



**FACULDADE TEOLÓGICA E FILOSÓFICA - RATIO  
CURSO DE SERVIÇO SOCIAL**

MARIA CRISTIANE DE CASTRO BENTO

**ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL NA “UNIDADE PRISIONAL DE  
LIBERDADE AGENTE LUCIANO DE ANDRADE LIMA”**

Fortaleza - CE  
2017

# **ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL NA “UNIDADE PRISIONAL DE LIBERDADE AGENTE LUCIANO DE ANDRADE LIMA”**

Monografia submetida à aprovação do Curso de Bacharelado em Serviço Social pela Faculdade Teológica Ratio, como requisito parcial para obtenção de título de Bacharel em Serviço Social.  
Orientador(a): Prof.<sup>a</sup>Esp. Adryana Estácio Trummer

MARIA CRISTIANE DE CASTRO BENTO

**ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL NA “UNIDADE PRISIONAL DE  
LIBERDADE AGENTE LUCIANO DE ANDRADE LIMA”**

Monografia apresentada como pré-requisito para obtenção do título de Bacharelado em Serviço Social, outorgado pela Faculdade Teológica Ratio, tendo sido aprovada pela banca examinadora composta pelos (as) professores (as).

Data de aprovação: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof.<sup>a</sup> Esp. Adryana Estácio Trummer  
Orientadora – Faculdade Ratio

---

Prof.<sup>a</sup> Ms. Virzângela Paula Sandy Mendes  
Avaliadora – Faculdade Ratio

---

Prof.<sup>a</sup> Ms. Maria do Socorro Lima Martins Matos  
Avaliadora – Faculdade Ratio

Dedico a Deus pelo sopro da vida, pois é o que me permite a cada amanhecer usufruir das oportunidades de conquistas, e este trabalho é uma delas.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente a Deus, por me conceder a cada amanhecer o dom da vida; foi uma jornada de quatro anos e durante esse percurso algumas pessoas se fizeram presentes na força, no incentivo, na orientação e na torcida para que hoje pudesse chegar a mais uma etapa da minha existência, contribuição essa que merece todo o meu reconhecimento.

Agradeço a minha família, em especial minha mãe, que me apoiou em todos os momentos, e não seria diferente se meu pai estivesse em nosso meio.

Agradeço a minhas amigas, Ellen Ewelín, Rozilda e Rafaela Sales, que me auxiliaram e sempre me deram forças e incentivo.

Agradeço por toda a orientação e paciência da professora Adryana Estácio Trummer e todos os meus educadores da Faculdade Ratio, que contribuíram de alguma maneira, mas em especial pela contribuição no meu aprendizado, entre eles professor Guilherme, professor Janílson, professora Marliane e professor Assis.

“Nenhuma assistente social é obrigada a adotar a filosofia de outras pessoas. Bases de sua filosofia: os seres humanos são interdependentes; são diferentes uns dos outros; não podem ser mandados como animais domésticos, todos têm vontade própria e objetivos pessoais e não foram criados para um papel passivo na sociedade”.

**Mary Richmond**

## RESUMO

O presente trabalho de conclusão do curso traz uma reflexão teórica acerca da prática do assistente social no sistema prisional, onde são encontrados vários desafios, especialmente no que diz respeito ao trabalho interventivo da equipe Interdisciplinar e suas implicações dentro da realidade prisional com vistas na qualidade de vida do trabalho do agente penitenciário. Tem como objetivo geral desvendar os desafios enfrentados pelo assistente social em sua prática profissional na Unidade de Privação de Liberdade Agente Luciano Andrade Lima, investigar a contribuição do trabalho do agente penitenciário em parceria com o Serviço Social e entender como a qualidade de vida influencia no fazer profissional. A reflexão desses objetivos trará de forma mais clara a compreensão da prática do assistente social e os desafios inerentes a essa prática. Como método, utilizou-se para coletas de dados a entrevista semiestruturada, observação participante, e a pesquisa foi de natureza qualitativa. Conclui-se que a qualidade de vida com melhores condições de trabalho na unidade prisional pode contribuir com o exercício profissional da assistente social.

**Palavras-Chave:** Prática Profissional. Qualidade de Vida. Legislação.

## ABSTRACT

The present work of conclusion of the course brings a theoretical reflection about the practice of the social worker in the prison system where several challenges are found especially with respect to the intervention work of the Interdisciplinary team and its implications within the prison reality as seen in the quality of life Of the work of the penitentiary. Its general objective is to uncover the challenges faced by the social worker in his professional practice in the Luciano Andrade Lima Freedom Deprivation Unit and to investigate the contribution of the prison officer's work in partnership with the Social Service and to understand how the quality of Life influence in doing professional. Reflecting these goals will bring the understanding of the social worker practice more clearly, the challenges inherent in this practice. As a method, the semi-structured interview was used for data collection, participant observation, and the research was qualitative in nature. It is concluded that the quality of life with better working conditions in the prison unit can contribute to the professional practice of the social worker.

**Keywords:** Professional Practice. Quality of Life. Legislation.

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

**IBGE** – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística.

**INFOPEN** – Informações Penitenciárias.

**LEP** – Lei de Execução Penal.

**LOAS** – Lei Orgânica de Assistência Social.

**PNAS** – Política Nacional de Assistência Social.

**QVT** – Qualidade de Vida do Trabalhador.

**SAPT** – Serviço de Assistência Psicossocial do Trabalhador.

**SEJUS** – Secretaria de Justiça do Estado do Ceará.

**UPAPLAL** – Unidade de Privação de Liberdade do Agente Penitenciário Luciano Andrade Lima.

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b> .....	11
<b>2. SERVIÇO SOCIAL EM SUA PRÁTICA PROFISSIONAL</b> .....	17
2.1 Breve Histórico do Serviço Social .....	17
2.2 Prática Profissional do (a) Assistente Social .....	20
2.2.1 Instrumentalidade do (a) Assistente Social.....	21
2.3 O Serviço Social em Instituição Prisional .....	24
2.4 Atuação do Serviço Social na UPAPLAL.....	26
<b>3. UM OLHAR PARA A QUALIDADE DE VIDA</b> .....	29
3.1 Qualidade de Vida no Trabalho .....	30
3.2 Qualidade de Vida do Agente Penitenciário na Instituição .....	31
<b>4. DADOS COLETADOS COM A EQUIPE DE MULTIPROFISSIONAIS</b> .....	37
4.1 Entrevista com a Equipe de Assistência Social.....	38
4.2 Entrevista com a Equipe de Agentes Penitenciários .....	40
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	45
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	48
<b>APÊNDICES</b> .....	51
<b>ANEXOS</b> .....	55

## 1. INTRODUÇÃO

Este estudo aborda a atuação do (a) assistente social na Unidade de Privação de Liberdade Agente Penitenciário Luciano Andrade Lima, localizada na BR 116, km 27, Itaitinga-Ce. Essa Instituição foi inaugurada no dia 16 de agosto de 2006, presidida pelo Governador do Estado do Ceará, Lúcio Gonçalves de Alcântara, e pelo Secretário da Justiça, José Evânio Guedes. Em seu regimento atual acolhe presos em vários regimes, tem como base todos os princípios da Lei de Execução Penal (LEP), mantém presos condenados, provisórios e recolhidos sobre custódia da Secretaria de Justiça e Cidadania do Estado do Ceará e desenvolve programas e projetos, atividades com o objetivo de contribuir na ressocialização.

As unidades prisionais atualmente comportam uma população carcerária acima da sua capacidade, essa superlotação tem gerado conflitos entre detentos, desgaste por parte dos funcionários e conseqüentemente uma atenção da Secretaria de Justiça (SEJUS). A população penitenciária brasileira chegou a 622.202 pessoas, em dezembro de 2014. O perfil socioeconômico dos detentos mostra que 55% têm entre 18 e 29 anos, 61,6% são negros e 75,08% têm até o Ensino Fundamental completo.

Esses resultados constam do último relatório do Levantamento Nacional de Informações Penitenciárias (INFOPEN), relativo a dezembro de 2014. O estudo traz informações sobre a população carcerária e estabelecimentos prisionais do país, estados e Distrito Federal.

Nos índices mencionados, crescem os números da população carcerária em todo o país. Com essa estimativa também as demandas nas penitenciárias, os desafios são diários para os profissionais nas unidades, pois a cada atendimento são manifestadas diversas situações que independem somente da informação, mas de outros setores para a ressocialização de detentos privados de sua liberdade que necessitam da Assistência Social em sua totalidade.

Conforme os dados coletados na Instituição, o Serviço Social surgiu desde a implementação da unidade de privação, em 2006. Visa atender a demanda social e alcançar a concretização do objetivo da Instituição e do próprio exercício profissional do assistente social de acordo com a demanda posta em sua realidade.

O (A) assistente social que exerce suas atividades no Sistema Prisional tem por finalidade amparar o preso e o internado e prepará-los para o retorno à liberdade conforme o que está previsto no (Art. 22) da Lei de Execução Penal (LEP).

Nesta unidade, o assistente social conta com a colaboração de servidores e terceirizados nos setores administrativos e agentes penitenciários, exercem os seus trabalhos cotidianamente pautados no Código de Ética do assistente social, na Lei Orgânica da Saúde (LOS), que estabelece princípios e diretrizes das ações, e na Política Nacional de Assistência Social (PNAS). Trabalhando de forma integrada aos demais setores e profissionais servidores da unidade, entre eles os agentes penitenciários.

O Código de Ética, no que diz respeito às relações dos (as) assistentes sociais com as outras categorias profissionais, ressalta a importância do incentivo sempre que possível à prática profissional interdisciplinar (CEFESS, 1993).

Através dessa interdisciplinaridade, esses profissionais desempenham suas funções de forma mais dinâmica e interligada, sem divergências de informações, ampliando a comunicação, que são fatores importantes para a qualidade de prestação de serviços da Instituição.

Enquanto estagiária<sup>1</sup> do curso de Serviço Social, pude perceber as dificuldades, no que se refere às demandas postas pela Instituição, na condução do detento para execução das atividades do trabalho do assistente social como: preenchimento de relatório social e atendimento social solicitado pelo mesmo, orientar e amparar quando necessário à família do preso, prestar esclarecimento quanto aos direitos previdenciários precedendo aos encaminhamentos necessários e ainda providenciar a obtenção de documentos.

Na referida Instituição, são encontrados vários desafios, especialmente no que diz respeito ao trabalho interventivo da equipe interdisciplinar. Esse fato é merecedor de um olhar de pesquisa. Alguns desses desafios são conhecidos da população, tais como a superlotação, pois há uma demanda grande para a insuficiência de profissionais, nisso ocorre uma vulnerabilidade requerendo a parceria entre técnicos

---

<sup>1</sup> Inserida na Instituição durante o estágio obrigatório I, no período de 09/10/2015 a 28/12/2015, com carga semanal de 8h, percebi dificuldades no exercício profissional do assistente social na Instituição.

e servidores para a efetuação de suas atividades na unidade, imposta por órgãos superiores e no que diz respeito ao trabalho profissional que compete tanto ao profissional técnico como servidores conforme suas atribuições e competências.

Por conta da grande carga de responsabilidade e competência que é confiada à natureza do trabalho do agente penitenciário, a sua não valorização profissional no que diz respeito à questão salarial e às pressões psicológicas que são próprias da instituição e que muitos deles acabam não percebendo o quanto a sua postura pode contribuir no sistema penitenciário.

Nessa realidade profissional, os agentes penitenciários precisam ter uma postura firme para lidar com as inúmeras ocorrências com a massa carcerária, decorrente das pressões sofridas, assim acabam por assumir uma postura não colaborativa com outros profissionais, causando dificuldades nos atendimentos, que são primordiais da Instituição.

Do mesmo modo, a qualidade de vida do agente penitenciário influencia diretamente no trabalho profissional do assistente social e das demais categorias profissionais que compõem o trabalho multidisciplinar na Unidade de Privação de Liberdade Agente Luciano Andrade Lima.

O interesse de desvendar os desafios enfrentados pela equipe interdisciplinar em sua prática profissional na instituição, bem como as implicações na prática do agente prisional vêm justamente dessa experiência como estagiária inserida na Instituição, pois foi possível perceber as dificuldades que o profissional da assistência social enfrenta em seu exercício profissional.

A pesquisa busca compreender de forma ampla como o profissional do Serviço Social e a equipe interdisciplinar lidam com os desafios internos. Ainda com relação à experiência que tive no estágio, com um olhar para o trabalho desses profissionais, supõe-se a pressão psicológica sofrida pela carga de responsabilidades nesse enfrentamento, tanto de servidores como da equipe técnica para o cumprimento de suas atividades. Essa pesquisa pretende desvendar formas de contribuição das equipes no cumprimento de suas atividades, observando que a qualidade de vida pode ter influência direta ou indiretamente na parceria entre equipes.

Em um cenário de lutas e conquistas, atravessado pelas políticas sociais e públicas, encontra-se um avanço crescente na conquista de direitos sociais, que se efetivou na Promulgação da Constituição Federal de 1988, porém ainda nos deparamos com situações críticas que precisam de uma atenção no cumprimento efetivo no que se refere à dignidade humana.

A Instituição faz parte desse cenário em que existe a necessidade de muitas mudanças em relação às condições de trabalho dos profissionais que atuam dentro da unidade e como consequência a melhoria no atendimento ao preso.

Entende-se o quanto se faz necessário à parceria a relação interpessoal entre técnicos e servidores para a efetivação de suas atividades, que são de extrema importância para o andamento e cumprimento das ações internas e externas da Instituição.

O trabalho do profissional da assistência social depende de outros setores, pois não há autonomia no que se refere à condução de internos para o cumprimento de suas atribuições, como em projetos, relatórios sociais, entrevistas, entre outras atividades que requer tempo para execução e necessitam da colaboração dos Agentes Penitenciários, porém suas demandas não estão somente ligadas ao Serviço Social, eles têm que conciliar com pedidos da direção, advogados e de outros departamentos, e ainda garantir a segurança de ambas as partes.

Por conta dessa grande carga de responsabilidade e competência que é confiada ao agente penitenciário e da realidade que eles vivenciam com os internos, é que muitos deles acabam não acreditando na ressocialização do preso, não acreditando no Sistema Penitenciário, então esquecem suas atribuições e a ética moral da profissão, levando-os a agirem com base no senso comum.

Essa pesquisa tem como objetivo geral deste estudo desvendar quais os desafios enfrentados pelo assistente social em sua prática profissional dentro da U.P.A.P.L.A.L, e como objetivos específicos, Investigar a contribuição do trabalho do agente penitenciário em parceria com o profissional do Serviço Social e entender como a qualidade de vida no ambiente de trabalho influencia no fazer profissional do Agente Penitenciário afetando também as demais categorias profissionais que fazem parte da equipe.

Portanto, desvendar os desafios enfrentados pelo Assistente Social no sistema prisional torna-se necessário e de grande relevância social e acadêmica, como também investigar a importância da cooperação entre profissionais a fim de se obter melhorias na execução de demandas da Instituição, assim, a partir dessa compreensão creio que será possível chegar a soluções que vão acrescentar tanto na vida profissional, como para os usuários que necessitam dessa assistência, bem como identificar as políticas públicas que contribuem para a reinserção do detento.

Metodologicamente, nessa pesquisa foram utilizados instrumentos para se chegar a uma resposta precisa, a abordagem utilizada na pesquisa foi de natureza qualitativa para se chegar a uma análise, dando sentido ao que está sendo pesquisado. Para Dezim & Lincoln, 1994. p. 2:

A pesquisa qualitativa é multimetodológica quanto ao seu foco, envolvendo abordagens interpretativas e naturalísticas dos assuntos. Isso significa que o pesquisador qualitativo estuda coisas em seu ambiente natural, tentando dar sentido ou interpretar os fenômenos, segundo o significado que as pessoas lhe atribuem.

Do ponto de vista técnico, esta pesquisa é bibliográfica e documental. Como fonte de pesquisa utilizaram-se obras de autores e materiais escritos com embasamento teórico para dar um sentido maior à pesquisa. Na concepção de Gil (2008), a pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos de sites especializados com comprovação acadêmico-científica.

Foram utilizados tanto fontes primárias como secundárias de autores, decretos e legislações sociais, tais como: LEP (Lei de Execução Penal) e LOAS (Lei Orgânica da Assistência), bem como a prática profissional na concepção de Marilda Iamamoto, p. 60, que a define como trabalho, integrado em um processo de trabalho que permite mediatizar a interconexão entre o exercício do Serviço Social e a prática da sociedade.

O estudo de campo foi realizado na unidade prisional U.P.A.P.L.A.L., situada em Fortaleza, sendo esta uma unidade prisional do Sistema Penitenciário do Ceará, localizada na Rodovia Santos Dumont, Km 27, Itaitinga- CE.

A instituição conta com 4 (quatro) equipes de agentes, cada uma com 11 (onze)

membros, totalizando 44 (quarenta e quatro agentes). A população carcerária é de 1400 (mil e quatrocentos internos). No entanto, a entrevista foi realizada apenas com 10 (dez) agentes, pois em tempo de rebelião, ocorrido no período, o trabalho de pesquisa não pôde ser aplicado aos demais da equipe.

Em outro momento, foram aplicadas entrevistas semiestruturadas, com duas assistentes sociais da referida Instituição, sobre a sua prática profissional na unidade prisional, seus desafios e limitações vivenciadas no cotidiano.

Considerando-se o critério de inclusão de participantes, a pesquisa se deu pelo acesso que tive durante o período de estágio curricular na elaboração do projeto de intervenção e uso de entrevista individual semiestruturada em caráter exploratório, sendo direta com perguntas abertas, a partir das quais foi analisada a fala de sujeitos envolvidos na problemática em questão para uma compressão dos desafios e conflitos encontrados. No que se refere aos aspectos éticos, a pesquisa foi realizada conforme a Resolução CNS 466/12 (BRASIL, 2010), que regulamenta a pesquisa com seres humanos.

O presente trabalho científico estrutura-se em três capítulos, apresentando-se no primeiro capítulo o Serviço Social em sua prática profissional no sistema prisional, trazendo uma contextualização do surgimento do Serviço Social enquanto profissão e a atuação desse profissional nos espaços socioassistenciais, a saber o sócio jurídico. No segundo capítulo será abordada a qualidade de vida que envolve os servidores públicos, mas especificamente os agentes penitenciários e conceitos sobre qualidade de vida no trabalho, apresentando as dificuldades encontradas no cotidiano desses profissionais. Já no terceiro capítulo, será feita uma análise de dados coletados das entrevistas realizadas na U.P.A.P.L.A.L, e por fim, no quarto capítulo, as considerações finais.

## 2. SERVIÇO SOCIAL EM SUA PRÁTICA PROFISSIONAL

*“O que vale na vida não é o ponto de partida e sim a caminhada. Caminhando e semeando, no fim terás o que colher”.*

Cora Coralina

### 2.1 Breve Histórico do Serviço Social

A trajetória histórica do Serviço Social, em geral, se dá por meio de profundas transformações e de conquistas alcançadas através de lutas de classes sociais. No início ainda não institucionalizado enquanto profissão, era estruturado por organizações religiosas, cuja predominância da Igreja era vista com a prática da caridade da filantropia de forma assistencialista e imediatista.

O Serviço Social teve seus primórdios na Europa no Século XX, atrelado à expansão do capitalismo, que surgiu com a Revolução Industrial, e traz toda uma conjuntura nos diversos setores da indústria, sendo notório a divisão de classe entre burguesia, os donos dos meios de produção, e proletariado, a massa de trabalhadores assalariados.

Percebe-se, nesse contexto, que há interesses da elite para o ajustamento da massa trabalhadora, que por sua vez deveria se adequar à ordem social, com o surgimento da industrialização que traz toda uma transformação de ordem econômica, social, cultural e por consequência a exploração do proletariado.

O Serviço Social na América Latina, com a expansão do capitalismo e da Revolução Industrial, fatores tanto sociais, culturais e econômicos fazem todo um conjunto dessas transformações que foram ocorrendo ao longo do tempo.

Em meio a essas transformações, a burguesia se sobressai ao proletariado; uma classe subordinada à predominância dos donos do meio de produção; os burgueses, regidos pelo Estado e tendo como apoio a Igreja Católica, criam estratégias para conseguir controlar a classe operária de modo que a mesma não perceba esse controle. Segundo Martinelli, (2005, p. 54), “O capitalismo gera o mundo da cisão, da ruptura, da exploração da maioria pela minoria, o mundo em que a luta

de classes se transforma na luta pela vida, na luta pela superação da sociedade burguesa”

O processo de Institucionalização no Brasil só teve início na década de 1930, através das relações sociais entre duas classes, burguesia e proletariado. A partir das relações entre duas classes antagônicas, surgem as expressões da questão social, sendo perceptível a desigualdade de classe, de modo que passa a existir as lutas de classes e as contradições que perduram nesse percurso da profissão de Serviço Social, o qual surge para manter a ordem com o controle da burguesia sendo respaldado pela Igreja Católica.

Diante desse controle da elite tem-se o Estado novo, enfatizado por Silva (1995), diante das demandas emergentes.

Com o Estado Novo então instituído, defronta-se com duas demandas emergentes: absorver e controlar os setores urbanos emergentes e buscar, nesses mesmos setores, legitimação política. Para isso, adota-se uma política de massa, incorporando parte das reivindicações da população, porém controlando a autonomia dos movimentos reivindicatórios do proletariado emergente, por meio de canais institucionais, absorvendo-os na estrutura corporativista do Estado.

Nesse sentido, o Estado Novo age como uma forma de controle da população, que tem interesse próprio de ouvir as reivindicações para conter possíveis manifestações.

Conforme Verdès-Leroux (1996, p.15), entende-se que o trabalho do Assistente Social nessa época era simplesmente moldado aos interesses da classe dominante.

O projeto profissional dos anos 30 baseava-se na educação da classe operária, fornecendo-lhes regras de bom senso e razões práticas de moralidade, corrigindo seus preconceitos, ensinando-lhes a racionalidade, disciplinando-os em seus trajés, seus lares, nos orçamentos domésticos, na maneira de pensar. A função do assistente social nesse período – embebido pelo caráter militante católico – encontra-se na missão ideológica da classe dominante, ou seja, na feitura da personalidade do indivíduo de acordo com a visão de mundo da burguesia adaptada sob a forma de certo humanismo cristão.

Entende-se que os assistentes sociais tinham a função de ajustamento dos indivíduos, sendo através de uma intervenção desses profissionais para adequar conforme os interesses da burguesia.

Vale notar a contribuição de Iamamoto (2010, p. 320), no que se refere à missão ideológica citada por Verdes, ao cunho educativo, quando comenta que:

O que parece caracterizar o projeto de prática institucional do Serviço Social é a ação de cunho educativo, de transformação das representações e atitudes dos indivíduos; ação persuasiva {...} Serão, no entanto, técnicas essencialmente vinculadas à palavra, à motivação, escuta e interpretação que, em geral, se englobam na ação de “enquadramento” da clientela.

As transformações do capitalismo contribuem para o surgimento do Serviço Social. Martinelli, em sua contribuição, expressa sobre essa origem do Serviço Social como profissão:

A origem do Serviço Social como profissão tem, pois, a marca profunda do capitalismo e do conjunto de variações que a ele estão subjacentes – alienação, contradição, antagonismos – pois foi neste vasto caudal que ele foi engendrado e desenvolvido. (MARTINELLI, 2007, p. 66)

O Serviço Social era, então, mais um instrumento da burguesia, que, consolidando sua identidade, buscava apaziguar as possíveis manifestações individuais e coletivas e, assim, manter a ordem. A questão social foi reconhecida pelo Estado, sendo tratada através das políticas sociais; o profissional de serviço social passa então a ser requisitado por um bloco de poder, a fim de mediar conflitos entre capitalismo e classe trabalhadora.

[...]. Assim, as novas formas de prática social e suas estratégias operacionais, de acordo com os interesses burgueses, tinham de constituir mecanismo que dessem uma aura de legitimidade à ordem social burguesa, tornando-a inquestionável e, em consequência, aceitável pelo proletariado (MARTINELLI, 2005, p. 62).

Ao referir-se a tal assunto, Iamamoto (2004) diz que há um rompimento no que diz respeito a sua origem tornando-se institucionalizada e legitimada pelo poder do Estado.

Com o surgimento das grandes instituições, o mercado de trabalho se amplia para o Serviço Social e este rompe com o estreito quadro de sua origem para se tornar uma atividade institucionalizada e legitimada pelo Estado e pelo conjunto das classes dominantes (IAMAMOTO, 2004, p. 93).

São novas perspectivas de ampliação de mercado para os profissionais de Serviço Social institucionalizado que vendem sua força de trabalho e que precisam estar inseridos em instituições atuando como instrumento na conscientização de direitos, viabilizando o acesso aos indivíduos quanto aos direitos que lhe assistem. Em meio a todo o processo de transformação através de um mandato institucional, o Assistente Social passa a ser legitimado pelo Estado, sendo que diante desse contexto de ação e transformação ocorre a origem de implantação nas instituições assistenciais.

## **2.2 Prática Profissional do (a) Assistente Social**

O Serviço Social por longos anos atuou como uma profissão ainda não politizada que se dava de forma assistencialista, no entanto nas décadas de 1970 e 1980, houve um movimento chamado de reconceituação que marcou completamente a história dessa profissão, esse processo surgiu pela necessidade que se tinha de adequar as práticas profissionais à realidade do país.

Foi através do movimento de reconceituação que a profissão rompeu com o conservadorismo e as práticas tradicionais utilizadas anteriormente, trazendo uma nova visão de ação com uma essência crítica ao Serviço Social tradicionalista, pois dentro dessa nova perspectiva foram propostas ações profissionais com favorecimento aos interesses dos trabalhadores e não somente do Estado.

Esse processo teve a participação do movimento estudantil e teve maior entrosamento nos países latinos, mas especificamente no Chile, onde surgiram as escolas que deram ênfase aos movimentos sociais e transformações sociais.

Com toda essa transformação, ocorre a legitimação de fato da ação profissional de Assistência Social, o que fica claro no pensamento da Marilda Iamamoto, que diz:

A ruptura com a herança conservadora expressa-se como uma procura, uma luta por alcançar novas bases de legitimidade da ação profissional do

Assistente Social, que, reconhecendo as contradições sociais presentes nas condições do exercício profissional, busca-se colocar-se, objetivamente, a serviço dos interesses dos usuários, isto é, dos setores dominados da sociedade (IAMAMOTO, 2000, p. 37).

Essa nova fase da profissão coloca o (a) Assistente Social numa postura mais crítica reflexiva sobre a realidade social, para que suas ações não sejam pautadas de forma imediata, atentando para as contradições que existem na sociedade.

José Paulo Netto ressalta o caráter manipulatório da autocracia burguesa no período tradicionalista do Serviço Social quando escreve que:

[...] o conjunto de características novas que, no marco das constrições da autocracia burguesa, o Serviço Social articulou, à base do rearranjo de suas tradições e da assunção do contributo de tendência do pensamento social contemporâneo, procurando investir-se como instituição de natureza profissional dotada de legitimação prática, através de respostas a demandas sociais e da sua sistematização e de validação teórica, mediante a remissão às teorias e disciplinas sociais. (Netto 2004, p. 131)

Como descrito, há uma reformulação das tradições para um investimento do caráter da profissão. Nesse atual arranjo, podemos mencionar a questão da instrumentalidade que se trata do conjunto de instrumento e técnica utilizado no exercício da profissão requerendo uma capacidade maior desse profissional em sua prática.

### **2.2.1 Instrumentalidade do (a) Assistente Social**

A instrumentalidade do assistente social traz todo um arsenal de embasamento teórico no agir da profissão, tendo em vista que a realidade do cotidiano não é algo concreto, pois as pessoas vão se modificando, novas histórias e necessidades vão sendo construídas, e a profissão não pode se ater apenas a utilizar-se de uma técnica ou instrumento e aplicá-los a tudo.

Dentre a realidade social vivenciada pelo indivíduo, para se entender a realidade social, faz-se necessário a articulação entre as três dimensões que embasam o trabalho dos Assistentes Sociais atualmente, que são elas: a dimensão teórico-metodológica, a ético-política e a técnico-operativa.

De acordo com Guerra, que contribui referindo à instrumentalidade do Serviço Social reconstruída no processo sócio histórico:

“a instrumentalidade do Serviço Social é algo mais amplo que se diferencia da questão do instrumento, '[...] no exercício profissional refere-se não ao conjunto de instrumentos e técnicas (neste caso, a instrumentação técnica), mas a uma determinada capacidade ou propriedade constitutiva da profissão, construída e reconstruída no processo sócio histórico.’” (GUERRA, 2007, p. 1).

Outro aspecto levantado por Guerra (2007, p. 22) é a questão da dimensão teórico-metodológica, que ressalta:

“Dimensão teórico-metodológica baseia-se no saber, conhecer das ciências humanas (sociologia, psicologia, administração, ciência política e etc.) dos quais a profissão abstrai os conhecimentos e particulariza na compreensão do seu objeto de intervenção, na qual, através da pesquisa sólida e rigorosa, desenvolve-se a capacidade de o assistente social compreender seu papel profissional”.

A despeito disso, o profissional de serviço social se apropria de teorias que os guia para o conhecimento da realidade social a considerar a teoria crítica.

No referimento à ação interventiva do profissional de assistência social, vale notar a contribuição de Yamamoto (2007, p. 208).

Requisita um perfil profissional culto, crítico e capaz de formular, recriar e avaliar propostas que apontem para a progressiva democratização das relações sociais. Exige-se, para tanto, compromisso ético-político com os valores democráticos e competência teórico-metodológica na teoria crítica em sua lógica de explicação da vida social. Esses elementos, aliados à pesquisa da realidade, possibilitam decifrar situações particulares com que se defronta o assistente social em seu trabalho, de modo a conectá-las aos processos sociais macroscópicos que as geram e as modificam. Mas, requisita também, um profissional versado no instrumental técnico-operativo, capaz de potencializar as ações no nível de assessoria, planejamento, negociação, pesquisa e ação direta, estimuladora da participação dos sujeitos sociais nas decisões que lhes dizem respeito, na defesa de seus direitos e no acesso aos meios de exercê-los.

Acrescenta-se também acerca da instrumentalidade da assistência social a dimensão técnico-operativa no que se refere à escolha de instrumental que viabilize para uma ação interventiva.

Ao referirmos a prática em si do assistente social aponta-se a dimensão ético-política atrelada à relação de poder entre a política interligada a expressões da

questão social, apoderando-se dos valores previstos no Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais (Resolução CFAS n. 273/93).

Um dos maiores desafios que o Assistente Social vive no presente é desenvolver sua capacidade de decifrar a realidade e construir propostas de trabalho criativas e capazes de preservar e efetivar direitos, a partir de demandas emergentes no cotidiano. Enfim, ser um profissional prepositivo e não executivo. (IAMAMOTO, 2004, p.20)

Assim, o cotidiano vai se reproduzindo ao longo do tempo, estando sempre em transformação, cada movimento reconstrói novas versões, novas modalidades. Com a promulgação da Constituição Federal de 1988, abriram-se novas oportunidades para os profissionais do Serviço Social, pois através dela se deu a abertura para criação de novas legislações e foram reconhecidos os direitos sociais. Conforme o artigo 6º – São direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição. (EC no 26/2000 e EC no 64/2010) (BRASIL, 1988).

Em dezembro de 1993, a Assistência Social teve seu reconhecimento como uma política de seguridade social através da criação da Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS), que traz em seu artigo 1º a Assistência Social como política de seguridade social.

“A assistência social, direito do cidadão e dever do Estado, é política de seguridade social não contributiva, que provê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas”. (BRASIL, 1993, Art. 1º)

O (A) Assistente Social enquanto profissional tem seu trabalho pautado atualmente em desvendar e intervir nas expressões da questão social, lutar pela igualdade de direitos na garantia das políticas públicas, tendo como aparato o Código de Ética, a Lei de Regulamentação da Profissão, a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) e todas as Leis e Estatutos que fazem parte da garantia de direitos que são utilizados dependendo do campo de trabalho que o profissional está atuando, dentre os quais está situada a Instituição Penal, enquanto campo de atuação profissional e desenvolvimento de saberes.

O projeto ético-político do Serviço Social é quem orienta o exercício e a formação da profissão. Foi construído coletivamente sob a direção das entidades nacionais da categoria e é explicitado no Código de Ética nas Leis de regulamentação da profissão e nas diretrizes curriculares. Através desse arcabouço teórico-metodológico a prática da profissão se dá de forma correta sem ações imediatas analisando o todo e as partes complementares.

Podemos concluir que o projeto ético-político é a construção de um novo perfil profissional, sendo que a sua estrutura é fundamental para a formação da profissão, vinculando-se a um projeto societário que propõe a constituição de uma nova ordem social podendo mobilizar as demais propostas de uma vida melhor com respeito e luta por projetos que viabilizem uma transformação social.

Sendo assim, o Serviço Social, diante de um arsenal de lutas e conquistas e avanços no que se refere à profissão, encontra-se inserido em instituições, sejam estatais ou privadas, atrelado às políticas voltadas para assistência, viabilização de direitos nos diversos campos que atualmente encontra-se inserido.

### **2.3 O Serviço Social em Instituição Prisional**

O Sistema Prisional ao longo dos séculos perpassa por inúmeras transformações, desde o termo “cativeiros”, mencionado nos tempos antigos na década de 1700 a.C., como lugar de expiação, cadeia, prisão, masmorra, até chegar ao que chamamos atualmente de Penitenciárias e o Sistema Prisional assim dito.

Segundo Santos (2013, p.177), em linhas gerais, o termo cadeia seria um lugar para expiação de crimes cometidos contra o grupo social ou a sociedade; um lugar para a ressocialização de desviantes sociais.

Conforme Santos (2013), a punição de crimes evoluiu bastante. Da Antiguidade até o século XVIII, ela beirava a selvageria. Os desviantes eram punidos com severidade e não tinham a assistência legal, nem seus direitos eram respeitados. Na verdade, os direitos civis nem eram reconhecidos naquela época. Não havia uma noção clara das liberdades individuais e dos direitos humanos.

Nesse contexto, o referido autor afirma que com o advento das revoluções sociais e políticas, surgiu a necessidade de um tratamento mais humano dos desviantes. E dessa forma, deixa de existir o castigo físico e passa a existir novas punições.

Nesse contexto, a atuação do Serviço Social dentro do sistema prisional tem com aparato a Lei de Execução Penal (LEP), que incube ao serviço de Assistência Social as seguintes atribuições:

- I – Conhecer os resultados dos diagnósticos e exames;
- II – Relatar, por escrito, ao diretor do estabelecimento, os problemas e as dificuldades enfrentados pelo assistido;
- III – Acompanhar o resultado das permissões de saídas e das saídas temporárias;
- IV – Promover, no estabelecimento, pelos meios disponíveis, a recreação;
- V – Promover a orientação do assistido, na fase final do cumprimento da pena, e do liberando, de modo a facilitar o seu retorno à liberdade;
- VI – Providenciar a obtenção de documentos, dos benefícios da previdência social e do seguro por acidente no trabalho;
- VII – Orientar e amparar, quando necessário, a família do preso, do internado e da vítima. (BRASIL, 1984, art. 23)

Nesse sentido, observa-se o comprometimento, no que se refere ao campo sócio jurídico, de profissionais de Serviço Social, sendo garantidor de direitos que assiste o indivíduo em situação de privação de liberdade e no que se refere ao amparo das famílias de detentos, conforme está na lei de execução penal, a incumbência do Serviço Social.

O Serviço Social, como profissão que intervém no conjunto das relações sociais e nas expressões da questão social, enfrenta hoje no campo do sistema penitenciário determinações tradicionais às suas atribuições que não consideram os avanços da profissão no Brasil e o compromisso ético e político dos profissionais frente à população e as violações dos direitos humanos que são cometidas (TORRES, 2001, p. 91).

Com relação às condições dos presos, Pimentel (2008) expõe:

Diariamente os apenados relatam para a equipe do Serviço Social situações explícitas de violação aos seus direitos de cidadania: a) descrevem as más condições das celas – escuras, pequenas, sem colchão, sem cama; b) questionam-se do desrespeito a seus familiares – tratamento desumano, criminalização da família, visitantes impedidos de visitar os apenados sem nenhum critério legal; c) denunciam a precariedade dos atendimentos

médicos – poucos profissionais, escassez de instrumentos de trabalho; d) reivindicam o atendimento jurídico que muitas vezes só ocorre uma vez por semana (PIMENTEL, 2008, p. 40).

Entende-se que no cotidiano são relatadas inúmeras queixas de indivíduos privados de sua liberdade enquanto reclusos em cárcere, havendo uma anomia de suporte social para o sujeito nessa situação.

Assim enfatiza Torres (2001, p. 89), “a defesa dos direitos humanos no campo profissional remete à questão ética, pois esta é parte integrante do sujeito social, sendo também componente de sua atividade profissional”.

Com relação à questão ética dos profissionais, é de extrema importância quando se está inserido em instituições ou áreas humanas, como defensor de direitos, pois em meio a tantos problemas relacionados a direito de indivíduos tornando um fator crucial em seu exercício profissional.

O Código possui uma dimensão ampla que ultrapassa o caráter normalizador; é um instrumento de defesa dos direitos e deveres do profissional, orientando-o quanto aos princípios fundamentais éticos e políticos em que se devem basear suas ações de acordo com as demandas sociais colocadas a profissão (TORRES, 2001, p. 89).

Diante da afirmação de Torres, compreende-se que o Código passa a ser a cartilha do que se deve ser levado em consideração na prática do exercício profissional, tendo-se com base os princípios fundamentais que regem a profissão.

#### **2.4 Atuação do Serviço Social na U.P.A.P.L.A.L**

Dentro desse contexto ora apresentado, está situada a Unidade Prisional Luciano Andrade Lima, que tem como missão “garantir o efetivo cumprimento da execução penal e promover o pleno exercício da cidadania, com fundamento no princípio da dignidade da pessoa humana, através da ação integrada entre Estado e sociedade, reconhecida como referência na efetiva aplicação da Lei de Execução Penal e na promoção”.

Assume como visão, ser plena de cidadania, estabelecendo parceria com a sociedade, a fim de alcançar a satisfação e a segurança dos servidores e colaboradores que formam a Instituição.

Nesse sentido, a Unidade adota como valores essenciais a ética, a transparência, o trabalho em equipe, a disciplina, o comprometimento com a missão, a valorização dos servidores e colaboradores, a proatividade e o respeito à hierarquia. Tem por objetivos e metas programar com a população presa eventos que propiciem a ressocialização.

A política geral implementada na unidade prisional é regida pela Lei nº 7.2710, de 11 de julho de 1984, Lei de Execução Penal que em seu artigo 10 dispõe sobre “(...) a assistência ao preso e ao internado, como dever do Estado, objetivando prevenir o crime e orientar o retorno à convivência em sociedade, estendendo-se esta ao egresso”. A assistência será material, à saúde, jurídica, educacional, religiosa e social.

A U.P.A.P.L.A.L conta com um quadro de 2(duas) assistentes sociais, 2 (dois) psicólogos, 1 (um) dentista, 2(dois) enfermeiros e 4 (quatro) equipes de agentes penitenciários, totalizando 44 (quarenta e quatro profissionais) que trabalham com plantão de 24 horas, os quais desenvolvem um trabalho junto à massa carcerária.

O Serviço Social, portanto, articulado teoricamente e politicamente às prioridades colocadas pela política penitenciária em nível nacional, conta com profissionais capacitados para pesquisar, elaborar, executar políticas sociais, planos, programas e projetos assistenciais, terapêuticos, promocionais, educativos e preventivos junto a uma rede de relações que constituem a vida prisional.

O Serviço Social na Instituição surgiu desde a implementação da unidade de privação, em 2006, visando atender a demanda social e alcançar a concretização do objetivo da instituição e do próprio exercício profissional do assistente social de acordo com a demanda posta em sua realidade.

Essa Instituição, além de manter presos condenados, provisórios e recolhidos sobre custódia da Secretaria de Justiça e Cidadania do Estado do Ceará, desenvolve programas e projetos, atividades com objetivo de contribuir na ressocialização dos

detentos, tais como os seguintes projetos: “Escola, Parada da Vez é Ser Cidadão”, “Cine Diálogo”, dentre outros. Sendo necessária a condução de presos para esses fins.

O (A) assistente social tem por finalidade amparar o apenado, prepará-lo para o retorno à liberdade conforme o que está previsto no (Art. 22) da Lei de Execução Penal. Nessa unidade, o assistente social conta com a colaboração de servidores e terceirizados nos setores administrativos e com os agentes penitenciários.

Os (As) profissionais do Serviço Social dessa unidade exercem os seus trabalhos cotidianamente pautados no Código de Ética do Assistente Social, na Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), que estabelece princípios e diretrizes das ações, e na Política Nacional de Assistência Social (PNAS). Trabalhando de forma integrada aos demais setores e profissionais servidores da unidade.

O Código de Ética, no que diz respeito às relações dos (as) assistentes sociais com as outras categorias profissionais, ressalta a importância do incentivo sempre que possível à prática profissional interdisciplinar (CEFESS, 1993).

Através dessa interdisciplinaridade esses profissionais desempenham suas funções de forma mais dinâmica e interligada, sem divergências de informações, ampliando a comunicação, que são fatores importantes para a qualidade de prestação de serviços da instituição, sendo necessária uma atenção voltada para a qualidade de vida no trabalho da equipe interdisciplinar.

### 3. UM OLHAR PARA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

*“O homem científico não pretende alcançar um resultado imediato. Ele não espera que suas ideias avançadas sejam imediatamente aceitas. Seus trabalhos soam como sementes para o futuro. Seu dever é lançar as bases para aqueles que estão por vir e apontar o caminho”.*

*Nikolas Telas*

Em tempo de sobrevivência a tantos conflitos políticos, sobrecarga de trabalho, desemprego, entre outras desigualdades, vivencia-se no cotidiano de um modo geral uma população que sofre as mazelas da vida frente às expressões da questão social. Diante desse quadro, indagamos: Qual a perspectiva de vida do ser humano sendo rico ou pobre? Como se sobrevive à pressão sofrida nesse processo?

Sabemos que o homem necessita de meios para sua sobrevivência, sendo necessário submeter-se a fatores de riscos, até mesmo da saúde quando se trabalha em áreas de riscos. São vários fatores que nos intrigam para uma reflexão sobre a qualidade de vida, tanto dos que sofrem as consequências da vida rotineira em relação ao trabalho como aqueles que dependem de nossas ações em uma determinada função.

Nesse contexto, o termo qualidade de vida, segundo pesquisas já realizadas por estudiosos, ainda não tem um conceito bem definido, ao que se sabe existe uma complexidade de fatores biológicos interligada à saúde e ciências humanas. Conforme Farquhar (1995), o fato de diversas áreas de estudo trazerem conceitos a respeito do termo qualidade de vida não se tem um consenso.

Entendendo que qualidade de vida perpassa o sentido de saúde especificamente, mas que abrange vários fatores e leva também em consideração o ambiente, as particularidades de cada indivíduo, entre outros aspectos. Segundo Gill & Feisntein (1994), abrange além dos aspectos relacionados à saúde outros pontos da vida do ser humano como família, trabalho e cotidiano.

Nessa perspectiva, principalmente na questão do trabalho, é que está embasado esse capítulo, que discorre sobre qualidade de vida mais especificamente do agente penitenciário inserido em unidade prisional e na relação do Serviço Social nesse contexto.

### 3.1 Qualidade de Vida no Trabalho

A questão da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é bastante discutida e traz diferentes aspectos. Esse termo foi criado por Louis Davis<sup>2</sup>, na década de 1970, quando desenvolvia um projeto sobre desenho de cargos. Para ele, conceito de QVT refere-se à preocupação com o bem-estar geral e a saúde dos trabalhadores no desempenho de suas atividades. (CHIAVENATO, 2004, p. 448)

Inicialmente, os estudos sobre a QVT focalizavam aspectos individuais restritos e relativos ao bem-estar do trabalhador no ambiente de trabalho. Posteriormente, procurou-se solucionar problemas relativos ao enriquecimento da tarefa, objetivando estimular a criatividade no exercício funcional, ampliar a participação nas decisões e reduzir a impessoalidade nas relações de trabalho. Hoje, o tema constitui item obrigatório no planejamento estratégico corporativo e é tratado como uma vantagem competitiva no mercado, necessário para atrair e manter bons profissionais (AMORIM, 2010, p. 36).

Chiavenato (2004b, p. 367) define que a QVT “representa o grau em que os membros da organização são capazes de satisfazer as suas necessidades pessoais com sua atividade na organização”. Entendendo que as atividades ou funções dentro de uma organização devem influenciar na satisfação das necessidades de cada funcionário ou profissional.

Chiavenato (2004b, p. 348) evidencia que, para que isso ocorra, é imprescindível a existência de qualidade de vida, definida pelo autor como “criar, manter e melhorar o ambiente de trabalho, seja em suas condições físicas – higiene e segurança –, seja em suas condições psicológicas e sociais”.

A qualidade de vida torna-se aspecto imprescindível no ambiente de trabalho, pois quando o profissional tem qualidade de vida, ele consegue desempenhar suas funções adequadamente.

Conte (2003, p. 33) enfatiza a relação que tem a gestão aos resultados organizacionais, defendendo que:

---

<sup>2</sup> Professor Louis Davis (Ucla, Los Angeles), ampliando o seu trabalho sobre o projeto de delineamento de cargos.

É muito provável que funcionários motivados, capacitados e bem remunerados passem a ter um desempenho acima da média, reduzindo custo, apresentando melhores soluções aos clientes e gerando como desdobramento maior vitalidade financeira, que, mais do que nunca, pode significar a sobrevivência da empresa (CONTE, 2003, p. 33).

Ainda na visão de Chiavenato (2004a, p. 367), a qualidade de vida no trabalho abrange, dentro outros pontos:

[...] a satisfação com o trabalho executado, possibilidade de futuro na organização, reconhecimento pelos resultados alcançados, o salário percebido, benefícios auferidos, relacionamento humano dentro do grupo e da organização, ambiente psicológico e físico de trabalho, liberdade de decidir, possibilidade de participar e coisas assim.

Aponta Rodrigues (1994, p. 76), embora haja outros contextos, mas a satisfação é um fator primordial nesse processo de melhoria na qualidade de vida do trabalhador.

[...] a qualidade de a vida no trabalho tem sido uma preocupação do homem desde o início de sua existência com outros títulos em outros contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de sua tarefa.

Em termos gerais, a qualidade de vida está atrelada à satisfação do trabalhador no ambiente de trabalho, sua liberdade para opinar em algumas decisões, sua saúde física e psicológica, compensação no trabalho de forma justa, de modo que o valorize enquanto trabalhador entre outros aspectos.

### **3.2 Qualidade de Vida do Agente Penitenciário na Instituição**

Propomo-nos a compreender o universo que compõe o quadro de equipe que lida com a ressocialização do detento, com vistas na qualidade de vida da equipe de servidores públicos, mais especificamente a categoria de agente penitenciário, a fim de se obter melhorias no que se refere ao desempenho de suas funções dentro da unidade prisional.

Art.1º. A carreira Guarda Penitenciária, integrante do Grupo Ocupacional Atividades de Apoio Administrativo e Operacional, prevista no item 2, do anexo I, da Lei nº 12.386, de 9 de dezembro de 1994, fica em rede nominada para carreira Segurança Penitenciária e estruturada na forma do anexo I desta Lei, passando os Agentes Penitenciários a ter as seguintes atribuições: atendimento, vigilância, custódia, guarda, escolta, assistência e orientação de pessoas recolhidas aos estabelecimentos penais estaduais. (Redação dada pela Lei nº 14.966, de 13 de julho de 2011)

São várias as atribuições do Agente Penitenciário, o que acarreta em grande responsabilidade, além disso, conta com as pressões sofridas pelo fato de a profissão ser considerada de risco, porque o profissional lida diretamente com os apenados.

Centurião (1990, p. 47) afirma que o agente penitenciário “está em íntimo contato com os detentos”, e que tendo em vista as características de sua função, mesmo que quisesse não poderia se afastar desses enquanto está em seu período de plantão.

Conforme Correia (2006, p. 12), “recai sobre o Agente Penitenciário toda carga de riscos internos e externos, a expectativa, a ansiedade, a angústia e a exposição que interferem e influenciam seu ambiente familiar, social e profissional”.

Além dessas questões, no contexto atual do país, os Agentes Penitenciários têm dificuldades de exercer sua função por conta justamente das condições de trabalho que lhe são impostas como, por exemplo, a superlotação dos presídios e a quantidade de funcionários insuficientes para atender os presos, facilitando rebeliões, entre outros aspectos.

No sistema penitenciário, os trabalhos exercidos pelos profissionais são de extrema responsabilidade e vigilância total, sendo submetidos à pressão psicológica, fator de risco que acarreta a sua saúde, desgaste físico e psicológico.

Diante dessa realidade profissional, da grande carga de responsabilidade, a que é confiada a natureza do trabalho do Agente Penitenciário, acredita-se que a saúde e a qualidade de vida dessa categoria podem influenciar diretamente na execução das demandas, não só dos detentos, mas dos outros profissionais que fazem parte da equipe de trabalho em que está inserido, dentre eles destaca-se o (a) assistente social.

Acrescenta Kurowski (2002) sobre o trabalho de agentes penitenciários e dos riscos que ocorrem: “os agentes da segurança penitenciária são aqueles que realizam serviços de vigilância, custódia e disciplina dos encarcerados e, para isso, o desenvolvimento dessas atividades é executado em determinadas condições de trabalho, que podem determinar riscos para a saúde física e/ou mental dos agentes”.

As deficiências de recursos disponíveis, muitas vezes, por não serem de conhecimento da população, geram nela descontentamento e incompreensão. Recursos humanos e materiais são peças essenciais no contexto do trabalho, e a sua escassez pode prejudicar o desenvolvimento das tarefas a serem executadas (CAMELO & ANGERAMI, 2008).

Saúde é um direito humano fundamental, reconhecido por todos os foros mundiais e em todas as sociedades. Saúde e qualidade de vida são dois temas estreitamente relacionados (BUSS, 2003). O Ministério da Saúde define que a saúde do trabalhador constitui uma área da Saúde Pública que tem como objeto de estudo e intervenção as relações entre o trabalho e a saúde. Tem como objetivos a promoção e a proteção da saúde do trabalhador, por meio do desenvolvimento de ações de vigilância dos riscos presentes nos ambientes e condições de trabalho, dos agravos à saúde do trabalhador e a organização e prestação da assistência aos trabalhadores, compreendendo procedimentos de diagnóstico, tratamento e reabilitação de forma integrada (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2000).

“No contexto global da Administração Pública, a representação humana se faz através dos agentes públicos conceituados como: ‘pessoas físicas incumbidas, definitivamente ou transitoriamente, do exercício de alguma função estatal’.” (MEIRELLES, 2005)

Dentro desse contexto, garantir a qualidade de vida para o agente penitenciário é condição fundamental para que o mesmo exerça seu trabalho com competência e possa contribuir sobremaneira para o exercício da prática do assistente social.

Na mesma linha de pensamento, Descreve Mirabete (1990):

A vigilância e a custódia de presos, apesar de importante e mesmo indispensáveis, não são as únicas finalidades dos sistemas penitenciários modernos, nem devem ser as preocupações primordiais dos funcionários no processo de reinserção social dos condenados. Por muito adiantado que seja um programa penitenciário, por mais avançado que seja a arquitetura

prisional, por muitos meios econômicos que se destinem a esse processo, não se pode conseguir êxitos reformadores nos presos se não se conta com um corpo de funcionários competentes que estejam imbuídos de sua alta missão social.

Portanto, faz-se necessária a reflexão nesse sentido, em atenção à qualidade de vida dessa categoria, o agente penitenciário que lida diretamente com o detento atendendo as necessidades básicas, nas conduções para atendimento social, banho de sol sendo o mediador das necessidades, encaminhando no que se refere à assistência ao detento, e entre outras ações que venha garantir a disciplina e a ordem no sistema, no contato direto que implica em estresse e sobrecarga.

Nessa realidade, a cooperação entre profissionais nesse segmento é de extrema importância para o funcionamento da Instituição na execução da lei e dos programas que venham dar assistência necessária no cumprimento de suas obrigações sobre as normas e regulamentos da unidade.

Dessa forma, faz-se necessária a parceria entre a equipe interdisciplinar e servidores, proporcionando assim um ambiente, podemos dizer, saudável, de bem-estar, já que o cotidiano desses profissionais está submetido à sobrecarga decorrente de fatores, como a superlotação de internos na unidade acarretando inúmeras conflitos entre uma massa carcerária bem diversificada.

A vista dessa parceria entende-se que de alguma maneira possa contribuir com o Serviço Social que lida com o enfrentamento de seu exercício profissional, tendo que se desdobrar para realizar seu trabalho que tem por finalidade o amparo ao preso e a sua família, conforme está no Artigo 121 e 122 do Regimento Geral do Estabelecimento Prisional de Ceará.

**Art. 121** – A assistência social tem por finalidade o amparo ao preso e à sua família, visando prepará-lo para o retorno à liberdade, e será exercida por profissional habilitado para tal.

**Parágrafo Único** – É facultado o auxílio de entidades públicas ou privadas nas tarefas de atendimento social.

**Art. 122** – Incumbe ao serviço de Assistência Social, entre outras atribuições:

- I. Fornecer o diagnóstico social do interno;
- II. Prestar Assistência Social ao interno e à sua família;
- III. Prestar assistência ao interno em caso de hospitalização ou transferência da Unidade por motivo de saúde;
- IV. Entrar em contato com a família do interno para realização de entrevistas ou para esclarecimento;

- V. Promover, quando necessário, o registro civil do interno, expedição de documento de identidade e carteira profissional;
- VI. Dirigir, programar, orientar, coordenar, fiscalizar e controlar as atividades do serviço de saúde;
- VII. Realizar outras atividades dentro de sua área de competência;
- VIII. Integrar a equipe de Saúde nos termos do Plano Estadual de Saúde no Sistema Penitenciário.

Sendo assim dentro de possibilidades das atribuições da assistência social na unidade prisional encontra-se, nos incisos dos artigos citados, a assistência no amparo à família dos apenados.

Para que haja uma aplicação das atribuições que compete ao serviço social em seu exercício profissional é necessário que haja uma relação interpessoal entre servidores e a equipe técnica, sendo necessário um olhar para a saúde do trabalhador que sofre com risco da profissão nos espaços sócio ocupacionais.

Diante dessa observação quanto à qualidade de vida do agente e toda a complexidade de fatores de riscos, ressalta-se que a Secretaria de Justiça do Ceará dispõe do Serviço de Atendimento Psicossocial ao Trabalhador (SAPT).

O Serviço de Atendimento Psicossocial ao Trabalhador é um setor que atua na perspectiva do acolhimento e escuta do sofrimento do trabalhador da Secretaria da Justiça e Cidadania, seja este sofrimento advindo de questões relacionadas ao trabalho e pessoais. Teve seu início embasado no recolhimento dos múltiplos fatores estressantes que permeiam as relações laborais dos trabalhadores penitenciários. O Serviço iniciou com atendimento psicológico, em agosto de 2010, com a crescente demanda passou a Serviço de Atendimento Psicossocial, com atendimentos na área do Serviço Social, Psicologia e Psiquiatria no início de 2011. O Serviço de Atendimento Psicossocial destina-se ao atendimento de trabalhadores penitenciários com problemas relacionados à saúde física, mental ou em processo de desadaptação sócio funcional. E tem como objetivo buscar soluções para as situações em que há comprometimento da qualidade de vida do servidor, incluindo-se nesse grupo os relacionados ao trabalho e saúde. Bem como acompanhar o servidor no seu processo de desenvolvimento profissional e pessoal, levando-o à percepção das situações vivenciadas no ambiente que influenciam no seu desempenho.

É importante observar que mesmo diante do serviço oferecido pela secretaria ainda exista uma preocupação nesse sentido sobre a qualidade de vida. Ao nos

deparamos com a rotina diária do Agente Penitenciário, evidenciam-se fatores que prejudicam o seu exercício profissional, um deles se dá em virtude da superlotação. Um problema já mencionado anteriormente nesse trabalho fora constatado através de uma observação de campo durante um estágio curricular que o número de agentes por equipe é insuficiente para atender as demandas existentes. Ao todo são 04 (quatro) equipes de agentes contendo 11 (onze) membros em cada equipe, totalizando 44 (quarenta e quatro) agentes, que trabalham com plantão de vinte e quatro horas e folgam setenta e duas horas, sendo a população carcerária de 1400 (mil e quatrocentos) internos e a capacidade da Instituição para 900 (novecentos) internos, uma estimativa que demonstra essa superlotação.

A qualidade de vida do indivíduo pode ser analisada como um fator primordial na sociedade, nas relações cotidianas, no mundo do trabalho. Vive-se no contexto atual uma sobrecarga de trabalho decorrente de fatores internos e externos, sendo merecedor de atenção à saúde de qualquer ser humano, que vive da força do trabalho para a sua sobrevivência, sendo esse submetido a uma diversidade de mudanças ocorridas na estrutura organizacional e transformações no mundo do trabalho e sendo um sujeito subordinado à hierarquia e à disposição das normas institucionais no qual estejam vendendo a sua força de trabalho mesmo que sujeitos às implicações do estresse da saúde física e mental.

Portanto, deve-se levar em consideração a importância da qualidade de vida no ambiente de trabalho, sendo de grande valia para todo e qualquer andamento de organizações, bem como para o bom desempenho de suas atividades diárias e nas relações entre as categorias e indivíduos no campo no qual está inserido.

#### 4. DADOS COLETADOS COM A EQUIPE DE MULTIPROFISSIONAIS

*“A verdadeira coragem é ir atrás dos seus sonhos, mesmo quando todos dizem que é impossível.”*  
Cora Coralina

O presente capítulo traz uma análise dos dados coletados na Unidade de Privação de Liberdade Agente Luciano Andrade Lima, através de entrevistas feitas com a amostra representativa de 10 (dez) agentes penitenciários de um total de 44 e 1 (uma) assistente social, mostrando as diferentes visões acerca do que foi questionado e tratando da discussão dos resultados obtidos a partir da aplicação do roteiro de entrevista. **(APÊNDICE A e B)**

Propomo-nos a entender o universo que compõe a categoria de agentes penitenciários com vista na sua valorização enquanto profissional, na saúde e qualidade de vida para um melhor desempenho de suas atividades, a fim de se obter melhorias no convívio mais humano com os demais profissionais da Instituição.

A execução das entrevistas foi muito gratificante, mas também teve seus contratempos, foi elaborado um instrumental de entrevista **(APÊNDICE A)**, para ser feita a abordagem com a equipe durante o plantão. Esse processo de entrevistas foi dividido em dois momentos: o primeiro com os agentes penitenciários, e o outro com a assistente social. O instrumental de entrevistas foi aplicado a fim de compreender as dificuldades da profissão, entender como eles se deparam com as pressões sofridas no ambiente de trabalho e de que maneira essas questões podem afetar a sua vida pessoal, prejudicando a sua saúde e qualidade de vida.

A partir dessa abordagem, adentramos superficialmente nas maiores dificuldades relatadas pelos entrevistados, que serão pontuadas no decorrer deste trabalho. Muitos deles descreveram a falta de qualidade na alimentação, a necessidade de fardamento em quantidade, uma melhor acomodação no alojamento de descanso, a limpeza e a manutenção diária do ambiente, entre outros, como fatores que necessitam maior atenção para que haja melhoria significativa no ambiente de trabalho.

Esta pesquisa superou as minhas expectativas, tendo em vista as dificuldades

enfrentadas para sua execução, das quais se pode apontar a rebelião ocorrida anteriormente na penitenciária sendo a situação delicada para todos os que exercem suas funções na Instituição nesse processo.

#### **4.1 Entrevista com a Equipe de Assistência Social**

Compreender a problemática em que os sujeitos se encontram inseridos, remete à análise de seus discursos. Nesse sentido, no que diz respeito às demandas mais frequentes da Instituição, a assistente social entrevistada, que tem três anos de experiência de trabalho na Secretaria de Justiça, afirmou que:

A instituição atende presos em situação provisória de liberdade, ou seja, sem julgamento, e presos que já cumpriram sentenças devido à condenação. A rotina está voltada para as demandas espontâneas dos familiares que recebem do serviço social orientações acerca de concessão de benefícios, assim como, de entendimento da rotina da unidade prisional. Os internos também têm direito a essa escuta diferenciada, momento em que estes expõem suas angústias e necessidades que podem ser intermediadas, encaminhadas ou sanadas pelo serviço social existente no local. Tais demandas são distribuídas em confecção de registros de nascimento, elaboração de relatório social, encaminhamento de atendimento médico, jurídico e psicológico, concessão de visitas a companheiras reclusas e concessão de visita de filhos recém-nascidos. (SUJEITO A)

Verifica-se a partir dessa fala que a escuta diferenciada ao usuário desponta como instrumento de suma importância para a prática do assistente social na Unidade de Privação de Liberdade Agente Luciano Andrade Lima, pois visa atender não somente às necessidades do apenado, como também busca dar suporte aos familiares dos mesmos.

Entende-se a Instituição como palco de lutas e conflitos, mas também como lugar em que a prática do assistente social se desenvolve cotidianamente, a respeito da rotina da Unidade. O sujeito A declarou que a Instituição conta com um corpo administrativo liderado pelo diretor e diretor adjunto. Trabalha também com equipe multiprofissional distribuídas em regime de plantão que atendem 24 horas as demandas emergenciais da Instituição.

Nesse contexto, os profissionais de serviço social exercem sua prática em articulações com outros profissionais, sendo a interdisciplinaridade a base das ações

exercidas por todos os profissionais dentro do regimento instituição. Assim, no que se refere à relação entre os profissionais:

Há um bom relacionamento interpessoal, dispondo de parceria com a equipe multiprofissional para a resolução das múltiplas questões voltadas para a demanda de internos e seus familiares, no entanto a relação com os agentes penitenciários apesar de cordial é dificultada pela falta de conhecimento deles com relação ao fazer profissional da assistente social. Segundo o mesmo, isso se dá devido à visão do senso comum de pessoas voltadas para a área de segurança pública, principalmente os que lidam com os que se encontram transgredindo a lei. (SUJEITO A)

Nesse sentido, percebe-se que a falta de informação do agente penitenciário contribui para que haja um distanciamento entre esses profissionais. No entanto, além dessas dificuldades com os agentes, tem também as limitações físicas pela falta de estrutura adequada que garanta o sigilo profissional diante da escuta qualificada a não execução das leis que regem o sistema penitenciário, às dificuldades de locomoção dos internos ao local destinado ao seu atendimento, assim como aquelas relacionadas ao acesso de espaços de apoio ao apenado e ao egresso.

Ainda em relação a sua prática, sendo subordinado à hierarquia (gestores), o assistente social aponta como entrave a falta de autonomia ou a limitação da mesma, visto que “essa autonomia está limitada às vontades e desejos das direções das unidades prisionais e condicionadas ao que rege a Lei de Execução Penal”.

Sobre as visitas e as ações desenvolvidas na Instituição, o sujeito (A) afirma que:

As visitas ocorrem aos sábados e domingos. São separados por pavilhão. O direito de visita é destinado aos parentes de 1º grau (pai, mãe, irmãos, filhos e companheiras), que podem levar material de higiene pessoal e alimentos para os familiares presos. Com relação às ações desenvolvidas, são várias, entre elas: Mutirão sócio jurídico, mutirões de saúde, ações voltadas para o egresso, Cine Diálogo, com temas voltados para a criminalidade com rodas de conversa, projetos para idosos e estrangeiros. Todas essas ações buscam retirar da ociosidade cidadãos que foram retirados da sociedade em virtude de seus erros e que possam retornar à liberdade com a perspectiva de mudança de comportamento.

Conforme o sujeito (A), entre os direitos, benefícios e ações que são implementadas visando à reinserção do detento na sociedade, a maior delas seria a Lei de Execução Penal, que regulamenta os direitos e deveres do preso. Outras políticas voltadas para o preso enquanto egresso seria a remissão de pena por meio da leitura de livros e pelo trabalho em empresas conveniadas à Secretaria de Justiça

e Cidadania, a oportunidade de cursar faculdades por meio do Enem e que, apesar das dificuldades, após a parceria firmada, com boa vontade dos profissionais que estão na ponta e são responsáveis pela execução das políticas, tem alguma probabilidade de dar certo. Ainda nesse sentido, acrescenta o sujeito A que “esbarramos muitas vezes na falta de vontade do público ao qual se destina essas políticas”. (sic)

Em relação à prática dessas Leis que são utilizadas no fazer profissional dentro desse campo, responde que:

Na verdade, as leis são bem descritas e se fossem levadas a sério pelos governantes poderiam ter uma boa execução e um menor índice de reincidência no encarceramento. Mas vivemos em um país burocrático, em que a morosidade judicial impede até a reinserção desse sujeito de forma digna na sociedade em virtude do seu descumprimento enquanto regulador da situação de encarceramento. [...] Todo esse descumprimento gera ainda alto índice de criminalidade que prejudica também o bom funcionamento da sociedade.

Diante dos relatos, durante entrevista foi percebido que no exercício profissional do (a) Assistente Social são encontrados desafios. Sendo eminente se ter um olhar para um trabalho que necessita estar em consonância com a sua prática, sem ser coniventes com condutas antiéticas e que têm como dever promover a viabilização dos direitos sociais dos usuários, através dos programas e políticas sociais, conforme se encontra em seu Código de Ética.

## **4.2 Entrevista com a Equipe de Agentes Penitenciários**

Em relação às entrevistas com os agentes penitenciários, destaca-se que foi aplicado roteiro de entrevista com perguntas abertas, foram feitas indagações sobre o seu exercício profissional, sobre suas vivências, dificuldades, motivações e expectativas no Sistema Penitenciário.

No quadro que se segue, demonstra-se o perfil dos participantes da pesquisa num total de 45 agentes, sendo realizada com 10 agentes penitenciários com faixa etária variando entre 27 a 50 anos; aponta-se também o estado civil, filhos escolaridade e moradia dentre os sujeitos pesquisados.

**Quadro 1:** Perfil dos Sujeitos Entrevistados.

FAIXA ETÁRIA	ESTADO CIVIL		FILHOS		ESCOLARIDADE		MORADIA	
27 – 30 anos	Casado	30%	Sim	50%	Ensino Médio	10%	Própria	80%
31 – 40 anos	Solteiro	50%	Não	50%	Ensino Superior	40%	Alugada	20%
40 – 50 anos	Divorciado	20%			Ens. Superior Inc.	50%		

**Fonte:** Dados da Pesquisa.

Assim, no que se refere ao tempo de trabalho na Instituição, aferiu-se que 08 (oito) dos sujeitos responderam que trabalham na unidade prisional em um período de até 04 (quatro) anos, enquanto 01 (um) agente possui 06 (seis) anos de trabalho e outro, 09 (nove) anos de experiência na Instituição.

Sobre as motivações que os levaram a ter interesse pelo concurso de agente penitenciário e adotar uma profissão que lhes impõe riscos diários, além do trabalho desgastante por eles próprios apontados, a que mais se destaca foi a questão da estabilidade, 06 (seis) agentes; a carga horária, 02 (dois) agentes, e a adrenalina, 02 (dois) agentes, conforme afirmação: Sujeito 2 – “A segurança pública”, “ser instigante”, “adrenalina”, “eu gosto” (SIC), Sujeito 3 – “Salário e carga horária”. (SIC)

No que se refere à motivação, percebe-se que a estabilidade é um dos maiores motivos que levam o agente a ter interesse pela profissão, embora seja uma área de riscos, como já foi mencionado anteriormente, entre os dez entrevistados somente o (sujeito 2, 39 anos) afirmou gostar da profissão pela adrenalina. Assim, conforme Centurião (1990, p. 47), os agentes estão em contado direto com os detentos, ou seja, sujeitos a risco.

No que tange à satisfação com seu trabalho na Instituição, quando questionado se os sujeitos tinham interesse em sair do sistema penitenciário, 05 (cinco) deles averbaram que “sim”, apenas 01 (um) respondeu que “talvez”, e os demais sujeitos 04 (quatro) mencionaram que “não”. Nessa perspectiva, conclui-se que a maioria está descontente com seu ambiente de trabalho, mesmo sendo assegurados pela

estabilidade, esta não desponta como fator que vem motivá-los a querer permanecer na Instituição.

Nesse contexto, é importante ressaltar que 10 (dez) dos agentes penitenciários declararam gostar do trabalho exercido na Instituição, mas as condições de trabalho são ruins, dificultam o processo de trabalho no sistema.

No que se refere à quantidade de agentes no plantão, 10 (dez) declararam que o número de agentes é insuficiente, o que acarreta uma sobrecarga de trabalho. Se os mesmos se sentem seguros em seu exercício profissional e em relação ao fator segurança no ambiente de trabalho, 09 (nove) afirmaram que não se sentem seguros e somente 01 (um) declarou sentir-se seguro em seu ambiente de trabalho.

Entre os sujeitos declarantes: Sujeito 2, 29 anos: “Insuficiente, não tem como se sentir seguro”. (SIC) e o Sujeito 4, 32 anos declara: “Não, por falta de instrumentos e de efetivo”. (SIC)

As maiores dificuldades encontradas com a relação à profissão de agente penitenciário, conforme os entrevistados, estão expostos no quadro demonstrativo a seguir.

**Quadro 2:** Principais dificuldades em relação à profissão de agente penitenciário.

<b>DIFICULDADES</b>	<b>SUJEITOS</b>
Quantidade de agentes insuficiente	20%
Limpeza	10%
Violação das condições de trabalho	10%
Falta de diálogo com os órgãos, principalmente a Secretaria de Justiça	30%
Insegurança	10%
Não valorização da categoria	90%
Falta de equipamentos, precariedade no sistema.	100%

**Fonte:** Dados da Pesquisa.

Percebe-se que dentre os sujeitos entrevistados houve um número maior de queixas em relação à Secretaria de Justiça no que se refere ao diálogo, à quantidade

insuficiente de profissionais e também à falta de equipamentos, ou seja, a precariedade no sistema.

No que se refere à questão do fardamento proporcionado pela SEJUS, 50% dos agentes responderam que “não é satisfatório”, apenas 01 (um) respondeu que “sim”, mas que poderia melhorar com relação à quantidade de fardas dadas.

No que concerne ao alojamento voltado para descanso dos agentes, 05 (cinco) declararam estar satisfeitos, porém apontaram alguns aspectos que devem ser melhorados, tais como: limpeza, manutenção e aquisição de bens como poltrona, televisão, cama, ar condicionado e livros.

Em relação à alimentação e o relacionamento com os demais profissionais na Unidade, a alimentação foi classificada como ruim por 08 (oito) sujeitos, apenas 02 (dois) disseram que gostam da alimentação.

Dos 10 (dez) entrevistados, 09 (nove) relataram que têm bom relacionamento com os demais profissionais, apenas 01 (um) disse ter um bloqueio para se relacionar, porém não foi investigado a fundo o motivo desse bloqueio.

Indagados sobre a necessidade de nutrir um bom relacionamento com os demais profissionais da área de atuação para o cumprimento com mais qualidade das demandas exigidas, todos os sujeitos declararam ser importante e necessária a interação entre os profissionais, a fim de que se haja um ambiente de trabalho mais saudável.

Diante da pressão da profissão, foram indagados se conseguem lidar diante de sua vida pessoal e todos afirmaram que “sim”. Com relação à segurança dos mesmos quando estão de folga, todos responderam que “se sentem seguros”.

Com relação ao posicionamento de suas famílias referente à profissão, 06 (seis) dos agentes afirmaram que os familiares se sentem inseguros e preocupados por ser uma profissão de risco e pela não valorização da categoria. No entanto, 03 (três) declararam que já estão acostumados e 01 (um) afirmou que opta por não falar sobre a natureza do trabalho com sua família.

Quando perguntado se estão felizes com sua profissão, todos responderam que sim, mas cada um tinha insatisfações com relação à profissão e ao sistema em geral. Nota-se em alguns momentos contradições nas falas dos sujeitos.

A partir dessa análise, nos deparamos com as dificuldades quanto a não valorização desse profissional e sua motivação no ambiente de trabalho, fato que pudemos observar tal importância durante o estágio I, quando nos deparamos com a rotina diária desse profissional em seu exercício, em virtude da superlotação de internos e pelo número de agentes por equipe ser insuficiente, causando assim uma insatisfação.

Nessa perspectiva, é fundamental que esses profissionais que possuem uma rotina de trabalho difícil, estressante e de risco, também tenham acesso a políticas públicas que visem melhorar a sua qualidade de vida no ambiente de trabalho, uma vez que a mesma está diretamente relacionada com a saúde do trabalhador. Tendo em vista que um ambiente de trabalho sem qualidade pode acarretar, sobretudo, problemas de natureza psicológica ao trabalhador, como baixa autoestima, depressão e ansiedade.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho de pesquisa se deu primeiramente por uma observação realizada no período de estágio na Unidade de Privação de Liberdade em Regime Agente Penitenciário Luciano Andrade Lima, um espaço onde se acolhe presos em vários regimes, condenados e em situação de liberdade provisória, sob custódia da Secretaria da Justiça do Ceará (SEJUS).

No período do estágio obrigatório na área de Serviço Social, pôde-se perceber algumas dificuldades vivenciadas pela equipe interdisciplinar para o desempenho de suas atividades de forma qualificada, pois os trabalhos exercidos pelos profissionais dependem de outros setores, entre eles a categoria de servidores públicos, os agentes penitenciários. A partir do olhar para essa categoria, buscou-se analisar a qualidade de vida através da pesquisa.

Em linhas gerais, podemos afirmar que as unidades prisionais vivenciam uma problemática no que se refere à superlotação, percebe-se que diante desse problema há uma sobrecarga à equipe de agentes penitenciários que estão em contato direto com a massa carcerária, sendo que as demais equipes interdisciplinares precisam estar nessa parceria com a equipe para realização de seu trabalho.

Diante das dificuldades percebidas, foi realizado um projeto de intervenção com vistas à saúde e qualidade de vida do agente penitenciário, a fim de contribuir com a execução das demandas da Instituição, mais especificamente o trabalho da Assistente Social.

Tendo em vista o trabalho do Serviço Social e todo o arsenal que tem sua importância no que se refere a sua prática, o (a) Assistente Social enquanto profissional, com seu trabalho pautado atualmente em desvendar e intervir nas expressões da questão social, lutar pela igualdade de direitos na garantia das políticas públicas, tendo como aparato o Código de Ética, a Lei de Regulamentação da Profissão, a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) e todas as Leis e Estatutos que fazem parte da garantia de direitos que são utilizados, dependendo do campo de trabalho que o profissional está atuando, dentre os quais está situada a Instituição Penal, enquanto campo de atuação profissional e desenvolvimento de saberes.

Em consonância com o projeto ético-político do Serviço Social, que é quem orienta o exercício e formação da profissão, construído coletivamente sob a direção das entidades nacionais da categoria e explicitado no Código de Ética, nas Leis de regulamentação da profissão e nas diretrizes curriculares, a prática da profissão se dá de forma correta sem ações imediatas, analisando o todo e as partes complementares.

Com todo esse aparato legal, as observações feitas no período de estágio e as entrevistas realizadas com os profissionais que atuam na Instituição referida, esta pesquisa foi aos poucos alcançando em parte os seus objetivos.

Tendo como objetivo, em termos gerais, desvendar quais os desafios enfrentados pelo assistente social em sua prática profissional dentro da U.P.A.P.L.A.L, chega-se à conclusão que como o fazer profissional não é algo constante e concreto, pois a cada demanda, embora se utilizem os mesmos objetos e Leis, tem suas particularidades, então fica impossível desvendar todos os desafios. No entanto, pode-se perceber aqueles que se repetem e são mais explícitos cotidianamente, como o fato do fazer profissional do assistente social no cumprimento de suas atividades dentro da Instituição depender do trabalho que compete ao agente penitenciário para a locomoção do interno para o atendimento social, atendimento esse que assiste o interno nas suas diversas necessidades, conforme o que está na lei que os ampara, a LEP (Lei de Execução Penal), encontrando-se confinados privados de sua liberdade sob a custódia do Estado.

Diante da percepção desse universo que compõe a unidade prisional, pode-se perceber que diante de todas as limitações e enfrentamento no cotidiano de servidores públicos, equipe interdisciplinar e internos sofrem dificuldades, dentre as maiores, as que podemos citar que está na condução de internos para o atendimento social, sendo que o atendimento mencionado refere-se às demandas como elaboração de relatório social, encaminhamento médico, jurídico e psicológico entre outras, não que deixe de ocorrer, porém com a superlotação se tornando um processo lento.

Com relação aos objetivos específicos inerentes a esta pesquisa, foi investigado de que forma se dá a parceria entre os Agentes Penitenciários e as Assistente Sociais, entendendo a questão da qualidade de vida como um fator que

influencia em parte, tanto na atuação dos Agentes Penitenciários enquanto profissional isoladamente, como na atuação com as demais categorias, principalmente com o Serviço Social.

São várias as atribuições que competem ao Agente Penitenciário, o que acarreta em grande carga de responsabilidade como o detento e, além disso, conta com as pressões sofridas pelo fato de a profissão ser considerada de risco porque o profissional lida diretamente com os apenados.

Diante da pesquisa realizada, a qualidade de vida do agente penitenciário pode ser analisada como um fator primordial na Instituição na qual esteja inserido, nas relações cotidianas, no mundo do trabalho. Constatamos que a valorização desse profissional e a sua motivação no ambiente de trabalho pode contribuir com o trabalho da equipe interdisciplinar.

Deve-se levar em consideração a importância da qualidade de vida, como sendo de grande valia para todo e qualquer andamento de organizações, bem como para o bom desempenho de suas atividades diárias e nas relações interpessoais.

Melhores condições de trabalho com vista na qualidade de vida e valorização do trabalho da categoria de agentes de segurança pode contribuir com a ressocialização do interno como também com o trabalho do Serviço Social, que é de suma importância para assistência ao preso, assim como os demais setores, entre outros, psicólogo e operador do direito.

O presente trabalho representa um grande passo em busca de conhecimento, despontando como de suma importância para a minha formação, porém apresenta uma abordagem superficial do tema, visto que será aprofundado em outro momento da vida acadêmica.

## REFERÊNCIAS

AMORIM, T. N. G. F. Qualidade de vida no trabalho: preocupação também para servidores públicos? **Revista Eletrônica de Ciência Administrativa (RECADM)**. v. 9, n. 1, p. 35-48, Maio/2010.

BITENCOURT, Cesar Roberto. **Falência da pena de prisão: causas e alternativas**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1993, 352 p.

CAMELLO, S. H. H., & Angerami, E. L. S. (2008). **Riscos psicossociais no trabalho e estresse**.

CENTURIÃO, L. R. M. (1990). O agente penitenciário e seu contexto. **Revista da Escola do Serviço Penitenciário**, 1(3), 45-52.

CHIAVENATO, Idalberto. *Gestão de Pessoas*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004. **Ciência, Cuidado e Saúde**, 7(2), 232-240.

CONTE, A. L. Qualidade de vida no trabalho. **Revista FAE business**, n. 7, p. 32-34, 2003.

CORREIA, Ademildo Passos. **Uma análise dos fatores de risco da profissão do agente penitenciário**: contribuições para uma política de segurança e saúde na gestão penitenciária. 2006. 66 páginas. Monografia no Curso de Especialização - Lato Sensu - Gestão Penitenciária: Problemas e Desafios – Departamento de Ciências Sociais, Universidade Federal do Paraná, 2006.

FALEIROS, Vicente de Paula. **Saber profissional e poder institucional**. 6 ed. São Paulo: Cortez, 2001.

FARQUHAR, M. Definitions of quality of life: a taxonomy. **Journal of Advanced Nursing**, Oxford, v. 22, n. 3, p. 502-8, 1995.

GILL, T.M.; FEINSTEIN, A.R. A critical appraisal of the quality of quality-of-life measurements. **Journal of the American Medical Association**, Chicago, v.272, n.8, p.619-26, 1994.

GUERRA, Yolanda. **A instrumentalidade no trabalho do assistente social**. Simpósio Mineiro de Assistentes Sociais, BH. Maio/2007.

HELLER, Agnes. **O cotidiano e a história**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1972.

HELLER, Agnes. **Sociologia de la vida cotidiana**. Barcelona: Península, 1977.

<http://www.conteudojuridico.com.br/artigo,analise-historica-do-sistema-penitenciario->

<http://www.justica.gov.br/seus-direitos/politica>

IAMAMOTO, M. V. e CARVALHO, R. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica**. São Paulo: Cortez, 1998.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **O serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 19. ed. São Paulo: Cortez, 2010.

KUROUROWSKI, C. M., & Moreno-Jiménez, B. (2002). **A Síndrome de Burnout em funcionários de Instituições penitenciárias**.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 4. ed. rev. e ampla. São Paulo: Atlas, 2001.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia do trabalho científico**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

LEI Nº 14.582, 21 de dezembro de 2009. (Redação dada pela Lei nº 14.966, de 13 de julho de 2011).

LEI Nº 7.210, DE 11 DE JULHO DE 1984.

MARTINELLI, M. L. **Serviço Social: Identidade e alienação**. São Paulo: Cortez, 2003.

MARTINELLI, Maria Lúcia. **Serviço Social: identidade e alienação**. 9. ed. São Paulo: Cortez, 2005.

MEIRELLES HL. **Direito Administrativo Brasileiro**. 30. ed. São Paulo: Saraiva, 2005.

**MINISTÉRIO DA SAÚDE**. “Política Nacional de Saúde do Trabalhador”. Brasília, 2000.

PILATTI, Luiz Alberto; BEJARANO, Viviane Carvalho. Qualidade de vida no trabalho: leituras e possibilidades no entorno. In: GONÇALVES, Aguinaldo; GUTIEREZ, Gustavo Luis; VILARTA, Roberto (organizadores). **Gestão da qualidade de vida na empresa**. Campinas: IPES, 2005. p. 85-104.

PIMENTEL, Luana dos Santos. **Do Serviço Social no Contexto Prisional: sobre a afirmação da condição de cidadãos dos apenados**. Monografia (Conclusão de Curso). Universidade Federal do Rio de Janeiro: Rio de Janeiro, 2008.

SEJUS – Secretaria de Justiça e Segurança do Ceará.

SILVA, Maria Ozanira da Silva e. **Formação Profissional do Assistente Social: inserção na realidade social e na dinâmica da profissão**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 1995.

TORRES, Andrea Almeida. Direitos Humanos e o Sistema Penitenciário Brasileiro: desafios éticos e político do Serviço Social. **Revista Serviço Social e Sociedade**, Nº 67. São Paulo: Cortez. Setembro/2001.

VERDÈS-LEROUX, Jeannine. **Trabalhador Social**: práticas, hábitos, ethos, formas de intervenção. São Paulo: Cortez, 1986.

Vida (WHOQOL) 1998. FAMED - UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL/HCPA. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/psiq/whoqol1.html#1>. Acesso em: 19 set. 2005.

[www.brunopedroso.com.br/qvt/qwlq-bref.pdf](http://www.brunopedroso.com.br/qvt/qwlq-bref.pdf). Acesso em: 05/04/2016.

ZAFFARONI, Raul Eugênio. **Política Criminal latino-americana**. Buenos Aires: Hammurabi, 1982.

## **APÊNDICES**

## **APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA (AGENTES PENITENCIÁRIOS)**

### Identificação do Entrevistado

1. Nome
2. Idade
3. Filhos
4. Moradia
5. Escolaridade

### Prática profissional

6. Há quanto tempo está no Sistema penitenciário?
7. O que te motivou a fazer o concurso de Agentes Penitenciários?
8. Você pretende sair do Sistema Penitenciário? Por quê? Você gosta de exercer a profissão?
9. A quantidade de Agentes Penitenciários no seu plantão está satisfatória? Sente-se seguro?
10. Qual a maior dificuldade que você encontra na profissão?
11. O fardamento proporcionado pela SEJUS satisfaz as necessidades do serviço? O que poderia melhorar?
12. O alojamento para descanso está satisfatório? O que poderia melhorar? Sugestões?
13. Como qualifica a alimentação?
14. Você tem um bom relacionamento com os demais profissionais da Unidade prisional?
15. Identifica a necessidade de um bom relacionamento com as demais áreas de atuação da Unidade Prisional para exercer com mais qualidade as demandas exigidas?
16. Consegue lidar bem com a pressão diante da sua vida pessoal?
17. Sente-se seguro quando está de folga?
18. Qual o posicionamento da sua família referente a sua profissão?
19. Você está feliz?

## APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA (ASSISTENTE SOCIAL)

### Identificação do Entrevistado

1. Idade
2. Sexo
3. Ano e local da graduação. Cursos de pós-graduação (especializações, mestrado ou doutorado).

### Prática Profissional

4. Qual seu tempo de serviço na Instituição?
5. Como é a rotina de funcionamento da Instituição?
6. Quais tipos de demanda são mais frequentes?
7. Como é a sua relação com os demais profissionais?
8. Como é a sua relação com os(as) Agentes Penitenciários?
9. Como funciona a questão das visitas?
10. Quais suas limitações enquanto profissional dentro da Instituição?
11. Quais as dificuldades encontradas para o atendimento aos presos?
12. O profissional da Assistência Social tem autonomia na Instituição?
13. Quais tipo de ações são desenvolvidas dentro da Instituição?
14. Quais políticas públicas são implementadas visando a reinserção do detento?
15. Essas políticas funcionam de fato?
16. Com base na sua experiência profissional, quais as dificuldades para que as Leis que fazem parte do sistema prisional sejam exercidas de fato dentro da Instituição?



## **AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DE ESTUDO ESPECIAL**

Autorizo a estudante **Maria Cristiane de Castro Bento**, do Curso de Serviço Social, da RATIO- Faculdade Teológica e Sociológica a adentrar à Casa de Privação Provisória de Liberdade Agente Luciano Andrade Lima- CPPL I ,para a realização do Estudo Especial intitulado “ Atuação do Assistente Social na CPPL I”.

Conforme Instrução Normativa nº 001/2014, Capítulo I Art. 3º. Compete ao gestor da unidade demandada garantir ao pesquisador as condições necessárias de segurança , recepção e encaminhamentos para a plena realização da pesquisa de campo.

Fortaleza, 07 de junho de 2017

**Edmar de Oliveira Santos**  
Coordenador Especial COESP  
Matrícula 111.778-1-6

---

**Edmar de Oliveira Santos**  
Coordenadoria Especial do Sistema Prisional – COESP  
Coordenador

Coordenadoria Especial do Sistema Prisional – COESP  
– Rua Tenente Benévolo nº 1055 – Meireles – CEP – 60.160-040 –  
Fortaleza – Ceará.  
Fones : 3252 0645/3252 3340

## **ANEXOS**

## ANEXO A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)

Declaro, por meio deste Termo, que concordei em ser entrevistado(a) e/ou participar na pesquisa de campo referente à pesquisa intitulada: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ desenvolvida por \_\_\_\_\_. Fui informado (a), ainda, de que a pesquisa é orientada por \_\_\_\_\_, a quem poderei contatar/consultar a qualquer momento que julgar necessário através do telefone nº (85) \_\_\_\_\_. Afirmo que aceitei participar por minha própria vontade, sem receber qualquer incentivo financeiro ou ter qualquer ônus e com a finalidade exclusiva de colaborar para o sucesso da pesquisa. Fui informado(a) do objetivo geral, estritamente acadêmico, do estudo que, em linhas gerais, é \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_. Fui também esclarecido (a) de que os usos das informações por mim oferecidas estão submetidos às normas éticas destinadas à pesquisa, e que minha colaboração se fará de forma anônima, por meio de entrevista a ser gravada a partir da assinatura desta autorização. O acesso e a análise dos dados coletados se farão apenas pelo (a) pesquisador (a) e/ou seu (sua) orientador(a). Fui ainda informado(a) de que posso me retirar desse estudo a qualquer momento, sem prejuízo para meu acompanhamento ou sofrer quaisquer sanções ou constrangimentos.

Atesto recebimento de uma cópia assinada deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Fortaleza, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 201\_\_.

Assinatura do (a) Participante:

\_\_\_\_\_

Assinatura do (a) Pesquisador(a):

\_\_\_\_\_

Assinatura da Testemunha:

\_\_\_\_\_

## ANEXO B – MODELO DE OFÍCIO PARA ENTRADA EM CAMPO

À Coordenação do Serviço Social da ILP Lar Torres de Melo

Nesta

Ilmo (a) Sr.,

Vimos por meio deste, solicitar uma autorização para que o(a) estudante do Curso de Serviço Social, \_\_\_\_\_, portador(a) de RG Nº \_\_\_\_\_, desenvolva uma Pesquisa de Campo para a coleta de dados de seu Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) cujo título provisório é: \_\_\_\_\_

A referida pesquisa tem como objetivo principal: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

Segue, para maior apreciação, uma cópia do projeto.

Fortaleza, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 201\_\_.