

## De Opressores a Oprimidos: Estressores Psicossociais e Satisfação Laboral de Agentes Prisionais

Ludmila R. Freitas Brandão<sup>1</sup>

Virgínia D. Carvalho<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universidade Federal de Alfenas, Varginha, Minas Gerais, Brasil

### Resumo

Em sua proposição de analisar a relação entre estressores psicossociais e satisfação no trabalho dos responsáveis pela custódia dos presos no sistema tradicional e na Associação de Proteção e Assistência aos Condenados – APAC, o estudo envolveu 206 participantes, que responderam às escalas para avaliação de estressores psicossociais e de satisfação no trabalho e ao formulário sociodemográfico. Após avaliação das propriedades psicométricas dos instrumentos, análises de regressão hierárquica foram desenvolvidas. Os estressores explicaram a variância da satisfação no trabalho, independentemente do tipo de sistema prisional, que também demonstrou capacidade explicativa, indicando maiores níveis de satisfação laboral no método APAC. Os aspectos intrínsecos ao trabalho foram preditores de todas as dimensões de satisfação, seguidos por falta de suporte social e pressão do grau de responsabilidade. A satisfação com a chefia foi a variável mais sensível aos estressores. Os achados salientam a importância da ambiência psicossocial para o bem ou mal-estar dos trabalhadores.

*Palavras-chave:* estresse ocupacional; satisfação no trabalho; prisões

### From oppressors to oppressed: psychosocial stressors and job satisfaction among correctional officers

#### Abstract

In its proposal to analyze the relationship between psychosocial stressors and job satisfaction among correctional officers in the traditional system and Association for Protection and Assistance to Convicts – (APAC), the study included 206 participants, who completed the questionnaires for assessing psychosocial stressors, job satisfaction, and sociodemographic data. Psychometric properties of the instruments were evaluated and hierarchical regression analyses were performed. The stressors explained the variance in job satisfaction levels, regardless of the type of prison system, which also showed explanatory power, indicating higher levels of job satisfaction in the APAC method. Aspects intrinsic to the job itself were predictors of all dimensions of satisfaction, followed by lack of social support and level of responsibility. Satisfaction with management was the most sensitive variable to the stressors addressed. The findings highlight the importance of the psychosocial environment for the workers' well-being.

*Keywords:* occupational stress; job satisfaction; prisons.

### De opresores a oprimidos: estresores psicossociales y satisfacción laboral de los funcionarios de prisiones

#### Resumen

En la propuesta de analizar la relación entre los estresores psicossociales y la satisfacción laboral de los agentes responsables de la custodia de los presidiarios en el sistema tradicional y en la Asociación de Asistencia y Protección a los Condenados - APAC, el estudio contó con 206 participantes, que respondieron a las escalas de evaluación de estresores psicossociales y satisfacción laboral y al formulario sociodemográfico. Tras evaluar de las propiedades psicométricas de los instrumentos, se desarrollaron análisis de regresión jerárquica. Los factores estresantes explicaron la varianza de la satisfacción laboral, independientemente del tipo de sistema penitenciario, que también demostró capacidad explicativa, indicando mayores niveles de satisfacción laboral en el método APAC. Los aspectos intrínsecos al trabajo fueron preditores de todas las dimensiones de la satisfacción, seguidos de falta de apoyo social y presión del grado de responsabilidad. La satisfacción con la gestión fue la variable más sensible a los factores estresantes. Los hallazgos destacan la importancia del ambiente psicossocial para el bienestar o malestar de los trabajadores

*Palabras clave:* estrés ocupacional; satisfacción laboral; prisiones

## 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, 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” (p. 77).

Ocorre que as características típicas do sistema prisional também são sentidas pelos indivíduos que lá trabalham, notadamente pelos responsáveis pela

custódia dos presos, o que delinea um cenário complexo, especialmente quando se resgata a compreensão de que o trabalho possui um caráter constituidor do sujeito, sendo-lhe um meio de reconhecimento, pertencimento, autoestima e desenvolvimento de potencialidades (Codo, Soratto, & Vasques-Menezes, 2004). Segundo Borges, Guimarães e Silva (2013) “trabalhar e desempenhar-se bem são fontes de promoção de saúde, de construção de identidade e de inserção social entre aspectos da vida humana” (p. 595).

Nesse diapasão, insere-se a questão do nexo entre saúde psíquica e trabalho (Codo et al. 2004; Borges et al., 2013), sendo que dentre as abordagens a ela atinentes 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 dela, um dos aspectos que tem sido muito enfatizado nas pesquisas trata da relação entre os estressores laborais percebidos e a satisfação no trabalho (Hirschle & Gondim, 2020; Hora, Ribas, & Souza, 2018); 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 psicossociais 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.

Isso porque a satisfação no trabalho, sendo um dos componentes psicossociais da noção de bem-estar no trabalho mais investigado (Coelho & Faiad, 2012; Jex & Britt, 2008; Siqueira, 2008), costuma apresentar resultados que extrapolam a questão da maior efetividade organizacional, tão discutida (Alessandri, Borgogni, & Latham, 2017), e alcançam a esfera de vida pessoal do trabalhador e sua forma de integração à sociedade e à própria família (Gondim & Siqueira, 2014). De fato, a satisfação no trabalho já teve sua relação com saúde física e psicológica de trabalhadores atestada (Dirlam & Zheng, 2017; Jex & Britt, 2008), da mesma forma como ocorre com resultados organizacionais.

Chama atenção, entretanto, o fato de que a relação entre estressores psicossociais e satisfação no trabalho não tenha sido explorada no contexto de trabalho dos agentes responsáveis pela custódia dos presos no Brasil, não obstante a complexidade

característica desse ambiente laboral (Lourenço, 2010; Oliveira, Ribeiro, & Bastos, 2015) que coloca a profissão de agente prisional entre as mais estressantes por todo o mundo (Bezerra, Assis, & Constantino, 2016; Dowden & Telier, 2004; Kinman, Clements, & Hart, 2016). Condições tais que têm sido reconhecidas na literatura internacional, onde as incursões sobre o tema analisaram tanto os impactos de estressores psicossociais (estímulos) quanto do estresse (operacionalizado como resposta), sobre a satisfação laboral nas prisões (Lambert, Hogan, & Barton, 2002; Butler, Taska, Zhang, & Carpenter, 2019).

Dentre os estressores abordados, têm-se elementos do ambiente de trabalho, com destaque para suporte do supervisor/colegas, (falta de) clareza de papéis, conflito de papéis, demandas e controle, autonomia, o próprio trabalho, remuneração e promoções (Brough & Williams, 2007; Cheeseman, Kim, Lambert, & Hogan, 2011; Hogan, Lambert, Jenkins, & Hall, 2009; Kinman et al., 2016; Lambert, Minor, Wells, & Hogan, 2016; Mahfood, Pollock, & Longmire, 2013; Rhineberger-Dunn & Mack, 2020). Quanto aos achados relativos à associação entre tais variáveis no contexto prisional em diferentes países, cabe refletir como estes se configurariam no cenário nacional, de modo que o exame da relação entre estressores psicossociais e satisfação no trabalho dos agentes responsáveis pela custódia dos presos em instituições brasileiras pode contribuir para preencher uma lacuna nas pesquisas sobre o tema, elucidando aspectos que fomentem o debate sobre as condições de trabalho nesse contexto, no Brasil.

Ademais, como apontaram Butler et al. (2019) em revisão sistemática de literatura e meta-análise de artigos publicados entre 1980 e 2017 sobre os trabalhadores responsáveis pela custódia de presos, são demandadas pesquisas que continuem a explorar os efeitos que os fatores relacionados ao trabalho exercem sobre os comportamentos e atitudes desses profissionais.

Dada, contudo, a amplitude do sistema prisional no Brasil, o presente estudo se propõe a focalizar o Estado de Minas Gerais, no qual além do sistema tradicional (formado por presídios, penitenciárias e 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). Esta última consiste em um modelo alternativo existente no Brasil desde a década de 1970, com atuação em vários municípios, 17 Estados e 23 países por todo o mundo (Andrade, 2015), e se encontra em plena expansão diante da postura do Tribunal de Justiça

de Minas Gerais de adotá-la como política pública de aprimoramento do sistema prisional.

Os idealizadores da APAC apresentam uma resistência de que sua atividade seja identificada com o trabalho da polícia, ao contrário do que ocorre com os agentes penitenciários que expressam o desejo de que haja maior reconhecimento da categoria, por exemplo, com a sua equiparação com as demais carreiras policiais (cujos passos já estão sendo dados, inclusive com o seu recente reconhecimento constitucional como polícia penal). A opção da APAC por essa diferenciação se fundamenta na crença por eles sustentada de que a violência retroalimenta a violência, sendo necessário romper com essa prática, o que os leva, inclusive, à proibição do uso de qualquer tipo de arma em suas dependências e a adoção de terminologias diferenciadas para se referir aos presos (recuperandos), aos agentes (inspetores de segurança) e ao próprio estabelecimento prisional (Centro de Reintegração Social).

Além disso, a refeição é feita conjuntamente por todos, em refeitórios com talheres e pratos; os recuperandos não usam uniformes e possuem as chaves das celas, da farmácia e dos demais cadeados, inclusive daqueles que podem conduzi-los à rua (Andrade, 2015; Ferreira, 2016), situações inexistentes no sistema tradicional. Práticas corriqueiras, tais como superlotação carcerária e comportamentos vexatórios e violentos - como descrito no Regulamento e Normas de Procedimento - ReNP (Minas Gerais, 2016), quando tratam das revistas nos presos e nos visitantes ou mesmo nos procedimentos de deslocamento interno - não ocorrem na APAC, pois acreditam que os sadios comportamentos que os recuperandos vivenciam no cárcere os influenciam a praticar gestos de bondade e solidariedade não somente durante o cumprimento da pena, mas também depois dessa fase, sendo este um importante passo para a ressocialização do indivíduo (Andrade, 2015; Ferreira, 2016).

Para alcançar o seu objetivo, a metodologia da APAC fundamenta-se em doze elementos – incluindo aspectos como espiritualidade/religiosidade e valorização humana - que devem estar sempre norteados pelos princípios do amor incondicional e da confiança. Portanto, um dos objetivos expressos da APAC é a humanização no sistema prisional, sem perder de vista a finalidade punitiva da pena, o que a diferencia do sistema tradicional, comumente adjetivado como um local de humilhação, tiranismo, opressão, arbitrariedades, onde a prática de violência física e psicológica contra o preso é utilizada na tentativa de socializá-lo (Barros, 2009).

Tomando-se, portanto, as especificidades das instituições que operam de acordo com o método APAC, faz-se oportuno contemplá-las no estudo, favorecendo o exame da satisfação no trabalho entre os dois diferentes sistemas. Ademais, Mahfood et al. (2013) atentam para a argumentação de que as diferenças entre os diversos estabelecimentos prisionais, de questões estruturais à organização do trabalho, podem conduzir também a diferentes manifestações de aspectos estressores no trabalho. Dessa 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 em Minas Gerais, atentando-se às particularidades próprias desses dois contextos de trabalho. A proposta é de examinar o efeito de aspectos contextuais sobre a satisfação no trabalho dos pesquisados, visto serem passíveis de discussão quanto a intervenções, razão pela qual o exame do efeito de variáveis sociodemográficas (como idade, gênero e escolaridade), sobre a satisfação no trabalho, ainda que presente em algumas pesquisas da área, não está sendo aqui contemplado. Ademais, fortalece essa posição as colocações de alguns autores (e. g. Lambert, Hogan, & Barton, 2002; Lambert, Minor, Wells, & Hogan, 2016), os quais apontam que, embora características pessoais costumem apresentar algum tipo de efeito sobre a satisfação laboral nas prisões, os fatores referentes ao ambiente de trabalho têm sobre essa última um impacto maior.

Para nortear o estudo dos estressores psicossociais, o modelo teórico de Cooper, elaborado e apresentado em parceria com outros estudiosos (Cooper et al. 2001), foi adotado, uma vez que sistematiza e classifica as principais fontes de tensão no trabalho discutidas na literatura e tem sido referência para as pesquisas no campo (Ferreira et al, 2015; Johnson, Willis, & Evans, 2019). 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; alguns dos quais fazem referência a determinados elementos do ambiente de trabalho que têm sido explorados como preditores da satisfação laboral nas pesquisas internacionais.

Igualmente, no que tange à satisfação no trabalho, sua análise a partir de uma visão multidimensional, pressupõe a vivência de experiências aprazíveis com relação a determinadas facetas que compõem o ambiente laboral (Gondim & Siqueira, 2014; Siqueira, 2008); sendo

que, de acordo com Siqueira (2008), as mais recorrentes nas pesquisas, ao longo dos anos, tratam da satisfação com a remuneração, com as oportunidades de promoção, com a chefia, com os colegas e com a própria natureza do trabalho. Considerando a solidez da estrutura multidimensional para o estudo da satisfação no trabalho apresentada por Siqueira (2008) e sua ampla aceitação na literatura nacional (Coelho & Faiad, 2012; Hora et al., 2018), as referidas dimensões orientaram o estudo desse construto no presente trabalho.

## Método

### Participantes

O estado de Minas Gerais conta com uma população de aproximadamente 16.782 agentes de segurança prisional (ASP), segundo dados disponibilizados pelo sindicato da categoria em março de 2019, que são os responsáveis pela custódia dos presos no sistema prisional tradicional, e 229 inspetores de segurança (IS), que exercem essa mesma atividade na APAC, segundo levantamento realizado nos meses de abril e maio de 2019. A amostra utilizada no presente estudo foi constituída por acessibilidade, sendo, portanto, não probabilística e formada por 206 desses indivíduos (145 ASP e 61 IS), com prevalência do sexo masculino (81%), idade entre 31 e 40 anos (54,4%), tempo de serviço de um a cinco anos (47,1%), tendo o preso homem como custodiado (63,6%). Os rendimentos mensais para a maioria dos ASP situou-se na faixa entre 4.001,00 a 6.000,00 (66,2%) e dos IS entre 1.501,00 a 4.000,00 (68,9%), sendo que a escolaridade predominante entre esses últimos foi até o ensino médio (72,1%), ao passo que para os primeiros foi o ensino superior (68%).

No que concerne ao vínculo empregatício, todos os IS são contratados e quase todos os ASP (90,3%) são efetivos. A maioria dos IS exerce atividade com até cinco colegas (49,2%), custodiando de 101 a 300 presos (55,7%), quando os ASP, por sua vez, atuam predominantemente em grupos de 6 a 30 (53,1%), sendo que o número de presos pelos quais são responsáveis varia desde a faixa de 101 a 300 presos (33,1%) e de 301 a 1.000 (16,6%), até acima de 1.001 (29,7%). O turno de trabalho diurno é preponderante entre os IS (62,3%) e os turnos de revezamento (42,8%) ou diurno (42,1%) os mais comuns entre os ASP.

### Instrumentos

A Escala de Avaliação de Estressores Psicossociais no Contexto Laboral, desenvolvida por Ferreira et al.

(2015) com base no modelo teórico de Cooper (Cooper et al., 2001), foi um dos instrumentos adotados no estudo. É composta por 35 questões, respondidas em uma escala do tipo Likert de 6 pontos (de “1- nunca me afeta” a “6- sempre me afeta”). Seus itens são agrupados originalmente 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. Entretanto, 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), no qual se constatou a necessidade de exclusão de alguns itens, tendo emergido uma estrutura diversa da original, composta por quatro fatores (responsáveis por 61,12% da variância total explicada), quais sejam: aspectos 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 ( $\alpha = 0,86$ ).

Empregou-se também a Escala de Satisfação no Trabalho (Siqueira, 2008), adaptada por Coelho e Faiad (2012), que realizaram 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 do tipo Likert de 7 pontos (1- *totalmente insatisfeito* a 7- *totalmente satisfeito*) e cinco fatores: satisfação com chefia, satisfação com os colegas, satisfação com o salário, satisfação com as promoções e satisfação com a natureza do trabalho. Tal instrumento também demandou pequena reformulação de alguns itens para o presente estudo, mais precisamente com a substituição da palavra “empresa” por “organização”.

Um formulário de caracterização demográfica e laboral 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.

### Procedimentos

A aplicação dos questionários deu-se de forma eletrônica, com o formulário contendo os instrumentos utilizados sendo disponibilizado por meio de um *link* a todos os potenciais participantes e a divulgação da pesquisa realizada por meio de mídias sociais (plataformas



do *Facebook*, *Instagram* e *YouTube*). Em algumas unidades da APAC houve a necessidade de envio de questionários impressos, embora em número bem reduzido (em torno de cinco). Todos os participantes assinalaram o termo de consentimento livre e esclarecido para a participação na pesquisa. A condução do estudo foi devidamente autorizada pelo Comitê de Ética em Pesquisa, com registro na Plataforma Brasil sob o número 02587118.2.0000.5142.

#### *Análise de Dados*

A análise dos dados envolveu execução de análise fatorial (fatoração pelos eixos principais e rotação oblíqua), seguida de análise dos índices de confiabilidade (alfa de Cronbach) e do valor médio da correlação item total para a testagem da Escala de Satisfação no Trabalho, tendo em vista que ela passou por pequenas adequações terminológicas para emprego neste estudo. Estatísticas descritivas foram utilizadas para delinear o perfil demográfico e laboral da amostra (frequências) e para calcular os escores nos fatores estressores e de satisfação no trabalho (médias). Análises de correlação total e parcial permitiram observar as associações entre as variáveis, tanto de modo geral, quanto controlando por tipo de sistema prisional. Análises de regressão hierárquica foram também desenvolvidas no intuito de examinar a relação entre os estressores psicossociais percebidos e a satisfação no trabalho, controlando-se o efeito do tipo de sistema prisional. Todas as análises foram realizadas no SPSS (Statistical Package for Social Sciences), em sua versão 21.

### **Resultados e Discussão**

No intuito de examinar as evidências de validade da Escala de Satisfação no Trabalho aplicada ao contexto em questão, foi empreendida análise fatorial exploratória (com 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  $p < 0,001$ ). Observando-se o critério de obtenção de valores próprios maiores do que 1, foram extraídos cinco fatores, com variância total explicada de 79,39%. Os itens carregaram de forma semelhante ao obtido no estudo de Coelho e Faiad (2012), com cargas fatoriais ainda um pouco mais elevadas. 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 ( $\alpha = 0,88$ ).

As análises de correlação total e parcial (esta última controlando o tipo de unidade prisional) demonstraram que os estressores se relacionaram negativa e significativamente com diversas dimensões da satisfação no trabalho (Tabela 1), corroborando o que indica a literatura internacional (Cheeseman et al., 2011; Hogan et al., 2009; Lambert et al., 2002; Rhineberger-Dunn & Mack, 2020). Nota-se também uma diminuição da magnitude do coeficiente de correlação quando esta é parcial, indicando que não obstante essa associação se mantenha independentemente da instituição prisional, o tipo de sistema influencia no nível de satisfação no trabalho.

Os estressores que se relacionaram mais fortemente à satisfação no trabalho foram os aspectos intrínsecos ao trabalho e a falta de suporte social, em conformidade com os achados de Kinman et al. (2016) e Cheeseman et al. (2011) que haviam identificado, respectivamente, baixa autonomia e falta de apoio dos colegas e maior periculosidade percebida no trabalho e conflitos de funções, relacionados inversamente à satisfação no trabalho.

O fator conflito e ambiguidade de papéis, por sua vez, também apresentou associação significativa com quase todas as dimensões de satisfação (exceto com colegas, na correlação parcial), mesmo que com coeficientes um pouco mais baixos, também em concordância com Kinman et al. (2016) e ainda com Lambert et al. (2002) os quais assinalaram a existência de relações negativas entre estressores de papel e satisfação no trabalho, relevando o quanto a clareza sobre as informações necessárias para a realização do trabalho, além da consciência das metas e objetivos organizacionais, são importantes não apenas para o funcionamento seguro das prisões, mas também para o bem-estar dos trabalhadores.

A pressão do grau de responsabilidade em seu turno, embora seja também um estressor relacionado ao papel, apresentou correlação apenas com a satisfação com promoções e com a natureza do trabalho, ainda assim, de forma fraca, sinalizando que há características desse trabalho que os tornam insatisfeitos com o grau de valorização dos postos de trabalho e com as condições da atividade e das promoções. A situação de vigilância constante a que esses sujeitos são submetidos no trabalho, preocupação com segurança e possíveis atritos com os presos, bem como as próprias regras e procedimentos internos, principalmente no sistema comum em que muitos deles são vexatórios e/

Tabela 1.  
Correlação entre Estressores Psicossociais e Satisfação no Trabalho

	Aspectos intrínsecos ao trabalho	Falta de suporte social	Pressão do grau de responsabilidade	Conflito e ambiguidade de papéis
Satisfação com o salário	-0,35** (rt.) -0,28** (rp.)	-0,30** (rt.) -0,26** (rp.)	-0,12 (rt.) -0,09 (rp.)	-0,22** (rt.) -0,15* (rp.)
Satisfação com a chefia	-0,44** (rt.) -0,38** (rp.)	-0,49** (rt.) -0,45** (rp.)	-0,08 (rt.) -0,05 (rp.)	-0,36** (rt.) -0,30** (rp.)
Satisfação com as promoções	-0,47** (rt.) -0,36** (rp.)	-0,37** (rt.) -0,31** (rp.)	-0,19** (rt.) -0,15* (rp.)	-0,27** (rt.) -0,15* (rp.)
Satisfação com os colegas	-0,35** (rt.) -0,31** (rp.)	-0,28** (rt.) -0,26** (rp.)	-0,11 (rt.) -0,08 (rp.)	-0,17* (rt.) -0,12 (rp.)
Satisfação com a natureza do trabalho	-0,53** (rt.) -0,45** (rp.)	-0,36** (rt.) -0,31** (rp.)	-0,20** (rt.) -0,16* (rp.)	-0,32** (rt.) -0,22** (rp.)

Fonte: dados da pesquisa.

Nota. \*  $p < 0,05$ ; \*\*  $p < 0,01$ ; rt. = correlação total; rp. = correlação parcial.

ou arbitrários, são elementos que já foram identificados noutros estudos como nocivos a esses sujeitos (Cheeseman et al., 2011; Lourenço, 2010; Kinman et al., 2016; Lambert et al., 2002).

Para avaliar o efeito preditor dos estressores psicossociais em questão sobre as diferentes dimensões da satisfação no trabalho, realizaram-se análises de regressão hierárquica – garantindo-se, antes, que as premissas de normalidade, linearidade e colinearidade foram atendidas. Cada um dos fatores que compuseram a mensuração da satisfação do trabalho foi tomado como variável critério em cada uma das análises. No primeiro bloco foi incluído como variável antecedente o tipo de sistema prisional e, no segundo, os quatro fatores que avaliaram os estressores psicossociais, com vistas a examinar a capacidade preditiva dos estressores em relação à satisfação no trabalho, além dos efeitos do tipo de unidade prisional (Tabela 2).

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 foram incluídos como variáveis antecedentes no modelo 2, essa explicação aumentou, 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 a ela adicionaram uma explicação

expressiva, mostrando-se como seus preditores, em consonância com outros estudos realizados junto a trabalhadores nesse contexto (Brough & Williams, 2007; Mahfood et al., 2013). Tal achado implica em afirmar que tais estressores se constituem como uma ameaça ao bem-estar dos responsáveis pela custódia dos presos, mesmo em contextos que se pautam por práticas mais humanizadas no tratamento aos detentos, conduzindo a refletir que, a par da natureza de sua atividade que é, de fato, complexa, a forma de organização do trabalho desses profissionais merece revisão.

Considerando-se a contribuição preditiva única da variável tipo de sistema prisional para cada uma das dimensões da satisfação no trabalho, observa-se que todos os coeficientes são positivos ( $\beta = 0,16$  a  $\beta = 0,35$ ), indicando maior satisfação entre os trabalhadores da APAC, o que valida a noção de que as diferenças entre os sistemas prisionais repercutem na avaliação da satisfação do trabalho. Além disso, embora os coeficientes tenham se mostrado significativos no modelo 1, a maioria perde significância no modelo 2, mantendo-se apenas para a variável satisfação com as promoções ( $\beta = 0,19$ ). Chama a atenção o fato de que apesar dos ASP terem uma carreira com maior estruturação normativa e organização para a exigência do seu cumprimento ou obtenção de melhorias, ainda assim, os IS se mostram mais satisfeitos do que eles.

Acredita-se que a mais baixa escolaridade dos IS em comparação àquela dos ASP possa ser uma das

Tabela 2.  
*Preditores da Satisfação no Trabalho entre os Agentes Responsáveis pela Custódia do Preso*

	Satisfação com o salário		Satisfação com a chefia		Satisfação com as promoções		Satisfação com os colegas		Satisfação com a nat. do trabalho	
	M. 1	M. 2	M. 1	M. 2	M. 1	M. 2	M. 1	M. 2	M. 1	M. 2
1º bloco de variáveis antecedentes ( $\beta$ )										
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 ( $\beta$ )										
Aspectos intrínsecos ao trabalho		-0,23*		-0,24**		-0,29**		-0,30**		-0,44**
Falta de suporte social		-0,15		-0,32**		-0,18*		-0,16		-0,08
Pressão do grau de responsabilidade		0,03		0,18*		-0,03		0,03		0,02
Conflito e ambiguidade de papéis		-0,01		-0,14		0,07		0,05		-0,04
Coeficientes 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 em R2		0,09**		0,24**		0,13**		0,11**		0,19**

Fonte: dados da pesquisa.

Nota. M.1 = Modelo 1; M.2 = Modelo 2; \*  $p < 0,05$ ; \*\*  $p < 0,01$ .

explicações para esse resultado, na medida em que se entende que o maior grau de instrução dos sujeitos importa no aumento da sua capacidade crítica e desejo de crescimento dentro da organização. Tal associação, todavia, não tem sido objeto de consenso na literatura internacional, haja vista a existência de estudos que encontraram associações tanto positivas quanto negativas entre escolaridade e satisfação no trabalho prisional (Hogan et al., 2009; Lambert et al., 2002; Lambert et al., 2016). Há, ainda, particularidades do trabalho na APAC, como um todo, que podem contribuir para a maior percepção de satisfação, como o fato de o ingresso do preso nesse sistema ser tratado com um benefício no cumprimento da pena, tornando-o mais provavelmente disposto a colaborar com a rotina prisional. Tal raciocínio mostra-se razoável, tendo em vista os achados de Cheeseman *et al.* (2011) e Rhineberger-Dunn & Mack (2020) quanto aos impactos negativos que o receio de confronto com os presos, a existência de ameaças por parte deles e o sentimento de pressão constante costumam ter sobre os níveis de satisfação laboral.

Há que se considerar também o papel exercido pela espiritualidade/religião na APAC, que compõe um

dos doze elementos da sua metodologia, sendo possível que a reiteração dessa prática (que é estimulada várias vezes ao dia, todos os dias) reverbere naqueles que ali trabalham. Além disso, a APAC apresenta uma forma de gestão mais participativa dos sujeitos (com inclusão até mesmo dos presos), o que já foi identificado noutros estudos como uma prática associada a níveis mais elevados de satisfação no trabalho (e.g. Lambert et al., 2002).

No que tange à contribuição preditiva de cada estressor, em particular, cumpre destacar que os coeficientes foram quase todos negativos, de modo que quanto mais os respondentes se percebem por eles afetados, menor a satisfação quanto às dimensões do trabalho avaliadas. Destacaram-se, nessa ordem, os aspectos intrínsecos ao trabalho ( $\beta = -0,23$  a  $-0,44$ ) e a falta de suporte social ( $\beta = -0,18$  e  $-0,32$ ). A pressão do grau de responsabilidade demonstrou capacidade explicativa apenas em relação à satisfação com a chefia e com coeficiente positivo ( $\beta = 0,18$ ). O conflito e ambiguidade de papéis, por sua vez, não ofereceu predição a nenhuma das variáveis dependentes.

Os aspectos intrínsecos ao trabalho, ao se mostrarem como preditores de todas as dimensões da

satisfação laboral, emergem como a maior problemática com que se defrontam os participantes desta pesquisa em termos de ameaça ao seu bem-estar. Tem-se, nesse aspecto, resultado similar ao de Mahfood et al. (2013), os quais relataram que os estressores relativos ao trabalho em si foram preditores da satisfação, de modo geral, entre agentes prisionais e também de Hogan et al. (2009) e Rhineberger-Dunn & Mack (2020) que encontraram alguns fatores como variedade de tarefas e participação nas decisões influenciando o nível de satisfação laboral. Ainda, Kinman et al. (2016) identificaram que a carga, o ritmo e as horas de trabalho elevadas no sistema prisional apresentaram contribuição para o adoecimento mental e baixa satisfação no trabalho.

Quando se considera a capacidade preditiva dos aspectos intrínsecos ao trabalho, especificamente no que se refere à satisfação com a natureza do trabalho ( $\beta = -0,44$ ) e se resgatam as reflexões de Codo et al. (2004) sobre o papel que o trabalho exerce na vida dos sujeitos, cabe questionar até que ponto as atividades desempenhadas por esses sujeitos (sejam ASP ou IS) oportunizam a eles realização, autoestima e desenvolvimento de potencialidades, como querem os referidos autores.

Os achados indicam a via oposta, sinalizando que aspectos do seu trabalho (que abrangeram questões relativas a grau de autonomia e sobrecarga) contribuem para que todos esses trabalhadores se sintam insatisfeitos, especialmente no que tange à oportunidade de exercê-lo, à variedade das tarefas, à capacidade de absorção e ao grau de interesse que despertam, na linha do que haviam observado Kinman et al. (2016), ao identificarem o controle no trabalho como o aspecto que apresentou a maior contribuição preditiva na variação da satisfação no trabalho desses sujeitos.

Adicionalmente, cumpre remeter à peculiaridade de que os agentes costumam se sentir como prisioneiros (Figueiró & Dimenstein, 2018; Lourenço, 2010), pois segregados de contato com a família durante o trabalho, privados de acesso a contato externo como regra, restringem-se à vivência da realidade intramuros; o que pode também estar sendo expresso no conteúdo do fator que trata dos aspectos intrínsecos ao trabalho. Em outras palavras, esses resultados são indicativos de que o trabalho tende a se afigurar para os pesquisados como promotor de mal-estar, o que, além de muito sério, denota ser uma questão identificada em âmbito global, na medida em que estudos internacionais também sinalizam nesse sentido (Hogan et al., 2009;

Kinman et al., 2016), oportunizando a reflexão acerca de quanto as características típicas dessa forma de organização do trabalho (alto nível de vigilância, opressão) merecem ser repensadas.

A segunda dimensão mais afetada pelos aspectos intrínsecos ao trabalho, que se refere à satisfação com os colegas ( $\beta = -0,30$ ), contribui para elucidar como se mostra delicado o cenário em que atuam esses trabalhadores. Elementos da organização de seu trabalho dificultam não apenas que se sintam satisfeitos com ele, como também com aqueles com os quais compartilham suas rotinas. Estudos como os de Oliveira et al. (2015), embora não tenham se dirigido especificamente à relação entre estressores e satisfação no trabalho, já atestaram ausência de unidade entre os colegas de trabalho no sistema prisional. Além disso, Kinman et al. (2016), em estudo realizado no Reino Unido, mencionaram a existência de uma cultura geral de desconfiança entre esses sujeitos e de configurações ambientais altamente propícias ao assédio moral no trabalho.

Já no que tange à associação dos aspectos intrínsecos ao trabalho com as dimensões de satisfação com as promoções ( $\beta = -0,29$ ) e com o salário ( $\beta = -0,23$ ), entende-se que são, mais uma vez, as próprias particularidades desse contexto (como a supracitada), as quais o caracterizam como local perigoso e inflexível, de estrito cumprimento de normas e com negativo estigma social, que podem estar trazendo a esses indivíduos o desejo de que exista um maior reconhecimento da profissão. Maiores salários e promoções são formas pelas quais tal reconhecimento se expressa.

No caso da predição oferecida pelos aspectos intrínsecos ao trabalho à (in)satisfação com a chefia ( $\beta = -0,24$ ), contribui para reafirmar a noção de que a rigidez e hierarquia, muitas vezes personificadas na figura do chefe, desempenham papel negativo para o bem-estar desses trabalhadores. Nessa linha de raciocínio, Dowden e Tellier (2004) e Hogan et al. (2009) identificaram que mais liberdade criativa no trabalho e maior participação na tomada de decisão possuem efeito positivo na satisfação no trabalho, o que também é mencionado por Lambert et al. (2002), sendo que essa situação parece razoável de se pressupor como explicativa do resultado aqui obtido, principalmente quando se tem em conta que no sistema tradicional (local em que a hierarquia e o formalismo são mais presentes) a satisfação no trabalho se manifestou com menor intensidade do que na APAC.

Tomando, por sua vez, os resultados concernentes ao estressor falta de suporte social, nota-se que



contribuiu para prever a redução da satisfação nas dimensões de satisfação com a chefia ( $\beta = -0,32$ ) e com as promoções ( $\beta = -0,18$ ). No que tange à primeira, tal relação seria esperada devido à natureza dessas duas variáveis. Curioso, porém, não ter sido observada associação entre falta de suporte social e satisfação com os colegas.

Os itens que compõem esse estressor tratam, basicamente, de não ser ouvido ou auxiliado por colegas e superiores em relação a aspectos do trabalho e da vida pessoal. Assim, sua relação inversa com a satisfação com a chefia indica que não ser ouvido ou apoiado pelo chefe é causa de insatisfação, retomando, em outra roupagem, os elementos de hierarquia e rigidez típicas do sistema prisional que podem estar na base desse sentimento negativo, contribuindo para compreender, inclusive a (in)satisfação com as promoções.

Nessa vertente, os achados de que o suporte do supervisor contribui para a satisfação no trabalho de agentes prisionais estão presentes noutros estudos (Brough & Williams, 2007; Cheeseman et al., 2011; Hogan et al., 2009; Kinman et al., 2016; Lambert et al., 2016). Cumpre refletir, aliás, que tendo sido tal variável dependente (satisfação com a chefia) explicada por três dos estressores estudados, mostra-se como um ponto sensível em termos de promoção de bem-estar no trabalho desses profissionais. Ideia reforçada por sua associação positiva com o estressor que tratou da pressão do grau de responsabilidade, já que a predição por este oferecida a tal variável ( $\beta = 0,18$ ;  $p < 0,05$ ) indica que, quanto maior a pressão relativa às responsabilidades no trabalho, maior tende a ser a satisfação com a chefia. Isso mostra que quanto mais o indivíduo teme pela consequência dos seus erros no trabalho, mais tende a se sentir confortável sob a “proteção” da hierarquia. Pode-se atribuir, inclusive, que essa é bem-vinda em alguns aspectos do seu trabalho, mormente naqueles em que a condição de risco é mais manifesta.

Por fim, não se pode deixar de observar que, conforme afirmam Cooper et al. (2001), embora os fatores estressores sejam apresentados em categorias, eles não são segregados, mas partes de um processo dinâmico em que vários podem ser experimentados concomitantemente, podendo existir um efeito aditivo e/ou interativo entre eles. Assim é que, embora o conflito e a ambiguidade de papéis não tenha se mostrado como preditor de nenhuma dimensão da satisfação no trabalho, sua contribuição para a explicação do modelo,

como um todo, certamente se fez presente, ainda mais considerando sua correlação com as referidas variáveis.

### Considerações Finais

O presente trabalho permitiu levantar evidências sobre uma questão, até então inexplorada, que trata da maior satisfação no trabalho entre os responsáveis pela custódia dos presos atuantes no método APAC, o que remete aos possíveis benefícios desse sistema para a saúde psíquica do trabalhador e salientou a importância geral da ambiência psicossocial para o bem-estar (ou mal-estar) dos trabalhadores, especialmente pela associação negativa entre os aspectos intrínsecos ao trabalho e todas as facetas que expressam as possibilidades de satisfação.

Tais achados conduzem a refletir que sendo o trabalho uma experiência dinâmica e complexa, a qual se espera constituir em oportunidade de realização e desenvolvimento de potencialidades, ter a satisfação com ele associada negativamente à sua forma de organização, significa o oposto do esperado, que pode se traduzir como opressão. Assim é que a lógica do cárcere se estende aos seus trabalhadores, noção fortalecida pela associação positiva entre pressão do grau de responsabilidade e satisfação com a chefia, a qual deixa entrever como o medo presente nesse contexto parece constituir-se como a via de aceitação da hierarquia, pelo “conforto” e “proteção” que proporciona, frente à ideia de que os erros podem ter consequências pesadas.

Trata-se de uma realidade complexa, permeada por um imaginário acerca da figura do bandido e do agente prisional, que perpetua o antagonismo entre eles – o que interessa ao sistema - e contribui para um ambiente de trabalho opressivo. Assim, a expressão “aprisionamento dos agentes” (Figueiró & Dimenstein, 2018), descreve bem o preço que pagam os agentes prisionais por um modelo, que em última instância, não lhes serve e nem tampouco é efetivo para o enfrentamento das questões ligadas aos próprios presos, se considerados, de fato, seus direitos humanos. Defronta-se, então, com a realidade de que o estigma social e as mazelas que trazem dor a todos que estão ali inseridos, presos ou trabalhadores, tem poucas perspectivas de mudança sob a égide de um sistema que se pauta pela exclusão e desigualdade e se retroalimenta da violência. Fortalecem tais considerações os resultados relativos à maior satisfação laboral entre os inspetores de segurança (APAC), ainda que as mudanças propostas naquele método não cheguem a romper com a lógica que é própria do sistema.

Deve se considerar, ainda, a possibilidade de que tal realidade espelhe o conjunto das questões que envolvem as carreiras policiais como um todo, considerando a utilização que tem sido feita da (in)segurança enquanto vetor de controle social e manutenção das estruturas. Por essas razões, é que se entende que embora os resultados aqui apresentados sinalizem alguns aspectos da organização do trabalho que precisariam ser repensados nessas instituições, oferecendo subsídios aos gestores para a implementação de políticas de gestão de pessoas mais orientadas ao bem-estar do trabalhador, as mudanças requeridas esbarram em questões que transcendem o contexto interno de tais organizações. Portanto, mais do que orientar os gestores ou os trabalhadores das instituições estudadas, espera-se que os achados contribuam para suscitar reflexões sobre a própria lógica que sustenta esse tipo de sistema. Nesse sentido, reside também sua possibilidade de contribuição à Psicologia Organizacional e do Trabalho, tanto por inserir uma experiência brasileira entre os estudos sobre estressores psicossociais e satisfação laboral no contexto das prisões, quanto por propiciar, a partir da discussão de temas clássicos desse campo de estudos, um olhar sobre diferentes formas de organização do trabalho e seus desdobramentos para os sujeitos trabalhadores.

A par de suas contribuições e das reflexões que permitiu suscitar, são limitações da pesquisa: a utilização de instrumentos que não permitiram a captura de algumas particularidades do cotidiano laboral desses profissionais; a abordagem exclusivamente quantitativa, que não possibilitou maior aprofundamento na análise da realidade em foco, embora tenha facilitado maior abrangência no número de envolvidos na coleta de informações; a amostra não probabilística e o fato de que, mesmo dentro do sistema comum e do método APAC, existem diferenças estruturais nas unidades, inviabilizando a generalização dos resultados, os quais são, portanto, apresentados como indicadores de processos em curso que merecem ser exploradas em iniciativas futuras.

Assim, novos estudos são demandados tanto para avaliar a replicação desses achados em outras unidades e locais do país, quanto para aprofundar a discussão por meio de estratégias de triangulação metodológica. A construção de instrumentos específicos de medida das variáveis enfocadas para o contexto desses profissionais também se faz necessária; assim como a análise de outros tipos de reações aos estressores, além da inclusão de variáveis moderadoras e mediadoras nos

modelos. Iniciativas que atendam a essa agenda podem contribuir para dar maior visibilidade e alcançar maior compreensão quanto às dinâmicas de um contexto de trabalho esquecido pela sociedade e que tão bem reflete as contradições do sistema.

## Referências

- Alessandri, G., Borgogni, L., & Latham, G. (2017). A dynamic model of the longitudinal relationship between job satisfaction and supervisor-rated job performance. *Applied Psychology: An International Review*, 66(2), 207-232. doi: 10.1111/apps.12091
- Andrade, D. A. (2015). *APAC: a face humana da prisão*. Belo Horizonte: Expressa.
- Barros, V.A. (2009) Para que servem as prisões? In R. T. Oliveira, & V. Mattos (Eds.), *Estudos de Execução Criminal – Direito e Psicologia*. Belo Horizonte: Tribunal de Justiça de Minas Gerais.
- Bezerra, C., Assis, S., & Constantino, P. (2016). Sofrimento psíquico e estresse no trabalho de agentes penitenciários: uma revisão da literatura. *Ciência & Saúde Coletiva*, 21, 2135-2146. doi: 10.1590/1413-81232015217.00502016
- Borges, L. O., Guimarães, L. A. M., & Silva, S.S. (2013). Diagnóstico e promoção da saúde psíquica no trabalho. Em: L. O. Borges, & L. Mourão. (Eds.), *O trabalho e as organizações: atuações a partir da psicologia*. Porto Alegre: Artmed.
- Brough, P., & Williams, J. (2007). Managing occupational stress in a high-risk industry: Measuring the job demands of correctional officers. *Criminal Justice and Behavior*, 34(4), 555-567. doi: 10.1177/0093854806294147
- Butler, H. D., Tasca, M., Zhang, Y., & Carpenter, C. (2019). A systematic and meta-analytic review of the literature on correctional officers: Identifying new avenues for research. *Journal of Criminal Justice*, 60, 84-92. doi: 10.1016/j.crimjus.2018.12.002
- Cheeseman, K., Kim, B., Lambert, E., Hogan, N. (2011). Correctional officer perceptions of inmates and overall job satisfaction. *Journal of Crime and Justice*, 34, 81-102. doi: 10.1080/0735648X.2011.580515
- Coelho, F. A. Jr, & Faiad, C. (2012). Evidências de Validade da Escala de Satisfação no Trabalho. *Avaliação Psicológica*, 11(1), 111-121. DOI INEXISTENTE
- Psico-USF, Bragança Paulista, v. 27, n. 2, p. 369-380, abr./jun. 2022*

- Codo, W., Soratto, L., & Vasques-Menezes, I. (2004). Saúde mental e trabalho. In J. C. Zanelli, J. E. Borges-Andrade, & A. V. B. Bastos (Eds.), *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil*. Porto Alegre: Artmed.
- Cooper, C. L., Dewe, P. J., & O'Driscoll, M. P. (2001). *Organizational stress: A review and critique of theory, research, and applications*. Thousand Oaks: Sage.
- Dirlam, J., & Zheng, H. (2017). Job satisfaction developmental trajectories and health: A life course perspective. *Social Science & Medicine*, *178*, 95-103. doi: 10.1016/j.socscimed.2017.01.040
- Dowden, C., & Tellier, C. (2004). Predicting work-related stress in correctional officers. *Journal of Criminal Justice*, *32*, 31-47. doi: 10.1016/j.jcrimjus.2003.10.003
- Ferreira, M. C., Milfont, T., Silva, A. P., Fernandes, H. A., Almeida, S. P., & Mendonça, H. (2015). Escala para Avaliação de Estressores Psicossociais no Contexto Laboral. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, *28*(2), 340-349. doi: 10.1590/1678-7153.201528214
- Ferreira, V. A. (2016). *Juntando cacos, resgatando vidas*. Belo Horizonte: O Lutador.
- Figueiró, R., & Dimenstein, M. (2018). Controle a céu aberto: Medo e processos de subjetivação no cotidiano de agentes penitenciários. *Psicologia: Ciência e Profissão*, *38*, 131-143. doi: 10.1590/1982-3703000212193
- Gondim, S. M. G., & Siqueira, M. M. M. (2014). Emoções e afetos no trabalho. Em: J. C. Zanelli, J. E. Borges-Andrade, & A. V. B. Bastos (Eds.), *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil*. (2nd. ed.) Porto Alegre: Artmed.
- Hirschle, A. L. T., & Gondim, S. M. G. (2020). Estresse e bem-estar no trabalho: uma revisão de literatura. *Ciência & Saúde Coletiva*, *25*(7), 2721-2736. doi: 10.1590/1413-81232020257.27902017
- Hogan, N., Lambert, E., Jenkins, M., & Hall, D. (2009). The Impact of Job Characteristics on Private Prison Staff: Why Management Should Care. *American Journal of Criminal Justice*, *34*, 151-165. doi: 10.1007/s12103-009-9060-8
- Hora, G.P.R., Ribas, R.Jr., & Souza, M. A. (2018). Estado da Arte das Medidas em Satisfação no Trabalho: uma revisão sistemática. *Temas em Psicologia*, *26*(2), 971-986. doi: 10.9788/tp2018.2-16pt
- Jex, S. M., & Britt, T. W. (2008). *Organizational psychology: a scientist-practitioner approach* (2nd ed). New York: John Wiley & Sons.
- Johnson, S., Willis, S., & Evans, J. (2019). An examination of stressors, strain, and resilience in academic and non-academic U.K. university job roles. *International Journal of Stress Management*, *26*, 162-172. doi: 10.1037/str0000096
- Kinman, G., Clements A. J., & Hart, J. (2016). Work-related wellbeing in UK prison officers: a benchmarking approach. *International Journal of Workplace Health Management*, *9*, 3, 290-307. doi: 10.1108/IJWHN-09-2015-0054
- Lambert, E., Hogan, N., & Barton, S. (2002). Satisfied Correctional Staff. A Review of the Literature on the Correlates of Correctional Staff Job Satisfaction. *Criminal Justice and Behavior*, *29*, 2, 155-143. doi: 10.1177/0093854802029002001
- Lambert, E. G., Minor, K. I., Wells, J. B., & Hogan, N. L. (2016). Social support's relationship to correctional staff job stress, job involvement, job satisfaction, and organizational commitment. *The Social Science Journal*, *53*, 1, 22-32. doi: 10.1016/j.soscij.2015.10.001
- Lourenço, L. C. (2010). Batendo a tranca: impactos do encarceramento em agentes penitenciários da Região Metropolitana de Belo Horizonte. *DILEMAS: Revista de Estudos de Conflito e Controle Social*, *3*, 11-31. DOI INEXISTENTE.
- Mahfood, V.W., Pollock, W., & Longmire, D. (2013). Leave it at the gate: job stress and satisfaction in correctional staff. *Criminal Justice Studies*, *26*(3), 308-325. doi: 10.1080/1478601X.2012.730997
- Medeiros-Costa, M., Maciel, R., & Gurgel, F. (2018). Transtornos mentais comuns e síndrome de *burnout* em agentes penitenciários. *Ciencia & Trabajo*, *20*, 36-41. doi: 0.4067/S0718-24492018000100036
- Minas Gerais (2016). Secretaria de Estado de Defesa Social de Minas Gerais. Subsecretaria de Administração Prisional. Regulamento e Normas de Procedimentos do Sistema Prisional de Minas Gerais (ReNP). Recuperado de: [www.seap.mg.gov.br/index.php/publicacoes](http://www.seap.mg.gov.br/index.php/publicacoes)
- Motta, F. C. P. (1998) *O que é Burocracia?* 11. ed. São Paulo: Editora Brasiliense S/A.

Oliveira, V. N., Ribeiro, L., & Bastos, L. (2015). Os agentes penitenciários em Minas Gerais: quem são e como percebem sua atividade. *Revista Sistema Penal & Violência*, 7, 175-192. doi: 10.15448/2177-6784.2015.2.21891

Rhineberger-Dunn, G., & Mack, K. Y. (2020). The Impact of Individual Factors, Job Characteristics, and Organizational Variables on Job Stress and Job Satisfaction Among Community Corrections

Staff. *Criminal Justice Review*, 45, 4, 464-483. doi: 10.1177/0734016820927077

Siqueira, M. M. M. (2008). Satisfação no trabalho. In M. M. M. Siqueira (Ed.), *Medidas do comportamento organizacional: Ferramentas de diagnóstico e de gestão*. Porto Alegre: Artmed.

Recebido em: 21/08/2020

Reformulado em: 22/12/2020

Aprovado em: 19/02/2021

Sobre as autoras:

**Ludmila R. Freitas Brandão** é mestra em Gestão Pública e Sociedade pela UNIFAL, especialista em Direito Penal pela FISIG e em Direito Público pelo CNP, graduada em Direito pela UFV. Já atuou como assessora criminal no TJMG. Atualmente tem interesse em estudar sistema prisional e estresse e satisfação no trabalho.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0978-3027>

E-mail: [ludmilaufv@yahoo.com.br](mailto:ludmilaufv@yahoo.com.br)

**Virgínia D. Carvalho** é professora do Instituto de Ciências Sociais Aplicadas e do Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública e Sociedade da UNIFAL-MG. Doutora em Psicologia Social pela UFRN. Atua nas áreas de Psicologia do Trabalho e das Organizações, Psicologia Social, Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7929-0466>

E-mail: [virginiadcarvalho@gmail.com](mailto:virginiadcarvalho@gmail.com)

Contato com as autoras:

UNIFAL-MG, Campus Varginha  
Rua Celina Ferreira Ottoni, 4000, Padre Vitor  
Varginha-MG, Brasil  
CEP: 37048-395