

DE OPRESSORES A OPRIMIDOS: relação entre estressores psicossociais e satisfação no trabalho do agente responsável pela custódia do preso em Minas Gerais

LUDMILA REJANE FREITAS BRANDÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALFENAS (UNIFAL-MG)

VIRGÍNIA D. CARVALHO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALFENAS (UNIFAL-MG)

DE OPRESSORES A OPRIMIDOS: relação entre estressores psicossociais e satisfação no trabalho do agente responsável pela custódia do preso em Minas Gerais

Introdução

O cárcere é estigmatizado por ser destinado a indivíduos moralmente reprováveis (MEDEIROS-COSTA; MACIEL; GURGEL, 2017), tomados como perigosos e, por isso, no imaginário de muitos, merecedores do rigor da lei e da violência necessária para implementá-la (FIGUEIRÓ; DIMENSTEIN, 2018). Motta (1988) classifica o sistema prisional como uma instituição caracterizada pelo isolamento, pois ele é separado da sociedade para a construção de uma vida fechada e formalmente administrada. Para ele, “prisão é controle, é disciplina, é hierarquia, é absoluta centralização decisória, é absoluta separação dirigente-dirigido e, em muitos casos, utilização econômica do corpo” (MOTTA, 1988).

Ocorre que as características consideradas típicas do sistema prisional também são sentidas pelos indivíduos que lá trabalham, notadamente por aqueles responsáveis pela custódia dos presos, o que delineia um cenário complexo, especialmente quando se resgata a compreensão de que o trabalho possui um caráter constituidor do sujeito, sendo-lhe fonte de reconhecimento, pertencimento, autoestima e desenvolvimento das suas potencialidades (CODÓ; SORATTO; VASQUES-MENEZES, 2004; VIAPIANA; GOMES; ALBUQUERQUE, 2018). Segundo Borges, Guimarães e Silva (2013, p. 595) “trabalhar e desempenhar-se bem são fontes de promoção de saúde, de construção de identidade e de inserção social entre aspectos da vida humana”.

Nesse diapasão, insere-se a questão referente aonexo entre saúde psíquica e trabalho (CODÓ; SORATTO; VASQUES-MENEZES, 2004; TAMAYO; MENDONÇA; SILVA, 2012; ZANELLI, 2010), sendo que dentre as abordagens atinentes ao estudo de tal relação destacam-se as contribuições das pesquisas sobre estresse laboral. Compreendendo-se o estresse como um processo desencadeado por estímulos provenientes do ambiente, os quais, se percebidos como fonte de tensão e mal-estar pelos indivíduos, podem ocasionar reações de natureza fisiológica, psicológica e /ou comportamental (COOPER; DEWE; O'DRISCOLL, 2001; JEX; BRITT, 2008), percebe-se a amplitude dessa discussão. Tomando-se um recorte da mesma, um dos aspectos que tem sido muito enfatizado nas pesquisas trata da relação entre os estressores laborais percebidos e a satisfação no trabalho, sendo essa última um tipo de reação de natureza psicológica, que se constitui como um indicador de bem-estar no trabalho. Portanto, o estudo da relação entre estressores e satisfação no trabalho situa-se no âmbito do debate que busca elucidar a associação entre aspectos do trabalho e promoção ou deterioração da saúde psíquica dos sujeitos.

De fato, estudos que indicam que os estressores ocupacionais tendem a se relacionar inversamente à satisfação no trabalho (HORA; RIBAS JÚNIOR; SOUZA, 2018; MARQUEZE; MORENO, 2005; MARTINEZ; PARAGUAY, 2003), sendo que esta já teve sua relação com a saúde e segurança de trabalhadores também atestada anteriormente (JEX; BRITT, 2008). Da mesma forma, já foi verificada sua relação com resultados organizacionais, em termos de prejuízos ligados a atrasos, erros por descuidos e acidentes de trabalho (COELHO JÚNIOR; FAIAD, 2012; JEX; BRITT, 2008; LONGMIRE, 2013; MARTINEZ; PARAGUAY, 2003; MARQUEZE; MORENO, 2005), não devendo se deixar de considerar os custos sociais, tendo em vista o fato de que o Estado arca com boa parte dos gastos com o enfrentamento de doenças

laborais (JEX; BRITT, 2008; TAMAYO; MENDONÇA; SILVA, 2012; ZANELLI, 2010).

Chama atenção, entretanto, o fato de que essa relação tem sido escassamente explorada no contexto de trabalho dos agentes responsáveis pela custódia dos presos, não obstante a complexidade característica desse ambiente laboral, que demanda o olhar das pesquisas e suas possíveis contribuições para a compreensão desses processos. Tal escassez de estudos é verificada especialmente no Brasil, haja vista que algumas incursões sobre o tema são encontradas na literatura internacional (e. g. BROUGH; WILLIAMS, 2007; CHEESEMAN; DOWNEY, 2012; MAHFOOD; POLLOCK; LONGMIRE, 2013). Adicionalmente, cumpre pontuar que a profissão de agente prisional emerge entre as mais estressantes por todo o mundo (ARMSTRONG; GRIFFIN, 2004; BEZERRA; ASSIS; CONSTANTINO, 2016; BLANCO-ÁLVAREZ; THOEN, 2017; CLEMENTE; REIG-BOTELLA; COLOMA 2015; FERNANDES et al, 2002; FINNEY et al, 2013; TSCHIEDEL, 2012).

Portanto, o exame da relação entre estressores e satisfação no trabalho dos agentes responsáveis pela custódia do preso no cenário nacional pode contribuir para trazer à luz uma realidade pouco conhecida, preenchendo uma lacuna nas pesquisas sobre o tema no Brasil e elucidando aspectos que fomentem o debate sobre as condições de trabalho nesse contexto. Dada, contudo, a amplitude do sistema prisional no Brasil, o presente estudo se propõe a focalizar o Estado de Minas Gerais. Ocorre que no referido estado, além do sistema tradicional (formado por presídios, penitenciária, entre outros), há a atuação tanto de uma Parceria Público-Privada (que funciona na cidade de Ribeirão das Neves) como da Associação de Proteção e Assistência aos Condenados (APAC), que se trata de um modelo alternativo de sistema prisional já existente no Brasil desde a década de 1970, com atuação em vários municípios, em 17 Estados e em 23 países por todo o mundo, encontrando-se em plena expansão (ANDRADE, 2015).

Essa expansão conta com o apoio do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, através do Programa Novos Rumos, criado pela Resolução 633/2010, e que possui entre as suas finalidades a disseminação da metodologia da APAC para a sua implantação em todas as comarcas do estado. Isso porque, esse modelo tem por proposta uma maior humanização do sistema prisional (FERREIRA, 2016), além da inclusão do preso (que no modelo se chama recuperando) em atividades ligadas ao próprio cumprimento da pena, tais como a limpeza, a manutenção predial, disciplina interna, distribuição do trabalho e fiscalização do seu cumprimento, entre outras, levando Ferreira (2016) a afirmar que, nesse método, o recuperando é corresponsável pela administração da pena.

Diante da peculiaridade desse método frente ao sistema tradicional, adjetivado por Barros (2009) como um local de humilhação, tiranismo, opressão, arbitrariedades, onde a prática de violência física e psicológica contra o preso são utilizados na tentativa de socializá-lo, torna-se imprescindível contemplar as diferenças entre os dois sistemas no processo de análise. Ademais, Mahfood, Pollock e Longmire (2013) atentam para a argumentação de que as diferenças entre os diversos estabelecimentos prisionais, de questões estruturais à organização do trabalho, podem conduzir a diferentes manifestações de aspectos estressores no trabalho.

Desta maneira, constitui-se como objetivo do presente estudo analisar a relação entre estressores psicossociais e satisfação no trabalho dos agentes responsáveis pela custódia dos presos atuantes nos sistema tradicional e método APAC, situados no Estado de Minas Gerais. Assim, as próximas seções apresentam uma breve revisão sobre estresse laboral e satisfação no trabalho, seguidas da metodologia adotada para a condução da pesquisa e da discussão de seus resultados e considerações finais.

Estresse laboral

Segundo Jex e Britt (2008) pode-se apontar as duas primeiras décadas do século XX como o marco inicial das pesquisas sobre o estresse através do fisiologista Walter Cannon e do endocrinologista Hans Seyle. Contudo, até 1960 o assunto não havia sido investigado em grande escala (JEX; BRITT, 2008). Apenas após a revisão de literatura feita por Terry Beehr e John Newman em relação às pesquisas realizadas pelo Instituto para Pesquisa Social na Universidade de Michigan – mais precisamente em 1978 - que concluiu pela possibilidade de graves problemas sociais emergentes da relação entre a saúde física e psíquica do indivíduo e o seu ambiente de trabalho, é que o assunto ganhou visibilidade (JEX; BRITT, 2008; TAMAYO; MENDONÇA; SILVA, 2012). Desde então, um grande número de estudos foi desenvolvido sobre o tema e neles o estresse ocupacional tem sido abordado seja como estímulo, resposta ou como processo que pressupõe a interação entre ambos, o que faz jus à complexidade do fenômeno, que envolve inclusive a atuação de variáveis moderadoras e mediadoras nessa interação (COOPER; DEWE; O'DRISCOLL, 2001; JEX; BRITT, 2008).

Tal abordagem interativa, entretanto, tem recebido algumas críticas, especialmente por não considerar a dinamicidade do processo (COOPER; DEWE; O'DRISCOLL, 2001), que a abordagem transacional busca abarcar ao propor a compreensão do fenômeno em termos de um intercâmbio pessoa-ambiente. Ou seja, um processo que inclui a avaliação do indivíduo sobre a realidade laboral em que se encontra imerso, a qual só é considerada pelo mesmo como estressora se tomada como excedente à sua capacidade de enfrenta-la, o que, então, ocasionaria respostas de natureza fisiológica, psicológica e/ou comportamental emitidas pelo sujeito quando as tensões do ambiente efetivamente excedem sua capacidade de adaptação (COOPER; DEWE; O'DRISCOLL, 2001). Portanto, de acordo com essa abordagem, a simples existência de um elemento potencialmente estressor na organização não é suficiente para que todos os indivíduos o percebam como tal. Não sendo isenta de críticas, como as de Brief e George (1991) e Väänänen et al. (2012), que alertam para o perigo de se focar muito o indivíduo, esquecendo-se da inarredável influência do contexto, a abordagem transacional, representa importante contribuição para o aprimoramento das pesquisas.

No intuito de sistematizar e classificar os principais estressores ocupacionais contemplados na literatura, o modelo de Cooper elaborado e apresentado em parceria com outros estudiosos (e. g. COOPER; MARSHALL, 1976; COOPER; DEWE; O'DRISCOLL, 2001) tem se mostrado como uma referência para vários estudos, tendo sido adotado para orientar o desenvolvimento do presente trabalho. Os estressores elencados no referido modelo são os fatores intrínsecos ao trabalho, os papéis na organização, os relacionamentos interpessoais no trabalho; o desenvolvimento de carreira; a interface trabalho-família e as características organizacionais.

Os fatores intrínsecos ao trabalho abrangem tanto elementos de natureza física, como barulho e nível de calor, quanto os de natureza psicossocial, como sobrecarga de tarefas, pressão de prazos, mudanças tecnológicas na organização e grau de controle sobre o próprio trabalho. Os papéis organizacionais ligam-se às expectativas e exigências que são direcionadas ao trabalhador para o adequado exercício das funções, podendo-se manifestar em forma de conflito, ambiguidade e sobrecarga de papéis ou pelo grau de responsabilidade associado ao desempenho do papel (COOPER; DEWE; O'DRISCOLL, 2001; FERREIRA et al, 2015; FERREIRA; ASSMAR, 2008; FINNEY et al, 2013; SEMMER; MEIER; BEEHR, 2015). Os relacionamentos interpessoais no trabalho envolvem as interações que ocorrem na organização. O desenvolvimento de carreira liga-se às perspectivas de permanência e progressão do indivíduo na

organização. A interface trabalho-família liga-se à interação entre as demandas do trabalho e as exigências sociais (notadamente familiares). E as características organizacionais envolvem comumente aspectos da cultura e estilo de gestão (COOPER; DEWE; O'DRISCOLL, 2001; FERREIRA et al, 2015; FERREIRA; ASSMAR, 2008; FINNEY et al, 2013). Devendo-se frisar que tais estressores tendem a atuar de forma interativa.

Satisfação no trabalho

A satisfação no trabalho tem sido um dos componentes psicossociais da noção de bem-estar no trabalho mais investigado. Desde as primeiras décadas do século XX o tema tem sido reiteradamente objeto de estudos (COELHO JÚNIOR; FAIAD, 2012; JEX; BRITT, 2008; MARQUEZE; MORENO, 2005; SIQUEIRA, 2008), na medida em que ele também se relaciona com uma série de resultados que são importantes para a organização, tais como aumento de desempenho e de produtividade (eg. COELHO JÚNIOR; FAIAD, 2012; MARTINEZ; PARAGUAY, 2003; SIQUEIRA, 2008).

Siqueira (2008) informa que no decorrer do último século o tema sofreu mutações em sua concepção, não existindo ainda um consenso sobre o seu conceito (COELHO JÚNIOR; FAIAD, 2012; MARQUEZE; MORENO, 2005; MARTINEZ; PARAGUAY, 2003). Inicialmente foi ligada a aspectos motivacionais, sendo concebida como a causa de importantes comportamentos desejados dos trabalhadores; depois passou a ser tomada como a atitude do funcionário para com o seu trabalho, o que, nas palavras de Jex e Britt (2008, p. 132) importa em afirmar - em tradução livre - que “como todas as atitudes, a satisfação no trabalho consiste em sentimentos, pensamentos e comportamentos individuais que são relevantes para seus empregos”. Já no século XXI ela é trazida com a noção de tratar-se de um conceito que abarca a afetividade no ambiente de trabalho e é apresentada como o resultado do contexto de trabalho (MARTINEZ; PARAGUAY, 2003; SIQUEIRA, 2008).

Uma das explicações para essa dificuldade conceitual reside no fato de tratar-se a satisfação no trabalho de um fenômeno complexo, ou seja, um estado subjetivo experimentado pelo indivíduo e que pode variar tanto entre diferentes indivíduos como em relação ao próprio sujeito (considerando-se, por exemplo, o decurso de tempo), além de poder ser afetado por fatores externos (MARTINEZ; PARAGUAY, 2003). Nesse contexto é que o presente estudo vale-se da seguinte definição apresentada por Siqueira (2008, p. 258-259):

Satisfação no trabalho seria um sentimento extremamente sensível às políticas e práticas gerenciais, especialmente aquelas que definem os procedimentos e a distribuição de retornos (percepção de justiça no trabalho) para os comportamentos de trabalhadores, que revelam se a empresa está comprometida com os seus colaboradores, ou seja, o quanto a empresa se preocupa com o bem-estar deles (percepção de suporte organizacional) e o quanto ela (a empresa) estaria disposta a retribuir aos seus empregados os esforços e todos os investimentos que eles aplicam na organização (reciprocidade organizacional).

Segundo a definição de satisfação apresentada por Siqueira (2008), as percepções sobre justiça no trabalho, suporte organizacional e reciprocidade organizacional desenvolvem no indivíduo afetos para com o seu trabalho – expressados pela satisfação no trabalho, envolvimento com o trabalho e o comprometimento organizacional – e que promovem ações de cidadania organizacional (HORA; RIBAS JÚNIOR; SOUZA, 2018). Assim, a satisfação no trabalho para Siqueira (2008) associa-se ao sentimento de contentamento do indivíduo com determinadas facetas que compõem o contexto laboral,

quais sejam: remuneração; oportunidades de promoção; relação com a chefia e com os colegas e a própria natureza do trabalho, que correspondem a importantes dimensões já identificadas noutros estudos (COELHO JÚNIOR; FAIAD, 2012; JEX; BRITT, 2008; MARQUEZE; MORENO, 2005).

A remuneração liga-se ao sentimento do indivíduo acerca de quanto ele encontra-se contente com o seu salário levando-se em conta o quanto ele trabalha, os esforços despendidos na consecução das tarefas, a sua capacidade profissional e o valor investidos no custeio da sua vida. As oportunidades de promoções dizem tanto respeito ao sentimento do indivíduo acerca da possibilidade de ascensão na carreira, como também à política organizacional para a sua ocorrência (ALMEIDA et al, 2016; MARTINEZ; PARAGUAY, 2003). A boa relação com a chefia e com os colegas de trabalho é apresentada por Marqueze e Moreno (2005) e por Alves e Binder (2014) como sendo um dos aspectos que mais contribuem para a satisfação no trabalho. Além disso, Marqueze e Moreno (2005) apresentam-no como um elemento que pode ser, ao mesmo tempo, tanto o causador da insatisfação no trabalho quanto a manifestação da sua existência. Por fim, a satisfação com a natureza do trabalho diz respeito ao quanto o indivíduo se encontra contente com a diversidade de tarefas que lhes são atribuídas, com a sua capacidade em desempenhá-las e, ainda, no interesse que elas lhe despertam (SIQUEIRA, 2008).

Construção da pesquisa

Trata-se de uma pesquisa descritiva, com abordagem predominantemente quantitativa, que envolveu uma população de aproximadamente 16.782 agentes de segurança prisional, que doravante serão denominados ASP (dados disponibilizados pelo sindicato da categoria e dizem respeito a março de 2019) e 229 inspetores de segurança, que doravante serão denominados IS (segundo levantamento feito pela pesquisadora nos meses de abril e maio de 2019). A amostra, não-probabilística por acessibilidade, foi formada por 206 indivíduos (145 ASP e 61 IS), com prevalência de participantes do sexo masculino (167 homens e 38 mulheres), possuindo entre 31 e 40 anos de idade (54,4%) e entre um e cinco anos de atividade no sistema prisional (47,1%), prevalecendo o preso homem como custodiado (63,6%).

Discrepâncias entre os trabalhadores dos dois sistemas foram observadas em muitos aspectos. Todos os IS participantes da pesquisa estão nas faixas de rendimentos mensais de até R\$4.000,00, sendo que 31,1% deles recebem até R\$1.500,00 e 66,9% de R\$1.501,00 a R\$4.000,00. Em seu turno, 33,1% dos ASP está na faixa de rendimentos entre R\$1.501,00 e R\$4.000,00, estando os demais em faixas de rendimentos superiores, principalmente aquela de R\$4.001,00 a R\$6.000,00 (66%). Quanto à escolaridade, na APAC a prevalência foi de 72,1% dos participantes possuindo até ensino médio e no sistema comum, apenas 15,2% dos participantes possuem até o ensino médio; com todos os demais possuindo maior graduação.

No que se refere ao vínculo empregatício, todos os IS são contratados, seja pela APAC ou Secretaria de Estado (SEAP), com cessão à APAC, ao passo que quase todos os ASP (90,3%) são efetivos. O número de colegas em exercício de atividade similar no mesmo período de trabalho do respondente revela que a maioria dos IS exerce atividades sozinhos (41%) ou com até cinco colegas (49,2%). Já os ASP apresentaram resposta nas sete faixas de opção apresentadas, sendo que as faixas que concentraram as maiores respostas são até cinco colegas (28,3%), de seis a 10 colegas (31%) e de 11 a 30 colegas (22,1%). Em relação ao número de presos custodiados, na APAC, os participantes custodiavam até 100 presos (44,3%) ou de 101 a 300 presos (55,7%). Já no

sistema comum, os participantes se distribuem em todas as faixas, especialmente aquelas de 101 a 300 presos (33,1%), de 301 a 1.000 presos (16,6%) e acima de 1.001 presos (29,7%). Além disso, na APAC 62,3% dos participantes trabalham apenas no período diurno e 34,4% dos participantes no noturno e no sistema comum, a maioria dos participantes trabalha em turno de revezamento (42,8%) ou diurno (42,1%).

Um dos instrumentos utilizados na pesquisa foi a Escala de Avaliação de Estressores Psicossociais no Contexto Laboral, desenvolvida por Ferreira et al (2015) com base no modelo de Cooper (COOPER; MARSHALL, 1976; COOPER; DEWE; O'DRISCOLL, 2001), sendo composta por 35 questões, utilizando escala Likert de 6 pontos (de "1- nunca me afeta" a "6- sempre me afeta") e agrupando os itens em sete fatores: conflito e ambiguidade de papéis; sobrecarga de papéis; falta de suporte social; insegurança na carreira; falta de autonomia; conflito trabalho/família e pressão do grau de responsabilidade. Após a realização de pequenas adaptações terminológicas para a sua adequação ao contexto estudado, suas propriedades psicométricas foram testadas em outro estudo junto a essa mesma população (as autoras, no prelo), do qual resultou a necessidade de exclusão de alguns itens, emergindo uma estrutura diversa da original, composta por quatro fatores, responsáveis por 67% da variância total explicada: fatores intrínsecos ao trabalho ($\alpha = 0,93$); falta de suporte social ($\alpha = 0,90$); pressão do grau de responsabilidade ($\alpha = 0,89$) e conflito e ambiguidade de papéis ($\alpha = 0,86$).

O outro instrumento foi a Escala de Satisfação no Trabalho (SIQUEIRA, 2008) adaptada por Coelho Júnior e Faiad (2012) que realizaram alguns ajustes na descrição de seus itens e confirmaram a estrutura fatorial original, com a exclusão de um item, conduzindo a um instrumento composto por 24 questões, com escala Likert de 7 pontos (1- totalmente insatisfeito a 7- totalmente satisfeito) e cinco fatores. Tal versão demandou pequena reformulação de alguns itens no presente estudo, mais precisamente com substituição da palavra "empresa" por "organização".

Após esse processo, a escala foi submetida a uma análise fatorial exploratória (fatoração pelos eixos principais e rotação oblíqua). Os testes iniciais indicaram a fatorabilidade da matriz de dados (KMO=0,92 e teste de esfericidade de Bartlett $p < 0,001$) e os itens carregaram em cinco fatores, de forma semelhante ao observado no estudo de Coelho Júnior e Faiad (2012), com variância total explicada de 83,43% e cargas fatoriais um pouco mais elevadas do que as observadas naquele estudo. Os níveis de confiabilidade também se mostraram muito satisfatórios e os nomes dos fatores foram mantidos como segue: satisfação com o salário ($\alpha = 0,97$), satisfação com a chefia ($\alpha = 0,96$), satisfação com as promoções ($\alpha = 0,95$), satisfação com os colegas ($\alpha = 0,92$) e satisfação com a natureza do trabalho ($\alpha = 0,88$).

Um formulário de caracterização demográfica e laboral construído para fins deste estudo apresentou indagações sobre sexo, idade, nível de escolaridade, perfil da unidade prisional, número de presos custodiados, sexo desses presos, tipo de atividade desempenhada, vínculo empregatício, turno das atividades, número de funcionários por turno exercendo função compatível com a do respondente, faixa salarial e tempo de serviço no sistema prisional.

A aplicação dos questionários deu-se de forma eletrônica, com os links disponibilizados aos respondentes através das mídias sociais. Em algumas unidades da APAC houve a necessidade de resposta física dos questionários. Todos os participantes assinalaram o termo de consentimento livre e esclarecido para a participação da pesquisa. Durante a coleta dos dados confeccionou-se um diário de campo para o registro das particularidades do procedimento em relação a cada sistema prisional, cujo teor também foi explorado na análise dos dados. A condução da pesquisa foi

devidamente autorizada pelo Comitê de Ética em Pesquisa, com registro na Plataforma Brasil sob o número 02587118.2.0000.5142.

A análise dos dados deu-se pela utilização do programa *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) em sua versão 21. Análise fatorial (fatoração pelos eixos principais / rotação oblíqua), seguida de análise dos índices de confiabilidade (Alfa de Cronbach) e do valor médio da correlação item total foram realizadas para a testagem da Escala de Satisfação no Trabalho, tendo em vista que a mesma passou por algumas adequações terminológicas para emprego nesse estudo. Estatísticas descritivas foram utilizadas para delinear o perfil demográfico e laboral da amostra (médias e frequências) e para calcular os escores nos fatores estressores e de satisfação no trabalho. Análises de correlação total e parcial e de regressão hierárquica foram desenvolvidas para observar a relação entre os estressores psicossociais percebidos e a satisfação no trabalho, controlando-se o efeito do tipo de sistema prisional.

Resultados

As análises de correlação total e parcial (esta última controlando o tipo de unidade prisional, como forma de excluir o possível efeito de atuar no método APAC ou no sistema comum pode exercer sobre o resultado) demonstraram que os estressores se relacionaram negativa e significativamente com diversas dimensões da satisfação no trabalho, como demonstra a Tabela 1. Nota-se também uma diminuição da magnitude do coeficiente de correlação quando esta é parcial, indicando tanto que tal associação entre as variáveis se mantém independentemente da instituição em que os participantes trabalham, quanto que o tipo de sistema prisional em que o indivíduo atua influencia no nível de sua satisfação no trabalho.

Tabela 1 – Correlação entre a percepção de estressores psicossociais e as dimensões da satisfação no trabalho entre os agentes responsáveis pela custódia do preso em Minas Gerais

	Variáveis	<i>r</i> total / <i>r</i> parcial
Fatores intrínsecos ao trabalho	1- Satisfação com o salário	-0,35** / -0,28**
	2- Satisfação com a chefia	-0,44** / -0,38**
	3- Satisfação com as promoções	-0,47** / -0,36**
	4- Satisfação com os colegas	-0,35** / -0,31**
	5- Satisfação com a natureza do trabalho	-0,53** / -0,45**
Falta de suporte social	1- Satisfação com o salário	-0,30** / -0,26**
	2- Satisfação com a chefia	-0,49** / -0,45**
	3- Satisfação com as promoções	-0,37** / -0,31**
	4- Satisfação com os colegas	-0,28** / -0,26**
	5- Satisfação com a natureza do trabalho	-0,36** / -0,31**
Pressão do grau de responsabilidade	1- Satisfação com o salário	-0,12 / -0,09
	2- Satisfação com a chefia	-0,08 / -0,05
	3- Satisfação com as promoções	-0,19** / -0,15*
	5- Satisfação com os colegas	-0,11 / -0,08
	5- Satisfação com a natureza do trabalho	-0,20** / -0,16*
Conflito e ambiguidade de papéis	1- Satisfação com o salário	-0,22** / -0,15*
	2- Satisfação com a chefia	-0,36** / -0,30**
	3- Satisfação com as promoções	-0,27** / -0,15*
	4- Satisfação com os colegas	-0,17* / -0,12
	5- Satisfação com a natureza do trabalho	-0,32** / -0,22**

Fonte: dados da pesquisa.

Nota: * p<0,05 ** p<0,01.

Os estressores que se relacionaram mais fortemente com as dimensões da satisfação no trabalho foram os fatores intrínsecos ao trabalho e a falta de suporte social. Conflito e ambiguidade de papéis também apresentou associação significativa com quase todas as dimensões de satisfação (exceção com colegas, na correlação parcial), mesmo que com coeficientes um pouco mais baixos. A pressão do grau de responsabilidade, em seu turno, apresentou correlação com apenas duas dimensões da satisfação (satisfação com as promoções e satisfação com a natureza do trabalho), ainda assim, de forma fraca.

Para avaliar o efeito preditor dos estressores sobre as dimensões da satisfação no trabalho, realizou-se análise de regressão hierárquica – garantindo-se, antes, que as premissas de normalidade, linearidade e colinearidade foram atendidas (VIF<10) – utilizando-se cada um dos cinco fatores que compõe a satisfação do trabalho como variáveis dependentes e os quatro fatores que compõem os estressores psicossociais como variáveis independentes, controlando-se o efeito de outra variável independente, qual seja o tipo de unidade prisional. Os resultados são apresentados na Tabela 2.

Tabela 2 – Antecedentes da satisfação no trabalho entre os agentes responsáveis pela custódia do preso em Minas Gerais

Variáveis preditoras / Variáveis critério	Satisfação com o salário		Satisfação com a chefia		Satisfação com as promoções		Satisfação com os colegas		Satisfação com a natureza do trabalho		
	Mod. 1	Mod. 2	Mod. 1	Mod. 2	Mod. 1	Mod. 2	Mod. 1	Mod. 2	Mod. 1	Mod. 2	
1º bloco de variáveis antecedentes											
β Sistema prisional	0,23**	0,08	0,24**	0,02	0,35**	0,19*	0,16*	-0,01	0,32**	0,07	
2º bloco de variáveis antecedentes											
β Fatores intrínsecos ao trabalho		-0,23*		-0,24**		-0,29**		-0,30**		-0,44**	
β Falta de suporte social		-0,15		-0,32**		-0,18*		-0,16		-0,08	
β Pressão do grau de responsabilidade			0,03		0,18*		-0,03		0,03		0,02
B Conflito e ambiguidade de papéis			-0,01		-0,14		0,07		0,05		-0,04
Coefficientes R											
R	0,23**	0,38**	0,24**	0,55**	0,35**	0,50**	0,16*	0,37**	0,32**	0,54**	
R2	0,05**	0,14**	0,06**	0,30**	0,13**	0,25**	0,03*	0,14**	0,10**	0,29**	
Mudança R2		0,09**		0,24**		0,13**		0,11**		0,19**	

Fonte: dados da pesquisa.

Nota: Mod. 1 = Modelo 1; Mod. 2 = Modelo 2; * p<0,05; ** p<0,01.

Como é possível observar, o tipo de sistema prisional (modelo 1), ofereceu explicação de 3% a 13% na variação dos níveis de satisfação no trabalho em todas as suas dimensões. Quando os estressores psicossociais são incluídos como variáveis antecedentes no modelo 2, essa explicação aumenta, passando a ser de 14% a 30%, o que importa em uma mudança da ordem de 9% a 24% no seu poder explicativo. Assim, constata-se que embora o tipo de sistema prisional explique a variação nos níveis de satisfação no trabalho, os estressores psicossociais adicionam uma explicação expressiva a essa variação, podendo-se afirmar que os estressores psicossociais tendem a ser preditores da satisfação no trabalho, independentemente do tipo de sistema prisional estudado.

Considerando-se a contribuição preditiva única do tipo de sistema prisional para cada uma das dimensões da satisfação no trabalho, observa-se que todos os coeficientes são positivos, indicando que há maior satisfação entre os trabalhadores da APAC, validando-se a noção de que as diferenças entre os sistemas prisionais repercutem na avaliação da satisfação do trabalho. Além disso, embora todos os coeficientes sejam significativos no modelo 1, perdem significância no modelo 2, mantendo-se nesse apenas para a variável satisfação com as promoções ($\beta=0,19$). Possível explicação está no fato de que tal dimensão é formada por indagações que convidam o respondente a realizar uma ponderação, ou seja, uma análise reflexiva que engloba outros elementos, por exemplo, entre efetivas promoções recebidas e as suas oportunidades hipotéticas e políticas de realização. O que chama a atenção é que apesar dos ASP terem uma carreira com maior estruturação normativa e organização para a exigência do seu cumprimento ou obtenção de melhorias (vide a existência de sindicato dessa categoria, bem como, a recente conquista do seu reconhecimento constitucional de Polícia Penal – Emenda Constitucional nº 104) do que os IS, ainda assim esses últimos se mostram mais satisfeitos do que os trabalhadores do sistema comum.

Acredita-se que a escolaridade desses sujeitos (que também é muito distinta entre os dois grupos prisionais, como indicado na descrição dos participantes) se relacione com esse resultado, na medida em que se entende que o aumento da escolaridade dos sujeitos importa no aumento da sua capacidade crítica (inclusive para julgar as políticas de promoção do sistema) e do seu desejo de crescimento dentro da organização. Mas não é só isso. Há particularidades do trabalho da APAC que também podem contribuir para a maior percepção de satisfação por eles. De um lado, considerando que o ingresso do preso na APAC é tratado com um benefício no cumprimento da pena, é de se esperar que este sujeito esteja mais disposto a colaborar com a rotina prisional, o que reduz as tensões laborais e, por consequência, aumenta a satisfação no trabalho. De outro, está o papel exercido pela espiritualidade na APAC, pois como sabido, “a importância de se fazer a experiência com Deus” (FERREIRA, 2016) é um dos doze elementos que compõem a sua metodologia, sendo certo que a reiteração dessa prática (que é estimulada várias vezes ao dia, todos os dias) reverbera também naqueles que ali trabalham. Nesse diapasão, Borges e Argolo (2002) já haviam identificado que a prática religiosa se apresenta como suporte emocional e cognitivo para o trato com as questões presentes no contexto de trabalho, resultando em maior sensação de bem-estar.

Noutro ponto, quando são acrescentadas à análise de regressão as variáveis antecedentes que se referem aos fatores estressores, analisados em conjunto, tem-se que todas as dimensões da satisfação se mostram por eles impactadas, com relevância estatística e com força ainda maior se comparado ao resultado do modelo 1, sendo que as principais variações foram nas dimensões de satisfação com a chefia ($R^2= 0,30$) e de satisfação com a natureza do trabalho ($R^2= 0,29$). Enquanto isso, o fator satisfação com

os colegas foi um dos que recebeu a menor explicação ($R^2= 14$), juntamente com a satisfação com o salário ($R^2= 14$).

A relevância da explicação da satisfação com a chefia com tamanha distinção de intensidade em relação aos colegas faz inferir a existência de descontentamento com a própria forma de organização do sistema prisional – local rígido, de estrito cumprimento de normas – e dos conflitos que ela faz emergir no seu relacionamento com os superiores, na medida em que esse sujeito pode não compreender, não concordar com as determinações, ou apenas não se sentir ouvido, prejudicando essa relação. Durante a coleta de dados desta pesquisa, foi realizado contato telefônico por um ASP – conforme registro no diário de campo – que relatou exatamente essa condição de sentir-se institucionalmente tolhido, pois apesar de possuírem formação acadêmica, são submetidos a trabalho padronizado, maçante, contraproducente e, não obstante saibam o melhor procedimento a ser adotado, nada pode ser modificado. Também sobre essa situação, Lourenço (2010) relata a percepção dos ASP que participaram do seu estudo de que não se sentem ouvidos pelos seus superiores sobre o funcionamento do cárcere, sendo que eles acreditam que possuem condições de ofertar boas contribuições uma vez que vivenciam mais de perto essa realidade.

A intensidade da explicação conjunta dos estressores quanto à dimensão satisfação com a natureza do trabalho sinaliza que as características das tarefas desempenhadas por esses sujeitos (ligando-se à sua variedade, oportunidade, capacidade em absorver o sujeito e grau de interesse que despertam no indivíduo) são o aspecto da satisfação mais impactado. Em contato telefônico realizado por um ASP durante a coleta de dados, e registrado no diário de campo, foi informada insatisfação ligada à inadequação do curso de formação dos agentes, bem como, a percepção de que o manual de conduta encontra-se ultrapassado, sendo que esses elementos estão sendo ora apresentados como possíveis explicações a essa (in)satisfação com a natureza do trabalho em geral. Mas, em outros trabalhos já foram registrados descontentamentos com a condição de também se sentirem vigiados pelos presos (LOURENÇO, 2010) e constrangimentos diante do procedimento de revista nos presos e nos visitantes (TSCHIEDEL, 2012) que podem ser situações que afetam também os participantes deste estudo, porém, aqui não há perguntas específicas destas situações, não sendo possível afirmar a sua ocorrência. Porém, há uma certeza: há características das atividades desses sujeitos que diminuem a satisfação no trabalho deles e, por consequência, o próprio bem-estar. Corroborando essa assertiva, inclusive, em contato por e-mail realizado por outro ASP, e também registrado no diário de campo, ele afirmou o seu interesse em participar da pesquisa afirmando que os agentes estão “adoecendo”.

No que tange à contribuição preditiva de cada estressor em particular, cumpre destacar que os coeficientes foram quase todos negativos, sinalizando que quanto mais forte a percepção do estressor, menor a satisfação no trabalho. Destacaram-se em ordem de importância os fatores intrínsecos ao trabalho; a falta de suporte social e a pressão do grau de responsabilidade. Os fatores intrínsecos ao trabalho mostraram-se como preditores de todas as variáveis dependentes, especialmente da satisfação com a natureza do trabalho ($\beta= -0,44$), o que se mostra coerente pelas características de ambas as variáveis. Adicionalmente às possíveis explicações oferecidas para o impacto dos estressores sobre a satisfação com a natureza do trabalho, conforme discutido acima, tem-se a peculiaridade desses indivíduos sentirem-se como prisioneiros, ou seja, segregados de contato com a família durante o trabalho, privados de acesso a contato externo como regra, restringindo-se à vivência da realidade intramuros, especialmente quando se considera que dentre os itens que compõem os fatores intrínsecos ao trabalho constam: “Não poder decidir sobre quando me ausentar temporariamente de meu local de

trabalho”; Não poder decidir sobre quando fazer pausas durante meu horário de trabalho”; “Não poder planejar minhas horas de trabalho”. Essa condição de sentir-se como um prisioneiro já foi identificada noutros trabalhos (e.g. LOURENÇO, 2010; TSCHIEDEL, 2012).

Já a contribuição preditiva oferecida à variável satisfação com os colegas ($\beta = -0,30$) confirma o achado de Oliveira, Ribeiro e Bastos (2015) e Dorigo (2015) acerca da ausência de unidade entre os colegas de trabalho, o que pode estar sendo marcado, inclusive, pela existência de um item dos fatores intrínsecos ao trabalho que trata de “Ter que trabalhar de forma coordenada com meus colegas de trabalho”. Dorigo (2015), inclusive, chega a afirmar a existência de uma constante contradição na rotina de trabalho desses sujeitos, que dependem do colega para a execução de diversas atividades, porém, essa confiança possui limitação no seu exercício:

Se há algo que a prisão parece ensinar aos que ali trabalham é que qualquer um pode ser preso e que todos são alvo de suspeita. Um agente de segurança pode estar aliado a um preso e facilitar para este a entrada de um armamento que irá colocar a todos em risco dentro e fora da unidade e a prisão lhes ensina isto porque há agentes presos, porque quando os agentes fazem “batidas” – conferências aleatórias nas celas, descobrem que os presos têm celulares, drogas e armas cortantes, como facas que não tem sua entrada autorizada, indicando que houve a corrupção de um destes profissionais para permitir esta entrada, ou uma falha no sistema, que, basicamente, depende do trabalho dos profissionais. (DORIGO, 2015, p. 73).

A satisfação com as promoções ($\beta = -0,29$) e com o salário ($\beta = -0,23$) também são importantes dimensões da satisfação no trabalho impactadas pelos fatores intrínsecos ao trabalho desses sujeitos, cuja explicação se liga às particularidades do sistema prisional – local tomado como perigoso e inflexível, de estrito cumprimento de normas, e com negativo estigma social – que podem trazer a esses indivíduos o desejo de que exista um maior reconhecimento da profissão, por exemplo externado por maiores salários e promoções, já que estão entre os fatores intrínsecos ao trabalho itens como: “Trabalhar duro para cumprir minhas tarefas”; “Ter que me manter constantemente atualizado”; “Ter um ritmo acelerado de trabalho” e “Realizar várias tarefas ao mesmo tempo”.

Já foi identificado noutros trabalhos a percepção do ASP de que desempenha atividade negativamente estigmatizada (e.g. JASKOWIAK; FONTANA; 2015; LOURENÇO, 2010; OLIVEIRA; RIBEIRO; BASTOS, 2015; RUDNICKI; SCHÄFER; SILVA; 2017). E, neste estudo o diário de campo registra um contato realizado por um ASP em que ele narrou lamentação nesse sentido, informando como importante prejuízo para a atividade a ausência de equiparação dos benefícios com os demais integrantes de outras categorias de segurança, sendo possível inferir que essa situação também se ligue à insatisfação com as promoções. E, ainda, relembre-se a fala de Zanelli (2010) para quem o descontentamento com a remuneração se liga também à dificuldade de percepção de sentir-se reconhecido em seu esforço e dedicação (“trabalhar duro”).

Também a predição da (in) satisfação com a chefia ($\beta = -0,24$) confirma a já registrada percepção de que a rigidez e hierarquia presentes na realidade desses sujeitos impactam negativamente a satisfação no trabalho. Além disso, confirma a menção feita por Dowden e Tellier (2004) em que se verificou que os agentes prisionais que tiveram maior participação na tomada de decisão apresentavam maior satisfação no trabalho. E, de fato, essa relação é pertinente. Na ponderação realizada por Heloani (2008, p. 168) “quanto maior o poder de interferência do trabalhador na forma de organizar o seu trabalho, maior a sua anuência em relação ao trabalho prescrito, ou seja, às normas e às regras que deve cumprir”. E, pode-se inferir, quanto maior a sua anuência, maior a sua satisfação no trabalho.

Quanto ao estressor falta de suporte social, contribuiu para predizer a redução da satisfação nas dimensões satisfação com a chefia ($\beta = -0,32$) e com as promoções ($\beta = -0,18$). Esse estressor acopla-se à noção de pertencimento do indivíduo a um grupo e dos sentimentos que disso advém, como sentir-se cuidado e valorizado (FERREIRA; ASMAR, 2008). Portanto, desse resultado se infere que o indivíduo responsável pela custódia dos presos está experimentando um sentimento negativo sobre a forma como percebem o comprometimento dos seus líderes com o seu bem-estar. Esse achado confirma o que defendem Semmer, Meier e Beehr (2015) de que o conflito social no trabalho se relaciona com a satisfação no trabalho e mesmo num nível moderado pode constituir-se em um grave estressor, permitindo inferir que mesmo pequenos atritos e discordâncias podem impactar severamente a satisfação no trabalho.

A pressão do grau de responsabilidade, por sua vez, trouxe contribuição preditiva para a satisfação com a chefia, porém, de forma positiva ($\beta = 0,18$; $p < 0,05$), importando em afirmar que o aumento da pressão pelo grau de responsabilidade leva ao aumento de tal satisfação. Possível explicação para esse achado está no fato de que a pressão pelo grau de responsabilidade possivelmente aumenta à medida que se galgam maiores cargos dentro da própria instituição e, com isso, possuindo maior possibilidade de exposição de ideias e acesso à tomada de decisão.

Por fim, observa-se que, conforme afirmam Cooper, Dewer e o'Driscoll (2001), embora os fatores estressores sejam apresentados como elementos individualizados, eles não são segregados, mas partes de um processo dinâmico em que vários deles podem ser experimentados concomitantemente, podendo existir um efeito interativo e/ou aditivo deles, fazendo com que estatisticamente possa não ser individualmente precisada a relevância dessa relação, mas anda assim ela existe.

Considerações finais

Este estudo propôs-se a investigar a relação entre estressores psicossociais e a satisfação no trabalho em profissionais responsáveis pela custódia de presos, valendo-se de dois modelos de sistemas prisionais existentes no estado de Minas Gerais, quais seja: o sistema comum, que engloba os tradicionais estabelecimentos prisionais, e o método APAC, sistema cuja expansão tem sido adotada como política pública pelo Tribunal de Justiça de Minas Gerais. Os resultados indicaram que tanto o tipo de sistema prisional, como os estressores analisados associaram-se à satisfação no trabalho, sinalizando que esta é maior entre os IS (que atuam no método APAC) e que os estressores adicionaram explicação expressiva às variáveis dependentes, além do tipo de unidade prisional.

Quanto à contribuição preditiva de cada um dos estressores, destacam-se os fatores intrínsecos ao trabalho que se relacionaram negativamente e de forma expressiva com todas as dimensões da satisfação no trabalho, seguidos da falta de suporte social, que se relacionou negativamente com a satisfação com a chefia e com as promoções, e da pressão do grau de responsabilidade, que se relacionou positivamente com a satisfação com a chefia. Na presença de tais resultados, pode-se concluir, de modo geral, que quanto maior a percepção dos estressores psicossociais analisados no contexto em questão, menor a satisfação no trabalho, mais especificamente no que tange às relações com a chefia, haja vista essa ter sido a variável critério que mais se mostrou relacionada às variáveis predictoras. O trabalho não é apenas um posto, mas, sim, uma experiência dinâmica, complexa, que integra relacionamentos, responsabilidades, papéis, tarefas, recompensas e estímulo que são manifestados em um determinado contexto. Portanto, a existência de um ambiente de trabalho inflexível, hierárquico, com dever de estrito cumprimento de normas, considerado perigoso, cuja forma de organização e

característica das tarefas desempenhadas traz descontentamento ao sujeito trabalhador, aliados ao fato desses sujeitos não se sentirem ouvidos e reconhecidos, compõem as inferências feitas sobre os resultados, que corroboram a perspectiva de que esses trabalhadores também se sentem oprimidos pelo sistema prisional.

E, acredita-se, essa opressão tende a se perpetuar ainda mais se não houver uma intervenção efetiva sobre a própria identidade prisional, na medida em que não existe a prisionalização só do preso, mas também do trabalhador, o que faz retomar a expressão “aprisionamento dos agentes” apresentada por Figueiró e Dimenstein (2018). Some-se a isso o fato de que é socialmente perceptível que a atual realidade também não é efetiva nem para o enfrentamento das questões ligadas aos próprios presos. Enquanto a prisão continuar comunicando à sociedade valores e opiniões de violência, desvalor e adoecimento aos indivíduos, ela reforçará o estigma social e as mazelas que trazem dor a todos que estão ali inseridos, presos ou trabalhadores.

No que tange às limitações da pesquisa, deve-se considerar que a utilização de instrumentos com aspecto generalista para a coleta dos dados (e não de instrumentos especificamente desenvolvidos para a realidade do custodiador de presos, inexistentes no país) não permitiu a captura de algumas particularidades do cotidiano laboral desses profissionais. Ainda, o caráter predominantemente quantitativo não permitiu maior aprofundamento na análise da realidade em foco e a amostra não probabilística não permite a generalização dos resultados. Além disso, registre-se a limitação de que mesmo dentro do sistema comum e do sistema APAC há diferença estrutural nas próprias unidades que dificultariam, de qualquer forma, a generalização dos resultados, os quais são, portanto, apresentados como indicadores de processos em curso que merecem ser exploradas em estudos futuros.

Não obstante suas limitações, a pesquisa permitiu elucidar e discutir uma série de aspectos do trabalho dos ASP e IS, trazendo visibilidade a esses trabalhadores e às suas opressões e, com isso, incentivando a responsabilização das organizações quanto à saúde psíquica dos mesmos. Ao confirmar a existência de relação entre estressores psicossociais e satisfação no trabalho no contexto desses trabalhadores, reforçou também a importância da organização enquanto agente necessário para a promoção de bem-estar dos trabalhadores, destacando importantes aspectos do contexto em questão, os quais são normalmente associados como desgastes apenas aos presos - mas que demonstraram a repercussão negativa também no próprio seu trabalhador.

Estudos futuros são demandados tanto para verificar se os achados aqui apontados são replicados em outros locais do país, quanto para aprofundar a discussão por meio de levantamentos qualitativos. A construção de instrumentos específicos de medida de estressores e satisfação no trabalho para o contexto desses profissionais também se faz necessária; assim como a análise de outros tipos de reações aos estressores no sistema prisional e a inclusão de variáveis moderadoras/mediadoras nos modelos. Por fim, dentre as implicações práticas, sugere-se medidas que promovam a valorização social das tarefas desempenhadas por esses trabalhadores; rompam com o antagonismo existente entre custodiados e custodiadores; fomentem a cooperação, o respeito e a confiança entre os sujeitos ligados ao contexto de trabalho no cárcere; construam espaço para o compartilhamento de soluções e ideias ligadas aos conflitos carcerários, melhorando a comunicação entre os diversos sujeitos envolvidos no cárcere e incrementando a autonomia e reponsabilidade aos trabalhadores, sem se esquecer da valorização dos postos de trabalho (principalmente aos IS) e da promoção de um debate social a respeito dos valores, papéis e procedimentos do cárcere.

Referências

- ALMEIDA, D. M. et al. Satisfação no Trabalho dos Policiais Militares do Rio Grande do Sul: um Estudo Quantitativo. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 36, n. 4, p. 801-815, 2016.
- ALVES, V.; BINDER, M. C. P. Trabalhar em penitenciárias: violência referida pelos trabalhadores e (in)satisfação no trabalho. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 39, n. 129, p. 50-62, 2014.
- ANDRADE, D. A. **APAC: a face humana da prisão**. Belo Horizonte: Expressa, 2015.
- ARMSTRONG, G.; GRIFFIN, M. Does the job matter? Comparing correlates of stress among treatment and correctional staff in prisons. **Journal of Criminal Justice**, v. 32, p. 577-592, 2004.
- BARROS, V. A. Para que servem as prisões? In: OLIVEIRA, R. T.; MATTOS, V. (Orgs.). **Estudos de Execução Criminal – Direito e Psicologia**. Belo Horizonte: Tribunal de Justiça de Minas Gerais, 2009.
- BEZERRA, C. M.; ASSIS, S. G.; CONSTANTINO, P. Sofrimento psíquico e estresse no trabalho de agentes penitenciários: uma revisão da literatura. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 21, n. 7, p. 2.135-2.146, 2016.
- BLANCO-ÁLVAREZ, T. M.; THOEN, M. A., Factores asociados al estrés laboral en policías penitenciarios costarricenses. **Revista Costarricense de Psicología**, v. 36, n. 1, p. 45-59, 2017.
- BORGES, L. O.; ARGOLLO, J. C. T. Adaptação e validação de uma escala de bem-estar psicológico para uso em estudos ocupacionais. **Avaliação Psicológica**, v. 1, p. 17-27, 2002.
- BORGES, L. O.; GUIMARÃES, L. A. M.; SILVA, S.S. Diagnóstico e promoção da saúde psíquica no trabalho. In. BORGES, L. O.; MOURÃO, L. (Orgs). **O trabalho e as organizações: atuações a partir da psicologia**. Porto Alegre: Artmed, 2013.
- BRIEF, A. P.; GEORGE, J. M. Psychological stress and the workplace: A brief comment on Lazarus' outlook. **Journal of Social Behavior & Personality**, v. 6, n. 7, p. 15–20, 1991.
- BROUGH, P; WILLIAMS, J. Managing occupational stress in a high-risk industry: Measuring the job demands of correctional officers. **Criminal Justice and Behavior**, v. 34, n. 4, p. 555-567, 2007.
- CHEESEMAN, K. A., DOWNEY, R. A. Talking ‘bout my generation: the effect of “generation” on correctional employee perceptions of work stress and job satisfaction. **The Prison Journal**, v. 92, n. 1, p. 24-44, 2012.
- CLEMENTE, M.; REIG-BOTELLA, A.; COLOMA, R. The occupational health of correctional officers in Peru: the impacto f length of work experience. **The Prison Journal**, v. 95, n. 2, p. 244-263, 2015.
- COELHO JUNIOR, F. A; FAIAD, C. Evidências de Validade da Escala de Satisfação no Trabalho. **Revista Avaliação Psicológica**, v. 11, n. 1, p. 111-121, 2012.

- CODO, W.; SORATTO, L.; VASQUES-MENEZES, I. Saúde mental e trabalho. In: ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E.; BASTOS, A. V. B. (Orgs.). **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004.
- COOPER, C. L.; DEWE, P. J; O'DRISCOLL, M. P. **Organizational Stress: a Review and Critique of Theory, Research, and Applications**. Tousand Oaks: Sage, 2001.
- COOPER, C. L.; MARSHALL, J. Occupational sources of stress: a review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. **Journal of Occupational Psychology**, v. 49, p. 11-28, 1976.
- DORIGO, J. N. **Trabalho em cadeia**: uma análise do cotidiano laboral dos agentes de segurança penitenciária no estado de Minas Gerais. 2015. 115 f. Tese (Doutorado em Psicologia). Área de concentração: Psicologia Social e do Trabalho. Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo. São Paulo, 2015.
- DOWDEN, C.; TELLIER, C. Predicting work-related stress in correctional officers: a meta-analysis. **Journal of Criminal Justice**, v. 32, p. 31-47, 2004.
- FERNANDES, R. C. P. et al. Trabalho e cárcere: um estudo com agentes penitenciários da Região Metropolitana de Salvador, Brasil. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 18, n. 3, p. 807-816, 2002.
- FERREIRA, M. C.; ASSMAR, E. M. L. Fontes ambientais de estresse ocupacional e *burnout*: tendências tradicionais e recentes de investigação. In: TAMAYO, A. (Org.). **Estresse e Cultura Organizacional**. São Paulo: Casa do Psicólogo: All Books, 2008.
- FERREIRA, M. C. et al. Escala para Avaliação de Estressores Psicossociais no Contexto Laboral: Construção e Evidências de Validade. **Revista Psicologia Reflexão e Crítica**, v. 28, n. 2, p. 340-349, 2015.
- FERREIRA, V. A. **Juntando Cacos, Resgatando Vidas**. Belo Horizonte: Gráfica O Lutador, 2016.
- FIGUEIRÓ, R. A.; DIMENSTEIN, M. Controle a céu aberto: medo e processos de subjetivação no cotidiano de agentes penitenciários. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 38, n. esp.2, p. 131-143, 2018.
- FINNEY, C. et al. Organizational stressors associated with job stress and burnout in correctional officers: a systematic review. **BMC Public Health**, v.13, n.1, 2013.
- HELOANI, J. R. Saúde mental no trabalho: algumas reflexões. In: MENDES, A. H. (Org.). **Trabalho e saúde: o sujeito entre a emancipação e servidão**. Curitiba: Juruá, 2008.
- HORA, G. P. R.; RIBAS JÚNIOR, R.; SOUZA, M. A. Estado da Arte das Medidas em Satisfação no Trabalho: uma revisão sistemática. **Temas em Psicologia**. V. 26, n. 2, p. 971-986, 2018.
- JASKOWIAK, C. R.; FONTANA, R. T. O trabalho no cárcere: reflexões acerca da saúde do agente penitenciário. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 68, n. 2, p. 235-243, 2015.
- JEX, S. M.; BRITT, T. W. **Organizational psychology: a scientist-practitioner approach**. 2ª edição. John Wiley & Sons, INC. Hoboken, New Jersey, 2008.
- LOURENÇO, L. C. Batendo a tranca: Impactos do encarceramento em agentes penitenciários da Região Metropolitana de Belo Horizonte. **DILEMAS: Revista de Estudos de Conflito e Controle Social**, v. 3, n. 10, p. 11-31, 2010.

- MARTINEZ, M. C.; PARAGUAY, A. I. B. Satisfação e saúde no trabalho – aspectos conceituais e metodológicos. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, vol. 6, p. 59-78, 2003.
- MAHFOOD, V. W.; POLLOCK, W.; LONGMIRE, D. Leave it at the gate: job stress and satisfaction in correctional staff. **Criminal Justice Studies**, v. 26, n. 3, p. 308-325, 2013.
- MARQUEZE, E. C.; MORENO, C. R. C. Satisfação no trabalho - uma breve revisão. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 30, n. 112, p. 69-79, 2005.
- MEDEIROS-COSTA, M. E.; MACIEL, R. H.; GURGEL, F. F. Transtornos mentais comuns e síndrome de *burnout* em agentes penitenciários. **Ciencia & Trabajo**, ano 20, n. 61, p. 36-41, 2018.
- MOTTA, F. C. P. **O que é Burocracia?** 11. ed. São Paulo: Editora Brasiliense S/A, 1988.
- OLIVEIRA, V. N.; RIBEIRO, L. M.; BASTOS, L. M. Os agentes penitenciários em Minas Gerais. Quem são e como percebem a sua atividade. **Revista Sistema Penal & Violência**, v. 7, n. 2, p. 175-192, 2015.
- RUDNICKI, D.; SCHÄFER, G.; SILVA, J. C. As máculas da prisão: estigma e discriminação das agentes penitenciárias. **Revista Direito GV**, v. 13, n. 2, p. 608-627, 2017.
- SEMMER, N. K.; MEIER, L. L.; BEEHR, T. A. Aspectos sociais do trabalho: mensagens sociais diretas e indiretas que transmitem respeito ou desrespeito. In: ROSSI, A. N., NEURS, J. A., PERREWÉ, P. L. **Stress e qualidade de vida no trabalho**. São Paulo: Atlas, 2015.
- SIQUEIRA, M. M. M. **Medidas do comportamento organizacional**: Ferramentas de diagnóstico e de gestão. Porto Alegre: Artmed, 2008,
- TAMAYO, M. R.; MENDONÇA, H.; SILVA, E. N. Relação entre estresse ocupacional, coping e burnout. In: FERREIRA, M. C; MENDONÇA, H. (Org.). **Saúde e bem-estar no trabalho**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2012.
- TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE MINAS GERAIS. Resolução nº 633/2010. Dispõe sobre a estrutura e o funcionamento do Programa Novos Rumos, no âmbito do Tribunal de Justiça, e sua implementação em todas as comarcas do Estado de Minas Gerais. Disponível em: <<https://www8.tjmg.jus.br/institucional/at/pdf/re06332010.pdf>> Acesso em: 16 out. 2019.
- TSCHIEDEL, R. M. **O trabalho prisional e suas implicações na saúde mental dos agentes de segurança penitenciária**. 2012. 51 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia). Universidade do Vale do Rio dos Sinos, [SI] 2012.
- VÄÄNÄNEN, A. et al. Formulation of work stress in 1960-2000: Analysis of scientific works from the perspective of historical sociology. **Social Science & Medicine**, v. 75, p. 784-794, 2012.
- VIAPIANA, V. N.; GOMES, R. M.; ALBUQUERQUER, G. S. C. Adoecimento psíquico na sociedade contemporânea: notas conceituais da teoria da determinação social do processo saúde-doença. **Saúde Debate**. v. 42, n. especial 4, p. 175-186, 2018.
- ZANELLI, J. C. **Estresse nas organizações de trabalho**: compreensão e intervenção baseadas em evidências. Porto Alegre: Artmed, 2010.