

Universidade de Brasília

Instituto de Psicologia

Programa de Pós Graduação em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações

Trabalho e Estresse – um Estudo com Agentes Socioeducativos

Mestrado

Luíza Mariana Brito Soares

Brasília, DF
2013

Universidade de Brasília

Instituto de Psicologia

Programa de Pós Graduação em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações

Trabalho e Estresse – um Estudo com Agentes Socioeducativos

Mestrado

Luíza Mariana Brito Soares

Orientadora: Dr^a Ana Lucia Galinkin

Dissertação de mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações.

Brasília, DF
2013

BANCA EXAMINADORA:
Dissertação defendida em 27 de Março de 2013

Dra. Ana Lucia Galinkin
(Universidade de Brasília)
Presidente

Dra. Elaine Neiva Rabelo
(Universidade de Brasília)
Membro

Dra. Cynthia Rejanne C. A. Ciarallo
(Centro Universitário de Brasília)
Membro

Dra. Carla Sabrina Xavier Antloga
Universidade de Brasília
Membro Suplente

Agradecimentos

É delicioso o momento de agradecer, é uma tentativa, ainda que mínima de retribuir a todos que senti que contribuíram, e que de uma certa forma me trouxeram até aqui, seja empurrando, seja segurando a mão.

Obrigada, muito obrigada ao Mauro Júnior, meu infinito amor, por ter acreditado sempre, ainda que nem eu tivesse certeza se dava, se cabia, ele nunca duvidou. Sem ele eu realmente não teria conseguido, e a ele eu deixo o maior obrigada de todos. É dele o meu coração e todo o resto também.

Júlia, que é o meu motivo. É por você filha que a mamãe não mora escondida debaixo da cama, é por você que eu acordo todos os dias e digo vamos adiante, vamos construir esse castelo, é pra você que eu construo todos os meus castelos.

Mãe, minha guerreira, as vezes foi a sua dúvida que atçou a minha teimosia e me empurrou, e foi em busca do seu orgulho que eu sai andando e aqui cheguei, e daqui seguirei adiante. Pai, meu gordinho lindo, nesses dois anos me tirou mais o sono do que o próprio mestrado, me orgulho em ser a sua cópia. Maninho, meu parceiro sempre, isso, e tudo mais o que vier, é de nós dois, eu não seria o que sou se não fosse tua metade.

Senhor Adilson, sem a sua adoção eu seria só a menina do 703, obrigada por todas as vezes que me ouviu e me aconselhou. Barbara, obrigada por aceitar dividir comigo teu pai, por segurar a Julia as vezes que eu precisava ir bem ali rapidinho só escrever uma coisinha, ler um textinho...

Akira, eu não sei se eu agradeço por ser o melhor amigo, ou por ser um irmão, tu é tão grande aqui dentro que eu nem sei explicar direito o significado, eu sei que depois de ti eu nunca mais estive sozinha na UnB, muito menos na vida. Livia, me hermana, isso é nosso viu? Tem muito do teu amor nessa caminhada.

Guilherme e Débora, vocês me ensinaram a compartilhar e a ser um grupo, eu me orgulho muito de vocês e quero poder ficar por perto sempre. Raphael e Karina, por perguntarem

diariamente como estava a “nossa” dissertação, e por me empurrarem, no sorriso, na piada; quando eu já não conseguia mais ir adiante. Cecília, minha Cecita, meu bônus surpresa, eu cai no teu colo e tu me abraçou, e eu não sei nem como te explicar a importância disso.

Pessoal do LADCO, Sofia, Laís, Lívia, minhas meninas lindas, Isabela e Karine, as veteranas, Adair, meu amor a primeira vista e Fernanda a melhor inimiga de defesa que eu poderia ter, e a melhor companheira de caminhada também, nos empurramos Fê, nos empurramos até aqui. Aos contemporâneos de seleção Vinicius e Cintia, por dividir todo o desespero e Bia, pelo telefonema na madrugada que me fez amanhecer o dia acreditando. Ao Robinson pelo carinho encorajador, e a correção.

Aos queridos professores Hartmut e Isolda Günther, por terem sido dúvida enquanto eu era só certeza, ao Claudio Torres, por ter me dado coragem quando eu tinha medo, Elaine Neiva que me ensinou a discriminar o momento de seguir as ovelhas e o momento de me rebelar (ok, até agora eu não fui liberada pra rebelião, mas ela me jurou que me apoiaria ainda que me rebelasse). Ronaldo Pilati, muito obrigada pela tua generosidade, um dia, se eu for professora, é em ti que vou mirar. Pasquale, obrigada, por ter me ensinado a entender um pouco os número.

A todos os ATRS's que acreditaram e participaram dessa empreitada toda, houve vezes que foi o pedido de ajuda de vocês que me fez continuar, em especial ao Fernando, Anderson, Rodrigo e Sérgio, missão dada é missão cumprida meninos, isso aqui é por vocês. Um orgulho falar em nome de todos.

Como a minha fé é o meu jogo de cintura, Príncipe Falcão e Antonio de Holanda, muito muito obrigada pela vigilância e proteção. Dona Socorro, pelas rezas, e pela proteção.

Hadassa Lourenço, foi contigo que essa história toda começou.

Ana Lúcia Galinkin, me aceitou não só na UnB mas dentro da casa dela, me orientou não só na academia, mas também na vida. Obrigada por ter colocado flores nesse meu caminho, obrigada por ter tocado exatamente a música que eu conseguiria acertar os passos.

“Lutar pela igualdade sempre que as
diferenças nos discriminem.

Lutar pela diferença sempre que
igualdade nos descaracterize”

(Boaventura de Souza Santos)

Sumário

Índice de tabelas.....	III
Resumo	IV
Abstract.....	V
Apresentação	1
A História do Sistema Socioeducativo no Brasil	3
Declaração de Gênova de direito das crianças	4
O Estatuto da Criança e do Adolescente	6
Agentes Socioeducativos	6
Medidas de Internação Segundo o ECA	8
Levantamento Bibliográfico	15
ESTUDO 1.	
Trabalho e Estresse entre Agentes Socioeducativos	19
Introdução	19
Objetivos.....	32
Método	33
Resultados	36
Discussão	40
ESTUDO 2.	
Estresse no Trabalho: Depoimentos dos Agentes Socioeducativos	43
Introdução	43
Objetivos	46
Método	46
Análise dos Dados	48
Resultados	49
Discussão	66
Referências texto 1.	70
Referências texto 2.....	74
Referências texto 3.	80
ANEXO 1. Termo de Livro Consentimento	84
ANEXO 2. Questionário construído pelo pesquisado adicionado ao ISSL	85
ANEXO 3. Roteiro das entrevistas.....	87

Índice de Tabelas

ESTUDO 1.

Tabela 1. Frequência de sexo	33
Tabela 2. Frequência de sujeitos por unidade de internação	34
Tabela 3. Frequência de tempo de serviço	34
Tabela 4. Frequência de sujeitos que têm o salário de agente socioeducativo como principal fonte de renda do lar	37
Tabela 5. Frequência de sujeitos que já sofreram ameaça de morte vinda dos internos	37
Tabela 6. Frequência de agentes que já vivenciaram situações de risco eminente	37
Tabela 7. Frequência de estresse nos Agentes	38
Tabela 8. Frequência da fase de estresse que os Agentes se encontram	39
Tabela 9. Frequência de sintomatologia física ou psíquica nos Agentes	39
Tabela 10. Diagnóstico de estresse vs. Unidade de lotação dos Agentes	40

ESTUDO 2.

Tabela 1. Categorias Gerais do Estudo	49
Tabela 2. Tema referente a categoria: aspectos positivos do trabalho	50
Tabela 3. Tema referente a categoria: influência do trabalho na vida pessoal	52
Tabela 4. Tema referente a categoria: diferenças de gênero	55
Tabela 5. Tema referente a categoria: aspectos negativos no trabalho	57
Tabela 6. Tema referente a categoria: estratégias de enfrentamento	60
Tabela 7. Tema referente a categoria: soluções	64

RESUMO:

Este trabalho teve como objetivo elaborar um roteiro histórico do processo de desenvolvimento do Sistema Socioeducativo no Brasil, assim como o surgimento da profissão de Agente Socioeducativo. A fim de contribuir para o aumento de material de estudo referente ao tema. Objetivou-se, ainda, avaliar a incidência de estresse no referido cargo. Por usar o instrumento ISSL, que possibilita a avaliação quadrifásica do estresse, foi possível identificar as fases de estresse em que os Agentes se encontram, além de distinguir a tendência de sintomatologia física ou psíquica apresentada. Através de entrevistas semiestruturadas, buscou-se identificar, através do relato dos Agentes, as estratégias de enfrentamento utilizadas por esses para minimizar ou neutralizar as influências negativas de seus cargos.

Palavras-chaves: Agentes Socioeducativos, estresse, ISSL, estratégias de enfrentamento.

ABSTRACT

The present work has purpose of generate a historical profile of the development of the socioeducational system in Brazil, as well as the emerging function of the socioeducational agent. It aims to contribute to the literature referring to this subject. It also aimed to evaluate the incidence/rate of stress in the ATRS's and to distinguish the symptomatological tendencies between physical and mental. ATRS's were interviewed to identify the coping strategies adopted to minimize or neutralize the negative effects of their post.

Keyword: Socioeducational Agente, Stress, ISSL, Coping strategies.

APRESENTAÇÃO

Agente Socioeducativo ou Atendente de Reintegração Social é o cargo dos servidores responsáveis diretamente pela ressocialização dos jovens que cumprem medidas socioeducativas. Erroneamente chamados de “guardinhas” ou “carcereiros” (algumas vezes os termos são usados propositalmente com a intenção de desvalorizar a função dos referidos profissionais), a função do Agente vai além da segurança, cabendo a esses o papel de educadores sociais de jovens em conflito com a lei.

Ao perceber-se a carência de estudos que abordem tal profissão, optou-se por então pesquisar quanto à origem dessa e, por tal motivo, a primeira parte dessa dissertação trata justamente de discorrer sobre a evolução histórica do Sistema Socioeducativo, bem como a regulamentação e definição do cargo de Agente.

A partir daí, buscou-se pesquisar quanto à incidência ou não de estresse nos profissionais citados. A segunda parte da dissertação traz o estudo 1, onde foi pesquisado o conceito de trabalho, as formas de adoecimento individual nas organizações, a influência desse na vida pessoal dos sujeitos e pesquisas que contemplem a presença de estresse em profissionais. Por ter sido utilizado o Inventário de Sintomas de Stresse para Adultos da Lipp – ISSL, foi possível não só avaliar a presença do estresse, como também a fase de estresse em que o sujeito se encontra e a predominância da sintomatologia física ou psíquica que o indivíduo desenvolve em consequência do estresse vivido.

Esta dissertação envolve, ainda, um segundo estudo (estudo 2.) , realizado através de entrevistas semiestruturadas, com o intuito de dar voz aos Agentes, a fim de descrever como esses profissionais vivenciam o estresse, fatores a que eles atribuem como sendo responsáveis pelo surgimento ou agravamento do estresse, que tipo de estratégias são desenvolvidas para lidar com a situação, além de sugestões de soluções, o que esses Agente acreditam que pode ser feito por eles, pelo sistema, pela chefia... como forma de superar os aspectos negativos de seu trabalho.

Esta dissertação segue um novo modelo de apresentação, que consiste em dividir-se no formato de artigo, essa formatação visa facilitar no futuro processo de submissão à publicação dos estudos escritos.

A HISTÓRIA DO SISTEMA SOCIOEDUCATIVO NO BRASIL

A primeira política de recolhimento de crianças do Brasil, é datada do ano de 1551. Trata-se de casas de recolhimento administradas por jesuítas, com o objetivo de isolar crianças indígenas das supostas barbaridades de seus pais. Como no período do Brasil Colônia, os portugueses queriam conquistar e dominar os índios que aqui residiam, a ordem vinda do reino era que os jesuítas catequizessem as crianças recolhidas, levando educação e entendimento da língua português (Monteiro, 2001).

Entre 1822 à 1899, o chamado Brasil Império tem como base política a monarquia parlamentar constitucional. Nesse período surge parte do interesse do Estado em lidar com infratores, menores de idade ou não, com a ideia de usar política repressiva baseada no temor, fazendo uso de penas, que hoje, seriam consideradas cruéis (Vilas-Boas, 2012). Nesse período o Brasil era colônia de Portugal e, assim seguiam o código Filipino, que era a compilação jurídica que regia o direito português. De acordo com esse código apenas menores de 7 anos como imputáveis penalmente.

Com a proclamação da república em 1889, há uma significativa alteração legislativa, já que surge o primeiro código penal próprio do então chamado Estados Unidos do Brasil . Porém, no que diz respeito a lida com menores, a única coisa que mudou foi que a imputabilidade se estendeu à menores de 9 anos de idade (Soares, 2003).

Em 1906, no início do século XX, são inauguradas no Brasil casas de recolhimento de menores, que podiam ser escolas de prevenção, escolas de reforma e colônias correcionais. A primeira, destinada à educação de jovens abandonados, e as últimas, para “regenerar” jovens em conflito com a lei. A sociedade se divide entre assegurar os direitos dos menores e se “proteger” desses. (Villas-Boas, 2012)

Declaração de Gênova de Direitos da Criança

Sob influências do Congresso Internacional de Menores, que aconteceu em Paris, em 1911, e pela Declaração de Gênova de Direitos da Criança, adotada em 1924 pela Liga das Nações, foram adotadas novas doutrinas no trato com menores no Brasil, surgindo, então, em 1926, o Decreto nº 5.083, considerado o primeiro Código de Menores do Brasil (Brasil,1984) , que rege sobre os infantes expostos e menores abandonados. (Silva, 2010)

O decreto nº5.083 legislava sobre crianças e adolescentes com idade até 18 anos em situação de abandono; como eram considerados os que não possuíam moradia certa, filhos de pais falecidos ou declaradamente incapazes, que fossem mendigos, que exercessem trabalhos proibidos ou frequentassem prostíbulos ou, ainda, fossem economicamente incapazes (Digiácomo & Digiácomo, 2010). Os menores de sete anos eram classificados como *expostos*, e os menores entre oito e dezoito anos como de *abandonados*.

Em 1940 foi promulgado o Código Penal Brasileiro (Brasil, 2010a) (Lei nº 2848/40), que oficializa a imputabilidade criminal de menores de 18 anos. Posteriormente regulamentada pelo Decreto de Lei nº 3914/41 este é o mesmo código penal que está em vigor até os dias atuais.

Já o código de menores do Brasil foi substituído, no ano seguinte (1927), pel Decreto 17.943-A, O chamado Código Mello Mattos, que confere ao Juiz de Menores o poder de decisão sobre o destino do menor, colocando a família como o principal responsável por promover as necessidades básicas da criança, cabendo ao Estado medidas assistenciais e preventivas. Arantes (1999) levanta críticas a ideia de higienização da sociedade que movia esse código. Ainda assim, o código é tido como pioneiro no aspecto em que diferencia o tratamento proposto para jovens infratores, proibindo o seu internamento em prisão comum , além da divisão por faixa etária, e divisão por classificação do crime cometido.

Quanto à divisão por crimes cometidos, essa é feita com base no código penal brasileiro. Os menores que praticam crimes contra a vida (assassinato, sequestro e tentativa de homicídio) ficam separados dos que cometem crimes contra o patrimônio (roubo, latrocínio, furto...) ficam separados dos que executam crimes de tráfico, por terem potencial ofensivo diferentes, segundo o código penal (Brasil, 2010a).

Política de Bem estar do Menor no Brasil

Visando estabelecer uma Política do Bem Estar do Menor, em 1964, foi criada a lei nº 4.513/64, que teve como objetivo substituir o enfoque correccional e repressivo vigente no SAM - Serviço de Assistência ao Menor, sendo este substituído pela FUNABEM – Fundação Nacional Para o Bem Estar do Menor, que tinha como enfoque o assistencialismo, buscando que o menor não fosse mais visto como uma ameaça social, e sim como alguém carente de assistência (Sousa, 2010).

O SAM, criado em 1942, era o órgão do Ministério da Justiça equivalente ao sistema penitenciário, entretanto específico para a população de menores de 18 anos, com o foco voltado para a reclusão e repreensão de crianças e adolescente abandonados ou em conflito com a lei. As FUNABEM's (Brasil,1964) vieram com a proposta de manter a autonomia financeira e administrativa, passando a concentrar todas as estruturas do SAM (ou seja, substituindo), em todos os estados da Federação , abordando tanto o atendimento aos menores carentes quanto aos menores infratores. Sendo o menor carente aquele que se encontra em situação de desamparo, e o menor infrator aquele que comete o ato infracional, ambos são tidos como sujeitos em vulnerabilidade social, portante necessitados de um programa de amparo, no caso a FUNABEM (Brasil, 1964).

Em 1979, o Brasil estando sob pressão política dos países do exterior, que alegavam que o decreto de lei então vigente (Lei nº 4.513/64) não era condizente com a situação político e social do país, substituiu este pela Lei nº 6.697/79. A partir de então, os menores deixariam de ser vistos pela

sua situação carente, de delinquente e de abandono, e passariam a se enquadrar na situação de “menores em situação irregular”. Só então a vigência do código para menores, foi além dos menores de 18 anos, estendendo-se para os indivíduos entre 18 e 21 anos, nos casos expressos pela lei (Damasceno, 2006).

Percebe-se um viés dado pelo Código dos Menores (Lei nº 6.697/79) em relação à falta de capacidade das famílias de manterem seus filhos, sustentando a ideia do papel do Estado como tutor, defensor e mantenedor do bem estar da sociedade. Para Silva (2005), esse código enfatiza a responsabilidade do Estado em manter a ordem, pois cabe a este dar assistência aos menores, além de acompanhar (no sentido de controle e orientação) as famílias e as instituições que zelam pelos menores. Na ocasião, a medida de internação era a mais adotada, o que, segundo Arantes (1999), ao mesmo tempo que tirava os mais pobres do convívio da sociedade, reafirmava a ideia de que a forma mais eficaz de combate e contenção da criminalidade é o encarceramento.

Esse foi o panorama vivido pelos menores no Brasil até a queda da ditadura e a promulgação da nova Constituição em 1988, que consolida a democracia no país. Nesse contexto são promulgadas as Diretrizes de Riad, em 1990, que regiam especificamente sobre a prevenção da delinquência juvenil. Esse seria o primeiro documento a tratar a criança e o adolescente como um ser em formação, e a determinar que deveriam ser tratados como tal, e contribuiu para a posterior elaboração do Estatuto da Criança e do Adolescente -ECA (Brasil, 2010b).

O Estatuto da Criança e do Adolescente

Assim, em 13 de julho de 1990, através da Lei nº 8.069, foi criado o Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA, trazendo uma marcante mudança no panorama nacional, reforçando a ideia de respeito aos jovens e valorização do contexto social em que o menor está inserido, passando a reconhecê-los como pessoas em desenvolvimento e sujeitos com direitos e capacidade de exercê-

los. Houve, assim, a mudança de uma doutrina até então vigente, que via o adolescente como um jovem em situação irregular para outra que prega a proteção integral, onde passaram a ser definidos como cidadãos, com direitos (Brasil, 2006).

A partir de então, os jovens passam a ser tidos como responsáveis pelos seus atos, e com base no artigo 103 da já citada Lei nº 8.069, que descreve ato infracional como qualquer ação contrária à lei, que tenha sido efetuada pela criança ou adolescente. Para o Estatuto, todos os menores de 18 anos são inimputáveis, não podendo, assim, serem condenados a penas previstas no Código Penal, devendo, então, serem submetidos a legislação especial.

De acordo com o ECA (Brasil, 1990), quando uma criança menor de 12 anos comete um ato infracional, essa deve ser conduzida imediatamente ao Conselho Tutelar ou ao Juíz da Infância e da Juventude. Uma vez comprovado o ato, é aplicada medida específica de proteção, prevista no artigo 101 do ECA, de apoio e acompanhamento temporário. Se o Juiz julgar necessário, a criança deve receber tratamento médico e psicológico, sendo posteriormente obrigatória a frequência à escola.

O ECA prevê, ainda, que se o ato infracional for cometido por um adolescente com idade entre 12 a 18 anos, pego em situação de flagrante, o jovem será levado até a Delegacia da Criança e do Adolescente, devendo então ser submetido a presença do juiz. Mesmo nesse caso, o adolescente não pode ser classificado como réu ou condenado a penas (reclusão ou detenção) como acontece com os adultos. Em caso de não haver delegacia específica para menores, poderá ser levado para delegacia comum, porém deverá ficar em alojamento separado dos presos (adultos). Em lugar de detenção, recebe medidas socioeducativas, sem o caráter de pena.

As medidas socioeducativas podem ser, como previsto no artigo 112 a 130 do ECA, advertência, liberdade assistida, obrigação de reparação do dano, prestação de serviços à comunidade ou internação em estabelecimento socioeducativo, sendo essa última utilizada apenas em casos extremos. A medida aplicada ao adolescente levará em conta a sua capacidade de cumpri-la, além de se considerar as circunstâncias e a gravidade da infração.

Dezesseis anos depois de ser criado o ECA, a Secretaria Especial de Direitos Humanos da Presidência da República e o Conselho Nacional de Direitos da Criança e do Adolescente criaram o Sistema Nacional de Atendimento Socioeducativo – SINASE, que normatiza o que já está disposto no ECA, que é o atendimento baseado nos direitos humanos destinados a adolescentes que cometem atos infracionais.

A partir daí, passaram a existir diretrizes que abrangem desde estrutura arquitetônica dos centros de internação, à abordagem pedagógica necessárias para a ressocialização dos adolescentes em cumprimento de medidas socioeducativas. Até 18 de janeiro de 2012, o SINASE atuou em caráter de recomendação, passando, a partir de tal data, a vigorar como Lei sob o nº 12.594/12. A partir de então, é criado e normatizado o cargo de Agente de Reintegração Social, ou Agente Socioeducativo.

No SINASE, há a ordenação de regras de caráter jurídico, político, pedagógico, financeiro e administrativo, presentes desde o processo de apuração do ato infracional até a execução de medida socioeducativa. Por ser compartilhado por todas as esferas governamentais, abrangendo os sistemas federais, estaduais, distritais e municipais, as atribuições a cada uma dessas instituições são divididas, cabendo especificamente aos Estados da Federação legislar sobre a função dos Agentes Socioeducativos. Como decorrência, em cada estado há um regimento diferente quanto ao cargo de agente.

Agentes Socioeducativos

No Distrito Federal o cargo de Agente Socioeducativo é regido pela Portaria conjunta nº 03 da Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania do Distrito Federal - SEJUS e Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão do Distrito Federal- SEPLAG, datada de 22 de janeiro de 2010.

De acordo com a citada portaria a descrição detalhado do cargo é: “recepcionar os adolescentes recém-chegados e orientá-los quanto à disciplina, direitos e deveres estabelecidos nas normas internas da unidade (...) tomar ciência dos fatos registrados no livro de ocorrências da unidade, na passagem do plantão e sempre que necessário (...) manter a guarda das alas; acionar a equipe de segurança em caso de anormalidades; inspecionar e instruir os adolescentes quanto aos hábitos de higiene (...) vistoriar os quartos; revistar colchões e banheiros, verificar instalações hidráulicas e elétricas, condições físicas das paredes, corredores e outros; realizar revistas pessoais nos adolescentes (...) impedindo que mantenham a posse de objetos e substâncias não autorizadas (...) coordenar e supervisionar a distribuição das refeições e lanches aos adolescentes, assegurando a ordem e disciplina; supervisionar o horário das visitas semanais; receber os visitantes (...) acompanhar o processo de entrada das visitas dos adolescentes, registrando-as em livro próprio, fazendo revistas e verificação em alimentos, bebidas ou outros itens trazidos (...) acompanhar os adolescentes à Delegacia da Criança e do Adolescente, Fóruns, Instituto Médico Legal ou a quaisquer outras atividades externas; auxiliar no desenvolvimento das atividades pedagógicas, orientando os adolescentes para que mantenham a ordem, a disciplina, o respeito e a cooperação durante as atividades; prestar informações à equipe de profissionais técnicos sobre o desenvolvimento observado nos adolescentes para compor os relatórios e estudos de caso (...) mantendo-se preparado para adotar procedimentos de combate ao fogo, caso necessário; efetuar rondas periódicas de inspeção da parte externa da unidade, examinando portas, janelas e portões (...) manter o registro de todas as ocorrências verificadas durante seu turno de trabalho; elaborar e apresentar ao responsável hierárquico, mensalmente, relatórios das atividades desenvolvidas; executar outras atividades de mesma natureza e nível de complexidade.”

Segundo o Governo do Distrito Federal -GDF , através da citada portaria, deverão ser atribuições pessoais que tenha o indivíduo que ocupe o cargo de Agente: capacidade de demonstrar autoridade moral, habilidades para exercer trabalhos em equipe, conseguir manter-se atento,

manter-se imparcial, além de demonstrar autocontrole em situação de risco e apresentar resistência à frustração e à fadiga.

Cabendo aos Atendentes de Reintegração Social - ATRS a responsabilidade sobre a guarda, a vigilância, o acompanhamento e a segurança de adolescentes em conflito com a lei, sob regime de privação de liberdade e/ou restrição de direitos, nas unidades de internação, semiliberdade e liberdade assistida do órgão executor do Sistema de Atendimento Socioeducativo do Distrito Federal. (Sejus, 2010)

Para Volpi e Saraiva (1998), os agentes envolvidos na realização de medidas socioeducativas têm como função proteger, garantir a execução do conjunto de direitos e educar, sendo o direto responsável por promover ao adolescente a oportunidade de uma vida em sociedade.

Na execução de seu trabalho, os Agentes Socioeducativos encontram-se inseridos em um ambiente que oferece riscos à sua integridade física, moral e psíquica. Tendo suas atividades laborais regidas por alta necessidade de concentração, ritmo acelerado, imprevisibilidade, grande peso de responsabilidades, o que pode ser tido como situações estressantes (Greco, 2011).

O indivíduo toma posse do cargo de ATRS uma vez aprovado em concurso público promovido pelo Governo do Distrito Federal – GDF. Para concorrer ao cargo é necessário possuir ensino médio completo, ter idade igual ou maior que dezoito anos, ser brasileiro nato ou naturalizado. O concurso é composto por cinco etapas, que são de caráter classificatório e eliminatório, sendo necessário que o candidato seja aprovado em cada uma das etapas anteriores, para que possa participar da seguinte. (Sejus, 2010)

A primeira prova é objetiva, onde são aferidos conhecimentos relacionados às atribuições operacionais do cargo, além de conhecimentos adquiridos a respeito das atribuições do cargo, previamente disposto em conteúdo programado. Uma vez aprovados, partem para a segunda etapa em que é feita uma sindicância da vida pregressa e investigação social, onde os candidatos têm

avaliadas sua conduta pregressa e idoneidade moral, sendo essa investigação feita com base em documentos oficiais e informações fornecidas pelos próprios candidatos. (Sejus, 2010)

A terceira etapa consiste na prova de aptidão física, onde é avaliada a capacidade do candidato de suportar física e organicamente, as exigências para o desempenho eficiente das funções inerentes ao cargo. A quarta etapa de seleção é constituída por teste psicológico. Nessa etapa é avaliada a habilidade, aptidão, características de personalidade, capacidade de adaptação e o potencial de desempenho com relação às atividades do cargo. Por fim, a ultima etapa de caráter estritamente eliminatório, é o curso de formação profissional. (Sejus, 2010)

Uma vez aprovados em todo o processo seletivo desse concurso publico, esses agentes seguem diretamente para execução do cargo, sem passar por treinamento tático e de conduta, tendo como norteador para seu desempenho no cargo apenas o regimento do SINASE e o ECA.

O presente estudo tem como foco os Agentes Socioeducativos, ou como também chamados, Atendentes de Reintegração Social, que trabalham nas unidades de internação. Esses trabalham em regime de escala de revezamento de 24 por 72 horas. Cada equipe é dividida proporcionalmente e é responsável por um módulo (assim são chamados os conjuntos de quartos em que os adolescentes em conflito com a lei ficam acomodados). Em Brasília existem quatro unidades de internação : Unidade de Internação Plano Piloto -UIPP (antigo CAJE), Unidade de Internação Planaltina-UIP (antigo CIAP), Unidade de Internação Recanto das Emas -UNIRE (antigo CIAGO), Centro Socioeducativo Amigoniano -CESAMI (CAJE II) , porém desses, apenas os três primeiros estão sob administração do GDF, e foram a esses que houve acesso para a presente pesquisa. O CESAMI é administrado de forma indireta pela Congregação dos Religiosos Terciários Capuchinhos de Nossa Senhora das Dores – Amigonianos.

Medida de Internação Segundo o ECA

Quanto à medida de internação em estabelecimento de internação, o ECA prevê que, apesar da internação ser medida privativa de liberdade, será permitida realização de atividades externas, como visitas médicas, profissionalização e realização de atividades burocráticas. As medidas não têm prazo previamente determinado, devendo ser reavaliada pelo juiz no intervalo máximo de seis meses. Sob nenhuma hipótese, o período máximo de internação do adolescente deve exceder prazo de três anos; atingindo esse limite, o adolescente deve ser liberado ou colocado em regime de semiliberdade ou liberdade assistida, ou em caso de o infrator completar vinte e um anos, enquanto cumprir medida de internação, sua liberdade deve ser imediata e compulsória (Brasil, 1990).

A medida de internação só poderá ser aplicada sob três hipóteses: (1) quando se tratar de ato infracional cometido mediante grave ameaça ou violência contra a pessoa. (2) No caso de reiteração no cometimento de outras infrações graves cometida pelo mesmo infrator. (3) No caso de descumprimento, por parte do infrator, reiterado ou injustificado de medida anteriormente imposta (Brasil, 1990).

Como disposto no ECA, durante o período de internação, ainda que provisória, o adolescente tem assegurado seu direito a atividades pedagógicas, consulta com representante do Ministério Público, peticionar diretamente a qualquer autoridade competente e ter encontro privado e regular com o seu defensor, além de ser informado regularmente de sua situação processual; ser tratado com respeito e dignidade; permanecer internado na mesma localidade, ou quando não possível, o mais próximo ao domicílio de seus pais ou responsáveis.

O adolescente tem, ainda, direito a receber visitas semanais; corresponder-se com familiares e amigos; ter acesso a objetos necessários à limpeza e higiene pessoal; habitar alojamentos salubres; receber escolarização e profissionalização; e realizar atividades culturais, esportivas e de lazer. Deve, ainda, ser proporcionado ao jovem socioeducando acesso aos meios de comunicação social, receber assistência religiosa de acordo com a sua crença e manter a posse de seus objetos pessoais, além de receber local seguro para guardá-los (Brasil, 1990).

Dados coletados nos documentos da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República (2002) apontam que 345 mil brasileiros cumprem algum tipo de punição penal, e 17% desse número diz respeito a crianças e adolescentes menores de 21 anos. De um universo de 60 mil adolescentes que cumprem medidas socioeducativas, pelo menos 14 mil deles estão cumprindo medida em regime de internação. Segundo a Secretaria de Promoção dos Direitos da Criança e do Adolescente, 70% desses jovens são tidos como reincidentes; ou seja, voltaram a cometer algum tipo de ato infracional quando deixaram os centros de internação. (Ipea, 2002)

O Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA (Ipea,2002) realizou, em 2002 o Mapeamento Nacional da Situação do Atendimento das unidades que executam medida de privação de liberdade ao adolescente em conflito com a lei. De acordo com esse documento, existem 190 instituições de privação de liberdade para adolescentes no Brasil. No Distrito Federal, informa o citado estudo, o número de adolescentes responsabilizados por atos infracionais é duas vezes maior do que a média dos outros estados da Federação. E que existe superlotação de internos no DF. Ainda segundo a essa pesquisa, entre os adolescentes privados de liberdade na época de sua realização, 76% tinham entre 16 e 18 anos; 6% entre 19 e 20 anos e 18% entre 12 e 15 anos. Sendo 90% desses adolescentes do sexo masculino, no âmbito nacional.

Conforme os dados coletados por Murad, Arantes e Saraiva (2004), para o Levantamento Estatístico sobre o Sistema Socioeducativo da Subsecretaria de Promoção dos Direitos da Criança e do Adolescente, da Secretaria Nacional dos Direitos Humanos da Presidência da República – SPDCA/SEDH-PR, em 2004 existiam 13.489 adolescentes infratores privados de liberdade, seja em situação de internação provisória, internação ou semiliberdade, e um déficit de vagas para a internação e internação provisória de 1.499 e 1.488 respectivamente.

Muito embora os artigos 92 e 124 do ECA ratifiquem que os espaços físicos das unidades de internação devem assegurar os requisitos de saúde e dignidade humana, a já citada pesquisa realizada pelo IPEA, coordenada por Rocha (2002), constatou que 71% das direções de centro ou

programas de atendimento de internação socioeducativo, afirmam que o ambiente físico de suas unidades não é adequado às propostas pedagógicas estabelecidas pelo ECA. As inadequações relatadas decorrem desde a inexistência de espaço físico adequado para realização das atividades, até péssimas condições de manutenção e limpeza. Algumas unidades funcionam em prédios adaptados, e algumas são ainda antigas prisões desativadas e remodeladas para receber os adolescentes infratores. Além do problema de superlotação, já citado no parágrafo anterior.

O grau de sofrimento dos agentes socioeducadores fica evidenciado pelo sentimento de desvalorização por parte da instituição em desenvolver políticas de saúde no trabalho, pelas péssimas condições de trabalho e a evidente falta de infraestrutura. Ainda que o foco de seu estudo não seja os Agentes Socioeducativos, Scisleski (2010) percebeu relatos de ameaças e deboches realizados pelos adolescentes contra os Agentes Socioeducadores. Esse estudo traz ainda desabafos dos Agentes quanto à precarização de seu trabalho no sentido dos riscos proporcionados pelo labor, no que tange o risco de morte, ameaças, intimidações, principalmente relacionados aos meninos envolvidos com tráfico, e ao ambiente de trabalho insalubre.

No contexto do Distrito Federal, os números de internos nos centros são aproximadamente 380 no UIPP, 182 no UnIRE e 82 no UIP, enquanto a capacidade máxima das unidades citadas é de aproximadamente 200, 120 e 86, respectivamente. Esses números foram retirados dos relatórios feitos pelas gerências de segurança das citadas unidades, enquanto realizou-se essa pesquisa. Usa-se o termo “aproximado” por se tratar de um número que não é fixo, devido ao constante fluxo de admissão e liberação dos adolescentes em conflito com a lei.

A orientação de composição de quadro de pessoal, sugerida pelo SINASE, para os centros de internação, é que estes tenham, para cada grupo de 40 internos uma equipe mínima composta por: um diretor de centro, um coordenador técnico, dois assistentes sociais, dois psicólogos, um pedagogo, um advogado, profissionais capacitados e responsáveis pelo desenvolvimento e

promoção de saúde, escolaridade, esportes, cultura, lazer, profissionalização e administração, além de uma média de 20 socioeducadores. (Brasil, 2012)

A situação precária das unidades, seja quanto a superlotação, ao número insuficiente de agentes socioeducativos ou às condições físicas do estabelecimento, tem sido objeto de críticas externas, e ao que parece, os objetivos do ECA dificilmente poderão ser alcançados diante de tais limitações.

Levantamento bibliográfico

Durante o levantamento bibliográfico, evidenciou-se a falta de estudos e de dados qualificados para orientar um diagnóstico consistente quanto à situação dos referidos profissionais, sujeitos da pesquisa que deu origem a essa dissertação. Foi realizada uma busca em sítios na internet nas bases de dados como Scielo, Pepsic, PsycINFO, CAPES, LILACS e PsycArticles, usando as palavras e expressões: “atendente de reintegração social”, “agente socioeducativo”, “socioeducador” e “educador social”.

Não foram buscados os mesmos termos traduzidos para outros idiomas pelo motivo da profissão de Agente Socioeducativo ser regida primariamente pela constituição federal, logo não seria interessante buscar por estudos feitos em um contexto completamente diferente, posto que o ambiente de trabalho e seu regimento são variáveis que influenciam diretamente sobre o indivíduo que exerce o cargo.

No contexto americano e britânico, por exemplo, menores de idade são considerados como capazes de responder criminalmente por seus atos, sendo responsabilizados penalmente pelas suas infrações, logo, ficam alocados em prisões, sendo diretamente amparados por agentes penitenciários, profissão essa que se difere, como já posto no presente texto, do cargo e função do Agente Socioeducador.

No Scielo, PsycINFO, Capes, LILACS e PsycArticles não foi encontrado qualquer artigo relacionado aos agentes sociodutivos em particular. No Pepsic foram encontrados dois artigos com a palavra socioeducador. Os demais artigos foram surgindo de referências de referências. Todos serão citados a seguir.

Souza e Venâncio (2011) publicaram o artigo “Os Sentidos Atribuídos à Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida por Jovens em Conflito com a Lei e seus Socioeducadores”, em que buscaram compreender o sentido que os jovens infratores e os socioeducadores atribuem às medidas aplicadas. Essas autoras realizaram observações de campo, seguidas por entrevistas em grupos de socioeducadores e adolescentes em conflito com a lei que cumpriam medida de liberdade assistida designada por um juiz, a frequentarem um CRAS (Centro de Referência Especializado de Assistência Social) em uma cidade no interior de São Paulo.

Na pesquisa citada, as autoras concluem que tanto os jovens quanto os socioeducadores têm uma visão de descrença da medida de liberdade assistida e seus benefícios na ressocialização. Destacam ainda a necessidade de serem realizados mais estudos que contemplem o Agente Socioeducativo.

No artigo “Intervenção Cognitivo-Comportamental em Grupo de Socioeducadores: um Relato de Experiência”, as autoras Palma e Neufeld (2011) relatam uma intervenção feita por um grupo de psicólogos com treinamento Cognitivo- Comportamental, através de dez sessões de 1 hora cada, em um grupo de 10 Agentes Socioeducadores de uma centro de internação do Paraná, visando desenvolver habilidades sociais e comportamentais e melhorar a comunicação entre os Agentes e os Adolescentes. As autoras relatam a necessidade de serem realizadas mais sessões de intervenções, além de outras formas de intervenção, a fim de testar quais delas seriam mais benéficas e eficazes atuando sobre a citada população.

Em “Educador Social: Segurança e Educador da Conciliação”, Herculano e Gonçalves (2011) analisaram a função do profissional Socioeducador e o dever de conciliar a função de segurança e

educador social, daqueles que trabalham em centro de internação para jovens infratores, analisando em que essa dualidade de função influencia no trabalho dos agentes e em suas vidas. A coleta de dados se deu por análise documental, entrevistas “informais” e um questionário construído pelos próprios pesquisadores, todos aplicados em 59 agentes que trabalham em dois centros de internação do Paraná.

Os resultados encontrados pelos autores chamam atenção: 64% dos agentes declaram não terem recebido qualquer treinamento e/ou capacitação. Outros dados que os pesquisadores interpretaram foram demonstrativos de baixa satisfação com o trabalho, alta tensão, estresse e divergência entre servidores.

No “Representações Sociais sobre a adolescência a partir da ótica dos educadores sociais de adolescentes em conflito com a lei”, Spíndula e Santos (2004) entrevistaram 40 Agentes Socioeducativos de três centros de internação para menores em conflito com a lei em Recife, Pernambuco. Os autores constataram a descrença dos agentes na eficácia do sistema socioeducativo, justificada por uma suposta ausência da estrutura familiar saudável, além de uma habitual “fraqueza” por parte dos adolescentes.

No artigo “O Olhar de Socioeducadores de uma Unidade de Internação sobre a Efetividade da Doutrina da Proteção Integral”, Ferrão, Zappe e Dias (2012) objetivaram investigar se a doutrina de proteção integral, fundamento matriz do ECA, está integralmente inserida na rotina dos Agentes, através do viés dos próprios, em uma unidade de internação. Realizada em um centro de internação na região de Santa Maria, no estado do Rio Grande do Sul, foram coletados questionários de 37 Agentes, onde interpretaram que não há unanimidade entre os Agentes e a prática das questões propostas pelo ECA. Mostrando uma distinção entre a realidade prática e a realidade proposta pelos sistemas normatizadores ECA e SINASE.

No estudo “O Educador Social: uma função socioeducativa ou de segurança?”, Santos e Silva (2011) buscaram verificar se existe distinção entre a função descrita e a função prática dos Agentes,

além de verificar se existe a intenção real dos Agentes em se fazerem parte do processo de reintegração social dos jovens em conflito com a lei. Em pesquisa qualitativa, utilizando questionários, realizada em um centro de internação de Londrina, no Paraná, num total de 14 respondentes. Foi observado, por parte dos autores, uma dicotomia entre a descrição das função do Agente Socioeducador e o que é relatado na função pratica, além de uma forte demanda por parte desses Agentes em se sentirem a parte da função educativa dos adolescente, sem voz efetiva na participação da equipe.

Greco (2011), em sua dissertação de mestrado, intitulada “Distúrbios Psíquicos Menores em Agentes Socioeducadores dos Centros de Atendimento Socioeducativo do Rio Grande do Sul”, teve como objetivo norteador pesquisar se existe relação entre a função do agente socioeducador e suas atribuições e a ocorrência de distúrbios psíquicos menores, partindo de uma hipótese de relação positiva. A pesquisa foi realizada através de uma amostra transversal de 381 Agentes, e a hipótese levantada pela pesquisadora foi comprovada.

Foram encontrados no total oito artigos que discorrem especificamente sobre os profissionais de Agente Socioeducadores. Existe um grande número de estudos a respeito dos adolescentes em conflito com a lei, as medidas aplicadas, os contextos dessas medidas, e os Agentes são aí brevemente tratados, mas como um instrumento pedagógico de ressocialização dos adolescentes em conflito com a lei.

Observou a carência de estudos voltados para o agente socioeducador como sujeito que se beneficia do equilíbrio e da satisfação resultante do labor, porém sofre das tensões e adoecimento no exercício de sua atividade. Mergulhar na complexa relação de adoecimento e trabalho, a influência do trabalho no sujeito Agente Socioeducativo, questão essa que envolve variáveis como sua história e o seu contexto de trabalho.

Trabalho, algumas anotações

O sentido, valor e importância atribuídos ao trabalho mudaram no decorrer da história ocidental (Bendassoli, 2007). O termo trabalho tem origem no latim vulgar *tripalium*, que se refere a um instrumento de tortura, estando, portanto, associado a sofrimento (Cunha, 1997; Anchieta 2011). Nas concepções de trabalho na Grécia Antiga, as atividades manuais e que demandavam esforço físico, realizadas por escravos, eram consideradas inferiores às atividades contemplativas e criativas dos cidadãos livres, segundo Arendt, (1989) citada por Anchieta (2011). Nesse período, acreditava-se que o trabalho “brutalizava a mente e tornava o homem inadequado para práticas superiores, como a política e a filosofia” (Bendassoli, 2007, 33).

Na Idade Média, segundo Bendassoli (2007, 48), “Não havia um conceito abstrato, global e unificador de trabalho com o qual os trabalhadores e empregadores se identificavam”. O trabalho era visto como uma atividade instrumental para se obter outros bens – comida, roupas, etc., e a Igreja Católica pregava que o trabalho era uma forma de disciplina, que evitava tentações (Araribá, 2010, citado por Anchieta, 2011). É no período mercantil, com a expansão das cidades e do comércio, que trabalhar passa a ser uma atividade importante.

Para os renascentistas, dinheiro, salvação ou reputação eram consequências subordinadas ao trabalho. O que realmente importava eram a expectativa e o prazer de realizar um bom trabalho. Segundo Bendassoli (2007), é característica do trabalhar, nesse período, a indistinção entre as condições técnicas e estéticas do ofício de artesão. O laço que liga produtor e produto devia ser psicologicamente forte, com liberdade de criação durante todo o processo produtivo, não havendo separação entre trabalho e lazer. Segundo a concepção da época, é pela atividade laboral que o

produtor se torna homem. Algumas dessas ideias renascentistas são desenvolvidas no período industrial, inclusive por Marx.

No início da modernidade, com a Revolução Industrial, o processo do trabalho é, novamente, ressignificado, voltando sua função para a produção de bens de consumo (Wagner 2002). O conceito do trabalho passa a ser fundamentado em sua relação com o salário. A partir dessa época, o trabalho “foi alçado ao degrau de valor fundamental” (Bendassoli, 2007, 71) e entendido como um estímulo para o desenvolvimento do homem. Citando Arendt, Bendassoli (2007, 72) afirma: “as sociedades modernas tornam-se sociedades de trabalhadores, e uma das dimensões anteriormente subordinadas da existência humana, a economia, torna-se o principal critério de convivência na esfera pública e de definição de si”.

Marx (1998) descreve trabalho como toda atividade humana que permita exprimir a individualidade daquele que a exerça, sendo então no trabalho que o homem mostra ao outro a sua singularidade e se faz pertencer a uma sociedade. Seria assim que o homem se diferenciaria dos outros animais. Baseado nesse modelo Lukács (1978) afirma que é assim que o homem se afirma como um ser social, sendo o trabalho o motor de partida para a humanização do homem. Marx (1998) entende, ainda, que o trabalho humano se caracteriza pela sua intencionalidade. Segundo Anchieta (2011, 48) é nessa perspectiva que Marx vai desenvolver sua tese,

buscando entender o que o trabalhador executa realmente, quais são as dificuldades encontradas na execução e qual a percepção que ele tem desse processo, sempre compreendendo o trabalhador como sujeito ativo, capaz de se defender das pressões advindas da organização do trabalho e suportá-las, e capaz de participar ativamente para as mudanças necessárias ao seu próprio bem-estar.

No momento atual, período que tem sido definido como pós-modernidade ou modernidade tardia, o “trabalho é concebido como uma atividade que envolve o homem em todas as suas dimensões, exercendo importante papel na construção da subjetividade humana e, como tal, um elemento constitutivo da saúde mental individual e coletiva” (Anchieta, Galinkin, Mendes e Neiva, 2011, 199). Citando Bridges, as autoras acrescentam que a atividade laboral, além de garantir a sobrevivência material, contribui, também, para a organização e estruturação da vida das pessoas com direitos e responsabilidades, conferindo-lhes, ainda, uma identidade (Anchieta, Galinkin, Mendes e Neiva, 2011).

É, principalmente em meados do século XX, que mudanças significativas em vários aspectos da vida social, como o desenvolvimento de tecnologias, incluindo aí as novas formas de informação, mudanças nas relações sociais e nos valores, expansão da mão de obra feminina em, praticamente, todas as atividades laborais, e precariedade do trabalho, para citar algumas poucas dimensões, impactaram sobre a organização do trabalho e a vida do trabalhador. Em tempos mais recentes a sociedade de consumo passou a ser a designação da nova era.

Como analisam Coutinho; Krawulski e Soares (2007, 29)

A contemporaneidade trouxe em seu bojo transformações sociais, econômicas, tecnológicas e geopolíticas em escala mundial, com implicações para os modos de ser dos sujeitos e suas formas de agir na sociedade. Tais transformações, ao produzirem um contexto marcado por características como transitoriedade, efemeridade, descontinuidade e caos, atingem algumas categorias teóricas chaves na área das ciências humanas e sociais, dentre as quais identidade e trabalho.

Nesse novo contexto, o trabalho perde sua centralidade e com ele a integralidade da identidade do sujeito como trabalhador. Nesse período denominado pós-modernidade ou modernidade tardia, Hall, fazendo referência a Marx, comenta: “As sociedade modernas são, por definição,

sociedades de mudança constante, rápida e permanente. Esta é a principal distinção entre as sociedades ‘tradicionais’ e as ‘modernas’” (Hall, 2004,14). É nessa sociedade, em constante mudança, que Hall (2004) descreve o sujeito pós-moderno e suas identidades; não mais identidade no singular, como desvinculadas e desalojadas de tempos, história e lugares e, assim como a sociedade em que vive, em permanente construção. Se, como observa Galinkin e Zauli (2011), uma das propriedades fundamentais de uma identidade é seu caráter relacional, de oposição e contraste em relação ao outro, e parte da constituição de si mesmo, concepção que se aplica, também, às identidades e relações do trabalhador. Esse aspecto volátil e transitório das identidades podem criar situações favoráveis à inconstância no trabalho e identificações e desidentificações com esta ou aquela atividade laboral. Em relação às identidades dos trabalhadores, pode-se pensar, também, nas consequências que podem ter no bem-estar dos sujeitos, cujo vínculo com uma atividade laboral torna-se precário, instável, circunstancial.

Coutinho; Krawulski e Soares (2007, 29) reafirmam que, no cenário da contemporaneidade, a construção das identidades se dá de “forma diferente do que acontecia no século passado, quando as relações de trabalho caracterizavam-se pela fidelidade, permanência no emprego e continuidade na atividade profissional e/ou empresa escolhida”. Tolfo e Puccini (2007, 38) descrevem o cenário atual caracterizado pela “globalização dos mercados, o aumento da competitividade entre países e empresas, a reestruturação produtiva, inovações tecnológicas, flexibilização das relações de trabalho.” Coutinho; Krawulski e Soares (2007, 29), entretanto, argumentam que a transitoriedade, efemeridade, descontinuidade e caos levam a pensar em “identidades como identificações em curso, ou seja, em novos processos identificatórios se desenvolvendo, acompanhando as distintas e sucessivas experiências de trabalho”.

Saúde e sofrimento no trabalho

Segundo alguns autores, o trabalho pode trazer tanto prazer quanto sofrimento, mas, também, influenciar na transformação de sofrimento para o prazer, já que, além de contribuir para a sobrevivência material, traz organização e estrutura à vida das pessoas, dando-lhes um significado, uma identidade (Bridges, 1995). É a forma de o homem construir seu espaço social. Entretanto, para Molinier (2008), o sofrimento precede o trabalho na experiência humana, e Dejours (1992), considera que o trabalho nem sempre resulta em realização profissional, podendo, ao contrário, causar desde insatisfação até exaustão.

Pesquisas apontam que o desequilíbrio na saúde do profissional pode trazer prejuízos, tanto para o trabalhador quanto para a organização empregadora, sendo a desestabilização na saúde responsável por levar à ausência do trabalhador em seu ambiente de trabalho, por motivo de licença de doença, podendo gerar custos como a necessidade de pagar auxílio-doença, além da necessidade por parte do empregador de reposição do funcionário ausente, transferências, novas contratações e novos treinamentos (Moreno-Jimenez, 2000; Schaufeli, 1999).

Segundo Lipp (2000), nos Estados Unidos, mais de 400 milhões de dias de trabalho são perdidos por ano em consequência de doenças. A autora acredita que 50% dessas doenças, que levam ao absenteísmo, sejam consequentes de estresse. Em 1999, o Instituto Nacional de Saúde e Segurança do Trabalho dos EUA publicou uma série de recomendações sobre o estresse no trabalho, onde enfatizam a relevância do combate ao estresse ocupacional, pois este é tido como uma ameaça não só para o servidor como também para a organização.

A Psicologia que estuda as demandas do trabalho investiga a questão da saúde mental sob diferentes abordagens teóricas. Serão abordadas algumas correntes teórico-metodológicas afim de demonstração de exemplos de teorias que abordem o tema, sendo elas: Psicopatologia do Trabalho, Psicodinâmica do Trabalho, Burnout e Estresse. Psicopatologia do Trabalho tem como tema norteador o sofrimento psíquico originado do conflito entre o sujeito e a organização do trabalho (Litim, 2006). É uma teoria de origem francesa e seus primeiros textos datam da década de 1940, de

autoria de Paul Sivadon e Louis Le Guillant, e discorrem sobre a necessidade de se considerar o papel exercido pelo ambiente, tanto no surgimento quanto no desaparecimento dos distúrbios mentais (Dejours, 1980).

A segunda corrente é a Psicodinâmica do Trabalho, também de origem francesa, datada na década de 70. É a compilação dos estudos do médico do trabalho, psicanalista e psiquiatra Christophe Dejours quanto à saúde do trabalhador. Dejours (1992, 1994) coloca os trabalhadores não como seres passivos diante da pressão organizacional, mas sim como seres capazes de desenvolver estratégias para se protegerem das influências maléficas que possam surgir de tal pressão. Porém a normalidade não reflete exatamente um equilíbrio saudável, ela pode ser resultado de um estado patológico, podendo ser um demonstrativo do equilíbrio das forças que desestabilizam o indivíduo e o esforço que ele investe para se manter produtivo (Dejours, 2004).

A diferença entre as duas abordagens apresentadas é porque a segunda, Psicodinâmica do Trabalho, ao contrário da primeira, Psicopatologia do Trabalho, passou a integrar, em suas reflexões teóricas, o campo das ciências sociais, ao tomar como objeto de estudo a normalidade (Clot, 1999). Portanto tem-se a Psicodinâmica do Trabalho como a psicodinâmica dos processos intersubjetivos do trabalho, estando sua investigação centrada nos conflitos que surgem entre o sujeito e a situação de trabalho que são, comumente, originadas independentemente da vontade do sujeito.

A Síndrome de Burnout, ou como também é denominada Síndrome do Esgotamento Profissional, é tida como um estresse laboral crônico, caracterizado pelo esgotamento físico e emocional do trabalhador (Lipp, 2000). Esta ocorreria quando o indivíduo não possuísse mais estratégias para enfrentar as situações e conflitos oriundos do trabalho. Costa, Lima e Almeida (2003) associam o Burnout no trabalho como decorrente da exposição prolongada aos estressores laborais e à falta de apoio social, o que seria responsável pela ocorrência de desgastes físico e psíquico do trabalhador.

A Síndrome de Burnout é um construto formado por três componentes relacionados, porém independentes: (1) Exaustão Emocional, que é caracterizado pela falta de energia e entusiasmo, além da frequente sensação de ter esgotado os recursos, ao qual se pode adicionar o sentimento de frustração e tensão nos trabalhadores, por perceberem que já não têm mais repertório para despendar energia para realização do seu trabalho. (2) Despersonalização, rerepresentada pela insensibilidade emocional, que faz com que o indivíduo trate seus clientes, colegas de trabalho e até a própria organização de forma desumanizada. (3) Insatisfação com a própria realização profissional, o que ocasiona a redução do seu sentimento de competência, além da sua capacidade de interação (Maslach & Jackson, 1981).

Sobre o estresse, a utilização mais antiga do conceito que se tem conhecimento é relatada por Lazarus e Lazarus (1994), que informam que até o século XVII o termo existia e fazia referência à aflição e adversidade. Já no século seguinte, o termo adquire significado de tensão e desconforto, que remete à utilização atual de Lipp (2010). Já no século XIX, o termo passa a ter o sentido de uma ação de força, exercendo pressão em um indivíduo, causando uma deformação, tomando de empréstimo o conceito da física. Só então se passa a especular sobre a influência que poderia haver entre os eventos emocionais e consequências físicas no organismo do indivíduo, hipótese que não era de interesse dos pesquisadores, logo, pouco averiguada cientificamente. Porém, no início do século XX, tal ideia passa a ser valorizada. Foi o inglês Sir William Osler, em 1910, que sugeriu, com base em estudos de outros médicos, que o excesso de trabalho e de preocupação podem ocasionar doenças coronarianas, mas, ainda assim, o meio científico não deu atenção a tal descoberta (Spielberger, 1979).

Finalmente, na década de 1930, o estudante de medicina da universidade de Praga, que depois de formado tornou-se endocrinologista, Hans Selye, passou a se dedicar cientificamente a pesquisas envolvendo o que ele, a princípio, chamou de “Síndrome Geral de Adaptação”, que se refere ao conjunto de reações não determinadas, porém semelhantes, em indivíduos frente a uma situação de

extrema reação emocional. Seley (1936) também chamava seu objeto de estudo de “síndrome do estresse biológico” ou, ainda, de “síndrome do simplesmente estar doente”, mas sempre fazendo referência ao exercício que o organismo precisa realizar para recuperar a homeostase perdida frente a certos estímulos. Uma reação do organismo, que ocorre frente a situações que exijam dele adaptação além do seu limite (Selye, 1936). Portanto, observando os estudos de Selye, percebe-se que esse entende estresse como sendo uma resposta do organismo, com reação físico e/ou psicológica, decorrentes de situações que ameaçam a homeostase do organismo da pessoa.

Em 1956, Seley publicou o livro “Stress: a Tensão da Vida”, onde descreve todas as suas experiências e estudos acerca do estresse. É esse o início e afirmação do termo estresse como é utilizado até hoje. Dois fisiologistas influenciaram Seley: o primeiro foi Claude Bernard que, em 1879, introduziu a ideia de “mundo interior”, sugerindo que o ideal é que haja constância no ambiente interior do indivíduo, mesmo com mudanças no ambiente externo. O segundo fisiologista a influenciar Seley foi Walter Cannon que, em 1939, usou o termo “homeostase”, fazendo referência ao que Bernard dizia sobre constância no ambiente interior do indivíduo. O termo usado por Cannon remete ao esforço fisiológico que o ambiente interior do indivíduo faz para se manter em equilíbrio.

Selye (1956) então, fazendo uso dos referidos conceitos citados, definiu o estresse como sendo a quebra dessa homeostase. Atualmente se encontra referências ao termo fazendo menção tanto aos estímulos que levam a quebra da homeostase quanto ao comportamento de resposta do organismo a essa quebra. Esse fato é inclusive um dos responsáveis pelas dificuldades no avanço de pesquisas referentes ao estresse, posto que a palavra pode se referir, ao mesmo tempo, tanto a condição quanto ao estímulo desencadeador da condição citada. Tal dificuldade é posta e reafirmada por Jewel e Mylander (1988) no texto “A Psicologia do Estresse: agindo rápido e profundamente”. Outra dificuldade em se pesquisar o estresse é o fato de ser um processo que se dá em etapas e intensidades distintas (Lipp & Malagris, 2001).

Estudos atuais sobre estresse

Os estudos sobre estresse, desenvolvidos na atualidade, abrangem não apenas as suas consequências físicas e psicológicas, como também suas influências sobre a qualidade de vida dos sujeitos (Sadir, Bignotto & Lipp, 2010). Para Lipp (2001), o estresse pode afetar a saúde, a qualidade de vida e a sensação de bem-estar como um todo.

Sobre as etapas ou fases do estresse, o modelo proposto por Hans Selye descreve o fenômeno do estresse em três fases distintas, que determinam como o fenômeno se desenvolve. As três fases propostas por Selye são: Alerta, Resistência e Exaustão. Na primeira, a fase de Alerta, que é tida como a fase positiva do estresse, os sintomas se referem ao preparo físico e psicológico do organismo para autopreservação. Lipp (2000) acredita que é nessa fase que o ser humano se energiza, ao produzir adrenalina, tendo sua plenitude, como sujeito, alcançada. Os sintomas que envolvem essa fase dizem respeito justamente à preservação da própria vida (Selye, 1956).

A segunda etapa de evolução do processo do estresse, caso o agente estressor continue presente no contexto do sujeito, é a fase de resistência. As características e sintomas físicos presentes nessa fase são opostas aos presentes na primeira. Os sintomas iniciais de exposição ao agente estressor, até então energizantes e que impulsionam o sujeito à vida, dão lugar ao cansaço e desgaste físico. O organismo gasta energia num esforço para manter sua homeostase interna (Selye, 1956).

Caso o organismo continue exposto ao agente estressante, e as estratégias de resistência do indivíduo não sejam eficientes, há o que Seley denominou terceira fase, o indivíduo entra em processo de exaustão e as doenças físicas ou emocionais mais sérias, decorrentes da exposição ao estresse, se manifestam. Para Seley (1956), a fase de exaustão, muito embora mereça atenção pela sua gravidade, não é, necessariamente, irreversível.

Durante a padronização do Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp – ISSL, no Brasil, Marilda Lipp (2000) identificou outra fase para o processo de estresse, tanto clínica quanto estatisticamente. Lipp chamou essa nova fase de “quase-exaustão”, posto que ela se encontrava entre as fases de resistência e de exaustão. Essa fase se caracteriza pelo início de enfraquecimento do indivíduo frente ao agente estressor e, assim, o organismo começa a ceder, sua capacidade de resistência já não é tão bem sucedida, e já não consegue mais estabelecer a homeostase com tanto sucesso (Lipp, 2010). Essa etapa se caracteriza pelo início do processo de adoecimento do organismo, visto que este já se encontra vulnerável sem suas estratégias de defesa. É também comum nessa fase o sujeito oscilar entre momentos em que há sensação de bem-estar e tranquilidade, e momentos de extremo desconforto e ansiedade (Lipp, 2010).

A terceira fase de Seley, no modelo teórico de Lipp, passa a ser a quarta fase, quando não existe mais nenhuma resistência por parte do organismo do sujeito. Os sintomas dessa fase são análogos aos da primeira, a de alerta, porém a sua magnitude é muito maior (Lipp, 2010). Esta fase, que se caracteriza pela exaustão, embora mereça atenção pela sua gravidade, não é irreversível (Seley, 1956).

Para Lipp (2010), apesar dos efeitos nocivos, o estresse, em certo grau, é necessário e pode ser benéfico ao organismo, pois propicia melhor desempenho das funções orgânicas e psíquicas, e a criatividade. Eliminar totalmente o stress não é possível nem desejável, pois sua ausência faria com que o indivíduo não dispusesse de energia para enfrentar situações novas (Lipp, 1996). Assim, o estresse apresenta tanto aspectos positivos e necessários para a sobrevivência e desenvolvimento da pessoa, tendo influências benéficas ao impulsioná-la para a ação e deliberação de soluções, quanto negativas, trazendo malefícios físicos e psicológicos, prejudicando o seu relacionamento e o desempenho de suas atividades.

Estresse no trabalho de agentes socioeducativos

Agentes Socioeducativos são profissionais que trabalham em instituições de recolhimento de menores em conflito com a lei, que estão cumprindo medidas socioeducativas, como previsto no artigo 112 a 130 do Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA. Os menores são jovens com idade entre 12 e 21 anos incompletos, que cometeram atos infracionais e são sentenciados pela Vara da Infância e Juventude a cumprir medidas socioeducativas, entre elas, a restrição de liberdade. Os Agentes Socioeducativos são responsáveis pela execução de tarefas relativas à guarda, à vigilância, ao acompanhamento e à segurança desses adolescentes internos. Exercem tarefas como cadastrar, selecionar e orientar a população atendida, devendo, também, planejar, executar e avaliar atividades socioeducativas a serem desenvolvidas com a clientela assistida pelas unidades de execução de medidas socioeducativas. Essas medidas encontram-se previstas e amparadas no artigo 112 do Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA. Cabe, ainda, aos agentes, executar guarda e atividades internas e externa relativas às suas funções voltadas para os internos, planejar e executar as atividades dos menores, resolver demandas não programadas (brigas internas, tentativas de fugas e rebelião) e outras não previstas.

Pesquisas voltadas para a profissão de Agentes Socioeducativos são raras, e ainda mais as que avaliam o possível estresse nesses agentes, justo por isso não foram encontradas em um levantamento nas bases de dados consultadas. Como algumas das funções desses agentes, como guarda, vigilância, acompanhamento e segurança desses adolescentes internos, além de estarem expostos a rebeliões, agressões verbais e físicas, ameaças por parte de alguns internos expõem esses profissionais a situações semelhantes a outras profissões, como policiais, bombeiros, guardas e agentes penitenciários, foi realizado um levantamento de pesquisas com esses outros profissionais. Foram testados os seguintes verbetes nas plataformas: violência + estresse, estresse + polícia/policial/vigilante/segurança/agente penitenciário, ISSL, tanto em inglês quanto em português. O levantamento foi feito nas plataformas de base de dados: Scielo, Pepsic, PsycINFO,

CAPES, LILACS e PsycArticles. Foram priorizados estudos que usaram como instrumento a escala ISSL, a mesma que está sendo utilizada nesta pesquisa, sendo encontrados 18 estudos sobre aqueles profissionais resumidos a seguir.

Para Coleta e Coleta (2008), a profissão de policial militar é considerada estressante por dois fatores. O primeiro de caráter organizacional, que diz respeito ao relacionamento interpessoal. E o segundo fator diz respeito a trabalhar diretamente com a marginalidade e criminalidade. De acordo com Sanchez-Milla, Sanz-Bou, Apellaniz-Gonzalez e Pascual-Izaola (2001), o estresse na função de policial se dá pelo contínuo desenvolvimento de um trabalho social, todas as características presentes na função do Agente Socioeducativo. Os policiais estão ainda expostos à influência de inúmeros fatores negativos, como cansaço físico e instabilidade emocional, o que geraria estresse extremo (Oliveira & Santos, 2010). A profissão do policial militar, assim como dos Agentes Socioeducativos, exige dos indivíduos vários sacrifícios, inclusive colocando em risco a própria vida (Valla, 2002).

Muniz, Prime e Miguel (2007) relatam que profissionais que estão em constante contato com outras pessoas enfrentam situações de grande tensão, e, ao mesmo tempo, porque devem agir de maneira cautelosa e zelar pela manutenção da sociedade e da ordem, tendem a apresentar níveis elevados de estresse. Ainda mais estando sempre expostos ao perigo, à agressão e à violência, precisando intervir em situações problemáticas de tensão elevada e estando constantemente em contato interpessoal intenso (Romano, 1996).

Outra pesquisa, realizada com policiais federais de São Paulo, constatou que, desses, 38,4% apresentavam-se em fases de estresse (resistência, quase-exaustão e exaustão) (Rosseti, 2008). Já em policiais militares da cidade de Natal, no Rio Grande do Norte, uma pesquisa mostrou que 47,7% do total dos participantes têm estresse (Costa, Junior, Maia & Oliveira, 2007). Nesse estudo, dos 47,4% policiais com estresse, 3,4% encontravam-se na fase de alerta; 39,8%, na fase de resistência; 3,8%, na fase de quase-exaustão; e 0,4%, na fase de exaustão. Sintomas psicológicos

foram registrados em 76,0% dos policiais; e sintomas físicos, em 24,0%, sendo as mulheres as mais afetadas.

Dantas, Brito, Rodrigues e Maciente (2010) encontraram, em pesquisa realizada com policiais militares de uma cidade do sul de Minas Gerais, que 44,7% dos policiais estavam com estresse. Lipp et al (1996) realizaram um estudo com 1818 pessoas aleatórias da cidade de São Paulo, maiores de idade, de ambos os sexos, e encontraram que 32% dessa amostra demonstrou níveis significativos de estresse. Já os policiais militares de 3ª BPM de Cuiabá, que participaram de uma pesquisa realizada por Silva (2003), cerca de 50% tinham estresse.

Em pesquisa feita com policiais militares de Santa Maria – RS, de uma amostra de 75 sujeitos, 57,3% apresentam sintomatologia de estresse. Sendo 46,7% na fase de resistência, 8% na de quase-exaustão e 2,7% na de exaustão, não havendo nenhum sujeito na fase de alerta (Oliveira & Bardagi, 2009). Policiais militares de São Luís – MA, participantes da pesquisa de Carvalho, Carvalho, Lucena, Coelho e Araujo (2008), 13,6% apresentaram estresse em alguma de suas fases significativas.

Vinte e quatro guardas municipais de uma cidade do interior do estado de São Paulo responderam a escala ISSL, e 24% apresentaram sintomas significativos de estresse, todos eles na fase de resistência (Muniz, Prime & Miguel, 2007). Já Silva e Heloani (2006) aplicaram a escala ISSL em 238 guardas municipais em Campinas-SP, onde verificaram um total de 31,93% de sujeitos estressados na amostra. Destes, 80,23% estavam na fase de resistência; e 15,78%, na fase de quase-exaustão, não havendo sujeitos na fase de exaustão. Uma pesquisa realizada com 384 militares do 4º batalhão de bombeiros de Juiz de Fora - MG percebeu que 29,03% estavam estressados (Amato, Pavin, Martins, Ronzani & Batista. 2010).

Existem ainda pesquisas realizadas fora do contexto policial, como, por exemplo, a realizada por Junior e Lipp (2008), com 175 professores do ensino fundamental de uma escola pública em uma cidade do interior do estado de São Paulo. Dessa amostra, 56,6% estavam com sintomas

significativos de estresse. Lipp e Tanganelli (2002) aplicaram o Inventário ISSL em 75 magistrados da justiça do trabalho da 15ª região (Campinas-SP) e perceberam que 70,6% tinham estresse, 68% desses encontravam-se na fase de resistência. Calais, Andrade e Lipp (2003) aplicaram o questionário ISSL em 295 jovens adultos das cidades de Campinas e Bauru – SP, e avaliaram que 65,60% apresentavam estresse.

Esses resultados mostram que profissões semelhantes à de Agentes Socioeducativos, que executam tarefas relativas à guarda, segurança, à criminalidade e marginalidade e expostos ao perigo, apresentam estresse, sendo a maior frequência na fase de resistência. Esse fato e a ausência de estudos com Agentes Socioeducativos justifica a presente pesquisa com esses profissionais.

Considerando, ainda, que os agentes socioeducativos tem um papel importante na reinserção de adolescentes em conflito com a lei, e que o seu estado psicológico pode ter influência no desempenho de suas funções, buscou-se, com esse estudo, verificar, através do instrumento Inventário de Sintomas de Estresse par Adultos de Lipp – ISSL, se os Atendentes de Reintegração Social apresentam estresse e, em caso positivo, em que fase se apresenta. O propósito de tal estudo é contribuir com informações sobre esse grupo de relevância social que, pelos levantamentos feitos, é ainda pouco conhecido pelos estudiosos.

OBJETIVOS

Geral

A pesquisa aqui relatada teve como objetivo identificar a existência de estresse entre Agentes Socioeducativos de uma instituição de recolhimento de adolescentes em conflito com a lei do Distrito Federal, utilizando o Inventário de Sintomas de Estresse par Adultos de Lipp – ISSL (Lipp, 2000).

Específicos

Identificar a fase em que os Agentes Socioeducativos se encontram o estresse

Verificar a tendência de prevalência de manifestação do sintoma como físico ou psicológico a partir do Inventário de Sintomas de Estresse par Adultos de Lipp – ISSL (Lipp, 2000).

MÉTODO

Utilizou-se o procedimento de uma pesquisa quantitativa que traz elementos de ordem primária, coletados pelo próprio pesquisador.

Participantes

Participaram dessa pesquisa 291 agentes socioeducativos de três centros de internação do Distrito Federal, média de idade de 26,75 (DP=4,87), sendo 197 (67,7%) do sexo masculino e 94 (32,3%) do sexo feminino (tabela 1.) . Foi perguntando também quanto a orientação sexual, sendo que 282 (97,2%) se declararam heterossexuais, e 8 (2,7%) homossexuais.

Tabela 1. Frequência de sexo.

		Frequência	Porcentagem
Valid	Masculino	197	67,7
	Feminino	94	32,3
	Total	291	100,0

Responderam ao questionário 190 (65,3%) Agentes lotados na Unidade de Internação do Plano Piloto-UIPP, 50 (17,2%) Unidade de Internação Recanto das Emas-UnIRE, 29 (10%) Unidade de Internação de Planaltina-UIP e 21 (7,2%) do Centro de Referência em Semi Liberdade -CRESEM, onde foi aplicado o questionário como forma de usar como grupo de comparação. (tabela 2.)

Tabela 2. Frequência de sujeitos por unidade de internação

		frequência	porcentagem
Valid	UIPP	190	65,3
	UnIRE	50	17,2
	UIP	29	10,0
	CRESCEM	21	7,2
	Total	290	99,7
Missing	-77	1	,3
Total		291	100,0

Foram pesquisados Agentes de quatro distintos processos de seleção, portanto existem, 13 (4,5%) participantes com 17 anos de função; 113 (38,8%) agentes com 5 anos de profissão, 127 (43,6%) sujeitos trabalhando há 3 anos e 38 (13,1%) sujeitos com 2 anos de função (tabela 3.). Quanto ao estado civil, 84 (28,8%) casados, 66 (22,7%) solteiros e 141 (48,5%) namorando. Da amostra participante 176 (60,5%) declararam ter o nível médio completo, enquanto 112 (38,5%) ensino superior completo, 6 (2,1%) destes com pós graduação.

Tabela 3. Frequência de tempo de serviço.

		Frequência	Porcentagem
Valid	2 anos de função	38	13,1
	3 anos de função	127	43,6
	5 anos de função	113	38,8
	17 anos de função	13	4,5
	total	291	100,0

Instrumento

Para verificar a existência de estresse, bem como a fase em que se encontra, além da tendência de prevalência de manifestação do sintoma como físico ou psicológico, foi usado o

Inventário de Sintomas de Estresse par Adultos de Lipp – ISSL (Lipp, 2000), ressaltando que tal instrumento foi desenvolvido para medir o nível de estresse global em jovens e adultos. Essa escala foi validada por Lipp e Guevara em 1994, em diferentes regiões do país, e adota o modelo quadrifásico, onde cada fase reflete a intensidade do estresse. No total, o ISSL possui 37 itens de natureza somática, e 19 de natureza psicológica, totalizando 53 sintomas agrupados em três partes, que se referem as fases do estresses já citadas.

Com esse instrumento é possível verificar a existência ou não do estresse, em que fase o sujeito estressado se encontra (alerta, resistência, quase-exaustão e exaustão), além de permitir averiguar se a prevalência dos sintomas é física ou psicológica. Sua padronização e validação foi realizada com uma amostra de 1843 adultos, respondentes abordados em quiosques montados em shoppings, aeroportos e universidades dos estado de São Paulo, Paraíba e Rio de Janeiro (Lipp & Guevara, 1994).

O instrumento leva em média 10 minutos para ser totalmente preenchido. É composto por três quadros que fazem referencia as quatro fases do estresse, sendo que um quadro (o dois) é utilizado para avaliar as fases dois e três. Os sintomas listados em cada quadro são os típicos de cada fase, de acordo com a descrição teórica já abordada. No primeiro quadrante são apresentados 12 sintomas físicos e 3 emocionais que o indivíduo deve assinalar caso os tenham sentido nas ultimas 24 horas. No segundo quadrante são apresentados 10 sintomas físicos e 5 psicológicos, que caso tenham sido experimentados na ultima semana, devem ser assinalados pelo sujeito. Por fim, o ultimo quadrante é composto por 12 sintomas físicos e 11 emocionais que tenham sido percebidos pelo indivíduo em si no ultimo mês. Lipp (1994) esclarece que o número de sintomas físicos é maior do que os sintomas emocionais, e varia de fase para fase (varia entre os quadrantes), porque a resposta das pessoas ao estresse é assim constituída.

Procedimentos

A participação foi voluntária. Ao ISSL foram acrescentados o termo de consentimento livre e esclarecido, além de um questionário desenvolvido pela pesquisadora, que aborda, além de questões sociodemográficas, questões referentes a se o agente já sofreu ameaça de morte, se já esteve em situação de risco iminente de vida enquanto trabalhando, se o salário de agente era sua única ou principal fonte de renda, se ainda presta concursos públicos e se, na época em que prestou o concurso para agentes, submeteu-se a provas de outros concursos para outros cargos.

Os questionários e seus termos foram distribuídos entre as unidades de internação diariamente, em ciclos de mudança de plantão. Em cada unidade são 4 grupos distintos de plantão, posto que trabalham em regime de 24 por 72 horas, esses grupos são separados de acordo com os módulos (espaço físico onde ficam os alojamentos dos internos) em que trabalham. Assim, os questionários foram deixados pela manhã à disposição dos Agentes; e coletados à noite, retornando a ser deixado e coletados no dia seguinte, por quatro dias diferentes, para contemplar todos os plantões, depois feito um intervalo de uma semana, e retornando uma outra rodada de distribuição por mais quatro dias, depois outro intervalo de tempo, até que não voltasse mais nenhum questionário respondido nos lotes entregues, o que ficou entendido como não havendo mais agentes interessados em responder ao questionário.

RESULTADOS

Questões prévias

Quando indagados sobre o salário de agente ser a principal fonte de renda do seu lar, 103 (35,4%) responderam que não, enquanto 186 (63,9%) responderam positivamente (tabela 4.). De todos os sujeitos apenas 14 (4,8%) responderam não ter sofrido ameaças de morte vinda dos internos, enquanto 275 (94,5%) disseram que sim (tabelas 5).

Tabela 4. Frequência de sujeitos que tem o salário de Agente Socioeducativo como principal fonte de renda do lar.

		Frequência	Porcentagem
Valid	não	103	35,4
	sim	186	63,9
	total	289	99,3
Missing	-77	2	,7
		291	100,0

Tabela 5. Frequência de sujeitos que já sofreram ameaça de morte vinda dos internos

		Frequência	Porcentagem
Valid	não	14	4,8
	sim	275	94,5
	total	289	99,3
Missing	-77	2	,7
total		291	100,0

Apesar do contrato dos Agentes ser DE dedicação exclusiva, 40 (13,7%) dos respondentes afirmaram ter outros meios de renda que não o salário. Já 243 (83,5%) ainda fazem outros concursos atualmente mostrando estarem em busca de outro trabalho.

Dos participantes, apenas 7 (2,4%) relataram nunca ter estado presente em uma situação de risco eminente (fuga, rebelião, tentativa de resgate, conflito direto) enquanto trabalhando, os outros 282 (96,9%) afirmaram já ter vivenciado situações perigosas. (tabela 6.)

Tabela 6. Frequência de agentes que já vivenciaram situações de risco eminente

		Frequência	Porcentagem
Valid	não	7	2,4

	sim	282	96,9
	Total	289	99,3
Missing	-77	2	,7
Total		291	100,0

Resultados do ISSL

De todos os participantes, apenas 8 (2,7%) não apresentaram sintomas de estresse, enquanto 283 (97,3%) demonstram, através do ISSL estarem estressados (tabela 7.) Destes, 1(0,3%) encontra-se na fase de Alerta, 243 (83,5%) na fase de Resistência, 28 (9,6%) na fase de quase-exaustão e 11 (3,8%) na fase de exaustão (tabela 8.). Na amostra que apresenta estresse, 18 (6,2%) manifestam sintomatologia física de estresse, 237 (81,4%) apresentaram sintomatologia emocional de estresse e 28 (9,6%) ambas as sintomatologias (tabela 9.).

Tabela 7. Frequência de estresse nos agentes.

		Frequência	Porcentagem
Valid.	não	8	2,7
	sim	283	97,3
	Total	291	100,0

Tabela 8. Frequência da fase de estresse que os agentes se encontram

		Frequência	Porcentagem
Valid	Não tem estresse	8	2,7
	Fase de alerta	1	,3
	Fase de resistência	243	83,5
	Fase de quase-exaustão	28	9,6
	Fase de exaustão	11	3,8

Total	291	100,0
-------	-----	-------

Tabela 9. Frequência de sintomatologia física ou psíquica nos agentes

		Frequência	porcentagem
Valid	Não tem estresse	8	2,7
	Predominância de sintomas físicos	18	6,2
	Predominância de sintomas psíquicos	237	81,4
	Predominância de ambos os sintomas	28	9,6
	Total	291	100,0

Os cinco sintomas físicos mais relatados pelos foram Mudança Extrema de Apetite declarado por 214 (73,5%) agentes; Cansaço Constante 209 (71,8%); Problemas de Pele 198 (68%); Insônia 186 (63,9%); Mudança de Apetite 173 (59,5%). Aqui há superposições de sintomas. Um mesmo agente pode ter insônia, perda ou aumento de peso ou irritabilidade.

Já os sintomas psicológicos mais relatados pelos Agentes nos questionários foram Irritabilidade Excessiva 247 (84,9%); Dúvidas quanto a si próprio 240 (82,5%); Pensar Constantemente em um só assunto 237 (81,4%); Cansaço Excessivo 218 (74,9%); e Irritabilidade sem causa aparente 212 (72,9%).

Foi realizado o teste do qui-quadrado ao cruzar os dados, porém não houve significância em nenhum cruzamento relevante. Quanto à tentativa de realizar o teste do qui-quadrado no cruzamento de variáveis como ter estresse ou não, fases do estresse e sintomatologia entre outras variáveis como centro de internação em que trabalha, sexo, ano de concurso; não foi possível, pois as variáveis não contêm os pressupostos básicos (mais de 5 casos por célula) para poder realizar o teste com segurança. Mesmo diante da tentativa de agrupar em menores números de classes, afim de tentar aumentar o número de sujeitos por grupo, e assim poder realizar os testes, não deu o número

mínimos de sujeitos necessários por célula. Ainda assim destaca-se que a maioria dos agentes que não apresentaram estresse estão lotados na unidade de semi-liberdade (tabela 10.).

Tabela 10. Diagnostico de estresse vs. Unidade de lotação do agente

		Unidade de Internação				Total
		UPP	UnIRE	UIP	CRESEM	
Diagnostico	Não tem estresse	1	1	1	5	8
	Fase de alerta	0	0	0	1	1
	Fase de resistência	160	44	25	13	242
	Fase de quase-exaustão	20	5	2	1	28
	Fase de exaustão	9	0	1	1	11
Total		190	50	29	21	290

DISCUSSÃO

Pela leitura dos resultados, percebe-se que a maioria dos sujeitos tem o salário de agente como a principal fonte de sustentação financeira, o que vai em consonância com o estudo 2, onde se pode inferir, através do discurso desses sujeitos e o resultado quantitativo alcançado com o questionário, o peso da importância da profissão como fonte provedora de renda. Apesar de haver distintos aspectos negativos oriundos de sua função, há a significância do cargo, conseqüente do salário que recebem. Vale ressaltar que o cargo de Agente Socioeducativo, no Distrito Federal, é um dos salários mais bem pagos a servidores públicos concursados, tendo como exigência de formação educacional o nível médio.

Ainda assim, é chamativo o número de sujeitos que se mantêm submetendo-se a outros concursos públicos, coerente com a situação de desconforto percebido em exercer o cargo de agente, posto a perseverança de busca por outra profissão. Coerente com o resultado de estresse, percebido através da escala aplicada onde, somente 2,4% agentes não apresentam estresse, e

somente 0,3% se encontra na fase de alerta, que é a fase positiva do estresse. A maioria, 83,5%, está na fase de resistência. Ao comparar com outros estudos realizados com a mesma escala ISSL, chama atenção o resultado alcançado por esta pesquisa, mesmo quando comparada com resultados de aplicação da escala em policiais federais (Rosseti, 2008) policiais militares (Costa & cols, 2007; Dantas & cols, 2010; Oliveira & Bardagi, 2009; Carvalho & cols, 2008; Amato & cols, 2010) e guardas municipais (Muniz, Prime & Miguel, 2007; Silva & Heloani, 2006).

Para Karasek e Theorell (1990), o estresse oriundo do trabalho é resultado da interação entre as altas demandas psicológicas do trabalho e o baixo grau de controle do trabalhador sobre as atividades que devem ser realizadas. Os autores citados alegam ainda que, uma vez o sujeito exposto por longos períodos a esse tipo de situação, podem apresentar danos à saúde física e mental.

Destaca-se que menos de 5% dos entrevistados responderam não ter sofrido ameaça de morte vinda dos internos, demonstrando o forte risco que a execução do cargo representa, além de caracterizar uma latente fonte de estresse. Em conformidade ao dado anteriormente relatado, há o de que apenas 2,7% dos participantes expuseram que nunca estiveram presentes em situação de risco eminente, como fuga, que é quando o adolescente tenta se evadir da unidade de internação, fazendo uso de recursos como utilização de fogo e reféns. Rebelião, quando um grupo de internos, em protesto a ordem, executam um comportamento de contra controle, comumente fazendo uso de violência física contra os agentes ou expondo toda a unidade a incêndios. Tentativa de resgate quando um interno é transportado para fora da unidade de internação. Esse transporte se dá por escolta externa, em um carro identificado apenas pelo brasão do Governo do Distrito Federal – GDF, com um motorista, dois agentes e o interno a ser transportado. Não há uso de nenhum tipo de arma, seja letal ou não letal. Ocorre que a escolta pode ser interceptada, seja por comparsas para resgatar um aliado ou desafetos que resgatam o interno para realizar alguma vingança.

Ainda que o foco de seu estudo não tenha sido os Agentes Socioeducativos, Scisleski (2010) percebeu relatos de ameaças e deboches realizados pelos jovens em cumprimento de medida socioeducativa contra os Agentes. O estudo traz, ainda, desabafos de Agentes sobre a precarização de seu trabalho, no sentido dos riscos provenientes dele, no que tange o risco de morte, ameaças e intimidações. Um relato harmônico aos dados obtidos com o presente estudo.

É destacável a intensidade de estresse apresentado pelos agentes socioeducativos, colocando claramente a necessidade de mais pesquisas realizadas com esses sujeitos, visando buscar não só conhecê-los mais, como também buscando desenvolver estratégias de superação das dificuldades impostas pela profissão.

ESTRESSE NO TRABALHO: DEPOIMENTOS DOS AGENTES SOCIOEDUCATIVOS

A preocupação com a saúde, bem-estar e qualidade de vida do trabalhador tem levado pesquisadores de diversas áreas de conhecimento das ciências humanas e sociais, assim como da administração, a realizarem pesquisas sobre bem-estar e sofrimento no trabalho com diferentes profissionais. Abordagens teóricas diversas têm sido desenvolvidas e aplicadas no sentido de melhor compreender as relações do trabalhador com seu ambiente de trabalho e os diferentes aspectos dessas relações, que podem levar ao sofrimento, assim como a maneira que os trabalhadores lidam com esses problemas. Uma questão que tem chamado atenção dos pesquisadores é o estresse no trabalho e seus desdobramentos.

Considerando estresse como o desequilíbrio entre as demandas do trabalho e a capacidade de resposta dos trabalhadores, são apontados como fatores estressantes: um ambiente de trabalho perigoso, baixo controle formal sobre o processo de trabalho (cumprimento de ordens), frequente contato com o público (atendimento da comunidade geral), longas jornadas de trabalho (em razão da escala), recursos insuficientes, insatisfação com a atividade e com a remuneração, dificuldade de ascensão profissional, além da exposição ao sofrimento alheio e a problemas familiares estariam relacionados ao sofrimento ou distúrbios psíquicos (Minayo & Souza, 2003; Romano, 1996).

Alguns autores atribuem como estressantes os seguintes fatores quando presentes na realidade do trabalhador: sobrecarga de trabalho, pressão, responsabilidade por pessoas, papel profissional não definido, inabilidade para desenvolver relacionamentos, insegurança quanto ao desenvolvimento da carreira. (Cooper & Marshall, 1976)

Benevides-Pereira (2002) admite que os profissionais que trabalham em funções diretamente ligadas à assistência aos outros estão suscetíveis ao estresse. Para a autora, os sintomas podem ser definidos da seguinte forma: fadiga constante e progressiva, dores musculares, distúrbios do sono, perturbações gastrintestinais. Podem ocorrer, também, falta de atenção e concentração, alterações da

memória, baixa autoestima, labilidade emocional, impaciência e dificuldades comportamentais associadas à negligência ou escrúpulo excessivo, à irritabilidade e aumento da agressividade, à dificuldade de relaxar, ao alto consumo de substâncias, ao risco de suicídio e aos sintomas defensivos que tangem tendência ao isolamento, sentimento de onipotência, perda de interesse pelo trabalho, ironia e cinismo (Benevides-Pereira, 2002).

Segundo as definições de estresse dos autores acima citados, esses profissionais têm vários dos requisitos para desenvolverem estresse no trabalho e, certamente, desenvolverem estratégias de enfrentamento das situações estressantes de seu dia a dia.

Nesta pesquisa, procurou-se verificar a existência de sofrimento, em particular de estresse, e as estratégias de enfrentamento em uma categoria profissional que lida com adolescentes em conflito com a lei. Foram sujeitos de estudo os Atendentes de Reintegração Social – ATRS, ou Agentes Socioeducativos, de 3 unidades de internação socioeducativa de menores em conflito do Distrito Federal. Agentes Socioeducativos são profissionais responsáveis pela execução de tarefas relativas à guarda, à vigilância, ao acompanhamento e à segurança de adolescentes em conflito com a lei. Cadastrando, selecionando e orientando a população atendida; devem também planejar, executar e avaliar atividades socioeducativas a serem desenvolvidas com a clientela assistida pelas unidades de execução de medidas socioeducativas. Essas medidas encontram-se previstas e amparadas pelo artigo 112 do Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA.

Cabe aos agentes executar guarda e atividades interna e externa, planejamento e execução dos horários de atividades dos menores, e resolução de demandas não programadas (brigas internas, tentativas de fugas e rebelião). Os menores em conflito com a lei são adolescentes com idade entre 12 e 21 anos incompletos, que cometam atos infracionais e são sentenciados pela Vara da Infância e Juventude a medidas socioeducativas, entre elas a restrição de liberdade.

Pesquisas com esses profissionais, sujeitos da pesquisa aqui relatada, que lidam com adolescentes em conflito com a lei, são mais raras (Souza & Venâncio, 2011; Palmas & Neufeld,

2011; Herculano & Gonçalves, 2011; Spíndula & Santos, 2004; Ferrão, Zappe & Dias, 2012; Santos & Silva, 2011). Uma das razões pode ser o fato de ser uma profissão que só recentemente passou a ter esse caráter socioeducativo e, também, por se tratar de uma atividade com jovens que, em sua grande maioria, pertencem às camadas mais pobres da população, são marginalizados e representam menor perigo para a sociedade.

Para Spielberger (1981), a forma como se percebe e processa os estímulos vindos do mundo externo varia de indivíduo para indivíduo, o que teria reação direta com a forma de ele reagir a cada situação. Portanto, a intensidade da reação ao agente estressor varia de acordo com a capacidade do sujeito de perceber e interpretá-la, além de sua capacidade de desenvolver estratégias de enfrentamento. Para Coleta e Coleta (2008), os mecanismos para enfrentar o estresse são esforços por parte do indivíduo, direcionado tanto a ação de conflitos ambientais quando conflitos internos.

Folkman, Lazarus, Dunkel-Schetter, DeLongis e Gruen (1986) definem coping como esforços cognitivos e comportamentais em constante mudança; desenvolvidos com o intuito de suprir as demandas específicas externas ou internas que sejam excessivas para o indivíduo. A palavra coping não tem tradução literal para a língua portuguesa, entretanto pode ser entendida como a capacidade de desenvolver estratégias de enfrentamento. Para os teóricos (Lazarus & Folkman, 1984), os esforços são realizados pelos indivíduos num intuito de modificar o ambiente estressante, na tentativa de adequar-se, reduzindo seu caráter aversivo.

Entende-se que existam duas formas de coping classificadas de acordo com a sua função, são elas: coping centrado no problema, e coping centrado na emoção (Folkman & Lazarus, 1980). O primeiro diz respeito a comportamentos que causam mudanças diretas na situação responsável por gerar estresse no sujeito. São tidos como mais adaptativos, posto que permitem a mudança específica da situação estressora (Monat, Lazarus & Reevy, 2007). O segundo coping, centrado na emoção, é a tentativa por parte do sujeito de administrar, seja substituindo ou regulando, o sentimento originado pelo agente estressor, derivando de processos defensivos, que faz com que o

indivíduo não tenha contato direto com a ameaça (Chaves, Cade, Montovani, O'Leite & Spire, 2000; Monat, Lazarus & Reevy, 2007).

Latack e Havlovic (1992) valorizam as pesquisas com coping por acreditarem que o conhecimento avançado no tema e o desenvolvimento da teoria poderiam contribuir para diminuir custos organizacionais.

OBJETIVOS

Com o objetivo de entender como os agentes socioeducativos vivenciam a sua atividade laboral e relatam situações que levam ao estresse e levantar as estratégias usadas por esses agentes para lidar com as dificuldades encontradas em seu trabalho, foi realizada uma pesquisa com 13 agentes, de 3 unidades de internação socioeducativos no Distrito Federal.

Objetivos específicos da pesquisa

Verificar se os Agentes Socioeducativos relatam vivenciar algum nível de estresse no desempenho de funções segundo a categorização de LIPP;

Verificar se existem diferenças entre homens e mulheres em sua vivência de estresse;

Verificar as estratégias e enfrentamento das situações que podem ser causadoras de estresse;

Verificar as soluções que os agentes propõem para solucionar as dificuldades encontradas no trabalho.

MÉTODO

Participantes

Participaram da pesquisa 13 agentes socioeducativos lotados em três diferentes unidades de internação socioeducativa, sendo 7 do sexo masculino e 6 do sexo feminino, idade variando entre 22 e 40 anos, graduados ou cursando alguma graduação. De todas as seleções já realizadas (ano 1996, 2008 ou 2011).

Instrumento

Optou-se pela entrevista individual, com roteiro semiestruturado, que dá voz aos sujeitos, possibilita a expressão de suas ideias, sentimentos, crenças e, ainda, o diálogo com o pesquisador, o que pode levar ao surgimento de questões não previstas ao serem formuladas as perguntas e esclarecimentos de dúvidas, tanto do pesquisador quanto dos entrevistados. Nesse caso o entrevistado não é um sujeito passivo, mas uma pessoa que interage com o entrevistador. Em outras palavras, citando Gaskel (2002, 73), “(...) entrevista é um processo social, uma interação ou um empreendimento cooperativo, em que as palavras são o meio principal de troca”. A escolha de um roteiro semiestruturado deve-se ao fato do estudo se referir a questões previamente definidas, expressas nos objetivos da pesquisa, mas com abertura para novas questões.

No início do roteiro de pesquisa, são tratadas as vivências desses profissionais em seu cotidiano, motivações para o trabalho, dificuldades que enfrentam e repercussões do trabalho em suas vidas e relacionamentos, e impacto em sua saúde. No final das entrevistas, buscou-se identificar as formas como esses profissionais lidam com as dificuldades que encontram em seu trabalho e com o estresse.

Procedimentos

A participação dos sujeitos foi voluntária, sendo o convite à participação realizado na forma bola de neve, onde um entrevistado sugeria contato e participação de outro colega. Uma vez tendo conseguido um número significativo de sujeitos, foi feito um contato por telefone com esses agentes, no sentido de definir dia e horário para realização das entrevistas. O local foi escolhido pelos participantes, buscando-se deixá-los o mais à vontade possível. As entrevistas duraram, em média, 40 minutos.

Antes do início da entrevista, cada entrevistado foi informado sobre os objetivos da pesquisa, o método a ser utilizado, o sigilo quanto ao conteúdo da entrevista, o anonimato em relação aos participantes e, ainda, que os resultados seriam utilizados exclusivamente para fins de pesquisa. Informou-se, também, que o entrevistado poderia desistir de participar a qualquer momento do procedimento, sem que isso lhe causasse qualquer problema ou constrangimento. Foi-lhe informado que poderia fazer perguntas sobre a pesquisa e o procedimento caso julgasse importante ter mais informações. Um termo de consentimento esclarecido foi assinado pelos participantes antes de iniciar a entrevista.

ANÁLISE DOS DADOS

Para a interpretação do conteúdo das entrevistas, foi utilizada a análise de conteúdo que, segundo Bardin (2004, 27), “é um conjunto de técnicas de análise das comunicações e deve se adequar aos propósitos da pesquisa”. No caso deste estudo, optou-se pela categorização semântica, que permite o agrupamento de elementos por temas constitutivos de um conjunto. Bardin (2004) informa que tema refere-se a uma afirmação sobre determinado assunto, que pode ser uma frase, uma frase composta, uma unidade de significação que surge naturalmente de um texto. Os temas foram agrupados em categorias por sua similaridade de seu conteúdo. Após leitura flutuante e uma

primeira identificação de temas recorrentes, foram construídas categorias que agrupavam temas por sua similaridade, que estão descritos nos resultados.

Em cada categoria foram identificados temas associados ao tema geral, como, por exemplo, aspectos positivos do trabalho (categoria)- salário, escala de plantão, trabalho em equipe (temas).

A interpretação dos dados foi avaliada por juízes, três auxiliares da pesquisa, de forma independente, e por uma pesquisadora *sênior*, como forma de dar coerência à análise e maior precisão às interpretações. Discrepâncias foram discutidas entre os juízes e a pesquisadora e a interpretação discrepante revista.

RESULTADOS

Foram encontradas seis categorias e essas foram divididas em temas. Foram selecionados extratos de falas dos entrevistados, usados para exemplificar as categorias e temas.

Para a identificação dos sujeitos usou-se “M” para o sexo masculino “F” para o sexo feminino, seguido de um número de identificação designado pelo pesquisador para possível identificação interna do sujeito. Além disso, são identificados por C1, C2 ou C3 de acordo com a unidade de internação socioeducativa em que trabalham.

Tabela 1.

Categorias Gerais do Estudo

1. Aspectos positivos do trabalho
2. Influência do trabalho na vida pessoal
3. Diferenças de gênero
4. Aspectos negativos do trabalho
5. Estratégias de enfrentamento

Categoria 1: Aspectos positivos do trabalho:

aqui destaca-se o que foi dito pelos agentes, que é considerado como positivo e reforçador em seu trabalho.

Tabela 2.

Temas referentes à categoria: Aspectos positivos do trabalho

1. 1: Salário e escala de plantão

1. 2: Convivência em equipe

Tema 1.1: *Salário e escala de plantão:*

O salário e a escala foram aspectos unânimes nas falas dos agentes como reforçador a se manter no cargo, além da escala de serviço que é de 24 por 72 horas.

Ah, de positivo só a escala e o salário (M.1.C1)

São ... escala de plantão...o salário também não é ruim... o fato de você ser servidor público..e até de certa forma ... é a escala de plantão num geral, eu ia falar mais coisas, mas todas dizem respeito à escala de plantão que você tem mais facilidade no dia a dia, de poder ir no banco, poder fazer uma viagem, é bem maleável. (M. 3. C2)

Deu o aumento de salário, o horário mudar para 24 por 72, então, deu uma esfriada, ninguém queria mais sair do sistema. O salário é bom e a escala é melhor ainda. (F. 1. C1).

Tema 1.2: convivência em equipe:

quando perguntados sobre aspecto positivo no trabalho, alguns agentes também citaram a convivência em equipe, a segurança que vem do trabalho em equipe e veem positivamente o estreitamento desses laços de amizade.

O próprio convívio lá dentro, diante das dificuldades a gente acaba tendo, fazendo a gente aprender, a dar valor em outras coisas, nas coisas pequenas, porque a gente vê tanta coisa ruim que a gente acaba começando a dar valor a outras coisas que a gente nem notava muito. (M. 4. C1)

Inclusive já percebi assim, que nossos vínculos afetivos eles são mais fortes devido a essa confiança que um tem a vida na mão do outro a todo o momento, eu tô entrando e se por acaso, uma porta abrir errada eu posso perder a vida, então é uma confiança que a gente deposita um no outro que torna os vínculos mais fortes. (M. 3. C1)

É você enxergar a importância do trabalho em equipe, porque no nosso trabalho você não consegue alcançar nada sozinho, you sempre depende da sua equipe, de quem você trabalha junto, então esse é um aspecto positivo que da pra perceber facilmente no nosso ambiente de trabalho, o resto é só tristeza. (M. 2. C1)

Categoria 2. : **Influência do trabalho na vida pessoal**

foi pesquisado a forma como trabalhar no sistema socioeducativo pode influenciar na vida pessoal, no ambiente social e familiar dos agentes.

Tabela 3.

Temas referentes à categoria: Influência do trabalho na vida pessoal

2.1: Física

2.2: Mental

2.3: Social

Tema 2.1: Física:

foi percebido nos relatos dos agentes diferentes consequências em seu organismo físico, que estes atribuem serem influenciados, seja a origem ou seja o agravamento, por trabalharem como agentes.

Eu não consigo dormir mais, eu envelheci, eu sempre tive cara de muito novinha, eu tenho 30 anos, apesar de ainda não parecer, mas eu envelheci bastante, eu aumentei muito o cigarro, eu fumava menos, agora eu to fumando muito (...) então eu vivo com dor de garganta, vivo doente, com problemas alérgico.(F. 2. C1)

Insônia, muita gente tem problema com insônia. (F. 2. C3)

Eu engordei. Quando eu entrei no sistema, eu engordei 25 quilos. Ansiedade, tinha muita ansiedade. Até hoje eu tenho. Fiz cirurgia, tinha muita ansiedade. Quando eu estava lá, não parava de comer. Até hoje quando eu estou lá, fico com alguma coisa na boca. Você quer que aquele dia passe o mais rápido possível. Eu fiz redução do estômago. Meu sono, lá eu não consigo dormir. A gente tem um hora para descanso, mas não consigo dormir. Mas é lá, em

casa eu durmo melhor. Demoro mais para dormir. Antes de entrar lá, não tinha isso. Dormia até demais. (F. 1. C1)

Eu tive um ganho de peso, e a gente nota isso em muita gente lá dentro, ganho de peso, queda de cabelo, foi o que eu mais senti.” (M. 4. C1)

Tema 2.2: *emocional*:

alguns agentes percebem mudanças em seu estado emocional, como nervosismo e embotamento, além da sensação de perigo ou perseguição frequente e atribuem o surgimento de tais sintomas ao trabalho que exercem.

Mas quando a gente vive em um ambiente muito estressante, com certeza agente acaba trazendo isso pro convívio familiar. Porque um indivíduo estressado, ele fica um pouco ranzinza, a paciência diminui, então assim, eu já convivi com esse tipo de coisa em casa. (M. 2. C3)

Tenho colegas que acordavam, que relatavam isso para mim, que acordavam de madrugada e iam conferir quantas facas tinham dentro do faqueiro (...) se vou num restaurante, eu estou num ambiente, onde as pessoas estão manipulando facas, aquilo me incomoda. Se eu estou num restaurante e as pessoas deixam a faca... eu vejo a faca na mão e daqui alguns minutos, volto a olhar a mão dela, e não vejo a faca, meu coração dispara. (F. 2. C2)

Acho que praticamente todos, praticamente todos mudaram em algum aspecto, em menos ou maior grau, alguns desenvolveram compulsão por bebida também, outros desenvolveram

depressão, muitos têm um esgotamento que você vê que a pessoa tá cansada o tempo inteiro, assim sem disposição pra manter uma conversa. (M. 3. C1).

Tema 2.3 *Social*:

outra consequência atribuída ao fato de trabalharem no sistema socioeducativo, por parte dos agentes, é uma mudança na possibilidade de frequentarem certos lugares. Os agentes relatam não terem seguranças para frequentarem a rodoviária ou feiras públicas.

Eu não ando em qualquer lugar, não fico de costas assim... to agoniada, eu sempre encosto em um lugar aonde posso ter visão. Eu não consigo ir em um barzinho e ir pro meu carro tranquila. Chegar em casa pra mim é um problema, um tormento. (F. 2. C1)

Deixo... em Brasília eu evito andar em algumas cidades satélites, em determinadas regiões, determinados tipos de festas, não dá pra eu ir também. Não chega a fazer falta na minha vida. Eu nunca frequentei os tipos de lugares que eles frequentam, então não faz falta. mas se eventualmente tivesse que ir em algum desses locais eu não poderia ir. (M. 3. C2)

Hoje eu ando mais atento nas ruas, eu ando olhando pra todos os lados, eu sei que no papel que a gente desenvolve, a gente corre riscos, então a gente anda, a gente não anda tranquilo na rua cem por cento o tempo todo, dependendo do lugar que a gente anda, a gente sabe que a gente corre riscos sérios. Deixo de ir, não que eu fizesse muito isso, mas se me der vontade de ir num show dependendo da localidade não posso ir (...) vou na feira olhando pra tudo quanto é lado, não vou na rodoviária, evito o máximo que posso, não vou de jeito nenhum na rodoviária. (M. 2. C1)

Categoria 3: **Diferenças de gênero**

Os agentes verbalizam que há diferenças na forma de homens e mulheres trabalharem, além de ser possível perceber, na forma que eles se tratam, e são tratados pelos internos.

Tabela 4.

Temas referentes à categoria: Diferenças de gênero

3.1: Estereótipos de gênero

3.2: Assédio sexual e intimidação por parte dos internos

Tema 3.1: *Estereótipos de gênero:*

Percebe-se no relato dos agentes uma reprodução de estereótipos de homens realizando trabalho de força e mulheres trabalhos administrativos. Também pode ser observada a hierarquia de gênero em que o homem deve comandar. Isso é relatado como sendo um processo natural e comum. Os agentes verbalizam que há diferenças na forma de homens e mulheres trabalharem, além de ser possível perceber, na forma que eles se tratam, e são tratados pelos internos.

Não, existe diferença na forma de homens e mulheres trabalharem, até porque algumas coisas e algumas tarefas é meio difícil das meninas desempenharem, e tem outras que os caras não gostam” (M.1.C1) (percebe-se contradição na fala do sujeito, que começa afirmando não haver diferença, entretanto relata que há sim distinção no trabalho de homens e mulheres agentes)

Os agentes masculinos, o trabalho deles, eu te falo, que é muito mais árduo, principalmente aonde eu trabalho, aonde não tem detenta. Então mulher não fica no tête a tête com o

interno. Eles já ficam né. Então, eles trabalham muito mais, o estresse deles é bem maior. Outra coisa também que é diferente, é... o interno, ele não admite, uma mulher que mande nele. Como eu posso te falar? Ele prefere apanhar de um agente do que escutar uma ordem de uma agente feminina. É uma diferença também. Eu acredito que deveria ter cota pra entrar mulher no sistema, porque precisa muito mais de homem lá, com certeza. (F. 2. C1)

Quando existe algum perigo, o pessoal chama reforço. Reforço de homens. Quem tiver de homem sai, necessariamente é o homem. (F. 1. C3)

Agente homem procura só os homens mesmo, porque se tiver algum problema lá dentro com os internos, uma mulher vai ser um problemas a mais pra gente, porque se aqueles moleque vier pra cima e tiver uma mulher lá dentro vai ser um a mais pra gente. Vamos ter que se salvar e salvar elas. Por isso se tiver algum movimento suspeito, alguma atividade lá, elas já pedem algum reforço no rádio. (M.3.C2).

Temas 3.2: *Assédio sexual e intimidação por parte dos internos:*

Os internos tratam as agentes femininas com lascívia e fazem comentários com sentido sexual. Ameaças e desacato por parte dos menores é maior para com as agentes, segundo relato dos agentes homens e mulheres.

A diferença é que geralmente o jovem que tá lá olha com toda a lascividade para cima das Agentes, isso é normal (...) homens não têm que passar por isso. (M. 2. C1)

Então até para deslegitimar a autoridade feminina, os meninos tinham uma questão de assediar mulheres, de usar palavras de baixo calão, de usar... até para deslegitimar a autoridade da mulher. (F. 2. C2)

Eu falava cara, ele não gostava de mim, e ele conseguiu colocar todos os internos da ala contra mim, o menino simplesmente cismou com a minha cara, ele não gostava, mas ele já tinha uma fama de intimidar mulher, ele tinha uma condição de vida alta, e esse menino cismou comigo, falava que não gostava de mim, e que ia me matar, nunca fiz nada assim, de grave pra ele, só cobrava disciplina, eles têm uns olhares de querendo te intimidar...(F. 1.C1)

Categoria 4: Aspectos negativos do trabalho

Os agentes relataram outros aspectos negativos de seu trabalho e os motivos da tensão gerada pelo trabalho com os menores

Tabela 5.

Temas referentes à categoria: Aspectos negativos do trabalho

4.1: Risco na convivência com os internos

4.2: Relações conflituosas com outros servidores

4.3: Condições precárias de trabalho

Tema 4.1: Riscos na convivência com os internos:

Um aspecto negativo presente no discurso dos agentes é a relação deles com os internos, pois se sentem ameaçados fisicamente, correndo riscos de sofrerem violência física ou recebendo ameaças de morte, além de sentirem-se desrespeitados emocionalmente.

Não tenho medo não, mas também não vou dar as costas né. Igual aqui, você entra assim (levantou e andou de frente), e você sai assim (voltou para atrás olhando pra frente), você não pode fazer assim (deu as costas), se sair assim você vai levar (fez um movimento de cima pra baixo com as mãos). E sempre nunca entre sozinho, você mais dois ou três. Se você entrar sozinho eles vão te pegar. É impressionante. (M. 1. C3) (narrando sobre entrar na ala dos internos)

Você tem o risco eminente de ser pego de refém, isso ai é algo que colegas nossos já foram pegos, nesses quinze anos ai, eu já vi vários colegas nossos feridos, quase foram a óbito. Então assim, é um profissão bem perigosa. (M. 2. C3)

Tema 4.2: Relações conflituosas com outros servidores:

percebe-se no discurso dos agentes, quando indagados sobre os aspectos negativos do seu trabalho, problemas de relacionamento entre eles e os membros do setor técnico, além de relacionamento com os diretores do sistema.

Os aspectos negativos são, seria você lidar com os adolescentes, isso é fato. Você constantemente é xingado, não que você não faça nada, não é isso, mesmo você fazendo, as vezes você é humilhado, você é ameaçado, e as vezes não tem punição (para os menores que apresentam comportamento indisciplinado). Você faz um relatório ali, e depende muito da chefia atual, da postura da gestão atual nessa questão da disciplina, então é complicado, agente sofre muito porque eles amparam muito...(os menores) (M. 2. C3) (agente está narrando um exemplo de conflito com o setor técnico, justificando que em algumas ocasiões o amparo do setor tecno desqualifica a autoridade deles frente ao interno)

O segundo ponto é de fato a gente ser visto como malfeitores, as técnicas são as santas, as boazinhas e os agentes são os crápulas do sistema. Então a gente é visto, a gente não tem voz ativa dentro do sistema e tudo mais...(F. 3. C1)

Tem um embate de quem trabalha no meio socioeducativo conhece bem a rixa que tem entre os especialistas (técnicos) e os próprios ATRS's, que é uma coisa muito triste, porque o ideal seria a gente trabalhar e sincronia, mas por divergência de pensamento, ideologias, a gente acaba entrando em conflito, muito mais em conflito do que juntos, eu acho que essa é uma divergência enorme que a gente tem. (M. 2. C1)

Tema 4.3: Condições precárias de trabalho:

um ponto negativo e dificultador do trabalho dos agentes, levantados pelos mesmos, é a falta de estrutura física para realizarem seu trabalho, desde ferramentas de trabalho como luvas para realizarem revistas, até o número de servidores disponível por equipe, passando por treinamento tático.

Acho que a principal dificuldade é em relação a estrutura. Não tem espaço físico, não tem locais aonde eles possam dormir. Não tem até, nem pros Agentes tem. Hoje de manhã eu fui numa outra unidade, que eu sou de fora né, não conhecia aqui, fui lá e assustei quando eu vi, totalmente... lá no (cidade satélite do DF), lá tem uma casa que é outra realidade, totalmente diferente. A maior dificuldade que eu encontro é essa aí. É com relação a estrutura sabe, falta veículo, só tem um carro de passeio pra atender a demanda, antigamente tinha carro de transporte coletivo, hoje já não tem mais, o que falta é isso aí. (M. 1. C3)

E as condições de trabalho né... Coincidentemente com essa entrevista, já aconteceu... é a segunda vez que resgatam interno lá do xxxx. E assim, resgataram o primeiro interno e nada foi feito, até parece que a gente tá lidando com criança mesmo, “ah não isso nunca vai acontecer”, e o tanto de morte que esses meninos já fizeram?! “ (F. 3. C1) (resgate diz respeito a quando estão fazendo escolta externa com um jovem e serem abordados por um grupo de pessoas armadas para resgatar o interno)

A gente vai fazer procedimentos dentro da ala com poucos agentes, principalmente eu que trabalho no (cita a unidade em que trabalha) mesmo, que é superlotado, então a gente tem ala lá com mais de cem internos, chega até cento e trinta internos numa ala, quando o ideal seria uns vinte por ala. Isso seria o ideal.” (M. 3. C2)

Categoria 5: Estratégias de enfrentamento

Além das questões relativas as experiências de prazer e sofrimento no trabalho, procurou-se, também, identificar as estratégias de enfrentamento, desenvolvidas pelos agentes, como forma de tentar minimizar ou neutralizar as influências negativas e o desconforto originado no trabalho.

Tabela 5.

Temas referentes à categoria: Estratégias de enfrentamento

5.1: Ajuda médica

5.2: Esquiva

5.3: Alcoolismo/drogas

5.4: Lazer

5.5: Dessensibilização

Tema 5.1 Ajuda médica:

alguns agentes verbalizaram sentirem-se tão afetados pelo ambiente de trabalho que há a necessidade de procurarem ajuda médica como forma de estratégia de superarem essa dificuldades

Tomo meu remédios, que é para 'desestresse'. (F. 1. C3)

Se as palavras me fugirem, eu vou logo explicando, eu utilizo devido ao trabalho muitos medicamentos (...) o pessoal que vem da internação, que tem um certo tempo de casa, são pessoas tarja preta. Todos nós somos tarja preta, nosso tempo de validade já passou, agora é só conviver com a sequela. Então nós trocamos, é, nomes de psiquiatras, nomes de clínicas e nomes de remédios. “E aí? Você está se tratando com o que agora?”. A nossa conversa é essa. (F. 2. C2)

Eu vim inclusive de uma licença médica de estresse, passei um mês afastado, tô tomando remédio controlado, anti depressivo e anti ansiolítico. (M. 3. C1)

Tema 5.2. Esquiva:

agentes quando perguntados sobre o que fazem para suportar ou lidar com a pressão do trabalho, relatam se conformar a ficar lá ao pensar que é algo temporário, e por isso se mantêm estudando para outros concursos.

Porque os funcionários que estão aqui, eu também, a maioria ta estudando pra sair, porque realmente é estressante. (M. 1. C3)

Faço, faço, eu tenho que sair de lá. (sobre outros concursos) (F. 3. C1)

Nossa conversa aqui é sempre “estamos fazendo cursinho para sair”, “qual concurso”, estamos estudando para onde”, eu sempre fico um pouco para trás porque ainda é uma coisa, ainda meche um pouco comigo porque é algo que ainda faz parte de uma história, faz parte de algo que eu queria que desse certo. (F. 2. C2)

Tema 5.3. Alcoolismo/Drogas:

alguns agentes relataram ter passado a fazer uso, ou aumentado o consumo de álcool e droga ilícitas como estratégia para suportar a pressão do trabalho.

A nossa carreira é doente, a maioria é alcoólatra, é, a maioria é dependente química, é bom saber, ou o pessoal se rendeu ao alcoolismo mas a maioria dos meus colegas são dependentes químicos. A maioria... são todos alcoólatras. (F. 2. C2)

Antes de procurar um médico eu desenvolvi uma compulsão por bebida muito grande, assim como vários colegas meus, vários mesmo, que eu vejo e acompanho bebem bastante. Eu parei de beber, porque além da medicação, mas também porque eu já percebi que o pessoal do meu trabalho é terrível, você começa a beber assim e vira uma compulsão, porque você acaba afogando as mágoas, aquela mágoa contida que você tem, e não resolve e depois você tá lá de novo. (M. 3. C1)

O aumento de consumo de álcool triplicou, aquela cerveja do final de semana agora dura a semana inteira. (M. 2. C1)

Tema 5.4. Lazer:

foi relatado pelos agentes que, para tentar superar a pressão do trabalho, realizam atividades de lazer, ir ao cinema, viajar, além de praticarem atividades físicas.

Ah... eu costumo... meu namorado era muito minha válvula de escape, pra sair, ir no cinema, de uma companhia... Mas assim, é... eu costumo fazer isso, sair com meus amigos, sair com meu filho. Ir num barzinho, é isso. (F. D. 1. C1)

A gente procura nos dias de folga, uma área de lazer, gosto muito de pescar, acho que funciona muito bem... (M. 2. C3)

Na verdade o ideal é sempre você procurar fazer uma atividade pra passar o tempo e você esquecer daquilo ali. Eu acho geralmente que é isso. Saio para jogar bola, procuro fazer alguma coisa pra passar o tempo e esquecer, então você acaba se adaptando. (M. 3. C2).

Tema 5.5. Dessensibilização:

foi percebido, na fala de alguns agentes, que eles simplesmente se dessensibilizaram em relação aos problemas que veem e que enfrentam no sistema.

A gente acaba se acostumando né, com esse risco eminente, não é bem acostumando né, você acaba conseguindo lidar com isso. (M. 2. C.3)

Ah é como se fosse uma batata quente né, eu entro no serviço, tenho que segurar essa batata quente, no outro dia você tem que passar o plantão, você tem que passar a batata quente na mão de outra pessoa. Eu chego lá para fazer o serviço naquele dia. Os três dias que eu ficar em casa eu vou esquecer aquilo ali. Eu entro lá, vou fazer o serviço e vou sair. Se vai agradar, se não vai... é problema deles, eu tô fazendo meu serviço. (M. 3. C2)

Logo que eu entrei...eu visava melhorias, então brigava muito, com muitos setores, até com direção, mas agora eu estou te falando para mim, eu estou indo lá, faço meu trabalho e voltou para casa. (F. 1. C1)

Categoria 6. **Soluções**

por terem sido apresentados inúmeros aspectos negativos em seu trabalho por parte dos agentes, foi perguntado sugestões de soluções dos problemas, o que poderia ser modificado como forma de melhorar o ambiente de trabalho.

Tabela 7.

Temas referentes à categoria: Soluções

6.1: Implementação de medidas disciplinares aos internos

6.2: Seguir orientações prescritas no SINASE e no ECA

6.3: Disponibilização de suporte psicológico para os agentes

Tema 6. 1. Implementação de medidas disciplinares aos internos:

uma sugestão comum no discurso dos agentes é o aumento do medidas disciplinadoras aos internos.

Disciplina. (...) Para os meninos que são muitos frouxos (...) Tem um menino que é um dicionário de palavrão. Não repete um e tudo é para você. O certo é pegar esse menino, algemar e levar para a delegacia. Mas falam que não. A gente sabe porque. É para diminuir o número de ocorrências policiais, quantos ocorrências administrativas. Para não ter esse índice elevado, eles acabam abafando aqui ali mesmo. (F. 1. C1)

Disciplina é tudo. Disciplina é desde a hora de você acordar. Disciplina não é você arrojar o tempo todo as rédeas. É você conversar. É você também dar o mel e dar o sal. Eles dão o mel o tempo todo para não ter problema, nunca. Nunca. Nunca ter problemas com esses adolescentes, mas esses adolescentes nunca bateram de frente com ninguém, nem com os pais. Por isso que eles estão aqui. As mães sempre passam a mão na cabeça deles. (F. 2. C2)

Acho que deveria mudar muita coisa no sistema, em relação ao tratamento dos meninos, eles são tratados como crianças, não tem uma disciplina lá dentro. Os meninos fazem o que querem, na hora que querem. Eu acho que o sistema tinha que mudar isso. (F. 3. C1)

Tema 6. 2 Seguir orientações prescritas no SINASE e no ECA:

uma outra solução sugerida pelos agentes é que o sistema siga as regras impostas pelo ECA e pelo SINASE.

Ah pra melhorar isso aí é só você fazer novas unidades nos moldes que o SINASE prega né...com poucos internos...se você fizer tudo nos limites da lei, do jeito que prega na lei, vai ajudar bastante. Até com relação ao que eles fazem. Eles não iam conseguir fazer rebelião do jeito que deveriam ser as unidades de internação, com poucos internos. (M. 3. C2)

Porque o pessoal fala do ECA e do SINASE é coisa pra inglês ver, ninguém cumpre aquilo, só cumpre no que convém. (M. 2. C1)

Tema 6. 3. Disponibilizar suporte psicológico para os agentes:

a de melhorar seu desempenho no trabalho além de aumentar seu bem estar a possibilidade do sistema disponibilizar atendimento psicológico e psiquiátrico para eles.

Acho que deveria existir, ainda não existe, uma área medica voltada pra os ATRS, com terapia entendeu, pra se trabalhar isso aí, esse ambiente de estresse...e podia ter sim essa parte de saúde ocupacional, podia ter um grupo de terapia pro agente. Seria uma saída boa. (M. 2. C3)

Atendimento psicológico pra o agente, sem ele ter que gastar do bolso dele. (F. 2. C1)

Às vezes, o agente, ele é muito deixado, sabe, teria que trabalhar mais esse lado. De conversar mais, às vezes, psicólogo também assim né. Às vezes muitos estão com problema aí e não passam adiante, fica inseguro, retém a informação aí, eu acho que é só isso que tá faltando. No mais, nas outras unidades que eu falei que eu fui, o que falta mais é melhorar, é o governo investir na parte física, dar suporte. (M. 1. C3)

DISCUSSÃO:

Quando solicitados a narrar o que há de positivo em seu trabalho, todos os Agentes responderam prontamente quanto ao salário e à escala de plantão, o que permite realizar outras atividades como estudar ou exercer outra atividade remunerada. Em consonância com o estudo 1,

onde constatou-se através do questionário ISSL que 13,7% dos agentes possuem outras fontes de renda. Houve também agentes que colocaram como positivo a convivência em equipe e a possibilidade de estarem realizando um trabalho social de ressocialização. Coleta e Coleta (2008) destaca em seu estudo com policiais civis, a busca de uma realização de ideal de trabalho, de transformação e melhoria da sociedade, como um dos motivos mais latentes para a escolha da profissão. Anchieta (2003) e Anchieta e Galinkin (2005), em pesquisa realizada com policiais civis, encontraram a idealização da profissão policial como heroica e com um papel social relevante de proteção da sociedade contra a criminalidade, o que levou muitos deles a escolherem essa profissão. Essa idealização, entretanto, não resistiu ao confronto com a realidade, trazendo-lhes uma certa frustração.

Percebe-se, nas falas dos agentes, uma recorrência em relação aos impactos dos problemas em seu trabalho, em suas vidas pessoais. Foi possível separá-los em três temas, sendo eles: influência física, influência social e influência mental. Todos os “sintomas” relatados pelos agentes, em decorrência da função exercida, aparecem em outras pesquisas, com diferentes categorias de profissionais, e a consequência do burnout ou estresse na vida desses sujeitos (Benevides-Pereira, 2002; Benevides-Pereira & Moreno-Jimenez, 2000; Benevides-Pereira, Justo, Gomes, Silva & Volpato, 2003).

Houve questões durante a entrevista que remetiam, especificamente, à possibilidade de haver diferenças na forma com que homens e mulheres trabalham, ou são tratadas pelos colegas de trabalho ou internos. Assim foi possível separar em duas subcategorias distintas; a primeira diz respeito ao reforço do estereótipo de gênero, que já existe de forma habitual na sociedade, que também foi encontrada por outros pesquisadores em seus estudos, como Bignotto (2003). Lima, Gondim, Santos, Sá e Bonfim (2005) defendem justo que é comum as pessoas adotarem em seus microambientes as premissas construídas por estereótipos, a fim de justificarem o uso de papéis sociais específicos para os grupos. Outra subcategoria destacada nas entrevistas é o relato, tanto de

homens quanto de mulheres, da forma como os internos tratam as agentes do sexo feminino, além de verbalizarem que as mulheres estão mais suscetíveis a intimidações vindas dos internos.

É possível pinçar na fala dos agentes a categoria de aspectos negativos que envolvem seu trabalho, e essa pode ser dividida em outras três distintas subcategorias. A primeira diz respeito aos riscos que há na convivência com os internos, o que vai de acordo com o resultado do primeiro estudo, onde se constatou que apenas 2,4% dos agentes nunca estiveram presentes em uma situação de risco eminente, todas as opções de risco são consequência do comportamento dos internos em ressocialização. Além disso, somente 4,8% dos agentes responderam nunca ter sofrido algum tipo de ameaça por parte dos internos. Além desse, foi separada outras duas subcategorias, que diz respeito às relações conflituosas com outros servidores, e condições precárias para realização de seu trabalho, ambos consistentes com a literatura existente, como o de França e Rodrigues (1997) e Albrecht (1988).

As estratégias de enfrentamento destacadas nas entrevistas, e que assim consistem as subcategorias dessa categoria, são: procura de ajuda médica, esquiva, consumo de álcool e outras drogas, busca de realizar atividades de lazer e a dessensibilização. Todas consistentes com o que relata Lennings (1997) em seu artigo sobre policiais, escrito a partir de uma revisão teórica de outros estudos. Assim como Graf (1986), que realizou pesquisa com oficiais de polícia do estado da Colômbia Britânica, mostrando que os policiais que apresentavam menor nível de estresse usam estratégias de suporte, como as encontradas nas respostas dos entrevistados. Anchieta (2003), Anchieta (2011), Anchieta e Galinkin (2005) encontraram sintomas semelhantes em policiais civis, que disseram ter perdido a sensibilidade em relação aos problemas que enfrentam em sua profissão.

Por fim, foi destacada a categoria onde os entrevistados foram solicitados a apresentarem possibilidades de soluções passíveis de amenizar os aspectos e as consequências negativas oriundas da função que exercem. As subcategorias destacadas foram a sugestão de implementação de medidas disciplinares aos internos, além de destacarem que, provavelmente, o sistema aderir as

orientações prescritas pelo SINASE e pelo ECA amenizariam os riscos da lida com os internos, coerente com o que foi relatado pelos agentes, ao colocarem os riscos da convivência com os internos como um fator negativo latente de seu trabalho. Destaca-se, ainda, na categoria de soluções sugeridas, a ideia de que fosse disponibilizado suporte psicológico para os agentes, posto a demanda relatada pelos próprios em suas falas e destacadas em outras categorias já citadas, acrescido do fato de que os gastos dos que procuram auxílio médico e psicológico por conta própria são dispendiosos em suas rendas mensais.

Percebe-se, através da análise das entrevistas realizadas, a existência de estresse na função laboral dos agentes socioeducativos, além das consequências que se apresentam em suas vidas pessoais. Fica claro ainda que os agentes, em acordo com o estudo 1, onde relata que 83,5% dos agentes encontram-se na fase de resistência do estresse, que caracteriza-se pela atividade do organismo num esforço para manter sua homeostase interna (Selye, 1956). Ou seja, seus esforços em apresentar, desenvolver e manter as estratégias de enfrentamentos, estratégias essas possíveis de serem identificadas nas falas dos agentes, como adotadas a fim de superarem, ou fazerem suportar, as consequências negativas oriundas do trabalho que realizam.

Torna-se evidente a necessidade de mais pesquisas serem realizadas com agentes socioeducativos, a fim de desenvolver conhecimentos sobre o distrito público, como também de serem estudadas formas de intervenções que possam colaborar com o conforto dos profissionais estudados.

REFERÊNCIAS TEXTO 1.

Arantes, E. M., (1999) De "criança infeliz" a "menor irregular" – vicissitudes na arte de governar a infância. In: Jacó-Vilela, A. M., Jabur, Fábio e Rodrigues, Hílina de Barros Conde. Clio – Payché: Histórias da Psicologia no Brasil. Rio de Janeiro: UERJ, NAPE, 1999. - 257.

Brasil.(1964). Lei nº 4.513, de 01 de dezembro de 1964. Autoriza o Poder Executivo a criar a Fundação Nacional do Bem-Estar do Menor, a ela incorporando o patrimônio e as atribuições do Serviço de Assistência a Menores, e dá outras providências. Brasília, DF: Disponível em: <http://www.ciespi.org.br/base_legis/baselegis_view.php?id=206>. Acesso em fev. 2013

Brasil. (1965). Decreto nº 56.575, de 14 de julho de 1965. Aprova os Estatutos da Fundação Nacional do Bem-Estar do Menor. Brasília, DF: Disponível em: <http://www.ciespi.org.br/base_legis/baselegis_view.php?id=129>. Acesso em: fev. 2013.

Brasil. (1967). Constituição da República Federativa do Brasil - 14 de janeiro de 1967. Brasília, DF: Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constitui%C3%A7ao67.htm>. Acesso em: fev 2013.

Brasil.(1967). Lei nº 5.258, de 10 de abril de 1967. Dispõe sobre medidas aplicáveis aos menores de 18 anos pela prática de fatos definidos como infrações penais e dá outras providências. Brasília, DF: Disponível em: <http://www.ciespi.org.br/base_legis/baselegis_view.php?id=211>. Acesso em: fev. 2013.

Brasil.(1979). Lei nº 6.697, de 10 de outubro de 1979. Institui o Código de Menores. Brasília, DF: Disponível em: <http://www.ciespi.org.br/base_legis/baselegis_view.php?id=221>. Acesso em: fev. 2013.

Brasil. (1984) Código de Menores. Lei Federal n.º 6.697/79. Concepções, anotações, histórico, informação. 2 ed. Brasília: Senado Federal, Subsecretaria de Edições Técnicas.

Brasil.(1990). Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente dá outras providências. Brasília, DF: Disponível em: <http://www.ciespi.org.br/base_legis/baselegis_view.php?id=223>. Acesso em: fev. 2013.

Brasil (2006). Plano Nacional de Promoção, Proteção e Defesa de Crianças e Adolescentes à Convivência Familiar e Comunitária. Conselho Nacional de Assistência Social. Brasília. DF.

Brasil. (2010a) Código Penal. Vade Mecum Saraiva. Ed. Saraiva.

Brasil (2010b). Direitos humanos : percepções da opinião pública: análises de pesquisa nacional / organização Gustavo Venturi. – Brasília : Secretaria de Direitos Humanos.

Brasil. (2012) Lei nº 12.594, de 18 de janeiro de 2012. Instituição o Sistema Socioeducativo – SINASE. Brasília- DF: Disponível em < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2012/Lei/L12594.htm>. Acesso em nov. 2012

Damasceno, L. B. (2006). O Controle de Políticas Públicas para a Infância e Adolescência: uma análise do conselho municipal de direitos da criança e do adolescente de Natividade/RJ. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal Fluminense. Niterói. RJ.

Digiácomo, M. J., Digiácomo, I. A. (2010). Estatuto da criança e do adolescente anotado e interpretado. Ministério Público do Estado do Paraná. Centro de Apoio Operacional das Promotorias da Criança e do Adolescente. Curitiba. Paraná.

Ferrão, I. S., Zappe, J. G., Dias, A. C. G., (2012). O olhar de socioeducadores de uma unidade de internação sobre a efetivação da doutrina da proteção integral., Barbarói, Santa Cruz do Sul, v.36, ed. Esp., .42 -55.

Greco, P. B. T., (2011) Distúrbios Psíquicos menores em agentes socioeducadores dos centros de atendimento socioeducativo do Rio Grande do Sul. Universidade Federal de Santa Maria. Dissertação de Mestrado. Santa Maria- RS.

Herculano, J. A. H. , Gonçalves, M. C., (2011). Educador social: segurança e socioeducador, a conciliação. *Serviço Social em Revista*. Londrina. 14. (1), 74-101.

IPEA (2002) Mapeamento Nacional da Situação do Atendimento da Unidades que Executam Medida de Privação de Liberdade ao Adolescente em Conflito com a Lei. Disponível em: <http://www.sedh.gov.br/clientes/sedh/sedh/spdca/prosinase/Pesquisas_MSE/spdca/prosinase/Pesquisas_MSE/mape/> acessado em: dez. 2012.

Monteiro, J. M. (2001). Tupi, Tapuias e Historiadores: Estudos de História Indígena e do Indigenismo. Tese apresentada para o concurso de livre docência. Departamento de Antropologia. Unicamp. São Paulo.

Murad, J. G. P.; Arantes, R. S.; Saraiva, A.L.R., (2004). Levantamento estatístico sobre o sistema socioeducativo da Subsecretaria de Promoção dos Direitos da Criança e do Adolescente da Secretaria Especial dos Direitos Humanos da Presidência da República. (SPDCA/SEDH-PR). Brasília. Mimeografado.

Palma, P. C. & Neufeld. C. B. (2011). Intervenção cognitivo-comportamental em grupo de socioeducadores: um relato de experiência. *Revista brasileira de terapia cognitiva*. 7. (1). Rio de Janeiro.

Rocha, E. (2002) Mapeamento nacional da situação das Unidades de execução da medida socioeducativa de privação de liberdade ao adolescente em conflito com a lei. Brasília, IPEA/DCA-MJ, Mimeografado

Santos, W. L., Silva, M. A.(2011). O educador social: uma função socioeducativa ou de segurança?. *Revista de Serviço Social*. Londrina. 14. (1). 102-123.

Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania – SEJUS (2010). Edital Normativo nº 01, do concurso público nº 01/2010. Disponível em: <<http://www.pciconcursos.com.br/concurso/sec-de-estado-de-justica-direitos-humanos-e-cidadania-df-471-vagas>> Acesso em fev. 2013.

Silva, R., Aparecido, M. S. (2005). Recuperação de fontes seriais para a historiografia da criança institucionalizada no estado de São Paulo (Projeto de Políticas Públicas. Processo FAPESP 03/06363-2).. In: Simposio Internacional do Adolescente, 2., São Paulo. Disponível em: <http://www.proceedings.scielo.br/scielo.phpscript=sci_arttext&pid=MSC0000000082005000200078&lng=en&nrm=abn>. Acessado em: jan/2013.

Silva, G. M. (2010). Ato Infracional, fluxo do sistema de justiça juvenil em Belo Horizonte. Dissertação de Mestrado. *Universidade Federal de Minas Gerais*. Belo Horizonte. Minas Gerais.

Soares, J. B. (2003) A construção da responsabilidade penal de adolescentes no Brasil: uma breve reflexão histórica. Rio Grande do Sul,. Disponível em <<http://www.mp.rs.gov.br/infancia/doutrina/id.htm?impressao=1&>>. Acesso em fev 2013.

Sousa, L. E. E. M. (2010). Sob o fio da navalha: percepções de adolescentes em conflito com a lei aobre a medida socio-educativa de liberdade assistida. Dissertação de Mestrado. Universidade Estadual do Ceará. Fortaleza. Ceará.

Souza, V. L. T. ; Venâncio, M. M. R., (2011). Os sentidos atribuídos à medida socioeducativa de liberdade assistida por jovens em conflito com a lei e seus socioeducadores. *Psicologia da educação*.32. São Paulo.

Spíndula, D. H. P. & Santos, M. F. S. (2004). Representações da adolescência na ótica dos educadores. *Psicologia em Estudo. Maringá*. 9. (3). 357-367.

Villas-Boas, R. M. (2012) Compreendendo a criança como sujeito de direito: a evolução histórica de um pensamento. In: *Ambito Jurídico*, Rio Grande, XV, n. 101, jun 2012. Disponível em: <http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=11583&revista_caderno=14>. Acesso em fev 2013.

Volpi, M.; Saraiva, J. B. C. (1998). Os adolescentes e a lei: para entender o direito dos adolescentes, a prática de atos infracionais e a sua responsabilização. São José Costa Rica: ILANUD/Comissão Européia.

REFERÊNCIAS TEXTO 2

Amato, T. C.; Pavin, T.; Martins, L. F.; Ronzani, T. M.; Batista, A. (2010). Trabalho, gênero e saúde mental: uma pesquisa quantitativa e qualitativa entre bombeiros. *Caderno de psicologia social do trabalho*. 13. (1). São Paulo.

Anchieta, V.C.C.(2011). Eu acho que você vai criando uma couraça: abordagem psicodinâmica do sofrimento no trabalho e das defesas entre policiais civis de uma unidade de polícia civil do Df. Tese de doutorado defendida junto ao Programa de Pós Graduação em Psicologia Social do Trabalho e das Organizações, Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília. Não publicada.

Anchieta, V. C. C. Galinkin. A. L. Mendes, A. M. B. Neiva. E. R. (2011). Trabalho e Risco de Adoecimento: um estudo entre policiais civis. *Psicologia Teoria e Pesquisa*. v. 27. (2). 199-208.

Bendassoli, P. F. (2007). Trabalho e Identidade em tempos sombrios. São Paulo: Idéias e Letras.

Bridges, W. (1995) Um mundo sem empregos. São Paulo: Makron Books do Brasil.

Calais, S. L.; Andrade, L. M. B.& Lipp, M. E. N.; (2003). Diferenças de Sexo e Escolaridade na Manifestação de Stress em Adultos Jovens. *Psicologia: Reflexão e Crítica*. 16. (2). 257-263.

Carvalho, S. C. A., Carvalho, A. L. A., Lucena, S. C.; Coelho, J. P. S. & Araujo, T. P. B. (2008). Associação entre bruxismo e *stress* em policiais militares. *Revista Odonto Ciência*, Rio Grande do Sul. 23. (2). 125-129.

Clot, Y. (1999). Psychologies du travail: une histoire possible. In Y. Clot. (org.) Les Histories de La Psychologies du travail; Approche Pluri-Disciplinaire. 2. 19-27. Paris: Octares Editions.

- Coleta, A. S. M. D. & Coleta, M. F. D., (2008). Fatores de Estresse Ocupacional e Coping Entre Policiais Civis. *Psicologia. USF (Impr.)* 13. (1). Itatiba.
- Costa, J. R. A., Lima J. V.& Almeida P. C. (2003). Stress no trabalho do enfermeiro. *Revista Escola Enfermagem USP.* 37(3):63-71.
- Costa, M.; Júnior, H.; Maia, E. & Oliveira, J. (2007). Estresse: Diagnóstico dos policiais militares em uma cidade brasileira. *Revista Panamericana de Salud Publica.* 21, 217-222.
- Coutinho, M. C., Krawulski, E. & Soares, D. H. P. (2007). Identidade e Trabalho na Contemporaneidade: repensando articulações possíveis. *Psicologia e Sociedade.* 9. Porto Alegre.
- Dantas, M. P., Brito, D. V. C., Rodrigues, P. B.,& Maciente, T. S. (2010) Avaliação de Estresse em Policiais Militares. *Psicologia Teoria e Prática.* 12 (3). 66- 77.
- Dejours, C. (1980) *Travail: Usure Mental – Essai de Psychopathologie du travail.* Paris: du centurion.
- Dejours, C. (1992). *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho (5ª ed. Ampliada).* São Paulo: Cortez Editora.
- Dejours, C. (1994). A carga psíquica do trabalho. In C. Dejours, E. Abdoucheli, & C. Jayet (Orgs.) *Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho.* São Paulo: Editora Atlas.
- Dejours, C. (2004). Subjetividade, trabalho e ação. *Revista Produção,* 14 (3), 27-34.
- Galinkin, A.L. & Zauli, A. (2011) Identidade e social e alteridade. In Torres, C.V. e Neiva, E.R. *Psicologia social, principais temas e vertentes.* Porto alegre: Artmed. 235-261.
- Hall, S.(2004). *A identidade cultural na pós-modernidade .* Rio de Janeiro: DP&A editora.
- Jewel, D. S.& Mylander, M. (1998) The Psychology of stress: run silent, run deep. In: G. P. Chrousos, D. L. Loriaux & P. W. Gold (Eds). *Mechanisms of Psychology and Emotional Stress.* 489-505. New York: Plenum.

Junior, E. G. & Lipp, M. E. N.; (2008). Estresse entre professoras do ensino fundamental de escolas públicas estaduais. *Psicologia em estudo*. 13. (4). Maringá.

Karasek, R. A. & Theorell, T. (1990). *Healthy work-stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.

Lazarus, R. S. & Lazarus, B. N. (1994) *Passion and Reason*. New York: Oxford U. Press.

Lipp, M. E. N. & Guevara, A. J. H. (1994). Validação empírica do Inventário de Sintomas de Stress. *Estudos de Psicologia*. 11. (3). 43-49.

Lipp, M. E. N. (1996). Stress: conceitos básicos. In: LIPP, M. E. N. (Org.). *Pesquisas sobre stress no Brasil: saúde, ocupações e grupos de risco*. Campinas: Papyrus, 17-31.

Lipp, M.E.N., Pereira, I.C., Floksztrumpf, C., Muniz, F., & Ismael, S.C. (1996). Incidência de stress e hipertensão na população de São Paulo. *Anais do simpósio sobre stress e suas implicações: um encontro internacional*. 123. Campinas.

Lipp M. E. N. (2000b). *Inventário de sintomas de stress para adultos de LIPP (ISSL)*. São Paulo: Casa do Psicólogo.

Lipp, M. E. N. (2000a) . Stress na atualidade qualidade de vida na família e no trabalho. In: *Qualidade de vida da Metod. a prática nas organizações, 2000*, São Paulo. *Qualidade de vida da Metod. a prática nas organizações*. SP.

Lipp, M. E. N., Malagris, L. E. N. (2001). O Stress Emocional e seu tratamento. In B. Range (Ed.) *Terapias Cognitivo-Comportamentais: um diálogo com a psiquiatria*. São Paulo. ArtMed. 475-489.

Lipp, M. E. N. (2001). *Pesquisas Sobre Stress no Brasil: Saúde, Ocupações e Grupos de Riscos*. Campinas. Papyrus Editora.

Lipp, M. E. N. & Tanganelli, M. S. (2002). Stress e Qualidade de Vida em Magistrados da Justiça do Trabalho: Diferenças entre Homens e Mulheres. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 15(3). 537-548.

Lipp, M. E. N. (2010). Mecanismos Neuropsicofisiológicos do Stress: teoria e aplicações clínicas. 3ªed. São Paulo: Casa do Psicólogo.

Litim, M. (2006). Les Histories de travail: un instrument du développement du métier et de l'activité professionnelle: Une Analyse de l'activité soignante em gérontologie. Thèse the doctorat em Psychologie, Conservator National des Arts et Métiers, Laboratoire de Psychologie du Travail, École Doctorale ETE, Paris

Lukács, G. (1978). As Bases Antológicas do Pensamento e da Atividade do Homem. Série Temas de Ciências Humanas. Nº 4. São Paulo. Ciências Humanas.

Marx, K. (1998). O Capital: crítica da economia política. 3ª ed. São Paulo: LTR

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal Organizational Behaviour*. 2. (2). 99-113.

Molinier, P. (2008) Les enjeux psychiques du travail: introduction à la psychodynamique du travail. Paris: Éditions Payot & Rivages.

Moreno-Jimenez, B.(2000). Olvido y recuperación de los factores psicosociais em la salud laboral. Editorial dos Archivos de Prevención de Riesgos Laborales 3: 3-4.

Muniz, M. Primi, R. & Miguel, F. K. (2007). Investigação da inteligência emocional como fator de controle de stress em guardas municipais. *Psicologia Teoria e Pesquisa*. 9. (1). 27-41. Universidade São Francisco.

Oliveira, K. L., Santos, L. M. (2010). Percepção da Saúde Mental em Policiais Militares da Força Tática e de Rua. *Sociologias*. 12. (25). Porto Alegre.

Oliveira, P. L. M.& Bardagi, M. P.; (2009). Estresse e Comprometimento com a Carreira em Policiais Militares. *Boletim de psicologia*. 59. (131). São Paulo.

Romano, A. P. F. (1996). Stress na polícia militar: proposta de um curso de controle do stress. In: Lipp, M. E. N. (Org.). Pesquisas sobre stress no Brasil. Campinas: Papyrus, p.195-210.

Rosseti, M. O. Ehlers, D. M. Guntert, I. B. Leme, I. F. A. S. Rabelo, I. S. Tosi, S. M. V. D.

Pacanaro, S. V. & Barrionuevo, V. L. (2008). O inventário de sintomas de *stress* para adultos de Lipp (ISSL) em servidores da Polícia Federal de São Paulo. *Revista Brasileira de Terapias Cognitivas*, Rio de Janeiro. 8. (2). 108-119.

Sadir, M. A., Bignotto, M. M. & Lipp, M. E. N. (2010). Stress e Qualidade de Vida: Influência de Algumas variáveis pessoais. *Padéia*. Riberão Preto. 20. (45).

Sanchez-Milla, J. J., Sanz-Bou, M. A., Apellaniz-Gonzalez, A. & Pascual-Izaola, A. (2001). Policia y estrés laboral. Estressores organizativos como causa de morbilidad psiquiátrica. *Revista de la Sociedad Española de Salud Laboral en la Administración Pública SESLAP*, 1(4).

Schaufeli, W. (1999). Evaluación de riesgos psicosociales y prevención del estrés laboral: algunas experiencias holandesas. *Revista de Psicología Del Trabajo y de las Organizaciones* 15: 147-171.

Scisleski, A. (2010). Governando vidas matáveis: as relações entre a saúde e a justiça dirigidas a jovens em conflitos com a lei. Tese. (Doutorado em Psicologia) Programa de Pós-Graduação em Psicologia – PUCRS. Porto Alegre.

Silva. D.A. (2003). Estresse policial no 3º BPM da cidade de Cuiabá-MT. Monografia de Especialização em Gestão de Segurança Pública. Faculdade de Administração, Economia e Ciências Contábeis da Universidade Federal do Mato Grosso, Cuiabá .

Silva, E.P. & Heloani, J.R. (2006). O desgaste da realidade sócio-institucional, identidade e estresse no trabalho de guardas municipais. In: Carvalho, T.H.P.F. et al. (Orgs.). *Qualidade de vida e fadiga institucional*. Campinas: IPES,. 271-89.

Selyer, H. A. (1936). Syndrome produced by diverse nervous agents. *Nature*, 138, 3.

Selye, H. A. (1956) *The Stress of Life*. NY: McGraw-Hill.

Spielberger, C. (1979). *Understanding Stress and Anxiety*. New York. Harper & Row Publishers.

Tolfo, S. R. & Piccinini, V. (2007). Sentidos e Significados do Trabalho: explorando conceitos, variáveis e estudos empiricos brasileiros. *Psicologia Social*. 19. Porto Alegre.

Wagner, E. S. (2002). Hannah Arendt e Karl Marx: o Mundo do Trabalho. São Paulo: Atelie Editorial.

REFERÊNCIAS TEXTO 3.

Albrecht, Karl (1988). O gerente e o estresse: Faça o stress trabalhar por você. (2ª ed.) Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor.

Anchieta, V. C. A.(2003). Policial 24 horas: um estudo sobre representação social da violência e identidade entre policiais civis do Distrito Federal. Dissertação de Mestrado. Universidade de Brasília, Brasília.

Anchieta, V. C. C., & Galinkin, A. L. (2005). Policiais civis: representando a violência. *Psicologia & Sociedade*. 17(1), 29-37.

Anchieta, V. C. C. (2011). Eu acho que você vai criando uma couraça: abordagem psicodinâmica do sofrimento no trabalho e das defesas entre policiais civis de uma unidade de polícia civil do DF. Tese de doutorado defendida junto ao Programa de Pós Graduação em Psicologia Social do Trabalho e das Organizações. Instituto de Psicologia. Universidade de Brasília. Não Publicada.

Bardin, L.(2004). Análise de conteúdo. Lisboa: Edições Setenta.

Benevides-pereira, A.M.T. (2002). O processo de adoecer pelo trabalho. In: Benevides-Pereira, A.M.T. (org.). *Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador*. São Paulo: Casa do Psicólogo. 21-91.

Benevides-Pereira, A.M.T; Justus, T; Gomes, F. B.; Silva, S.G.M & Volpato, D.C. (2003). Sintomas de estresse em educadores brasileiros. *Aletheia*.63-72.

Benevides-Pereira, A.M.T.& Moreno-Jinenez, B. (2000). O burnout em psicólogos de Madri. Relatório de projeto de pesquisa. Universidade Estadual de Maringá.

Bignotto, M. M. (2003). O papel dos pais na prevenção do stress. Em M. E. N. Lipp (Org.). *Crianças Estressadas: causas, sintomas e soluções*. Campinas: Papirus.

Chaves, E. C., Cade, N. V., Montovani, M.F., O'Leite, R. C. B. & Spite, W. C., (2000). Coping: significados, intererencias no processo saúde-doença e relevância para a enfermagem. *Revista da Escola de Enfermagem. USP*. 34 (4): 370-375.

Cooper, C.L. & Marshall, J., (1976), Occupational sources of stress: a review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill-health. *Journal of Occupational Psychology*. 49,. 11-28.

Ferrão, I. S., Zappe, J. G., Dias, A. C. G., (2012). O olhar de socioeducadores de uma unidade de internação sobre a efetivação da doutrina da proteção integral., *Barbarói, Santa Cruz do Sul*, v.36, ed. Esp., .42 -55.

Folkman, S.& Lazarus, R. S.(1980). An analysis of coping in a middle-aged community sample. *Journal of Health and Social Behavior, Berkeley*. 21. 219-239.

Folkman, S., Lazarus, R. S., Dunkel-Schetter, C., DeLongis, A. & Gruen, R. J. (1986). Dynamics of a stressful encounter: Cognitive appraisal, coping and encounter outcomes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50(5), 992-1003.

França, A. C. L.; Rodrigues, A. L. (1997). *Stress e trabalho: guia básico com abordagem psicossomática*. São Paulo: Atlas

Gaskell, G.(2002). Entrevistas individuais e grupais. In: Bauer, M.W.& Gaskell, G. *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som. Um manual prático*. Petrópolis: Vozes. 64-89.

Graf, F. A. (1986). The relationship between social support and occupational stress among police officers. *Journal of Police Science and Administration*, 14, 178-86.

Herculano, J. A. H. , Gonçalves, M. C., (2011). Educador social: segurança e socioeducador, a conciliação. *Serviço Social em Revista. Londrina*. 14. (1), 74-101.

Latack, J. C. & Havlovic, S. J. (1992). Coping with job stress: A conceptual evaluation framework for coping measures. *Journal of Organizational Behavior*, 13, 479-508.

Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. New York, Springer Publishing Company.

Lennings, C. J. (1997). Police and occupationally related violence: A review. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 20(3), 555-566.

Lima, M. O., Gondim, S. M. G., Santos, I. C. N., Sá, M. O. & Bonfim, M. C. (2005). Imagens sociais e gênero nas relações de trabalho. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 5 (1), 71-101.

Minayo, M. C. S. & Souza, E. R. (2003). *Missão investigar: entre o ideal e a realidade de ser policial civil*. Garamond, Rio de Janeiro.

Monat, A. Lazarus, R. S. & Reevy, G. (2007). *Praeger handbook of stress and coping*. Churchill Livingstone: Greenwood.

Palma, P. C. & Neufeld. C. B. (2011). Intervenção cognitivo-comportamental em grupo de socioeducadores: um relato de experiência. *Revista brasileira de terapia cognitiva*. 7. (1). Rio de Janeiro.

Romano, A. S. P. F. (1996). Stress na Polícia Militar: propostas de um curso de controle do stress. In: LIPP, M. E. N. (Org.). *Pesquisa sobre estresse no Brasil: saúde, ocupações e grupos de risco*. Campinas: Papyrus. 195-210.

Santos, W. L., Silva, M. A. (2011). O educador social: uma função socioeducativa ou de segurança?. *Revista de Serviço Social. Londrina*. 14. (1). 102-123.

Selye, H. A. (1956) *The Stress of Life*. NY: McGraw-Hill.

Souza, V. L. T. ; Venâncio, M. M. R., (2011). Os sentidos atribuídos à medida socioeducativa de liberdade assistida por jovens em conflito com a lei e seus socioeducadores. *Psicologia da educação*.32. São Paulo.

Spielberger, C. D. (1981). *Tensão e ansiedade*. Trad. Jamir Martins. São Paulo: Harper & Row do Brasil.

Spíndula, D. H. P. & Santos, M. F. S. (2004). Representações da adolescência na ótica dos educadores. *Psicologia em Estudo. Maringá*. 9. (3). 357-367.

ANEXO 1. TERMO DE LIVRE CONSENTIMENTO

Instituto de Psicologia - IP

Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social do Trabalho e das Organizações – PPG/PSTO
Laboratório de Diversidade e Cultura nas Organizações – LADCO

O ESTRESSE NO ATENDENTE DE REINTEGRAÇÃO SOCIAL E SUAS
ESTRATÉGIA DE ENFRENTAMENTO

Responsáveis: Lúza Mariana Brito Soares

Orientação: Ana Lúcia Galinkin

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Este documento visa solicitar sua participação na pesquisa “O Estresse no Atendente de Reintegração Social e suas Estratégias de Enfrentamento”, que tem como objetivo “Identificar a existência do estresse no profissional de reintegração social, e as estratégias de enfrentamento (coping) adotadas por estes como forma de superação”. Será utilizado um método que não lhe causará danos. Não há respostas certas ou erradas. Nosso interesse é na opinião, seu ponto de vista. Por intermédio deste Termo são-lhe garantidos os seguintes direitos:

- 1) Solicitar, a qualquer tempo, maiores esclarecimentos sobre esta Pesquisa;
- 2) Sigilo absoluto sobre nomes, apelidos, datas de nascimento, local de trabalho, bem como quaisquer outras informações que possam levar à identificação pessoal;
- 3) Ampla possibilidade de negar-se a responder quaisquer questões ou a fornecer informações que julgue prejudiciais à sua integridade física, moral e social;
- 4) Opção de solicitar que determinadas falas e/ou declarações não sejam incluídas em nenhum documento oficial, o que será prontamente atendido;
- 5) Desistir, a qualquer tempo, de participar da Pesquisa.

Declaro estar ciente das informações constantes neste **Termo de Consentimento Livre e Esclarecido** e fico ciente, também, de que uma cópia deste termo permanecerá arquivada com a Pesquisadora. Concordo em participar da pesquisa diante dos termos propostos.

Brasília, ___ de _____ de _____.

Declaro o meu consentimento para a participação nesta Pesquisa:

Assinatura do Participante: _____

Assinatura do Pesquisador: _____

Telefone do pesquisador para contato: _____

ANEXO 2. QUESTIONÁRIO CONSTRUÍDO PELO PESQUISARO ADICIONADO AO
ISSL

Etapa sociodemográfica, não tem a intenção de identificar o sujeito; mas sim, traçar um perfil do grupo, logo de forma alguma será possível que você seja identificado pela sua resposta.

Qual a sua idade?

Qual seu sexo?

() M () F

Qual a sua orientação sexual?

() Hétero () Homo () Bissexual () Outros _____

Qual o ano do concurso em que você ingressou como Agente Socioeducativo?

() 2010 () 2008 () outros _____

Qual seu estado civil?

() casado(a) () união estável morando juntos () solteiro(a) () divorciado(a)

() namorando () viúvo(a) () Outros _____

Caso tenha filhos, quantos filhos você tem?

O salário de Agente Socioeducativo é a principal fonte de renda do seu lar?

() sim () não

Você já sofreu ameaça de morte vinda dos adolescentes?

() sim () não

O cargo como ATRS é sua única fonte de renda?

sim não

Você se submeteu a outros concursos na época em que fez o concurso para ATRS?

sim não

Atualmente, você ainda se submete a concursos públicos?

sim não

Qual unidade socioeducativa você trabalha?

caje ciago ciap semi-liberdade

Enquanto ATRS, você já passou por alguma situação de risco eminente (fuga, rebelião, conflito direto, tentativa de resgate, outros)?

sim não

Qual seu grau de instrução?

Nível médio

Nível Superior

Pós graduação/ especialização

Pós graduação/ mestrado

Pós graduação/ doutorado

MUITO OBRIGADO pela sua participação, essa pesquisa só será possível com a sua colaboração, portanto ressaltamos a importância de que todos os itens sejam preenchidos, e mais uma vez asseguramos que sua identidade não poderá ser detectada através desse questionário.

ANEXO 3. ROTEIRO DAS ENTREVISTAS

ROTEIRO DA ENTREVISTA

- 1) Como você chegou a profissão de Agente Socioeducativo?
- 2) O que influenciou a você escolher essa atividade/profissão?
- 3) Como, hoje, você avalia o seu trabalho?
- 4) Quais são os aspectos positivos do seu trabalho?
- 5) Quais as principais dificuldades que você tem encontrado no seu trabalho?
- 6) O que você faz pra lidar com essas dificuldades?
- 7) As dificuldades influenciam outro aspecto da sua vida?
- 8) Você julga o seu trabalho estressante? A que fontes você atribui a origem desse estresse?
- 9) Você consegue perceber adotando algum tipo de estratégia de enfrentamento, desenvolvida por você, ou aprendida com os seus colegas, como forma de amenizar o estresse originado no trabalho? Seja essa estratégia realizada no próprio trabalho ou em sua vida pessoal; como participar de clubes de corrida, ir pescar, se proibir de pensar em uma situação de trabalho quando ela incomoda muito...
- 10) Você consegue apontar mudanças que possam ser realizadas de forma a minimizar os desconfortos consequentes de seu trabalho?
- 11) Você consegue perceber e apontar mudanças físicas, psicológicas, ou até mesmo nos hábitos de rotina depois que você assumiu o cargo de Agente? E em seus colegas?
- 12) Você já presenciou ou já ouviu falar em assédio moral/sexual, preconceito ou discriminação no seu trabalho? Alguém que já tenha praticado e alguém que tenha sofrido?
- 13) E você, já sofreu algum tipo de assédio moral/sexual, preconceito ou discriminação no seu trabalho? Explique. Em caso positivo de onde ele vem.
- 14) Você percebe influencia do seu trabalho na sua vida pessoal? Quais?
- 15) Você percebe diferença clara, na forma como homens e mulheres Agentes, trabalham?
- 16) Você percebe diferença clara, na forma como homens e mulheres Agentes, são tratados?