

# SATISFAÇÃO DE INSPETORES PENITENCIÁRIOS: UM ESTUDO REALIZADO NO CENTRO DE DETENÇÃO PROVISÓRIA DE COLATINA - ES

## SATISFACTION OF PRISON INSPECTORS: A STUDY CONDUCTED AT THE PROVISIONAL DETENTION CENTER IN COLATINA

Fernanda Carolina Leite Silva<sup>1</sup>

Thiago Chieppe Saquetto<sup>2</sup>

**Resumo:** O inspetor penitenciário é um profissional que exerce diversas funções dentro dos centros de detenções, apresentando um importante papel na garantia da segurança pública do país. O trabalho dos inspetores, muitas vezes, é marcado por tensão e por estresse, o que acaba comprometendo a qualidade de vida no ambiente de trabalho. Diante disto, o objetivo geral desta pesquisa consistiu em investigar a satisfação no trabalho dos inspetores penitenciários do Centro de Detenção Provisória de Colatina - ES. Para tanto, foi realizada uma pesquisa descritiva, com abordagem tanto qualitativa quanto quantitativa, a partir da aplicação de um questionário baseado nos cinco níveis de satisfação (colegas, salário, chefia, natureza do trabalho e promoções) proposto por Siqueira (2008) analisado a partir de procedimentos matemáticos de Estatística Descritiva. Os resultados indicaram que os agentes possuem satisfação no relacionamento com colegas, a chefia e a natureza do trabalho. Entretanto, outros resultados indicaram que os inspetores penitenciários são indiferentes quanto aos salários e insatisfeitos com as promoções.

**Palavras-chave:** Agentes penitenciários. Nível de satisfação. Centro de detenção.

**Abstract:** The penitentiary inspector is a professional who performs various functions within the detention centers, playing an important role in ensuring the country's public safety. The work of inspectors is often marked by tension and stress, which ends up compromising the quality of life in the workplace. In view of this, the general objective of this research was to investigate the job satisfaction of prison inspectors at the Interim Detention Center in Colatina - ES. For this purpose, a descriptive research was carried out, with both a qualitative and quantitative approach, based on the application of a questionnaire based on the five levels of satisfaction (colleagues, salary, management, nature of work and promotions) proposed by Siqueira (2008) which analyzed the from mathematical procedures of Descriptive Statistics The results indicated that the agents have satisfaction in the relationship with colleagues, their superiors and the nature of their work. However, other results indicated that prison inspectors are indifferent about salaries and dissatisfied with promotions.

**Keywords:** Prison officers. Level of satisfaction. Detention center.

---

1 Aluna no Curso de Bacharelado de Administração do IFES – Instituto Federal do Espírito Santo, campus Colatina. E-mail: fernanda\_silva89@yahoo.com.br

2 Orientador. Orientador. Professor do Instituto Federal do Espírito Santo - IFES, campus Colatina. E-mail: saquetto@ifes.edu.br

## 1 INTRODUÇÃO

O estado do Espírito Santo ocupa o 8º lugar no *ranking* do número de pessoas encarceradas, com 468 (quatrocentos e sessenta e oito) presos a cada 100.000 (cem mil) habitantes, segundo o Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo (MENDONÇA *et al.*, 2016). Este contexto, tendo em vista o número de detentos encarcerados, se agrava pela precariedade da estrutura física nas penitenciárias e o reduzido número de profissionais de segurança pública, em sua maioria Agentes de Segurança Penitenciária (ASP), dentre os quais inspetores e agentes (BARBOSA *et al.*, 2018). O inspetor penitenciário tem como função controlar, guardar, assistir e orientar os internos das instituições prisionais, bem como seus familiares, além de conduzir veículos de transporte interno, dentre outras atividades (ESPÍRITO SANTO, 2008). De maneira geral, esta pode ser compreendida como uma profissão perigosa, pois expõe o indivíduo tanto em riscos internos, como de agressão, contaminação biológica, e, ainda, risco de adquirir problemas psicológicos, bem como riscos externos, de ter a sua vida ou de sua família ameaçada por qualquer atitude que possa vir a tomar dentro da instituição, como o desagradado a um preso, dentre outras situações de conflitos comuns entre os apenados e agentes penitenciários (BAGALHO, 2015).

Assim, tanto o trabalho quanto a vida dos inspetores são marcados pela tensão e pelo estresse, uma vez que passam o tempo todo sobressaltados, comprometendo, assim, a qualidade de vida dos agentes penitenciários. Este cenário traz à tona um tema pouco debatido na literatura, mas que, diante de sua relevância, precisa ser abordado, sobre a satisfação dos inspetores ao realizarem suas atividades profissionais nas organizações penitenciárias. Segundo Alves e Binder (2014), estar satisfeito no trabalho envolve aspectos do ambiente de trabalho, mas, também, valores, expectativas e fatores psicológicos do indivíduo. Portanto, estudiosos acreditam que a satisfação seria um dos importantes fatores que contribuem para que o trabalhador desempenhe suas funções com excelência, com o intuito de promover segurança social, o que evidencia a necessidade de se promover um aprofundamento científico acerca deste tema.

Diante disto, esta pesquisa tem como objetivo investigar a satisfação no trabalho dos inspetores penitenciários do Centro de Detenção Provisória de Colatina - ES. Dentre os

objetivos específicos, podemos destacar: descrever os fatores que influenciam na satisfação do trabalho dos agentes penitenciários no sistema penitenciário, segundo a literatura; efetuar a coleta de dados sobre a percepção de agentes penitenciários sobre sua satisfação no trabalho; e, analisar as percepções dos inspetores penitenciários, do Centro de Detenção Provisória de Colatina – ES, sobre sua satisfação no trabalho. Para o desenvolvimento da pesquisa e alcance dos objetivos propostos, foi realizada uma pesquisa com fins descritivos, de cunho qualitativa e quantitativa e, quanto aos meios, empreendida por um levantamento (*survey*).

O Centro de Detenção Provisória de Colatina (CDPCOL) foi inaugurado em 18 de dezembro de 2008 e, atualmente, a estrutura física possui 6 galerias divididas em celas e 4 postos fixos de observação e monitoração. Esta unidade recebe presos provisórios, isto é, indivíduos que aguardam a absolvição ou condenação definitiva, e possui capacidade para 534 (quinhentos e trinta e quatro) detentos. Porém, constantemente, encontra-se em condição de superlotação, ou seja, com mais do que a capacidade máxima de presos projetada (SÉCULO DIÁRIO, 2020).

Este artigo está dividido em 05 (cinco) partes, a começar por esta, na qual foi efetuada a exposição do tema e contextualização da área e do tema, além de apresentar o objeto de estudo e esclarecer os principais aspectos do desenvolvimento da pesquisa. Em seguida, foram apresentados os fundamentos conceituais, que nortearam esta pesquisa, bem como informações sobre a função dos inspetores penitenciários e sobre os fatores que influenciam na satisfação de um inspetor no exercício da sua profissão. No terceiro, foram apresentados os procedimentos metodológicos, que contribuíram para realização da pesquisa, e, no quarto, os resultados obtidos. Ao final, foram apresentadas as considerações finais, que buscaram indicar a maneira pela qual os objetivos da pesquisa foram atingidos e o que foi possível concluir, a partir do exposto.

Com este estudo, pretende-se contribuir para o desenvolvimento da literatura científica sobre a satisfação dos trabalhadores no sistema penitenciário, além de contribuir para que gestores, com interesse em aprofundar seus conhecimentos no campo de estudos da administração pública, possam aperfeiçoar seu processo de tomada de decisões organizacionais com o intuito de promover uma melhoria na satisfação com o trabalho dos inspetores no sistema penitenciário.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 A SATISFAÇÃO NO TRABALHO

A satisfação no trabalho pode ser compreendida como sendo a percepção de satisfação do trabalhador em relação ao seu trabalho ou a realização de seus valores, por meio destas atividades, sendo assim considerada uma emoção positiva de bem-estar (LOCKE, 1969). De acordo com os estudos desenvolvidos por Azevedo e Medeiros (2011), Neves (2013) e Brandão *et al.* (2014), a satisfação no trabalho pode ser entendida a partir dos sentimentos, atitudes e preferências dos empregados em relação as suas funções e cargos. Em outras palavras, estes pesquisadores ressaltam que para entender a satisfação torna-se preciso trabalhar em cima dos valores, importâncias e percepções do sujeito, o que torna o assunto e sua prática desafiador, sobretudo porque se trata de indivíduos que possuem particularidades únicas e, muitas vezes, divergentes.

Na literatura, apesar de muito discutida e comentada, não existe consenso sobre uma única definição para a satisfação no trabalho, especialmente porque existem diversas variáveis, dentre os quais: o tempo e o espaço, que influenciam na satisfação de um indivíduo (AZEVEDO e MEDEIROS, 2011). De acordo com Neves (2013), este é um tema que desperta interesse dos pesquisadores e, sobretudo, de psicólogos, há mais de cem anos, quando as condições de trabalho eram ainda precárias, com jornadas de trabalho longas e trabalhadores desprovidos de benefícios.

Em vista deste cenário, acredita-se que os primeiros estudos sobre satisfação no trabalho começaram na primeira metade do século XX e surgiram dentro do contexto organizacional, com o intuito de compreender o elemento humano e a influência das relações e condições de trabalho com a capacidade produtiva do indivíduo (BRANDÃO *et al.*, 2014). Assim, a busca por entender a relação satisfação-produção dos empregados fez com que surgissem diversas teorias, dentre elas destaca-se as de autores como Maslow (teoria da hierarquia das necessidades), Herzberg (teoria dos dois fatores), Adams (teoria da equidade) e Vroom (teoria da expectativa). Estas teorias contribuem, até os dias de hoje, para que as organizações analisem e implantem estratégias de gestão capazes de proporcionar um clima e um ambiente de trabalho agradável e satisfatório, corroborando para a motivação e bem-estar do

funcionário e, conseqüentemente, conseguindo obter mais empenho e produtividade dos mesmos (LIMA, ZILLE e SOARES, 2015).

A motivação é originada dentro de cada indivíduo e, por isto, não existe uma fórmula capaz de incentivá-los, tendo em vista que, conforme foi dito anteriormente, cada ser humano tem seus próprios valores, objetivos e preferências, o que faz com que cada indivíduo reaja de uma forma diferente a um mesmo estímulo. Além disso, muitas vezes o que estimula um ser pode desestimular outro ou, ainda, o estímulo que serviu em um dia pode não surtir o mesmo efeito no dia seguinte. Neste sentido, cabe aos gestores e aos departamentos de recursos humanos permanecerem atentos aos comportamentos dos funcionários e das equipes de trabalho, buscando encontrar estratégias que levem o funcionário a atingir seus desejos pessoais ao passo em que trabalha com foco nos objetivos organizacionais (BRANDÃO *et al.*, 2014).

Dentre os fatores que contribuem para a promoção da satisfação dos funcionários estão: a transparência e a segurança (LIMA, ZILLE e SOARES, 2015). Segundo estes pesquisadores, a organização, por meio de seus gestores, precisa cultivar uma relação sincera e clara com os seus colaboradores, garantindo, assim, que não haja espaço para dúvidas e incertezas que possam deixar os mesmos inseguros, quanto a sua permanência ou relevância para a instituição. Para Siqueira (2008), em seu estudo que resultou na proposição da Escala de Satisfação no Trabalho (EST), a qual foi elaborada e validada em outras pesquisas, o foco na avaliação do grau de contentamento do trabalhador se dá a partir de cinco dimensões: satisfação com os colegas, salário, chefia, natureza do trabalho e promoções. O Quadro 01, a seguir, apresenta o quadro com a definição de cada uma das dimensões citadas.

Quadro 01 – Dimensões da satisfação no trabalho

<b>Dimensões</b>	<b>Definições</b>
Satisfação com os colegas	Contentamento com a colaboração, a amizade, a confiança e o relacionamento mantido com os colegas de trabalho.
Satisfação com o salário	Contentamento com o que recebe como salário se comparado com o quanto o indivíduo trabalha, com sua capacidade profissional, com o custo de vida e com os esforços feitos na realização do trabalho.
Satisfação com a chefia	Contentamento com a organização e capacidade profissional do chefe, com o seu interesse pelo trabalho dos subordinados e entendimento entre eles.
Satisfação com a natureza do trabalho	Contentamento com o interesse despertado pelas tarefas, com a capacidade de elas absorverem o trabalhador e com a variedades das mesmas.
Satisfação com as promoções	Contentamento com o número de vezes que já recebeu promoções, com as garantias oferecidas a quem é promovido, com a maneira da empresa realizar promoções e com o tempo de espera pela promoção.

Fonte: Adaptado de Siqueira (2008, p. 261)

Tais fatores estão em consonância com as teorias de Maslow e Herzberg, pois defendem que as necessidades humanas estimulam as ações, de modo que, o primeiro autor apresentou, através de uma pirâmide, as cinco principais necessidades do ser humano, com ordem de importância de baixo para cima, e o segundo as agrupou em dois fatores. Maslow fundamentou sua teoria em uma pirâmide de necessidades, de modo que, na base, encontra-se as necessidades humanas fundamentais para a sobrevivência e, no topo, as necessidades relacionadas aos aspectos motivacionais. Já Herzberg condensou esses fatores em dois

grandes grupos, que envolvem fatores intrínsecos ou internos (motivacionais) e fatores extrínsecos ou externos (de higiene), podendo ser entendido também como fatores que contribuem para a satisfação e insatisfação, respectivamente. Parte da relação entre essas duas teorias pode ser visualizada na Tabela 1, a seguir, bem como nos parâmetros envolvidos, em ambas as teorias.

Tabela 01 – Teorias de Maslow e de Herzberg

Teoria das necessidades de Maslow	Teoria bifatorial de Herzberg	
Auto realização	Realização, crescimento	} MOTIVACIONAIS
Estima	Progresso, reconhecimento	
Sociais	Relações interpessoais, supervisão	} HIGIÊNICOS
Segurança	Segurança	
Fisiológicas	Salário, condições de trabalho	

Fonte: Adaptado de Brandão *et al.* (2014, p. 96)

Deste modo, ambos os sentimentos estão relacionados às necessidades humanas, apesar de que, ainda que a presença dos fatores motivacionais contribuam para a satisfação, a sua ausência, não necessariamente contribuirá para a insatisfação e o oposto ocorre com os aspectos higiênicos (BRANDÃO *et al.*, 2014). Em relação a dimensão das promoções, o que envolve crescimento e progresso, ressalta-se que esta é uma ótima estratégia a ser adotada como ferramenta motivacional, pois aguça o sentimento de competitividade, presente em praticamente todos os seres humanos, e faz com que o funcionário se sinta motivado a produzir mais, para alcançar uma posição melhor dentro da organização. Entretanto, este tipo de estratégia tende a ser mais voltado para empresas privadas, nas quais os gestores têm mais liberdade para realocar os funcionários, dentro dos diferentes cargos. Nas empresas públicas, em particular, esta prática se torna mais complexa e, muitas vezes, até impossível, tendo em vista que tratam-se de cargos muito específicos, tornando, assim, ainda mais difícil o trabalho da Administração Pública em conseguir encontrar alternativas para manter os agentes públicos satisfeitos e motivados a prestarem serviços de excelência (BRANDÃO *et al.*, 2014).

## 2.2 AS ORGANIZAÇÕES PROVISÓRIAS DE DETENÇÃO E O TRABALHO DOS INSPETORES PENITENCIÁRIOS

Os centros de detenção provisórias são organizações que abrigam presos que ainda estão aguardando julgamento na justiça. Estes são locais com estruturas semelhantes à dos presídios, porém tendem a suportar uma quantidade menor de detentos. Entretanto, tendo em vista que a maior parte dos presídios brasileiros apresenta condições de superlotação, nestes centros, especialmente por conta do lento processo de julgamento, tal ocorrência igualmente se demonstra comum. Muitas vezes, o encarcerado passa mais de 180 (cento e oitenta) dias nos centros de detenção provisória, que, diga-se de passagem, são ambientes com condições precárias, colocando a saúde física e mental dos que ali habitam em risco (IGNACIO, 2020).

Os inspetores penitenciários são os profissionais com função de manter a ordem e a segurança dentro das penitenciárias, e, conseqüentemente, da sociedade em geral, além de garantir a saúde física e mental dos encarcerados. Estes profissionais são considerados peças fundamentais para o bom andamento dos centros de detenção, assim como de todo o sistema de segurança pública do país. São profissionais recrutados, a partir de concurso público estadual ou federal, com editais emitidos pelo Departamento Penitenciário Nacional (DEPEN), com exigência de nível de escolaridade que variam entre ensino médio e superior, interferindo, assim, na remuneração e nos benefícios profissionais (GUIA DA CARREIRA, 2021).

Para manter a ordem e disciplina, os inspetores penitenciários gerenciam uma rotina bem definida, a qual consiste na entrega de até 4 (quatro) refeições diárias, contagens nominais e numéricas de presos. Além disto, como forma de socialização, os inspetores promovem o chamado ‘banho de sol’ e “convívio”, momento no qual os presos, uma vez ao dia, ficam cerca de duas horas fora das celas, para a interação entre os encarcerados, sendo que na segunda modalidade, os mesmos têm acesso a televisão, e a todo o instante ficam sob a vigilância dos inspetores. Além disso, os encarcerados têm atendimento de profissionais da saúde, como: médicos, dentistas, fisioterapeutas, assistente social e psicóloga, além de assessoria jurídica. Os atendimentos são realizados fora da cela e contam com a presença do inspetor.



Este é um trabalho de risco, que exige vigilância, responsabilidade, compromisso, atitudes estratégicas e rápidas, trabalho em equipe e, acima de tudo, consciência sobre a importância do seu cargo para a sociedade, tendo em vista que o mesmo é contribuinte da promoção da cidadania e da ordem social (DEPEN, 2020). Em vista disto, dentre as características e condutas que um inspetor penitenciário deve ter, destaca-se: honestidade, responsabilidade, iniciativa, disciplina, equilíbrio emocional, flexibilidade, empatia, liderança e perseverança (DEPEN, 2020). Com isto, evidencia-se quão alto é o nível de exigência e o tanto que se espera do trabalho de um inspetor penitenciário, fazendo com que, os mesmos, trabalhem pressionados e sobressaltados, a fim de evitar que situações de risco possam vir a acontecer.

Além da função exercida exigir muito do profissional, é de conhecimento de todos que as prisões e o sistema penitenciário do Brasil, em geral, podem ser compreendidas como ambientes falhos, precários e com péssimas condições de trabalho, de modo a intensificar a dificuldade e o desgaste na execução do trabalho como inspetor (BARBOSA *et al.*, 2018). Neste sentido, além de perigoso, o autor caracteriza o trabalho de um inspetor penitenciário como insalubre, isto é, não é bom para a saúde, não oferece qualidade de trabalho, nem física e nem mental, já que, os profissionais trabalham sob constante pressão e em ambientes com má ou nenhuma infraestrutura.

A despeito de sua relevância, os agentes penitenciários representam um grupo profissional pouco estudado na literatura, sobretudo, porque trabalham em instituições totalmente fechadas e de difícil acesso, para o desenvolvimento de investigações (BEZERRA; ASSIS; CONSTANTINO, 2016). Assim, diante dos cenários apresentados, ressalta-se a preocupação com o nível de satisfação desses inspetores, diante do trabalho que os mesmos estão submetidos. Sendo assim, torna-se imprescindível que estes profissionais estejam satisfeitos, para conseguir desenvolver suas funções com excelência, sobretudo por se tratar de uma profissão com elevado peso para a segurança social de um país (FAGUNDES; COSTA; MOREIRA, 2017).

### 2.3 FATORES QUE CONTRIBUEM PARA A SATISFAÇÃO NO TRABALHO DOS INSPETORES PENITENCIÁRIO

Segundo a literatura, são limitadas as produções científicas sobre a satisfação dos inspetores ao realizarem seus trabalhos, dentro das instituições penitenciárias, apesar de serem temas que merecem ser abordados, para que se consiga maior eficiência na execução do trabalho e conseqüentemente mais segurança, ainda mais quando se considera o crescente número de presos e de profissionais deste ramo, afastados por motivo de doença, (ALVES; BINDER, 2013).

Em sua maioria, os estudos sobre este tema são da área de psicologia, e analisam os impactos negativos que o trabalho de um inspetor penitenciário causa para a vida do cidadão, que exerce esta profissão, e, a partir disto, torna-se possível evidenciar situações e condições ambientais e emocionais que interferem na satisfação do inspetor.

No estudo desenvolvido por Alves e Binder (2013), foi realizada uma coleta de dados através de um questionário autoaplicável e não identificado, a fim de identificar a relação entre agressões, a violência no trabalho e a insatisfação dos inspetores penitenciários. Dentre os fatores investigados, que tornaria os inspetores insatisfeitos com o trabalho nas penitenciárias, destaca-se: a falta de suporte social no trabalho, isto é, a dificuldade em expor os problemas enfrentados no dia a dia do exercício da profissão; as agressões, tanto físicas quanto psicológicas, que os mesmos sofrem por parte dos detentos; a falta de leis firmes e excesso de direitos humanos, o que torna os apenados muito ousados e folgados; e o medo, que faz com que os mesmos trabalhem sobressaltados e o tempo todo pressionados.

Em outra pesquisa, Bagalho (2015) realizou 19 (dezenove) entrevistas, a partir de um roteiro semiestruturado, na Secretaria de Estado da Justiça (SEJUS). Por se tratar de uma pesquisa psicodinâmica, o autor gravou as entrevistas e analisou as verbalizações. Como resultado, o autor percebeu a fragilidade em que os inspetores penitenciários se encontram, e, assim, chama atenção para a questão do conflito de valores que existe na relação inspetor-apanado, tendo em vista que o primeiro é visto como o detentor do poder, pois sua profissão exige ações de controle, disciplina e autoridade, e o segundo se sente inferior e, pela própria natureza humana, os mesmos tendem a não obedecer, gerando, assim, situações de conflitos, que, segundo o autor, são práticas cotidianas dentro das penitenciárias. Assim, observa-se que, de fato, o maior fator de insatisfação com o trabalho por parte dos inspetores é a violência.

Por outro lado, essa postura de “durão” tem duas vertentes. A primeira é que os inspetores não conseguem mantê-la o tempo todo, especialmente porque é exigido do mesmo que tenha uma postura também de reeducar e “ressocializar” o apenado. Inclusive, essa dupla função faz com que o inspetor não consiga criar uma identidade e, além disso, muitos não são habilitados para exercer essa segunda função. E, a segunda vertente é que, na maioria das vezes, essa postura severa faz com que os inspetores não percebam que estão passando por algum problema psicológico causado pelo trabalho e, indo um pouco além, a dupla função, inclusive, contribui para isso, causando ansiedade e expectativa quanto a sua atuação para cada papel (BAGALHO, 2015).

Além das agressões internas, os conflitos ocorridos entre detentos e inspetores tem colocado a vida dos inspetores e de seus familiares em risco, fora do ambiente prisional. Isso faz com que, estes inspetores passem a não ter momento de lazer e relaxamento, pois precisam ficar o tempo todo em estado de alerta e atenção, com medo de algum ato, que tenha necessitado praticar para o cumprimento do seu trabalho, comprometa ou ameace a sua vida e daqueles que o rodeiam (BAGALHO, 2015). O autor ainda ressalta também fatores como a insatisfação, a sobrecarga do trabalho e os riscos de contaminação biológica, uma vez que, o número de detentos é, muitas vezes, maior do que o de servidores e as condições das prisões são muito insalubres, sendo propícios para contaminação com doenças como: a Tuberculose e Hepatite, por exemplo.

Já no estudo desenvolvido por Fagundes, Costa e Moreira (2017), que também usou de instrumento de pesquisa estruturado, procurou investigar a escala de avaliação da qualidade de vida no trabalho, e constatou-se como fatores de insatisfação dos inspetores penitenciários: a remuneração injusta ou inadequada e a falta de oportunidade de crescimento. De acordo com os autores, os entrevistados alegam que, pelo serviço que é exercido e pelo risco que correm, não há incentivos e benefícios, que seriam fundamentais para ajudá-los a ter mais segurança para viver no contexto social. Além disso, não há nenhum programa de desenvolvimento que permita construir carreira dentro das instituições, o que faz com que se sintam limitados e impedidos de crescer, evoluir e progredir como profissional e, conseqüentemente, como pessoa.

Nesse sentido, são notórias a necessidade e a importância em rever a organização e a administração das penitenciárias, como forma de contribuir para a maior satisfação, produtividade e empenho dos inspetores na execução da sua função, o que irá impactar, positivamente, na garantia da segurança pública. Portanto, propõe-se a criação de programas de assistência psicológica, atendimentos com profissionais específicos, para ressocialização dos presos, além de melhores benefícios financeiros, incentivos para o desenvolvimento profissional do inspetor e melhorias nas condições físicas das cadeias.

### 3 PERCURSO METODOLÓGICO

Esta pesquisa foi norteada pelo objetivo de investigar a satisfação no trabalho dos inspetores penitenciários do Centro de Detenção Provisória de Colatina - ES. O presente estudo apresenta metodologia descritiva de natureza aplicada, tendo em vista que esta pesquisa buscou, sem deduções ou interferências do autor, coletar dados que descrevessem as características e estabelecessem relações entre as variáveis, com foco na solução de problemas específicos (PRODANOV; FREITAS, 2013). Para o alcance dos objetivos propostos, iniciou-se uma pesquisa bibliográfica, a partir de artigos científicos e notícias, bem como, através de bases de dados *online*, a fim de aumentar o nível de conhecimento sobre a atuação profissional dos inspetores e sobre os aspectos que envolvem e caracterizam a satisfação no trabalho. Em seguida, foi realizado um levantamento (*survey*), no centro de detenção em questão, para que fosse possível reunir informações capazes de determinar o nível de satisfação dos inspetores que lá trabalham. A população de pesquisa compreende cerca de 80 inspetores.

Para obter as informações utilizou-se o modelo proposto por Siqueira (2008), o qual é denominado Escala de Satisfação no Trabalho (EST), para caracterizar a satisfação no trabalho a partir de cinco aspectos (colegas, salário, chefia, natureza do trabalho e promoções). Para tanto, aplicou-se um questionário contendo questões voltadas para o conhecimento dos aspectos pessoais do funcionário, como sexo, faixa etária, tempo de serviço e nível de escolaridade, bem como, 05 (cinco) questões sobre cada uma das dimensões do modelo EST, apresentadas na Tabela 02 a seguir:

Tabela 02 – Instrumento de coleta de dados baseado no modelo EST

Dimensão	Afirmações
<b>Satisfação com os colegas</b>	<p>Em relação ao espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho, sinto-me</p> <p>Em relação ao tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim, sinto-me</p> <p>Em relação a maneira como me relaciono com os meus colegas de trabalho, sinto-me</p> <p>Em relação a quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho, sinto-me</p> <p>Em relação a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho, sinto-me</p>
<b>Satisfação com o salário</b>	<p>Em relação ao meu salário comparado com o quanto eu trabalho, sinto-me</p> <p>Em relação ao meu salário comparado à minha capacidade profissional, sinto-me</p> <p>Em relação ao meu salário comparado ao custo de vida, sinto-me</p> <p>Em relação a quantia em dinheiro que eu recebo desta empresa ao final de cada mês, sinto-me</p> <p>Em relação ao meu salário comparado aos meus esforços no trabalho, sinto-me</p>
<b>Satisfação com a chefia</b>	<p>Em relação ao modo como meu chefe organiza o trabalho do meu setor, sinto-me</p> <p>Em relação ao interesse do meu chefe pelo meu trabalho, sinto-me</p> <p>Em relação ao entendimento entre eu e meu chefe, sinto-me</p> <p>Em relação a maneira como meu chefe me trata, sinto-me</p> <p>Em relação a capacidade profissional do meu chefe, sinto-me</p>
<b>Satisfação com a natureza do trabalho</b>	<p>Em relação ao grau de interesse que minhas tarefas me despertam, sinto-me</p> <p>Em relação a capacidade de meu trabalho absorver-me, sinto-me</p> <p>Em relação a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço, sinto-me</p> <p>Em relação as preocupações exigidas pelo meu trabalho, sinto-me</p> <p>Em relação a variedade de tarefas que realizo, sinto-me</p>
<b>Satisfação com as promoções</b>	<p>Em relação ao número de vezes que já fui promovido nesta empresa, sinto-me</p> <p>Em relação as garantias que a empresa oferece a quem é promovido, sinto-me</p> <p>Em relação a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal, sinto-me</p> <p>Em relação as oportunidades de ser promovido nesta empresa, sinto-me</p> <p>Em relação ao tempo que eu tenho de esperar para receber uma promoção nesta empresa, sinto-me</p>

Fonte: Adaptado de Siqueira (2008).

As 25 (vinte e cinco) questões relacionadas ao modelo de Siqueira (2008) foram respondidas com base na Escala de Likert, variando de 1 a 5 (totalmente insatisfeito à totalmente satisfeito). A coleta de dados ocorreu em junho de 2021, de modo que foi aplicado um questionário eletrônico, através do Google Forms, para que fossem respondidos pelos 80 entrevistados, e posteriormente os dados serem analisados. Torna-se importante mencionar que, não se fez necessário a identificação dos participantes da pesquisa, justamente para que não haja constrangimento nem receio de expor os reais sentimentos sobre a temática proposta. Além disso, o instrumento de pesquisa consta o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), que informa sobre os objetivos da pesquisa e os riscos envolvidos, que, neste caso, são mínimos.

Por fim, as respostas foram reunidas em uma planilha no *software* Excel, e analisados a partir de procedimentos matemáticos de Estatística Descritiva, tais como a média aritmética, moda, mediana e desvio-padrão. Sendo assim, foi possível classificar de forma global os participantes como satisfeitos ou não, de modo que, entre 1 e 2 classificou-se como insatisfeitos, entre 3 indiferente e entre 4 e 5 como satisfeitos.

#### **4 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

O centro prisional investigado conta com 80 (oitenta) inspetores penitenciários, que ocupam as posições de diretor, adjunto de direção, chefe de segurança e inspetores penitenciários que desenvolvem atividades administrativas e operacionais. Além do mais, dispõem de assessor jurídico, assistente social e psicólogo. Do total de inspetores aptos para participação da pesquisa, participaram 63 inspetores, o que corresponde a cerca de 78,8% da população total.

A primeira parte do instrumento de pesquisa visou descrever o perfil dos entrevistados, sendo em sua maioria agentes penitenciários do sexo masculino (96,8%), vale ressaltar que apenas 2 (duas) agentes do sexo feminino participaram da pesquisa. Em relação a idade, a maior parte dos entrevistados (49,2%) possuem entre 41 e 50 anos, seguido pelos que possuem entre 31 e 40 anos (47,6%) e 25 e 30 anos (3,2%), respectivamente. Quanto ao tempo de serviço, grande parte dos servidores possuem experiência profissional, 41,3% apresentam entre 11 e 15 anos de serviço, quanto ao nível de formação, 38,1% possuem Ensino Superior Completo, seguido

por 27% com Ensino Médio completo, 22,2% com Especialização completa e 12,7% com Ensino Superior incompleto.

A segunda parte do instrumento de pesquisa buscou promover um aprofundamento em relação a satisfação no trabalho dos inspetores penitenciários. Assim, analisando de forma geral, o Quadro 02, abaixo, apresenta os dados obtidos para o primeiro nível analisado, a satisfação em relação aos colegas.

Quadro 02 – Nível de satisfação com os colegas de trabalho

	<b>Média</b>	<b>Mediana</b>	<b>Moda</b>	<b>Desvio-padrão</b>
<b>Em relação ao espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho</b>	3,78	4,00	4,00	0,75
<b>Em relação ao tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim</b>	3,98	4,00	4,00	0,52
<b>Em relação a maneira como me relaciono com os meus colegas de trabalho</b>	4,03	4,00	4,00	0,69
<b>Em relação a quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho</b>	3,86	4,00	4,00	0,74
<b>Em relação a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho</b>	3,68	4,00	4,00	0,74

Fonte: Elaboração própria (2021).

Com base nestes resultados e considerando os parâmetros estatísticos analisados, foi possível perceber que os agentes entrevistados encontram-se mais satisfeitos em relação a maneira como se relacionam com os colegas, tendo em vista que esta foi a questão que apresentou a maior média (4,03), já em relação a maneira como os colegas demonstram a amizade (3,98), a quantidade de amigos que se tem entre os colegas (3,86), o espírito colaborativo (3,78) e a confiança que se tem em relação aos colegas de trabalho (3,68), por estarem no nível três, as mesmas são classificadas como indiferentes, contudo, estão tendendo mais para a satisfação. Além disso, os demais parâmetros analisados, isto é, a mediana (4,0) e a moda (4,0) também convergiram para o nível 4, ou seja, a média de respostas demonstram uma predominância pela resposta de que eles estão “muito satisfeitos”. Tal resultado se justifica e se comprova

ainda, ao observar a baixa variabilidade nas respostas, já que, os desvios-padrão encontram-se entre 0,5 e 0,75.

Com relação ao nível de satisfação com o salário, os dados estão apresentados no Quadro 03 a seguir:

Quadro 03 – Nível de satisfação com o salário

	<b>Média</b>	<b>Mediana</b>	<b>Moda</b>	<b>Desvio-padrão</b>
<b>Em relação ao meu salário comparado com o quanto eu trabalho</b>	3,06	3,00	4,00	1,16
<b>Em relação ao meu salário comparado à minha capacidade profissional</b>	2,97	3,00	4,00	1,14
<b>Em relação ao meu salário comparado ao custo de vida</b>	2,56	2,00	2,00	1,13
<b>Em relação a quantia em dinheiro que eu recebo desta empresa ao final de cada mês</b>	2,92	3,00	4,00	1,13
<b>Em relação ao meu salário comparado aos meus esforços no trabalho</b>	2,98	3,00	4,00	1,21

Fonte: Elaboração própria (2021).

Com relação ao nível de satisfação dos participantes com o salário, observamos que os inspetores demonstraram uma maior percepção de satisfação, com o salário, quando comparado a quanto eles trabalham, tendo em vista esta questão ter apresentado a maior média (3,06), seguido pela comparação com os esforços do trabalho (2,98), com a capacidade profissional (2,97) e em relação a quantia, em dinheiro, que recebem da empresa ao final de cada mês (2,92), respectivamente. Inclusive, estas mesmas questões apresentaram resultados semelhantes para as demais medidas de tendência central, como no caso da mediana (3,00) e da moda (4,0), indicando, mais uma vez, uma percepção comum entre os inspetores penitenciário no centro de detenção investigado.

Por outro lado, a menor percepção de satisfação com o salário, ou maior insatisfação, foi observada quando comparado, o salário, com o custo de vida do local onde residem, tendo em vista sua média (2,56), mediana (2,00) e moda (2,00) para esta questão investigada. Inclusive, esta questão (satisfação com o salário em relação ao custo de vida) foi a que apresentou



resultado com menor variabilidade, segundo a percepção dos participantes, indicando esta ser uma percepção semelhante entre os inspetores penitenciários que participaram. Ainda sobre a variabilidade dos resultados, segundo a satisfação com o salário, a questão que apresentou a maior variabilidade de resultados foi aquela que comparava o salário com os esforços de trabalho, tendo em vista o desvio-padrão apresentado (1,21).

Tal cenário corrobora com o estudo de Bagalho (2015), o qual evidenciou que os inspetores sentem-se inseguros fora do ambiente de trabalho, o que compromete a sua qualidade de vida com sua família, além de demandar de maiores recursos financeiro, para que seja possível frequentar ambientes mais seguros. Bem como, corrobora também com o estudo de Fagundes, Costa e Moreira (2017), no qual eles apresentaram que a remuneração injusta ou inadequada é um dos motivos para a insatisfação dos profissionais em análise.

Em relação a chefia, foi elaborado o Quadro 04 com as informações obtidas.

Quadro 04 – Nível de satisfação com a chefia

	<b>Média</b>	<b>Mediana</b>	<b>Moda</b>	<b>Desvio-padrão</b>
<b>Em relação ao modo como meu chefe organiza o trabalho do meu setor</b>	3,62	4,00	4,00	0,94
<b>Em relação ao interesse do meu chefe pelo meu trabalho</b>	3,60	4,00	4,00	0,96
<b>Em relação ao entendimento entre eu e meu chefe</b>	3,81	4,00	4,00	0,93
<b>Em relação a maneira como meu chefe me trata</b>	3,97	4,00	4,00	0,97
<b>Em relação a capacidade profissional do meu chefe</b>	3,75	4,00	4,00	0,92

Fonte: Elaboração própria (2021).

De acordo com os resultados apresentados no Quadro 4, verifica-se que a mediana (4,0) e a moda (4,0) de todos os quesitos evidenciam sobre uma percepção de satisfação dos mesmos em relação aos seus chefes. Contudo, os resultados obtidos a partir das médias, torna mais claro os pontos em que os agentes de fato estão com maior e menor satisfação, com isso,

observou-se que os mesmos encontram-se mais satisfeitos em relação a maneira como os chefes os tratam (3,97), seguindo pela satisfação em relação ao entendimento do agente com o chefe (3,81), pela capacidade profissional do chefe (3,75) e sendo mais baixo em relação a organização do chefe (3,62) e ao interesse do chefe pelo trabalho que eles desempenham (3,60). Assim, apesar da mediana e da moda tenderem para respostas que refletem para a satisfação, as médias refletem para uma certa indiferença em relação ao assunto, especialmente em relação ao modo como o chefe organiza o trabalho e o interesse destes pelo serviço desempenhado pelos agentes, entretanto, os mesmos se apresentam como satisfeitos em relação ao tratamento que os chefes lhes dão, ainda que o desvio-padrão (0,97) refira-se a uma maior variabilidade nas respostas obtidas.

No Quadro 05, a seguir, apresentam o sentimento dos entrevistados em relação a natureza do trabalho:

Quadro 05 – Nível de satisfação com a natureza do trabalho

	<b>Média</b>	<b>Mediana</b>	<b>Moda</b>	<b>Desvio-padrão</b>
<b>Em relação ao grau de interesse que minhas tarefas me despertam</b>	3,81	4,00	4,00	0,62
<b>Em relação a capacidade de meu trabalho absorver-me</b>	3,62	4,00	4,00	0,89
<b>Em relação a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço</b>	3,84	4,00	4,00	0,87
<b>Em relação as preocupações exigidas pelo meu trabalho</b>	3,44	4,00	4,00	0,88
<b>Em relação a variedade de tarefas que realizo</b>	3,49	4,00	4,00	0,95

Fonte: Elaboração própria (2021).

Assim como a relação com os chefes, a mediana (4) e a moda (4) refletem sobre a satisfação dos agentes em relação a natureza do trabalho. Contudo, a média apresenta os resultados de forma mais detalhada e com isso, observa-se que os entrevistados encontram-se mais satisfeitos em relação a oportunidade de executar o trabalho que eles realizam (3,84), bem como, em relação ao grau de interesse que as atividades desenvolvidas no trabalho despertam

neles (3,81). Já em relação a capacidade do trabalho em absorver os mesmos (3,62), há uma queda no nível de satisfação e essa se acentua em relação a variedade de tarefas que eles realizam (3,49) e em relação a preocupação que os mesmos tem em função da atividade que desempenham (3,44). Por outro lado, ao observar o desvio-padrão, tem-se uma maior variabilidade nas respostas em relação a variedade de tarefas realizadas (0,95) e uma menor variabilidade em relação ao interesse que as atividades despertam nos agentes (0,62), o que permite concluir que, de fato, eles encontram-se satisfeitos em relação a esse quesito.

Por fim, o último nível analisado foi acerca das promoções e os dados obtidos estão apresentados no Quadro 06, abaixo:

Quadro 06 – Nível de satisfação com as promoções

	<b>Média</b>	<b>Mediana</b>	<b>Moda</b>	<b>Desvio-padrão</b>
<b>Em relação ao número de vezes que já fui promovido nesta empresa</b>	2,90	3,00	4,00	1,03
<b>Em relação as garantias que a empresa oferece a quem é promovido</b>	2,87	3,00	4,00	1,08
<b>Em relação a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal</b>	2,75	3,00	4,00	1,12
<b>Em relação as oportunidades de ser promovido nesta empresa</b>	2,84	3,00	3,00	1,10
<b>Em relação ao tempo que eu tenho de esperar para receber uma promoção nesta empresa</b>	2,51	3,00	3,00	1,13

Fonte: Elaboração própria (2021).

Quanto a satisfação em relação as promoções, observa-se um baixo nível de satisfação dos entrevistados, de modo que, o ponto de maior satisfação é em relação ao número de vezes em que foi promovido (2,90), as garantias que a empresa oferece (2,87), as oportunidades de serem promovidos na empresa (2,84), a maneira como a empresa realiza a promoção pessoal (2,75) e a mais baixa foi em relação ao tempo que tem que esperar para conseguir uma promoção (2,51). Já ao observar a mediana (3,00) resulta-se em uma indiferença em relação ao assunto e, ao analisar a moda, a tendência é para a indiferença em relação as oportunidades

e ao tempo que esperam para receberem uma promoção (3,00), contudo, pela moda (4,00), os agentes aparentam satisfação em relação ao número de vezes que é promovido, as garantias que recebem e a maneira como a empresa realiza as promoções. Em análise ao desvio-padrão, observa-se uma grande variabilidade nas respostas, especialmente em relação ao tempo que demora para receber uma promoção (1,13) e a maneira como a empresa realiza as promoções (1,12). Assim sendo, apesar da discrepância dos resultados, pode-se resumir que os agentes não encontram-se com elevado nível de satisfação em relação as promoções e, isso já era de se esperar, sobretudo porque, este resultado está de acordo com o que foi apresentado por Brandão *et al.* (2014), o qual esclareceu que, por se tratar de uma organização pública, é mais complexo que haja a ocorrência de promoções, tendo em vista que os cargos são extremamente específicos, a seleção é por concurso público, e inviabiliza a mudança de cargos simplesmente pelo funcionário está se destacando naquela função.

Com isso, é possível sintetizar os resultados obtidos quanto a satisfação dos agentes penitenciários do Centro de Detenção Provisória de Colatina em relação aos colegas, a chefia e a natureza do trabalho, entretanto, uma indiferença tendendo para a insatisfação em relação as promoções, e insatisfação em relação ao salário, sobretudo, em relação ao custo de vida, o que evidencia que o valor por eles recebido está inadequado, especialmente porque, os mesmos precisam gastar com segurança fora do ambiente de trabalho, bem como, frequentar ambientes mais caros por disporem de uma segurança maior para estes e seus familiares.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O presente estudo teve como objetivo investigar a satisfação no trabalho dos inspetores penitenciários do Centro de Detenção Provisória de Colatina – ES, para o alcance disto foi desenvolvida uma pesquisa bibliográfica e, em seguida, uma pesquisa do tipo *survey*, ou levantamento, através da aplicação de um questionário baseado nos cinco níveis de satisfação (colegas, salário, chefia, natureza do trabalho e promoções) proposto por Siqueira (2008), de modo que, os dados obtidos foram analisados a partir de procedimentos matemáticos de Estatística Descritiva (média, mediana, moda e desvio-padrão).

A partir da pesquisa bibliográfica foi possível identificar que os fatores que mais influenciam no nível de satisfação dos agentes penitenciários dizem respeito aos aspectos psicológicos e emocionais que os mesmos vivenciam dentro e fora do ambiente de trabalho, uma vez que, trata-se de uma profissão perigosa e que faz com que os agentes tenham receio e fiquem a todo o tempo sobressaltados quando estão em algum momento que deveria ser de lazer com os seus familiares. Isso foi evidenciado também a partir da aplicação do questionário, o qual permitiu coletar dados sobre a percepção de agentes penitenciários sobre sua satisfação no trabalho, e evidenciou-se a insatisfação dos agentes penitenciários em relação ao salário que recebem e o custo de vida que os mesmos possuem.

Assim, em síntese, a partir do questionário aplicado foi possível resultar que os agentes do centro investigado encontram-se satisfeitos com os colegas, os chefes e a natureza do trabalho por eles realizados, entretanto, insatisfeitos com o salário e indiferentes em relação as oportunidades de promoção que a empresa pode oferecer.

Vale ressaltar que a presente pesquisa apresentou algumas limitações, primeiro por se tratar de um assunto pouco discutido e assim, não foi possível encontrar muito material que abordasse o assunto para fomentar o referencial teórico e ampliar a discussão dos resultados e, segundo, por não ter sido possível atingir todos os 80 (oitenta) agentes penitenciários do Centro de Detenção Provisória de Colatina – ES, pelo fato de alguns, por questões próprias, terem optado em não responder ao questionário.

Como pesquisas futuras, sugere-se a análise dos níveis de satisfação dos agentes de outras instituições prisionais, como forma de comparar os dados aqui observado e propor soluções de melhorias para que os agentes penitenciários, profissionais de grande importância para a garantia da segurança pública, possam se sentir cada vez mais satisfeitos para realizarem as suas funções.

Por fim, conclui-se que o presente estudo contribuiu para o aumento das publicações acerca do assunto, bem como, tornou cientificamente conhecido os fatores que influenciam no nível de satisfação dos profissionais, sobretudo, dos agentes do Centro de Detenção analisado,

apontando assim, a necessidade de rever e melhorar a remuneração destes profissionais, pois, conforme foi dito, trata-se de uma profissão muito importante e desafiadora.

## REFERÊNCIAS

- ALVES, Valdir; BINDER, Maria Cecília Pereira. Trabalhar em penitenciárias: violência referida pelos trabalhadores e (in)satisfação no trabalho. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v. 39, n. 129, p. 50-62, jan./jun. 2014. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/1005/100531731006.pdf>. Acesso em: 01 fev. 2021.
- AZEVEDO, Ana Julia Diniz; MEDEIROS, Maria da Penha Machado. **Satisfação no trabalho**: um estudo de caso na Procuradoria-Geral de Justiça do Rio Grande do Norte. Rio Grande do Norte, 2012. Disponível em: [http://www.machadosobrinho.com.br/revista\\_online/publicacao/artigos/Artigo02REMS6.pdf](http://www.machadosobrinho.com.br/revista_online/publicacao/artigos/Artigo02REMS6.pdf). Acesso em: 28 jan. 2021.
- BAGALHO, Jaqueline Oliveira. **Sofrimento e prazer** – uma análise psicodinâmica do trabalho prisional. 2015. 170 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2015. Disponível em: [https://repositorio.ufes.br/bitstream/10/3116/1/tese\\_7737 DISSERTA%C3%87%C3%83O%20MESTRADO%20-%20JAQUELINE%20OLIVEIRA%20BAGALHO.pdf](https://repositorio.ufes.br/bitstream/10/3116/1/tese_7737 DISSERTA%C3%87%C3%83O%20MESTRADO%20-%20JAQUELINE%20OLIVEIRA%20BAGALHO.pdf). Acesso em: 01 fev. 2021.
- BARBOSA, Mayara Lima; *et al.* Qualidade de vida no trabalho de agentes de segurança penitenciária: uma análise a partir do TQWL-42. **Revista Salud & Sociedad**, Rio Grande do Norte, v. 9, n. 2, p. 146-157, mai./ago. 2018. Disponível em: <https://www.revistaproyecciones.cl/index.php/saludysociedad/article/view/3050/2863>. Acesso em: 01 fev. 2021.
- BEZERRA, Cláudia de Magalhães; DE ASSIS; Simone Gonçalves; CONSTANTINO, Patrícia. Sofrimento psíquico e estresse no trabalho de agentes penitenciários: uma revisão de literatura. **Revista Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 21, n. 7, p. 2135-2146, 2016. Disponível em: <https://www.scielosp.org/pdf/csc/2016.v21n7/2135-2146/pt>. Acesso em: 01 fev. 2021.
- BRANDÃO, Isac de Freitas; DE LIMA, Leticia Cesar; CABRAL, Augusto César de Aquino; DOS SANTOS, Sandra Maria; PESSOA, Maria Naiula Monteiro. Satisfação no serviço público: um estudo na superintendência regional do trabalho e emprego no ceará. **Revista Eletrônica de Administração (READ)**, Porto Alegre, v. 20, n. 1, p. 90-113, jan./abril, 2014. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/4011/401137009004.pdf>. Acesso em: 28 jan. 2021.
- DEPARTAMENTO PENITENCIÁRIO DO PARANÁ (DEPEN-PR). **Manual do agente penitenciário**. 2020. Disponível em: [http://www.depen.pr.gov.br/arquivos/File/manual\\_agente\\_pen.pdf](http://www.depen.pr.gov.br/arquivos/File/manual_agente_pen.pdf). Acesso em: 01 fev. 2021.

Descubra quanto ganha um agente penitenciário. **Site Guia da Carreira**. 2021. Disponível em: <https://www.guiadacarreira.com.br/salarios/quanto-ganha-um-agente-penitenciario/>. Acesso em: 16 fev. 2021.

Diretores de presídios de Colatina pedem doação de produtos de higiene. **Site Século Diário**. Publicado em 30 de março de 2015. Disponível em: <https://www.seculodiario.com.br/sindicato/diretores-de-presidios-de-colatina-pedem-doacao-de-produtos-de-higiene>. Acesso em: 16 fev. 2021.

ESPÍRITO SANTO, Lei Complementar nº 455, de 12 de setembro de 2008. Disponível em: [https://sejus.es.gov.br/Media/sejus/Legisla%C3%A7%C3%A3o/Leis/LEI%20COMPLEMENTAR%20N%C2%BA.%20455%20\(SUBS%C3%8DDIO%20DOS%20AP%20E%20AEMP\).pdf](https://sejus.es.gov.br/Media/sejus/Legisla%C3%A7%C3%A3o/Leis/LEI%20COMPLEMENTAR%20N%C2%BA.%20455%20(SUBS%C3%8DDIO%20DOS%20AP%20E%20AEMP).pdf). Acesso em: 16 fev. 2021.

FAGUNDES, Emerson de França; DA COSTA, Julierme Carlos; MOREIRA, Tabita Aija Silva. Qualidade de vida no trabalho: o caso dos agentes penitenciários em um centro de detenção provisória do Rio Grande do Norte. **Revista Research, Society and Development**, Rio Grande do Norte, v. 5, n. 2, p. 109-123, jun. 2017. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/101/103>. Acesso em: 01 fev. 2021.

IGNACIO, Julia. Sistema prisional brasileiro e o respeito aos direitos humanos: entenda! **Site Politize!** Disponível em: [rehttps://www.politize.com.br/sistema-prisional-e-direitos-humanos-entenda/#:~:text=Al%C3%A9m%20disso%2C%20a%20taxa%20de,Levantamento%20Nacional%20de%20Informa%C3%A7%C3%B5es%20Penitenci%C3%A1rias](https://www.politize.com.br/sistema-prisional-e-direitos-humanos-entenda/#:~:text=Al%C3%A9m%20disso%2C%20a%20taxa%20de,Levantamento%20Nacional%20de%20Informa%C3%A7%C3%B5es%20Penitenci%C3%A1rias). Acesso em: 16 fev. 2021.

LIMA, Anilton José; ZILLE, Luciano Pereira; SOARES, Maryelle Gonçalves. Um olhar sobre a satisfação no trabalho: Estudo em organização multinacional do setor de usinagem no estado de Minas Gerais. **Revista Gestão & Planejamento-G&P**, Salvador, v. 16, n. 3, p. 310-325, set./dez. 2015. Disponível em: <https://revistas.unifacs.br/index.php/rgb/article/viewFile/3576/2714>. Acesso em: 28 jan. 2021.

LOCKE, E. A. What is job satisfaction? *Organizational Behaviour Human Performance*. v. 4, n. 4, p. 309-336, 1969.

MEDONÇA, Sérgio Bizzoto Pessoa; *et al.* **Informações penitenciárias do Espírito Santo**. 2016. Disponível em: [http://www.tjes.jus.br/PDF/materias/informacoes\\_penitenciarias\\_es.pdf](http://www.tjes.jus.br/PDF/materias/informacoes_penitenciarias_es.pdf). Acesso em: 02 fev. 2021.

NEVES, Maricléia Justina. **Satisfação no trabalho**: um estudo em uma empresa de materiais de construção do DF. Brasília, 2013. Disponível em: <https://repositorio.uniceub.br/jspui/bitstream/235/3974/1/21050441.pdf>. Acesso em: 28 jan. 2021.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho científico. [e-book]. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

SIQUEIRA, M. M. M. **Medidas do comportamento organizacional**: ferramentas de diagnóstico e de gestão. 344 p. Porto Alegre: Ed. Artmed, 2008.