em denominadas situações o cotidiano doméstico é de certa maneira contaminado por alguns regimentos e estereótipos vindos do trabalho, seja nas rotinas ou com a maneira pela qual o trabalhador se comunica, ou seja, a linguagem, no caso dos detentos o que se tem é um repertório de gírias e códigos.

A utilização destas gírias e códigos pelos agentes penitenciários torna-os ainda mais aprisionados, pois mesmo no ambiente social ou familiar continuam a usá-las como se estivessem em seu trabalho, bem como o sentimento de desconfiança com o qual convivem diariamente no exercício de sua função e que os perseguem também em outros âmbitos de suas vidas.

4 – METODOLOGIA

A metodologia da presente pesquisa partiu de análises no sentido mais amplo do contexto definidas através da pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo.

A pesquisa bibliográfica foi feita a partir de cinco fases distintas: escolha do tema; elaboração do pré-projeto; fase de identificação de trabalhos (livros, revistas, artigos, entre outros.) relacionados ao tema; localização e seleção destes materiais; fichamento; análise, interpretação do material e finalmente, a elaboração do projeto.

A pesquisa de campo, que consiste na observação de fatos e fenômenos ligados ao objeto de estudo, foi feita da maneira qualitativa que visa proporcionar maior familiaridade com o problema para torná-lo explícito, realizada por meio de questionário, ver anexo, entrevistas, teve 50 funcionários envolvidos na pesquisa, de caráter anônimo, sendo que, somente 33 funcionários responderam a mesma.

Esta análise foi realizada através de exemplos que estimulem a compreensão do estudo. Será utilizado também o método descritivo, que consiste em descrever as características de determinada população ou fenômeno, utilizando questionário e observação, para que se possa através da coleta de dados e observação, expor métodos que venham a contribuir para que haja uma melhor qualidade de vida e saúde mental aos funcionários da instituição.

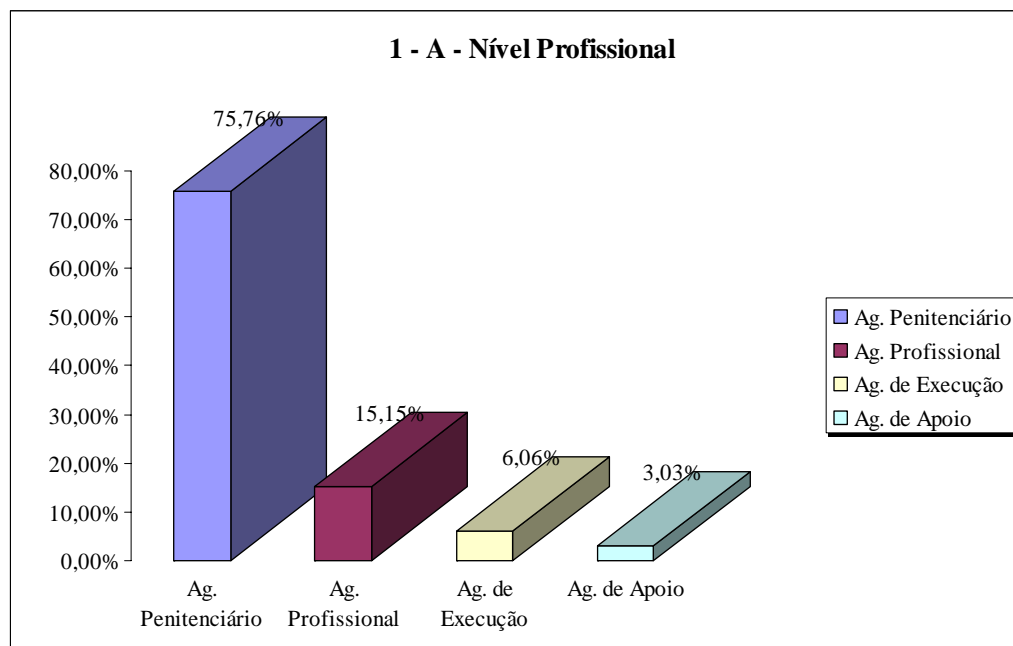
4.1 – Análise e Tabulação de dados

QUADRO 4 - Análise e Tabulação de dados

1 - Função			
Ag. Penitenciário	Ag. Profissional	Ag. de Execução	Ag. De Apoio
25	5	2	1
1 - Grau de Instrução			
1º Grau	2º Grau	3º Grau	
1	25	7	
2 - Faixa Etária			
DE 18 a 30 anos	De 30 a 50 anos	Acima de 50	
0	18	15	
3 - Tempo de Serviço na Instituição			
DE 0 a 10 anos	De 10 a 20 anos	Acima de 20 anos	
2	19	12	
4 - Sexo			
Sexo Feminino		Sexo Masculino	
20		13	
5 - 6 - 7 - Grau de Satisfação com seu Trabalho			
5 - Em termos de realização profissional, como você se sente?			
Muito satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	
2	24	7	
6 - A expectativa inicial na escolha de sua profissão/carreira, sempre apresentou regras como horários de expediente, vantagens pecuniárias, formas claras para progressão funcional e outras?			
Sempre	Às vezes	Nunca	
8	18	7	
7 - Sente-se fatigado quando acorda de manhã e tem que enfrentar outro dia de trabalho?			
Nunca	Às vezes	Sempre	
3	25	5	
8 - 12 - Relação entre Vida Pessoal e Trabalho			
8 - Notou, sentiu ou foi alertado sobre alteração do seu comportamento emocional no trato com as pessoas desde que passou a exercer este trabalho?			
Nunca	Às vezes	Todos os dias	
1	22	10	
12 - Suas atividades de trabalho afetam sua vida familiar e social?			
Nunca	Às vezes	Todos os dias	
4	18	11	

9 – 10 – 11 – 13 - Grau de Frustração		
9 - Sente frustrado pelo seu trabalho?		
Sempre	Às vezes	Nunca
1	21	11
10 - Sente que está trabalhando excessivamente?		
Nunca	Às vezes	Sempre
8	19	6
11 - Nas suas atividades de trabalho, lida com problemas emocionais muito claramente?		
Sempre	Às vezes	Nunca
20	12	1
13 - Suas atividades de trabalho desenvolvem ansiedade, depressão e estresse?		
Nunca	Às vezes	Sempre
10	20	3
14 - Uso de Álcool, Psicotrópicos e Drogas		
Diariamente	Eventualmente	Nunca
5	11	17

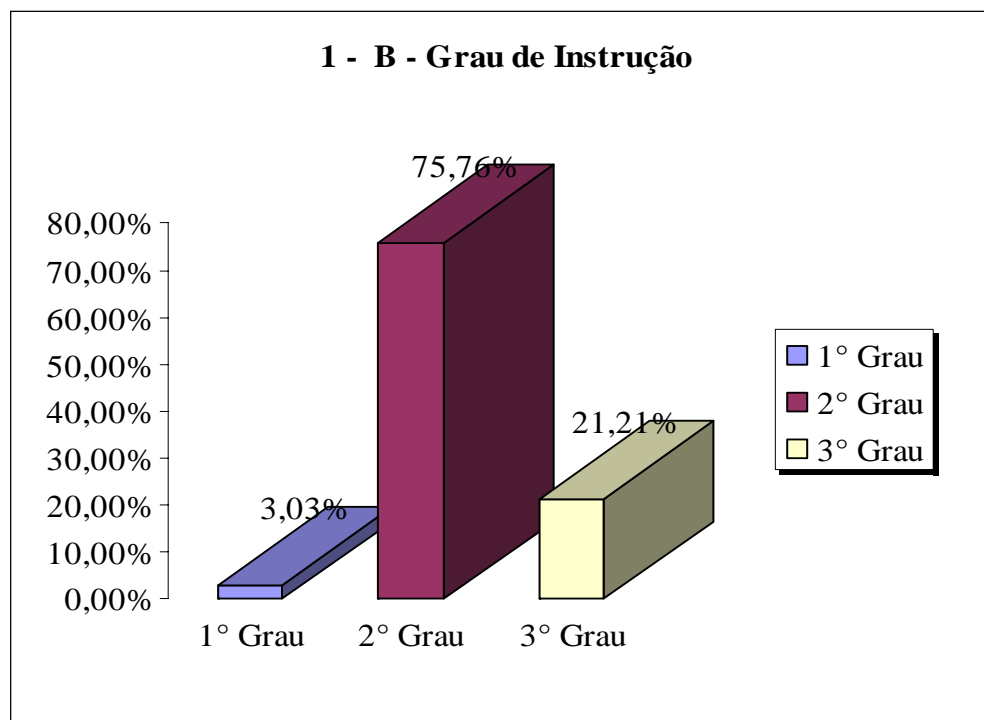
FONTE: DO AUTOR, 2007

GRÁFICO - 1

FONTE: DO AUTOR, 2007

A grande maioria dos funcionários que participaram da pesquisa foram agentes penitenciários, com um percentual de 75,76%, pois estes foram o ponto principal de nosso trabalho.

Considerou-se também a participação de outros funcionários da P.F.A (Penitenciária Feminina de Regime Semi-aberto do Paraná) para adquirir uma visão mais ampla dos problemas que enfrentam os funcionários do sistema penitenciário, comparar as respostas dos agentes com as de outros profissionais para obter maior amplitude em relação aos níveis de estresse atribuídos à uma função com relação a outra, através disto pode-se verificar que em relação a cobrança, excesso de trabalho e frustração as opiniões são as mesmas tanto de agentes penitenciários quanto às de outros profissionais da referida unidade.

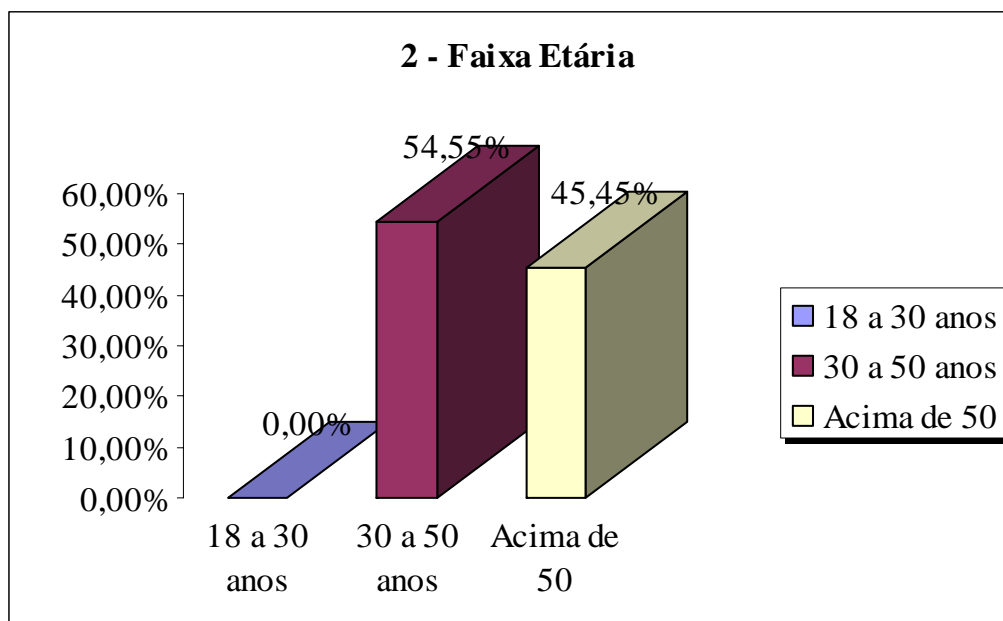
GRÁFICO - 2

FONTE: DO AUTOR, 2007

Analisou-se que a maioria, 75,76% tem como nível escolar o 2º Grau ou Ensino Médio, ou seja, a escolaridade necessária para ingressar na profissão de agente penitenciário, que foi o foco desta pesquisa, portanto os profissionais que tiveram maior número de participação com 75,76% do número de entrevistados.

Deste modo pode-se entender que poucos funcionários sentem-se motivados a avançar em seus estudos, mesmo dispondo de um plano de carreira oferecido pelo estado que garante àqueles que investirem em sua formação uma maior remuneração.

Através da pesquisa realizada observou-se que esta falta de interesse é decorrente do trabalho estressante e cansativo que enfrentam, pois eles trabalham em jornadas de doze horas, na maioria das vezes em pé e com grande carga de responsabilidade. Sendo assim concluí-se que apenas um pequeno número de funcionários consegue se manter disposto para investir em seus estudos após o cumprimento de suas obrigações laborais.

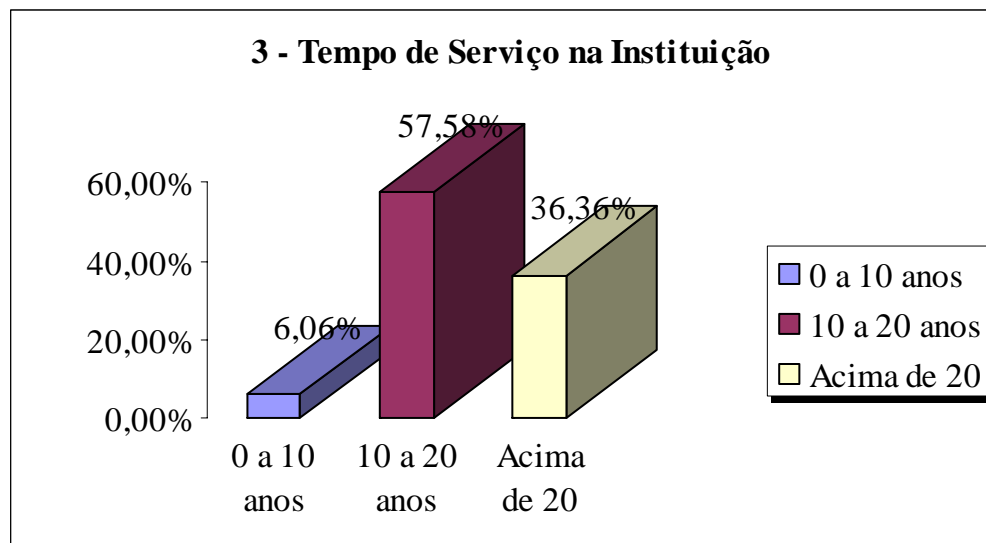
GRÁFICO - 3

FONTE: DO AUTOR, 2007

Pode-se verificar que todos os funcionários pesquisados estão na faixa etária acima dos 30 anos, sendo que 54,55% têm entre 30 e 50 anos e 45,45%, acima de 50 anos.

Por existir muitos funcionários que já possuem grande tempo de serviço e idade avançada, estes já carregam uma grande carga de estresse a muitos anos decorrente do clima tenso do local de trabalho, sentindo uma ansiedade e tristeza crônica causada pelo sistema penitenciário, suas normas e a pressão que o cargo impõe causando impossibilidade de erros ao agente penitenciário, o ambiente repressivo torna-o constantemente receoso com sua vida pessoal e profissional.

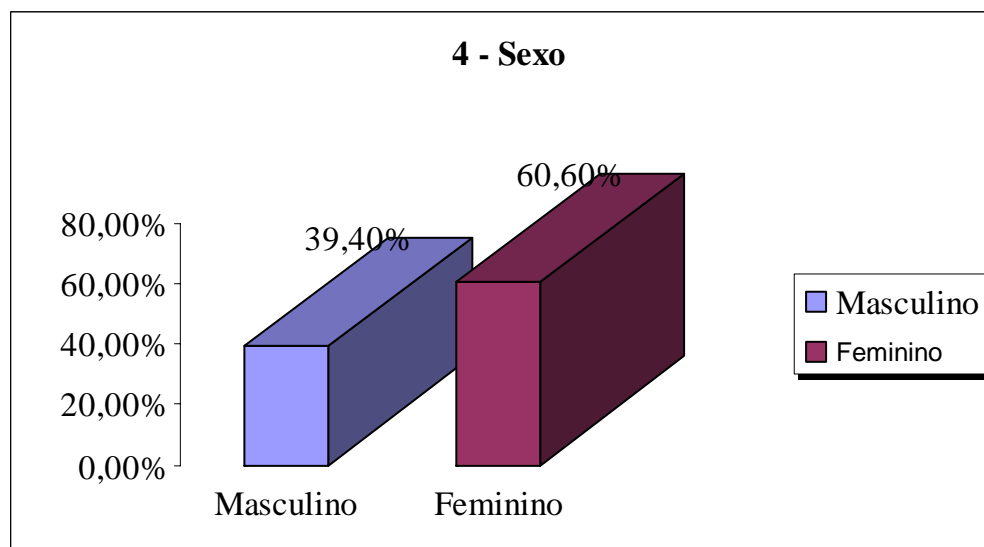
Muitos agentes não pedem aposentadoria visando o salário por medo de perder os benefícios que trazem maior rentabilidade ao funcionário, o tempo de trabalho exigido para que os agentes possam aposentar-se com todos os benefícios é de 35 anos de contribuição, este tempo deveria ser revisto para 25 anos, pois o acúmulo de estresse que estes profissionais carregam é muito grande e isto prejudica sua qualidade de vida.

GRÁFICO - 4

FONTE: DO AUTOR, 2007

A maior parte dos funcionários, ou seja, 57,58% têm entre 10 e 20 anos de tempo de serviço na instituição, seguidos de 36,36% que tem acima de 20 anos, e apenas 6,06% possuem menos de 10 anos de serviço.

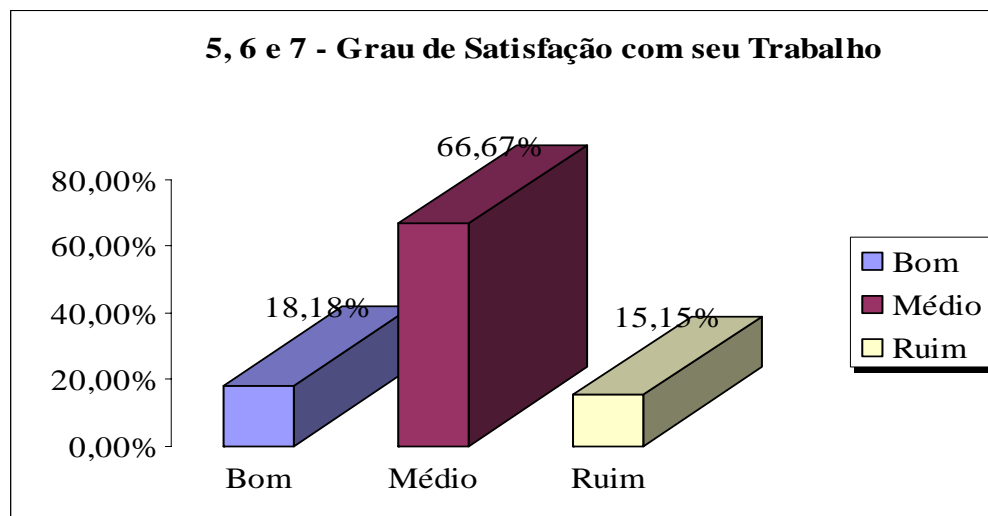
Deste modo nota-se que a grande maioria dos funcionários possui tempo de instituição considerável, possuindo alto nível de conhecimento em relação às suas atividades. Todos já possuem experiência considerável em relação às suas funções, portanto já vêm carregando determinada carga de estresse há muito tempo, talvez por esta razão muitos já estejam habituados ao estresse em seus trabalhos, e se tornaram de certa forma acomodados com a situação em que vivem, sem ter perspectiva de melhora sentem-se com a obrigação de se acostumar com suas respectivas situações.

GRÁFICO - 5

FONTE: DO AUTOR, 2007

Dos 33 funcionários entrevistados, 60,6% são mulheres, que são também maioria na unidade pesquisada, já que se trata de uma penitenciária feminina.

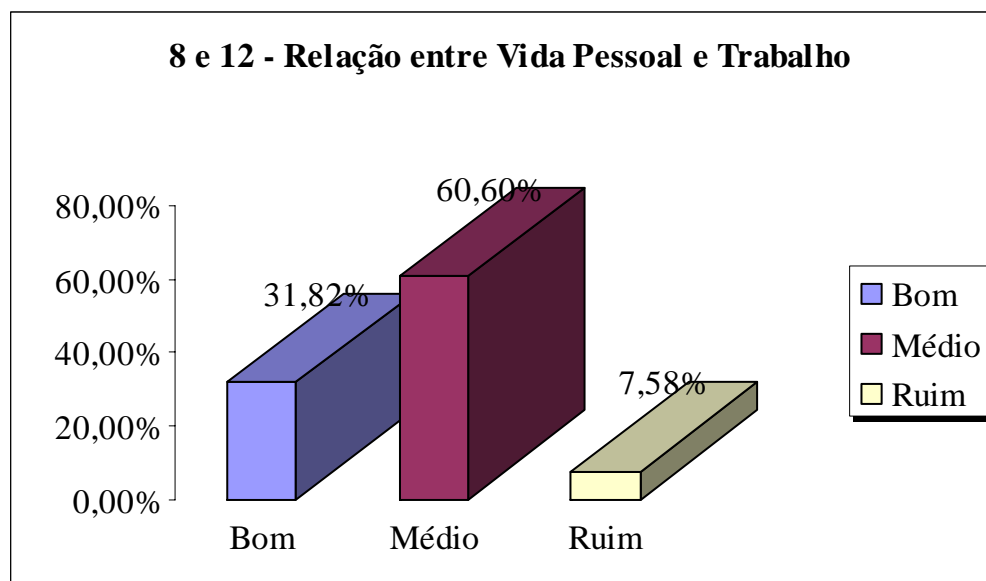
Sabendo que a maior parte dos funcionários da P.F.A são do sexo feminino e possuem faixa etária acima de trinta anos, sendo que a maioria tem entre 40 e cinquenta anos, atentou-se para a perimenopausa, período em que as mulheres passam por consideráveis mudanças hormonais que afetam seu comportamento e podem estar relacionados a decorrência de estresse nesta fase de transição que marca o fim da vida reprodutiva da mulher e da início a menopausa, além de ter que lidar com a própria natureza nesta fase, a agente penitenciária tem que tentar manter-se equilibrada para realizar seu trabalho que já possui um nível de estresse elevado.

GRÁFICO - 6

FONTE: DO AUTOR, 2007

Das respostas às perguntas 5, 6, e 7 com relação a satisfação no trabalho nota-se que a maioria 66,67% não se encontra nem totalmente satisfeitos com seu trabalho nem totalmente insatisfeitos, ou seja são considerados indecisos, enquanto 18,18% se dizem satisfeitos, seguidos de 15,15% que julgam-se insatisfeitos.

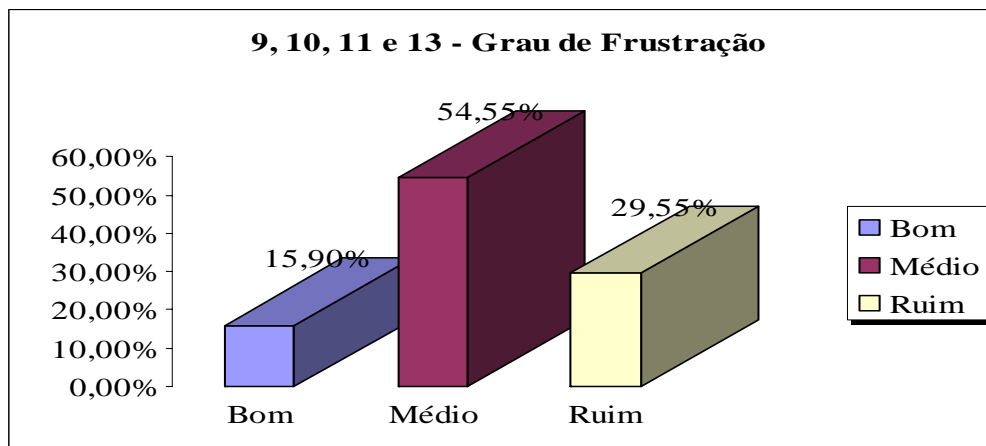
Considerou-se que o fato do servidor público possuir estabilidade no emprego, e o salário oferecido ser atrativo são grandes motivos de satisfação para alguns funcionários. Os principais fatores que podem vir a desmotivar-los, conforme observou-se em alguns comentários feitos pelos agentes são a falta de valorização do profissional, a má gestão de alguns dirigentes, as más condições de trabalho e a carga horária que era de 24 x 48, mas foi mudada para 12 x 36, considerada mais cansativa pelos agentes penitenciários.

GRÁFICO - 7

FONTE: DO AUTOR, 2007

Em relação às perguntas 8 e 12 neste gráfico 60,6% dos entrevistados tem relação entre vida social e trabalho, satisfação considerada média, enquanto 31,82% têm boa relação, seguidos de 7,58% que consideram ruim a relação entre trabalho e vida social.

Alguns agentes consideram que a profissão os expõe a um maior nível de agressividade, e esta agressividade, e até mesmo o vocabulário que muitos aprendem a utilizar no trabalho e o transportam para vida social, são fatores que podem vir a atrapalhar no relacionamento social, pois muitos se consideram discriminados devido à sua profissão. Outro fator observado durante esta pesquisa foi à falta de tempo para família, pois a carga horária impede que estes possam se desligar dos assuntos laborais e ter melhor relacionamento com os familiares e amigos.

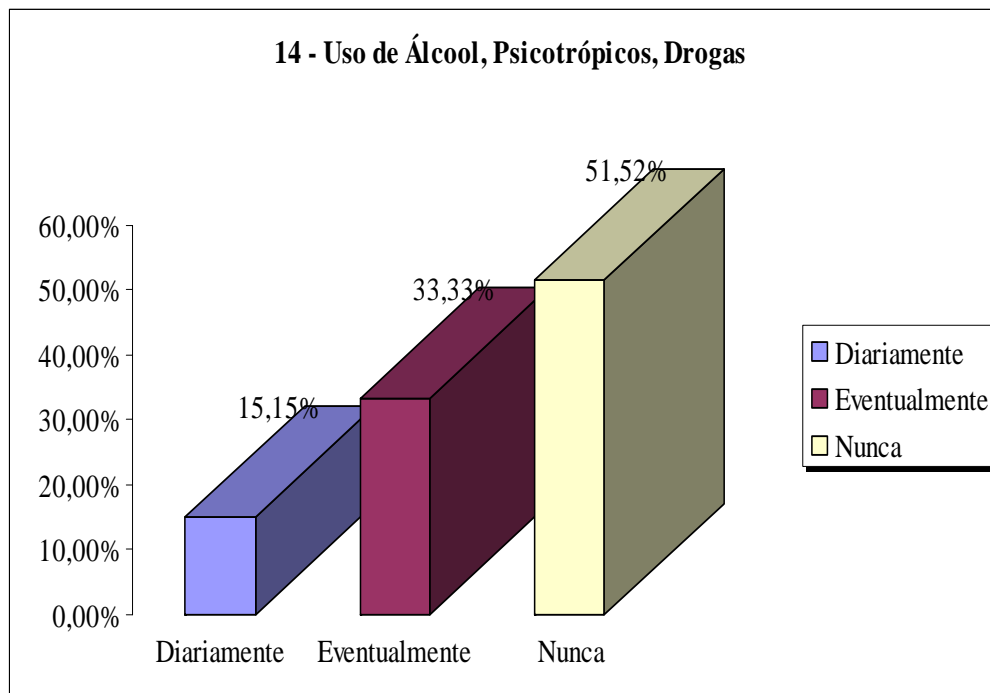
GRÁFICO - 8

FONTE: DO AUTOR, 2007

Nas respostas às perguntas 9, 10, 11 e 13, maior parte dos funcionários 54,55 detém grau médio de frustração, seguidos por 29,55% que possuem alto grau de frustração e 15,9% que tem baixo nível de frustração.

O agente penitenciário, na maior parte das vezes trabalha excessivamente cumprido em algumas situações tarefas que não são de sua competência, lidando com problemas emocionais dos apenados diariamente, sendo que estes várias vezes fazem uso disto para tentar ludibriar o agente.

Muitos agentes ingressam na profissão com uma imagem errada do que terão pela frente e após alguns anos, acaba percebendo que não conseguirá mudar algumas atitudes ou normas internas, e por não ter opção acabam continuando na profissão tornando-se pessoas frustradas com sua situação profissional.

GRÁFICO - 9

FONTE: DO AUTOR, 2007

Neste gráfico observou-se que a maioria 51,52% diz nunca ter feito uso de álcool, psicotrópicos ou drogas, seguidos por 33,33% que o faz eventualmente e 15,15% diariamente.

Pode-se observar que por tratar-se de uma profissão que exige postura exemplar de seus trabalhadores, isso pode ter causado omissão na resposta desta pergunta, por medo de se expor perante outros profissionais. Desta maneira pode-se constatar em nossa pesquisa através de alguns relatos que muitos agentes fazem uso de calmantes e outros de álcool, entre outros. Em decorrência disto muitos são encaminhados a tratamentos, muitas vezes a perícia medica acaba por afastá-los da vida laboral.

5 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

5.1 – Conclusões

Diante do trabalho apresentado, dos 50 questionários que foram distribuídos dentro da unidade PFA, um total de 33 funcionários se dispuseram a participar da pesquisa preenchendo o questionário. A dúvida do sigilo quanto à identificação pode ter causado omissão, razão pela qual houve desinteresse de alguns funcionários em participar de nosso estudo, alguns com provável medo de repressão.

Quanto aos resultados finais da pesquisa, pode-se observar que os funcionários estão em meio termo, ou seja, os funcionários não estão totalmente satisfeitos com suas condições, e também não se consideram totalmente insatisfeitos, desta maneira constatamos que o estresse que habita nessa classe trabalhadora poderá, com o decorrer do tempo, se esta situação não for revertida, manifestar-se em forma de doenças tanto físicas quanto mentais, pois mudanças que estão ocorrendo no processo de trabalho estão afetando diretamente a vida dos trabalhadores, podendo assim causar grandes males.

As exigências que a função de agente penitenciário impõe ao trabalhador geram algumas situações que podem levar ao sofrimento psíquico. Alguns fatores foram identificados, tais como: A desmotivação, a falta de reconhecimento de líderes e da sociedade e a qualidade de vida precária, estes fatores são considerados altamente prejudiciais, influenciando o comportamento do indivíduo, tornando-o mais agressivo, fadigado, com poucas perspectivas sobre o futuro, frustrado, ansioso, deprimido e com constante sentimento de insegurança, dando espaço para o stress traumático, principalmente no que se diz respeito ao histórico de rebeliões ocorridas nos últimos tempos, rebeliões estas, que atingem como suas maiores vítimas os agentes penitenciários direta ou indiretamente, pois aqueles que já tiveram a experiência de passar por uma rebelião convivem com seus traumas, e aqueles que nunca vivenciaram esta situação conhecem suas histórias e seus perigos e também conhecem da vulnerabilidade do sistema carregando consigo um estado de tensão permanente. A sobrecarga de tarefas e a precária estrutura física e psicológica oferecida aos

funcionários da P.F.A fazem com que o rendimento dos funcionários seja insuficiente, gerando um sentimento de impotência por não sentir-se capaz alcançar seus objetivos no trabalho.

Desta forma, as cobranças constantes que ocorrem no ambiente de trabalho fazem com que o trabalhador apresente o estresse quando seu desempenho profissional passa a ser insuficiente, levando-o a insatisfação com a sua atividade.

Podendo também levar o profissional a Síndrome de Burnout, onde ocorre o desinteresse crônico pelo trabalho, e podendo levá-lo muitas vezes, a desistir de sua profissão “abandonando” seu trabalho.

5.2 - Sugestões

As atividades dos agentes penitenciários e demais funcionários de uma unidade penal, por serem extremamente estressantes, pois exigem o máximo de comprometimento dos mesmos, necessitam de atenção especial no que se diz respeito à qualidade de vida. Deste modo, espera-se que as sugestões e os fatos apresentados nesta pesquisa forneçam subsídios que possam contribuir para melhor qualidade de vida e prevenção do desgaste psicológico dos trabalhadores.

Através deste estudo pode-se observar vários pontos que devem ser melhorados para se obter melhor rendimento dos funcionários, de acordo com isto expomos algumas atividades e hábitos que podem ser utilizadas para implantar um melhoramento contínuo a qualidade de vida dos profissionais da P.F.A.

Também pode-se considerar alguns hábitos que consistem em trazer benefícios de grande importância à pessoa que sofre de distúrbios causados pelo estresse no trabalho, como por exemplo:

- **Prática de meditação e técnicas de relaxamento**

Através da meditação e relaxamento o funcionário pode aprender a canalizar suas emoções e com isso aprender a enfrentar situações adversas de maneira mais equilibrada, evitando discussões infundadas e desgaste emocional desnecessário.

Aprendendo a controlar a mente e a ter maior domínio sobre seu estado psíquico e sobre o convívio com os demais.

- **Praticar exercícios físicos regularmente**

Com a prática de exercícios físicos além de obter uma condição de vida mais saudável e conseqüentemente um melhor funcionamento de seu organismo, a pessoa se desliga dos assuntos do trabalho enquanto se exercita mantendo sua cabeça livre distanciando-se de assuntos que não o agradam.

- **Estabelecer um ritmo de trabalho que não prejudique sua vida social**

Aprender a separar a vida social do trabalho esforçando-se para não “levar o trabalho para casa”, bem como os assuntos e problemas que a ele estão ligados. Se o indivíduo não tiver uma vida social satisfatória ele pode sentir-se cada vez mais atraído ao trabalho, e isto pode ser muito prejudicial, pois se este trabalho passar também a não ser satisfatório, o profissional pode sentir-se infeliz e sem ter a quem recorrer entrega-se a depressão. Todo ser humano necessita de convívio social, não é natural isolar-se, por isso é muito importante que as empresas exerçam o papel de socializar seus funcionários, promovendo encontros informais como confraternizações, campeonatos esportivos, entre outros.

- **Não se sobrecarregar com responsabilidades, delegar tarefas.**

Ter a consciência de que nem todo trabalho pode ser realizado por apenas uma pessoa, não duvidar da capacidade dos companheiros de trabalho, a quem muitas vezes a tarefa não é delegada por desconfiança de que o resultado não seja tão bom quanto o obtido pela própria pessoa, é fundamental saber que todos têm capacidade de realizá-lo se for bem orientado, dessa maneira não é necessário sentir-se o grande responsável pela tarefa, e sim apenas um dos responsáveis

Existem também alternativas de tratamento aos sintomas relacionados ao estresse e a síndrome de Burnout, entre os métodos mais comuns destaca-se o uso de medicamentos combinado a sessões de psicoterapia.

- **Psicoterapia**

Trata-se de um poderoso recurso para o indivíduo aprender a lidar com as dificuldades de sua existência, ela cria um espaço favorável para o crescimento pessoal, ajuda a estabelecer diálogos construtivos e restabelecer o processo formativo e criativo de cada indivíduo. Através do trabalho de um profissional qualificado a psicoterapia oferece a oportunidade de compreender os próprios modos de vinculação e relação interpessoal, cumpre também uma função de educação para a vida, esta área torna-se evidente quando os indivíduos se vêem inaptos para lidar com situações como crises familiares ou no trabalho. Em primeiro momento esse tratamento pode parecer dispendioso, porém tem se mostrado um modo econômico de tratamento.

Algumas pesquisas mostram que a aplicação efetiva da psicoterapia diminui consideravelmente o consumo de medicamentos e internações hospitalares, ou seja, além dos benefícios que traz a saúde psicológica da pessoa, melhora sua qualidade de vida, poder de autonomia, e traz nova orientação em relação à vida. Atualmente é possível atingir resultados significativos em períodos de 3 meses a 12 meses e há muitos processos terapêuticos profundos que se encerram satisfatoriamente em prazos inferiores há 3 anos. Muitas pessoas já obtêm resultados significativos nas primeiras semanas de tratamento, compensando os investimentos realizados.

REFERÊNCIAS

- ANDERSON, KL. Conceptualization and measurement of quality of life as an outcome variable for health care intervention and research. *J Adv Nurs*, 1999.
- ALBUQUERQUE, L.G; FRANÇA, A.C.L. *Estratégia de Recursos Humanos e Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho. O stress e a expansão do conceito de qualidade de vida total*, São Paulo: Abril, 1998.
- BENEVIDES-PEREIRA, A.M.T. *Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador*. S.Paulo: Casa do Psicólogo, 2002.
- BERGAMINI, Cecília Whitaker. *Motivação nas Organizações*. 4ª Ed. São Paulo: Atlas, 1997. pg. 71
- BUENO, Francisco da Silveira. *Minidicionário da língua portuguesa*. São Paulo: FTD, 1996. pg. 555.
- CASTEL, R. *As metamorfoses da questão social: uma crônica do salário*. Petrópolis: Vozes, 1998.
- CODO, W. SAMPAIO, J. HITOMI, A., *Individuo, trabalho e sofrimento*. Petrópolis: Vozes, 1993.
- _____ *Sofrimento psíquico nas organizações: saúde mental e trabalho*. Petrópolis: Vozes 1995
- CHIAVENATO, Idalberto. *Recursos Humanos*. 4ª Ed. São Paulo: Atlas, 1997. pg. 86
- DEJOURS, C. A; *A loucura do Trabalho, estudo sobre a Psicopatologia do Trabalho*: São Paulo: Cortez, 1987.
- DIAS, Cristina Damm Forattini Dias. *Fagen: A Síndrome de Burnout e o Sofrimento Emocional no Trabalho: Você sabe o que é Síndrome de Burnout?* <Disponível em site www.revistanegocios.com.br/er_noticias.asp?cat=18> Acesso em 11 Nov 2006.
- DUARTE, L.F.D. *Da vida nervosa nas classes trabalhadora urbanas*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1986.
- FARBER, B. A. *Teacher Burnout: Assumptions, myths, and Issues*. *Teachers College Record*: 1984b.
- FARQUHAR M. *Definitions of quality of life: taxonomy*. *J Adv Nurs*: 1995.

- FERNANDES, Eda Coute. Qualidade de Vida no trabalho – como medir para melhor. Salvador, Ed. Casa da Qualidade, 1996
- FOUCAULT, Michel. Vigiar e punir. Tradução de Raquel Ramalheite. 23. ed. Petrópolis: Vozes, 2000. p. 29.
- FRANÇA, A.C. L; RODRIGUES, A. L. Stress e trabalho: guia básico com abordagem psicossomática. São Paulo: Atlas, 1997.
- GIL, Antonio Carlos. Métodos e Técnicas de Pesquisa Social. São Paulo: Atlas, 1999.
- GRANJA, M, Síndrome de Burnout. O Olhar Vital continua a série de males causados pelo estresse e fala sobre a Síndrome de Burnout. A doença, proveniente de estresse profissional. <Disponível em site. [www.olharvital.ufrj.br/ ant/2006_05_11/ matéria boa causa.htm](http://www.olharvital.ufrj.br/ant/2006_05_11/materia_boa_causa.htm)> Acesso em 11 Nov 2006.
- GOFFMAN, E. Manicômios, prisões e conventos. São Paulo: Perspectivas: 1992.
- INTERNET. www.pr.gov.br/depen
- KANAANE, R. Comportamento humano nas organizações: o homem rumo ao Século XXI. São Paulo: Atlas, 1994.
- MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. Fundamentos de Metodologia Científica. São Paulo; Atlas, 2005.
- MASLACH, C.; JACKSON, S. E. Maslach Burnout Inventory. Palo Alto: Consulting Psychologist Press, 1986.
- MILKOVICH, G.T.; BOUDREAU, J. W. Administração de Recursos Humanos, Tradução de Reynaldo C. Marcondes. São Paulo: Atlas, 2000
- MONTE, J. & JOAQUIM O. Promoção da Qualidade de Vida: uma "ISO" para a saúde total. Curitiba, Editora Letras, 1997.
- NAHAS, M. V. Atividade física, Saúde e Qualidade de Vida: Conceitos e Sugestões para um estilo de vida ativo. Londrina: Midiograf, 2001
- PEIRÓ, J. Stress Controlado. Madrid: Endema, 1993
- PERIMENOPAUSA <Acesso em site [www2. uol.com. br/menopausa/testes.htm](http://www2.uol.com.br/menopausa/testes.htm),> Acesso www.hcnet.usp.br/ipq/revista/vol33/n2/103.html 16/04/07
- PRISÃO POVISÓRIA de CURITIBA, Acesso E-mail: ppc@depen.pr.gov.br. 23/05/2007

- REVISTA do ILANUD. São Paulo, nº 5. 1999, pg. 12
- REVISTA ISTOE, São Paulo, nº 1655 20 de junho 2001, pg. 44
- RODRIGUES, Marcus Vinicius Carvalho. Qualidade de Vida: evolução e análise no nível gerencial. Petrópolis-RJ: Vozes: 1994.
- ROSSI, Ana; PERREWÉ, Pámela; SAUTER, Steven. Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional. São Paulo: 2005.
- SELIGMANN-SILVA, E. Desgaste mental no trabalho dominado. Rio de Janeiro: UFRJ; Cortez: 1994.
- SILVA, M. MARCHI, R. Saúde e qualidade de vida no trabalho. São Paulo: Best Seller, (1997)
- SPECTOR, Paul E. Psicologia nas Organizações: tradutora Solange Aparecida Visconde, revisor técnico Maria Jose Tonelli, - São Paulo: Sariva, 2005 pg. 294
- TAMAYO, J.; BORGES; W. Codo (orgs.). Trabalho, organizações e cultura. São Paulo: Autores Associados, 1996.
- WAGNER III, John A. & HOLLENBECK, John R. Comportamento organizacional. São Paulo: Saraiva 2004.
- VIEIRA, S. I. e SCHÜLLER Sobrinho, O. Estresse e sua Prevenção. Coord: VIEIRA, S.I. In: Medicina Básica do Trabalho. v. IV, Curitiba: Gênese, 1995. pg.199-217.
- ZAFFARONI, Eugenio Raúl. Cuadernos de la Cárcel. Edição especial de “No hay Derecho”. Buenos Aire,1991

ANEXOS:

6 - Ainda em termos de realização profissional, a expectativa inicial na escolha de sua profissão/carreira, sempre apresentou regras como horários de expediente, vantagens pecuniárias, formas claras para progressão funcional e outras?

- Sempre
- Às vezes
- Nunca

7 - Sente-se fatigado quando acorda de manhã e tem que enfrentar outro dia de trabalho?

- Sempre
- Às vezes
- Nunca

8 - Notou, sentiu ou foi alertado sobre alteração se seu comportamento emocional (insensibilidade / endurecimento) no trato com as pessoas, desde que exerce este trabalho?

- Todos os dias
- Às vezes
- Nunca

9 - Sente-se frustrado pelo seu trabalho?

- Todos os dias
- Às vezes
- Nunca

10 - Sente que está trabalhando excessivamente?

- Todos os dias
- Às vezes
- Nunca

11- Nas suas atividades de trabalho, lida com problemas emocionais muito claramente?

- Todos os dias
- Às vezes
- Nunca

