

CRISTINA ANABELA SIMÕES MOURA CARDOSO

**GUARDAS PRISIONAIS “PRESOS” AO *BURNOUT*:
ESTUDO COMPARATIVO EM E.P.s DE ALTA E MÉDIA
SEGURANÇA, COM ELEVADO E MÉDIO GRAU DE
COMPLEXIDADE DE GESTÃO.**

UNIVERSIDADE LUSÓFONA DO PORTO

Faculdade de Psicologia

**Porto
(2014)**

CRISTINA ANABELA SIMÕES MOURA CARDOSO

Guardas Prisionais “presos” ao *Burnout*: Estudo comparativo em EP’s de alta e média segurança, com elevado e médio grau de complexidade de gestão.

Dissertação apresentada na Universidade Lusófona do Porto para obtenção ao grau de Mestre em Psicologia Forense

Orientadora: Professora Doutora Célia Ferreira (Universidade Lusófona do Porto)

Universidade Lusófona do Porto
Faculdade de Psicologia

Porto
(2014)

Dedico este trabalho à minha querida avó pelas suas sábias palavras de amor e incentivo e ao meu saudoso avô, um “pai” que estará sempre presente pelos valores e princípios que me transmitiu e a quem devo tudo o que sou hoje.

Ao meu marido **Henrique**, e aos meus filhos gémeos **Henrique** e **Bárbara**, por todo o Amor, compreensão e ajuda, nos períodos de construção deste trabalho, sem a qual seria muito mais difícil concluí-lo.

Dedico este trabalho a um amigo, que será sempre lembrado pela extraordinária pessoa que foi, um amigo a quem devo gratidão por toda a sua compreensão em momentos menos fáceis, neste percurso académico. A ti Ricardo Noverça, estejas tu onde estiveres.

Agradecimentos

Este trabalho de investigação representa um ponto de chegada em que o caminho é que teve importância, quer a nível pessoal, quer a nível profissional e académico. Ao longo deste percurso tive o apoio, a compreensão, a tolerância, a paciência e a sabedoria de pessoas que conheci e encontrei e cujos ensinamentos me acompanharão durante o resto da minha existência.

Com receio de cometer a injustiça de esquecer alguém, nem que seja aquele que se limitou a sorrir-me no princípio de os todos os dias desta azáfama, tentarei referir aqui todos aqueles que merecem a minha gratidão e amizade, tendo a expectativa de um dia poder retribuir, do mesmo modo, tudo o que por mim fizeram.

Dirijo, assim, as minhas mais sinceras palavras de agradecimento:

À Professora Doutora Carla Antunes, coordenadora de Mestrado de Psicologia Forense, por ter partilhado o seu conhecimento e delineado o caminho para a concretização deste trabalho.

À Professora Doutora Célia Ferreira, orientadora científica desta tese, pelos valiosos conhecimentos científicos que me transmitiu, pelo exemplo de precisão técnica e teórica, pelos permanentes incentivos e por toda a disponibilidade demonstrada ao longo de todo o trabalho.

Ao Professor Doutor José Cruz que gentilmente autorizou o uso dos questionários para a recolha de dados, mostrando-se sempre disponível.

À DGRSP pela autorização concedida, não só no acesso à população alvo, mas também no acesso aos E.P.s, essenciais para a realização deste estudo.

No Estabelecimento Prisional Guimarães, dirijo um enorme obrigado pela colaboração recebida de todos aqueles com quem me cruzei ao longo da consecução deste trabalho. Um muito obrigado pelo acolhimento, assistência e colaboração prestada junto da Direção e Chefia.

No Estabelecimento Prisional Odemira, dirijo um enorme obrigado pela colaboração recebida de todos aqueles com quem me cruzei ao longo da consecução deste trabalho, em especial ao colega Paulo Rosado que teve grande intervenção nesta investigação, com o seu contributo na recolha de dados. Dirijo ainda os meus agradecimentos á Direção e Chefia por toda a assistência e colaboração prestada. A todos, muito obrigado,

No Estabelecimento Prisional Santa Cruz do Bispo Especial, dirijo um enorme obrigado pela colaboração recebida de todos aqueles com quem me cruzei ao longo da consecução deste trabalho, por todas as palavras de incentivo e pela confiança depositada. Um muito obrigado pelo acolhimento, assistência e colaboração prestada por parte da Direção e Chefia.

No Estabelecimento Prisional do Porto, dirijo um enorme obrigado pela colaboração recebida de todos aqueles com quem me cruzei ao longo da consecução deste trabalho, por todo o contributo e pela motivação em forma de palavras calorosas, a todo um muito obrigado. Dirijo ainda os meus agradecimentos à Direção e Chefia, pelo acolhimento, assistência e colaboração prestada

A todos os participantes, com que contatei e que se relevaram de extrema importância na consecução deste trabalho, pela pronta colaboração e disponibilidade, durante a fase da realização da recolha de dados: guardas prisionais do E.P.Porto, Santa Cruz do Bispo Especial, Guimarães e Odemira.

A todos os meus colegas e amigos, Muito obrigado.

Ao Presidente do Sindicato Nacional do Corpo da Guarda prisional, colega e amigo Jorge Alves, um muito obrigado pela imprescindível colaboração, orientação, assistência em termos de material bibliográfico para o desenvolvimento desta investigação, por todo o apoio e motivação que sempre me dedicou, obrigado.

À Doutora Sónia Carvalho, Diretora do Estabelecimento Prisional da Polícia Judiciária do Porto, por todo o apoio, pela simpatia e motivação que sempre me dedicou, um muito obrigado.

Ao Doutor Manuel Paiva, adjunto do Estabelecimento Prisional da Polícia Judiciária do Porto, pelo constante incentivo, disponibilidade, simpatia e palavras de motivação que sempre me dedicou.

Ao Chefe Principal Sá Couto, agora aposentado, por todo o apoio, pela disponibilidade, simpatia e motivação que sempre me dedicou, ainda na fase embrionária deste trabalho.

Ao Subchefe Principal Fernando Andrade, por todo o apoio, pela disponibilidade, simpatia e pelas suas palavras de incentivo e motivação que sempre me dedicou, desde o primeiro momento deste percurso académico.

Ao Chefe Principal Marçal, por todo o apoio, pela disponibilidade, compreensão, simpatia e motivação que sempre me dedicou.

Ao meu colega de trabalho e amigo Paulo Gonçalves, pelo tempo dedicado e pela partilha dos seus conhecimentos informáticos, que em muito contribuíram para a conclusão deste trabalho, muito obrigado.

Desejo ainda exprimir o meu agradecimento à Dra. Susana Lamares e Dra. Antónia Ferreira, que marcaram esta e outras fases, pelas palavras incentivo nos momentos necessários, que me deram força, para seguir este caminho de investigação, por terem partilhado os seus conhecimentos e sabedoria, por serem fontes de inspiração inesgotáveis e sobretudo pela sua amizade.

À minha prima e amiga Célia, por todas as manifestações de incentivo, por todo o contributo neste percurso, pela partilha dos seus conhecimentos que em muito contribuíram para esta investigação, obrigada prima.

À minha querida amiga Carla Santos, por todo o contributo, carinho e dedicação neste percurso, que em muito contribuiu para este estudo, obrigada amiga.

Os meus agradecimentos vão ainda para todas as pessoas que de forma direta ou indiretamente tiveram a grandeza de me confiar aspetos da sua vida pessoal, sem outra garantia de confidencialidade que não a minha palavra.

Finalmente, mas não em último lugar, expresso aqui o meu reconhecimento ao apoio da minha família, imperativamente ao meu **marido** pelo seu apoio absoluto, por me transmitir muita força, permanecendo sempre ao meu lado com doces palavras, palavras que me nutriram nos momentos mais exigentes. Aos **meus filhos** Bárbara e Henrique, pela “ausência” que sentiram da mãe, pelas horas que lhes foram roubadas, e que sempre me comprometi a recompensar, manifestando o seu apoio, na forma de um abraço ou de um beijo.

Sem a ajuda incondicional destas pessoas, este trabalho careceria de sentido.

Resumo

Atualmente, o fenómeno do *Burnout* destaca-se como um tema académico e social relevante, quer a nível nacional, como no plano internacional. No entanto, a investigação nacional sobre Burnout entre GP's é claramente escassa.

Pelo exposto, foi nosso propósito desenvolver um estudo empiricamente fundamentado, rigoroso e contextualizado, contribuindo para ampliar o leque de estudos realizados junto das forças de segurança portuguesas.

Neste sentido, tornou-se objetivo deste trabalho avaliar o Burnout no seio deste grupo profissional e analisar a sua relação com variáveis sociodemográficas, variáveis laborais, estilos de vida e estratégias de *Coping* (N=180).

Os resultados documentaram que 2.2% dos inquiridos apresentavam uma condição compatível com esta síndrome; para além disso, muitos outros, ainda que não reúnam todos os critérios necessários para o estabelecimento de tal quadro, apresentaram-se em risco de o desenvolver.

Concluiu-se também que os níveis de Burnout se relacionam com variáveis de várias ordens, o que atesta a natureza complexa e multidimensional do problema.

São, pois, necessários planos de intervenção destinados à prevenção e ou redução deste tipo de dificuldades junto destes profissionais.

Palavras-chave: *Burnout*, guarda prisional, estabelecimentos prisionais.

Abstract

Currently, the phenomenon of *Burnout* stands out as an important academic and social issue, both nationally, and internationally. However, national research on *Burnout* among GPs is clearly insufficient.

For these reasons, our purpose was to develop an empirical, rigorous and contextualized study, contributing to enlarge the range of search conducted among the security Portuguese forces.

The main objective of this study was to evaluate the *Burnout* among this professional group and analyze its relationship with sociodemographic, employment variables, lifestyles and Coping Strategies (N = 180).

The results documented that 2.2% of respondents showed a syndrome compatible with this condition, and besides that, the others who does not have yet the syndrome, are, themselves at risk of developing it.

It was also found that levels of *Burnout* are related to variables of different orders, which attests to the complex and multidimensional nature of the problem.

There is a need of intervention plans for the prevention and or reduction of this type of difficulty in this group of work.

Keywords: *Burnout*, prison officers, prisons

Índice

Agradecimentos	v
Resumo	ix
Abstract	x
Índice.....	xi
Índice de Tabelas	xiii
Abreviaturas	xiv
Introdução	1
PARTE I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO.....	4
Capítulo I. O Corpo da Guarda Prisional (CGP): História, Legalidade e o Profissional.....	4
1.1. Breve introdução.....	4
1.2. Contextualização histórica do Corpo da Guarda Prisional (CGP)	4
1.3. Aspetos legais sobre o CGP.....	5
1.4. O profissional do Corpo da Guarda Prisional: A carreira, funções e competências	7
Capítulo II. O trabalho de GP e o risco de <i>Burnout</i>	13
2.1. Fontes de tensão inerentes à profissão do CGP.....	14
Capítulo III. O <i>Burnout</i> : Enquadramento teórico.....	16
3.1. O conceito de <i>Burnout</i> : Emergência e primeiras referências	16
3.2. Definição do conceito de <i>Burnout</i>	17
Capítulo IV. Variáveis influentes no <i>Burnout</i>	18
4.1. Estilos de vida	18
4.2. Estratégias de <i>coping</i>	19
4.3. Variáveis de natureza sociodemográfica.....	19
4.3.1. Sexo/Género	19
4.3.2. Idade.....	20
4.3.3. Estado Civil.....	20
4.3.4. Habilitações literárias.....	20
4.4. Variáveis associadas ao contexto e organização do trabalho	21
4.4.1. Função Exercida.....	21
4.4.2. A Hierarquia com menção das categorias.....	21
4.4.3. O trabalho por turnos	21
PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO.....	22
Capítulo V – Metodologia.....	22

5.1. Delimitação do problema e relevância do estudo	22
5.2. Objetivos da investigação	23
5.3. Procedimentos de seleção da amostra e de recolha dos dados	23
5.4. Amostra.....	26
5.5. Instrumentos.....	28
5.5.1. Questionário de dados sociodemográficos e das características e organização do trabalho.....	28
5.5.2. Maslach Burnout Inventory	29
5.5.3. Escala de bem-estar no Trabalho (EBET).....	29
5.5.4. Questionário dos Estilos de Vida.....	30
5.5.5. <i>Coping</i> Job Scale	30
5.6. Procedimentos de análise dos dados.....	31
Capítulo VI. Resultados	32
6.1. <i>Burnout</i>	32
6.2. Bem-Estar no Trabalho, Estilo de Vida e <i>Coping</i>	32
6.3. MBI e variáveis sociodemográficas	33
6.4. MBI e variáveis laborais.....	34
Capítulo VII. Discussão de Resultados.....	38
Conclusão.....	46
Referências Bibliográficas	48
Apêndice.....	52
Apêndice A – Declaração de Pedido de autorização para realização do estudo	53
Anexos	56

Índice de Tabelas

Tabela I. Caraterísticas sociodemográficas da amostra	26
Tabela II. Características laborais da amostra.....	27
Tabela III. Resultados MBI.....	32
Tabela IV. Resultados EBET, QEV E CJS.....	33
Tabela V. MBI e género	33
Tabela VI. <i>MBI e E.P.</i>	34
Tabela VII. MBI e categorias.....	35
Tabela VIII. MBI e turnos	35
Tabela IX. MBI carga horária, anos GP e EBET	36
Tabela X. MBI e estilos de vida	37
Tabela XI. MBI e <i>coping</i>	37

Abreviaturas

AP- Administração Pública

CEPMPL- Código da Execução de Penas e de Medidas Privativas da Liberdade

CGP - Corpo da Guarda Prisional

CJS- *Coping Job Scale*

CPP- Código de Processo Penal

CRP- Constituição da República Portuguesa

DGRSP- Direção Geral de Reinserção dos Serviços Prisionais

EBET - Escala de Bem-estar no Trabalho

E.P.`s- Estabelecimento (s) Prisional (ais)

EPCGP- Estatuto Profissional do Corpo da Guarda Prisional

GP- Guarda prisional

GP`s- Guardas prisionais

MBI - Maslach *Burnout* Inventory

MJ- Ministério da Justiça

OMS- Organização Mundial de Saúde

PSP- Polícia de Segurança Pública

QEV- Questionário dos Estilos de Vida

RGEP- Regime Geral Estabelecimentos prisionais

SNCGP- Sindicato Nacional do Corpo da Guarda Prisional

SPSS- Statistical Package for Social Sciences

Introdução

O trabalho é uma prática transformadora da realidade que viabiliza a sobrevivência e a realização do ser humano. Mas o trabalho pode ser também responsável por uma grande diversidade de problemáticas, que afetam não só as organizações, mas também a nossa vida pessoal. De facto, esta centralidade do trabalho pode apresentar-se como um fator gerador e promotor de saúde ou, pelo contrário, apresentar-se como um fator patogénico com grave impacto na saúde.

Neste sentido, a síndrome de *Burnout* tem suscitado especial interesse por parte dos investigadores.

A síndrome do *Burnout* é concebida como uma síndrome psicológica, que surge em resposta a *stressores* interpessoais crónicos no trabalho e atinge principalmente profissionais de ajuda ou de serviços humanos.

Carateriza-se por três dimensões: Exaustão Emocional, relativa a sentimentos de esgotamento físico e emocional; Despersonalização, consubstanciada numa resposta apática e insensível face aos utentes com quem o profissional trabalha; e *baixa* Realização Pessoal, ou seja, sentimentos de incompetência e fracasso face ao trabalho (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

O conceito chegou dos EUA, em meados dos anos 70 e apresenta-se como um novo construto que caminha a par da evolução social e das novas dificuldades no exercício de uma profissão, aquilo a que Delbrouck (2006) chamou de doença da relação de ajuda. Deste modo, considera-se uma doença profissional quando a relação direta entre o trabalho e o estado de fadiga ou de cansaço do trabalhador aparece como denominador comum.

Atualmente, o fenómeno do *Burnout* é mais abrangente, a comprovar pelas inúmeras investigações que se centram noutras profissões.

Ainda que o *Burnout* seja um tema muito debatido no domínio da investigação científica, devido sobretudo aos efeitos ao nível individual e organizacional (Murphy, Hurrell, Sauter, & Keita, 1995), importa não ignorar a escassez de investigações nacionais sobre o problema junto das forças de segurança e, em particular, entre os Guardas Prisionais (GP).

De forma relativamente consensual, sabe-se hoje que pessoas que trabalham em funções que envolvem risco de vida, funções que exigem precisão

de movimentos e que trabalham por turnos estão em maior risco de *Burnout* (Silva, 2011).

Este problema é frequentemente entendido como um prolongamento do *stress* ocupacional crônico, no qual o trabalhador sente que os seus recursos para lidar com as exigências colocadas pela situação estão esgotados (Maslach & Schaufeli, 1993). Neste sentido, os GP poderão constituir um grupo de particular risco, pois estão sujeitos a situações de elevada exaustão emocional, de entre as quais podemos destacar: necessidade de manutenção da segurança num contexto em que as pessoas estão involuntariamente privadas da sua liberdade e consequente necessidade de gerir eventuais conflitos daí resultantes; necessidade de proporcionar aos reclusos cuidados com humanidade, proporcionar oportunidades para reaprender e corrigir os seus comportamentos ofensivos; assim como, necessidade de promover e assegurar a gestão comportamental num complexo organizacional tão específico e idiossincrático como o é o meio prisional (Liebling, 2000; Preços & Liebling, 1998).

Para além do exposto, a maioria das investigações sobre o *Burnout* têm-se focado essencialmente nos fatores relacionados com o trabalho, relevando outras dimensões que podem ter um impacto significativo neste domínio.

Contudo, do nosso ponto de vista, uma melhor compreensão desta problemática só pode ser almejada considerando várias dimensões, capazes de nos proporcionar um olhar holístico e integrado acerca do fenómeno.

Parece-nos, pois, fundamental atender a variáveis de natureza individual e organizacional/laboral, mas analisar também a relação entre *Burnout* e a satisfação com o trabalho, com o estilo de vida e com o *coping*.

Como temos vindo a refletir, este trabalho encontra relevância no seu carácter inovador e pioneiro no contexto nacional, sendo nosso propósito desenvolver conhecimento empiricamente fundamentado, rigoroso e contextualizado e contribuir para ampliar o leque de estudos realizados nas forças de segurança.

Realizar esta investigação, inserida no Mestrado de Psicologia Forense, significa não só aferir a incidência da síndrome de *Burnout* nos GP's, como também caracterizar os fatores associados a esta problemática, resultante da tensão decorrente do risco no exercício das suas funções, para além de permitir o conhecimento sobre a especificidade dos estabelecimentos prisionais tendo em

conta a sua classificação (Portaria n.º 13/2013 de 11 de janeiro).¹

A presente dissertação divide-se em duas partes essenciais: uma primeira parte de enquadramento teórico e uma segunda parte referente ao estudo empírico.

Ao todo, esta dissertação é constituída por sete capítulos que procuram articular de forma coerente as variáveis estudadas com os nossos resultados empíricos.

¹ *Diário da República*, 1.ª série — N.º 8 — 11 de janeiro de 2013

PARTE I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO

Capítulo I. O Corpo da Guarda Prisional (CGP): História, Legalidade e o Profissional

1.1. Breve introdução

Neste primeiro capítulo faremos uma curta abordagem à História do CGP, ao seu trabalho, ao desenvolvimento da carreira e dos aspetos legais associados, uma vez que consideramos serem aspetos que influenciam a vida da organização e dos profissionais que a integram. Procuraremos abordar, ainda que de forma breve, algumas linhas gerais da caracterização da instituição e do trabalho dos seus profissionais, de forma a contextualizar esta população na problemática estudada.

Apresentaremos também, ainda que se forma sintética, alguns estudos realizados nas diversas forças de segurança.

1.2. Contextualização histórica do Corpo da Guarda Prisional (CGP)

No sistema prisional português, ao GP *“competete garantir a segurança e a ordem nos E.P.’s, velar pela observância da lei e dos regulamentos penitenciários (...) e participar nos planos de ressocialização dos reclusos”*². A partir da segunda metade do século XVIII a prisão assume um papel mais contemporâneo, ou seja, transforma-se no principal meio de execução das penas infligidas aos delinquentes (Poncela, como citado por Coninck, 1996).

Com a chegada ao século XX emerge um modelo prisional mais atual, que não condena eternamente mas que considera o potencial ressocializador da prisão. Os GP’s passam a ser reconhecidos como figuras com intervenção multidisciplinar, aos quais compete o papel de vigilância, mas também o papel de ressocialização e apaziguamento da vida na prisão (Gonçalves, 2005).

² Decreto-Lei nº 174/93, 12 de Maio, Estatuto Profissional do Corpo da Guarda Prisional.

Se nos socorrermos do estatuto profissional do CGP³, conseguimos perceber que, desde há muito, se considera que a sua função ultrapassa o exercício da vigilância. No entanto, o processo relacional desenvolvido entre profissionais e reclusos acontece num contexto institucional que estabelece limites. Os GP's, entre as leis e as práticas institucionais, têm que fazer a gestão diária, de forma a contribuir para um ambiente relacional menos conflituoso.

Ainda assim, a possibilidade de conflito é iminente e as tensões relacionais são constantes, podendo, por vezes, ocorrer situações violentas, uma vez que o ambiente relacional desejado nem sempre é conseguido.

Este grupo de profissionais são quem melhor conhecem cada recluso, sendo este facto determinante para o sucesso da função do sistema prisional.

Um estudo de Gonçalves (2005, p. 27) mostra que “a avaliação que os Guardas fazem acerca dos reclusos e das suas características pode constituir uma fonte importante nas interações que desenvolvem em meio prisional”. O trabalho que o GP desempenha junto dos reclusos assinala-se exigente, complexo, vasto e arriscado e nada indica que obedeça a quaisquer fórmula que permita previsibilidade exata das atitudes. Como refere Gonçalves, (2005, p. 27) “o bom desempenho profissional depende de uma atitude equilibrada e ponderada face às solicitações que constantemente surgem, envolvendo por vezes conflitos com contato físico”.

1.3. Aspetos legais sobre o CGP

O Programa de Governo consagra a modernização da Administração Pública (AP) como um dos instrumentos essenciais da estratégia de desenvolvimento do País. Com esse objetivo, no domínio da reorganização estrutural da Administração, o Governo aprovou, através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 124/2005, de 4 de Agosto, o Programa de Reestruturação da Administração Central do Estado, tendo como objetivo a promoção da cidadania, do desenvolvimento económico e da qualidade dos serviços públicos, com ganhos de eficiência pela simplificação, racionalização e automatização que permitam a diminuição do número de serviços e dos recursos a eles afetos.

³ Estatuto Profissional do Corpo da Guarda Prisional -Decreto-Lei nº 174/93, 12 de Maio.

A Lei Orgânica da Direção Geral dos Serviços Prisionais, aprovada pelo Decreto-Lei n.º 125/2007, de 27 de Abril, consagrou o CGP como força de segurança, atribuindo-lhe responsabilidades na garantia da segurança e tranquilidade da comunidade, nomeadamente mantendo a ordem e segurança do sistema prisional, protegendo a vida e a integridade dos cidadãos em cumprimento de pena e medidas privativas da liberdade, e assegurando o respeito pelo cumprimento da lei e das decisões judiciais, bem como pelos direitos e liberdades fundamentais.

Importa também referir que o CGP desempenha um contributo fundamental na realização dos fins de execução da pena, nomeadamente na ressocialização, através do relacionamento com os reclusos em termos de exemplo e orientação de posturas cívicas, de justiça, firmeza e humanidade.

Estes aspetos legais, ao nível dos direitos constitucionais, são uma valência importante na vida destes profissionais, pois são eles que norteiam as leis e regulamentos que vão limitar e orientar o seu trabalho, as suas responsabilidades e obrigações perante a lei, em especial a obrigatoriedade em residir a menos de 90 km do local de trabalho e o dever de disponibilidade permanente, o que poderá ser uma fonte de tensões e pressões no cumprimento da sua profissão.

Acresce que o CGP tem um trabalho diverso e múltiplo na medida em que tem outras funcionalidades para além do cumprimento de funções previstas nas leis e nos regulamentos, nomeadamente na colaboração com os demais serviços do E.P. em tarefas de interesse comum à realização da execução da pena e do tratamento prisional.

Neste sentido, um dos aspetos importantes a ter em conta no trabalho do GP é a sua complexidade, que surge pela inerência do sistema prisional que foi evoluindo e complexificando.

Atentas as alterações ocorridas ao longo destes anos, tornou-se imperioso rever o Estatuto Profissional no CGP, desde o Decreto – Lei nº 174/93, diploma que aprovou o Estatuto dos Guardas Prisionais, regulamentando a carreira.

O Decreto- Lei nº 3/2014 de 9 de janeiro, que revogou o anterior, vem aprovar o novo EPCGP já no âmbito da nova DGRSP, que entrou em vigor no dia 1 de Fevereiro de 2014, estabelecendo importantes e significativas alterações, as

quais implicam a revisão de certos regulamentos e a criação de outros. O presente decreto – lei, mantém o princípio da equiparação ao pessoal com funções policiais da PSP, a integração de duas carreiras no âmbito do CGP, uma com funções de chefia e outra com uma dimensão operacional, de forma a responder mais eficazmente às exigências do atual sistema prisional.

Todas estas e outras medidas visam dignificar os trabalhadores do CGP, reconhecendo-lhes cada vez mais um maior número de competências, de modo a que, quer as funções securitárias, quer as funções no âmbito da ressocialização, sejam exercidas com elevados padrões de tenacidade.

1.4. O profissional do Corpo da Guarda Prisional: A carreira⁴, funções⁵ e competências⁶

A Carreira do CGP é uma carreira especial da AP, exercendo a sua função dentro de todo o espaço prisional do território nacional Português.

Ao CGP, ao abrigo da CRP, incumbe o dever de garantir a segurança e a defesa do cidadão, mesmo quando privado da liberdade.

Também por força da Lei Orgânica da DGRSP, o CGP integra a Força de Segurança que tem por missão garantir a segurança e tranquilidade da comunidade, nomeadamente, mantendo a ordem e segurança do sistema prisional, protegendo a vida e a integridade dos cidadãos em cumprimento de pena e medidas privativas da Liberdade e assegurando o respeito pelo cumprimento da Lei e das decisões Judiciais, bem como pelos direitos e liberdades fundamentais. Importa também referir que o CGP prisional desempenha um contributo fundamental na realização dos fins de execução da pena, nomeadamente na ressocialização, através do relacionamento com os reclusos em termos de exemplo e orientação de posturas cívicas, de justiça, firmeza e humanidade.

Neste contexto, as realidades e especificidades da administração prisional e, em especial, do pessoal de vigilância e de segurança que desempenha funções nos estabelecimentos prisionais, aconselha à definição de um novo nível de escolaridade mínimo necessário para o acesso da carreira⁷.

⁴ Estatuto do Pessoal do Corpo da Guarda Prisional (Decreto-Lei n.º 3/2014, de 9 de janeiro, Artº 26).

⁵ Estatuto do Pessoal do Corpo da Guarda Prisional (Decreto-Lei n.º 3/2014, de 9 de janeiro, Artº 26 e 27).

⁶ Estatuto do Pessoal do Corpo da Guarda Prisional (Decreto-Lei n.º 3/2014, de 9 de janeiro, Artº 28).

⁷ Decreto-Lei n.º 391-C/2007 de 24 de Dezembro

Estas mudanças criam novos e acrescidos desafios aos serviços prisionais, alertando para adequadas soluções que passam, inevitavelmente, pelo reforço quantitativo e qualitativo dos recursos humanos existentes, designadamente na área da vigilância.

O reconhecimento da especificidade das funções dos profissionais da GP, determinado segundo o Estatuto, definiu o regime jurídico da carreira do CGP - um corpo da DGRSP com funções de segurança pública em meio institucional, armados e uniformizado, integrados nas carreiras especiais de chefe de GP e de GP e que tem por missão garantir a segurança e tranquilidade da comunidade prisional, mantendo a ordem e a segurança do sistema prisional, protegendo a vida e a integridade dos cidadãos em cumprimento de penas e medidas CEPML e assegurando o respeito pelo cumprimento da lei e das decisões judiciais, bem como pelos direitos e liberdades fundamentais desses cidadãos⁸. Neste sentido, o exercício das funções é, na sua essência, caracterizado pelo exercício de direitos e cumprimento de deveres especiais decorrentes do citado diploma, acrescido do cumprimento do Estatuto Disciplinar dos Trabalhadores que Exercem Funções Públicas e que impõe regras éticas que visam condicionar a atuação dos profissionais.

Esse exercício é caracterizado pela permanente disponibilidade para o serviço⁹, ainda que com sacrifício dos interesses pessoais, bem como pela restrição do exercício de alguns direitos e liberdades e a obediência a um conjunto de princípios orientadores da respetiva carreira.

Os profissionais do CGP afetos às unidades orgânicas desconcentradas da DGRSP que correspondem a estabelecimentos prisionais estão diretamente subordinados aos respetivos diretores, que poderão delegar a sua competência nos seus substitutos legais.

Os profissionais do CGP estruturam-se de forma hierárquica estabelecida na carreira.

As principais funções dos GP's estão previstas no novo Estatuto e agrupam-se por ordem decrescente de hierarquia.

⁸ Estatuto do Pessoal do Corpo da Guarda Prisional.

⁹ Estatuto do Pessoal do Corpo da Guarda Prisional, Artº 61.

A carreira de Chefe da guarda prisional é pluricategorial e integra a categoria de comissário prisional, de grau de complexidade funcional 3¹⁰ e as categorias de Chefe Principal e Chefe de grau de complexidade 2¹¹.

A carreira de Guarda prisional é pluricategorial, de grau de complexidade funcional 2 e integra as categorias de guarda principal e guarda.

A carreira de Chefe Prisional, que neste trabalho corresponde à categoria de Comissário prisional e Chefe Principal e Chefe, assenta essencialmente em funções de chefia.

A categoria de Comissário prisional (o equivalente a Chefe Principal no estatuto anterior) tem como função: chefiar os serviços de vigilância e segurança, disciplina e ordem prisional em estabelecimento prisional de nível de segurança especial ou alta e grau de complexidade de gestão elevada; colaborar, na área da sua especialidade, com as unidades orgânicas dos serviços centrais, designadamente com as que detêm competências na área da segurança prisional; exercer funções de estudo, planeamento, assessoria, programação, avaliação e aplicação de métodos e processos técnico-científicos, no âmbito da vigilância e segurança prisional; instruir os subordinados para o cumprimento das normas legais aplicáveis; ministrar formação em matéria de vigilância e segurança prisional

A categoria de Chefe Principal (o equivalente a Subchefe Principal no estatuto anterior) tem como função: chefiar os serviços de vigilância e segurança, disciplina e ordem prisional em estabelecimento prisional de nível de segurança e grau de complexidade de gestão médios; coadjuvar e substituir o comissário prisional nas suas ausências e impedimentos; colaborar, na área da sua especialidade, com as unidades orgânica dos serviços centrais, designadamente com as que detêm competências na área da segurança prisional; exercer funções técnicas e de assessoria em matéria de segurança; instruir os subordinados para o cumprimento das normas legais aplicáveis; ministrar formação em matéria de vigilância e segurança prisional;

A categoria de Chefe (o equivalente a Subchefe no estatuto anterior) tem como função: chefiar equipas ou grupos de Guardas, turnos de serviço ou setores de estabelecimento prisional; executar atividades operacionais, com autonomia e

¹⁰ Grande complexidade de gestão.

¹¹ Média e baixa complexidade de gestão.

responsabilidade, enquadradas em planificação estabelecida no âmbito dos vários domínios de atuação do CGP; executar tarefas administrativas decorrentes do exercício das suas funções; exercer funções de enquadramento dos guardas em período experimental; ministrar formação em matéria de vigilância e segurança prisional;

Relativamente à classe de GP, que neste estudo corresponde à categoria de Guarda principal e de Guarda assenta essencialmente em funções de vigilância e cooperação.

A **categoria de Guarda Principal** (o equivalente a Guarda Principal no estatuto anterior) tem como função: coadjuvar e substituir o chefe nas suas ausências e impedimentos; exercer funções de coordenação de guardas prisionais, de acordo com as orientações e diretivas superiores; executar atividades operacionais com relativo grau de complexidade e responsabilidade que impliquem alguma autonomia, no âmbito dos vários domínios de atuação do CGP; exercer funções de enquadramento dos guardas em período experimental; ministrar formação em matéria de vigilância e segurança prisional;

A **categoria de Guarda** (o equivalente a Guarda no estatuto anterior) tem como função: exercer funções de natureza executiva de carácter operacional ou de apoio à atividade operacional enquadradas em orientações superiores bem definidas e com complexidade de gestão variável, no âmbito dos vários domínios de atuação do CGP; executar tarefas administrativas decorrentes do exercício das suas funções; ministrar formação em matéria de vigilância e segurança prisional.

Relativamente às Competências da área de Vigilância e Segurança, verifica-se que, sem prejuízo dos deveres funcionais previstos no Estatuto Disciplinar dos Trabalhadores que Exercem Funções Públicas e demais diplomas legais, compete aos serviços de vigilância e segurança (CGP), designadamente: garantir as condições de segurança que permitam o exercício dos direitos e liberdades e o respeito pelas garantias dos cidadãos no respeito pela legalidade e pelos princípios do Estado de direito; manter a vigilância e a proteção dos estabelecimentos prisionais, bem como das instalações da DGRSP; observar os reclusos no local de trabalho, recintos ou zonas habitacionais, com a discrição possível, a fim de detetar situações que atentem contra a ordem e a segurança dos serviços ou contra a integridade física e moral de todos os que se encontrem no estabelecimento; manter o relacionamento com os reclusos de justiça,

exigência do cumprimento das normas, procurando simultaneamente e pelo exemplo exercer uma influência positiva; colaborar com os demais serviços e trabalhadores em atividades de interesse comum, prestando informações que forem adequadas à realização dos fins de execução da pena, da prisão preventiva e das medidas de segurança, sem prejuízo do normal desenvolvimento das suas funções; transmitir imediatamente ao superior hierárquico competente as petições e reclamações dos reclusos; participar superiormente e com a maior brevidade as infrações à disciplina de que tenham conhecimento; acompanhar e custodiar reclusos que sejam transferidos, ou que por outro motivo se desloquem ao exterior do estabelecimento prisional; capturar e reconduzir ao estabelecimento prisional mais próximo reclusos evadidos ou que se encontrem fora do estabelecimento sem autorização; prestar assistência e manter a segurança durante o período de visita aos reclusos, bem como revistar os visitantes, verificar e fiscalizar os produtos ou artigos pertencentes ou destinados aos mesmos; desenvolver as atividades necessárias para um primeiro acolhimento dos reclusos e visitantes, esclarecendo-os sobre as disposições legais e regulamentares em vigor no estabelecimento; prevenir e combater a criminalidade em meio prisional, em coordenação com as forças e serviços de segurança; prevenir a prática dos demais atos contrários à lei e aos regulamentos; garantir o controle da entrada e saída de pessoas e bens no espaço prisional.

Atualmente, a progressão na carreira do GP depende de aprovação em curso de formação específico sempre que exigível e conclusão com sucesso do período experimental. A regulamentação dos cursos de formação específica é aprovada por portaria dos membros do governo responsáveis pelas áreas da justiça da administração pública. Os cursos de formação para a integração nas categorias das carreiras do CGP terão uma componente teórica e uma componente prática não podendo a sua duração ser inferior a seis meses. O curso decorrerá durante o período experimental, exceto para a integração na categoria de Guarda. Os trabalhadores do CGP nomeados em carreira ou categoria superior que não obtenham aprovação no período experimental regressam à situação jurídico funcional de que eram titulares, regressando ao posto de trabalho onde se encontravam colocados.

Contudo, as novas linhas orientadoras que regem a progressão na carreira têm sido contestadas por muitos dos profissionais, que argumentam que

as regras alteraram o comprometimento com a carreira, promovendo sentimentos de injustiça, nomeadamente ao nível dos critérios da avaliação curricular. Esta, entre outras realidades, merecem especial atenção, na medida em que poderão influenciar as expectativas dos profissionais do CGP, que juntamente com as recentes linhas orientadoras das aposentações tendem a causar uma pressão e constrangimento nos trabalhadores. Estes aspetos relacionados com as características próprias desta profissão, quando associados com as condições (muitas vezes pouco favoráveis) em que os GP's têm de desenvolver o seu trabalho, tornam esta profissão e os seus profissionais alvos de uma multiplicidade de fatores que tende a afetar o seu desempenho profissional e a sua saúde.

Autores como Conroy e Hess (1992) referem que o trabalho do GP, quer pela dureza da profissão, quer pela sua vulnerabilidade ao *stress*, quer pelas exigências constantes da profissão nomeadamente a organização do trabalho por regime de turnos¹², quer ainda pela heterogeneidade de funções, é considerada uma profissão de desgaste profissional. Esta profissão tende, pois, a ser considerada um fator com influência significativa na saúde e bem-estar dos seus profissionais. Esta realidade foi evidenciada por Gonçalo, Gomes, Barbosa e Afonso (2010) ao referirem que o contexto profissional das forças de segurança portuguesas tem uma relação com os sintomas de saúde/doença destes profissionais, nomeadamente ao nível do *stress* e *Burnout*.

Por todos estes motivos, constatamos que o CGP é uma força de segurança que merece especial interesse por parte da investigação que aborda a área da saúde ocupacional, como comprovam as inúmeras investigações realizadas um pouco por todo o mundo, nomeadamente nos USA (Gachter, Savage & Torgler, 2011), Brasil (Coleta & Coleta, 2008), Espanha (Duran, Montalban & Stangeland, 2006), Holanda (van Gelderen, Bakker, Konijn & Demerouti, 2011) e Portugal, (Afonso & Gomes, 2009).

¹² Estatuto do Pessoal do Corpo da Guarda Prisional, Artº 63.

Capítulo II. O trabalho de GP e o risco de *Burnout*

Neste capítulo, referimos investigações realizadas em vários países e que nos permitem perceber a evolução científica nesta temática. Para isso, abordaremos estudos no âmbito do *Burnout* que foram realizados na PSP, uma força de segurança à qual o CGP¹³ se encontra equiparado, segundo o Decreto-Lei 03/2014 de 09 de janeiro do EPCGP. Procuraremos ainda explorar a relação entre as variáveis estudadas e as características associadas ao trabalho e aos profissionais do CGP.

O *Burnout* é um fenómeno atual, que cada vez mais conquista a atenção por parte da investigação. Contudo, regista-se uma inegável insuficiência de estudos sobre esta problemática entre profissionais do CGP, atividade laboral que Jenkins e Maslach (1994) consideram ser de elevado nível de exigência interpessoal, porque exige um esforço continuado de resposta a estímulos interpessoais constantes e stressantes.

Apesar disso, a literatura regista uma multiplicidade de variáveis relacionadas com a saúde/doença e o trabalho no contexto policial.

Mieczkowski (2004), por exemplo, investigou o consumo de drogas por parte de agentes e candidatos a polícia; Mayhew (2001) procurou identificar os fatores de risco para a saúde ocupacional dos polícias; Stephens e Long (2000) centraram-se na comunicação dos agentes de polícia com os seus supervisores e pares e o efeito protetor que essa comunicação exercia na prevenção de *stress* pós-traumático; Gorman e Ruggiero (2008) avaliaram a eficácia e eficiência dos departamentos policiais nos EUA, no sentido de melhorarem as condições de trabalho dos polícias; Kecklund, Eriksen e Akerstedt (2008) analisaram a atitude dos polícias perante o sistema de trabalho por turnos, na tentativa de diminuir o impacto desta forma de trabalho na sua saúde e bem-estar. Esta diversidade de trabalhos demonstra o interesse da comunidade científica em aprofundar o conhecimento no seio desta população em particular, no sentido de proporcionar condições mais favoráveis para aqueles que fazem cumprir a lei.

¹³ Estatuto do Pessoal do Corpo da Guarda Prisional (Decreto-Lei n.º 03/2014, de 09 de janeiro, Artº 28).

Não obstante a diversidade de trabalhos sobre saúde/doença entre profissionais de várias forças de segurança, escasseiam estudos especificamente direcionados para o CGP.

Jackson e Maslach (1982) realizaram um estudo sobre a síndrome de *Burnout* na PSP, com a intenção de compreender o impacto desta síndrome na qualidade de vida familiar destes profissionais. Este estudo indicou que os profissionais da PSP que apresentavam maiores valores de *Burnout* estavam mais suscetíveis a sentimentos de raiva, a mais ausências familiares, a abstraírem-se das questões familiares e a apresentarem mais crises matrimoniais.

Em Portugal, Coelho (2004) desenvolveu um estudo comparativo de emoções negativas e agressividade junto de uma amostra de 111 GP's, concluindo que os profissionais com mais anos de serviço apresentavam resultados mais elevados ao nível da agressividade e dos estados de humor negativos. Os resultados deste trabalho revelaram ainda que as GP's femininas apresentavam maiores índices de agressividade verbal, irritabilidade, hostilidade, *stress*, tensão e ansiedade.

Por sua vez, Carmo e Afonso (2010) realizaram um estudo com uma amostra de GP's do Algarve, com vista a captar a prevalência do *stress* ocupacional e *Burnout*. Os resultados atestam a experiência de *Burnout* no seio deste grupo profissional, ilustrando também que, à data da recolha dos dados, aqueles profissionais percecionavam as suas vidas como *stressante*.

Concluiu-se também pela existência de uma relação negativamente significativa entre o grau de *stress* percebido e os níveis de satisfação com a profissão, que quanto maior for o grau de *stress* percebido, menor a satisfação com a profissão.

De facto, de acordo com outras fontes da literatura, a satisfação com o trabalho constitui um dos principais preditores do *stress* ocupacional (e.g., Wells, Minor, Angel, Matz & Amato, 2009).

2.1. Fontes de tensão inerentes à profissão do CGP

O exercício da função de GP decorre dentro de um contexto com características próprias, inerentes aos E.P.'s.

Este contexto, combinado com as funções próprias da profissão, (e.g., responsabilidade, sobrecarga de trabalho, sobrelotação reclusa e o risco de

perigo físico, condução e remoção de presos, fecho das celas, refeitório, visitas, ruído, ambiente fechado, condições de habitabilidade resultado de instalações degradadas pelo tempo) pode ser gerador de grande *stress*, como referem diversos investigadores (e.g. Keinan, G., & Malasch Pines, 2007; Lambert & Paoline, 2008) e, se experimentado por um longo período, pode culminar no desenvolvimento da Síndrome do *Burnout* por parte dos profissionais que lá trabalham (Castle, 2008; Keinan *et al.*, 2007; Morgan, Van Haveren & Pearson, 2002).

Existem indicações de que, por vezes, o ambiente prisional assume características únicas, combinando a necessidade de rotina nas atividades diárias com a grande probabilidade de comportamentos hostis e violentos por parte dos reclusos (Hernández-Martín, Fernández-Calvo, Ramos, & Contador, 2006).

Zelar e manter a segurança é uma das grandes preocupações, deste “cosmos”.

No desempenho das suas funções, o GP pode ver-se confrontado com a necessidade de recorrer a meios coercivos¹⁴ (meios de ordem e segurança, necessários ao exercício das suas funções, nos termos e com os limites do CEPPL), na tentativa de repor a ordem, constituindo este aspeto um fator de risco e, conseqüentemente, de potencial *stress*, em virtude da violência decorrente.

O grau de *stress* pode ver-se aumentado quando estes profissionais são confrontados com ameaças por parte de visitas ou reclusos ou, de forma ainda mais gravosa, quando sofrem represálias, fora do serviço, na forma de agressões físicas e ou psicológicas.

Para além destes stressores inerentes à profissão, existem outros fatores que tornam esta profissão particularmente exigente, especificadamente a atitude negativa da comunidade e da comunicação social face ao estatuto do profissional do CGP, que parecem constituir um fator negativo na vivência laboral destes profissionais (Keinan & Malach-Pines, 2007).

No seu conjunto, situações e dificuldades de diferentes ordens, podem ser indutoras de elevados níveis de *Burnout*, podendo vir a comprometer o funcionamento pessoal, ao nível da eficácia dos serviços prestados, assim como ao nível da saúde física e psicológica desses profissionais.

¹⁴ Estatuto Profissional do Corpo da Guarda Prisional (Decreto-Lei n.º 174/93, 12 de Maio, artº 4, ponto 1, previsto no Regulamento de Utilização dos meios Coercivos dos Serviços Prisionais nos Estabelecimentos Prisionais).

Shaufeli e Enzemann (1998) encaram com surpresa o reduzido número de investigações sobre o *Burnout* em forças de segurança, já que esta síndrome se assume como uma das variáveis psicológicas mais associadas aos problemas no trabalho.

Em Portugal as investigações efetuadas com GP's são, até ao momento e na medida do nosso conhecimento, muito escassas. Ainda assim, a literatura encara o contexto prisional como um local com fatores capazes de gerar *stress* e *Burnout*, como referenciámos atrás.

Alguns autores reconhecem mesmo esta profissão como uma das mais stressantes do mundo (Dantzer, 1987; Selye, 1984), por, como temos vindo a referir, incluir nas suas funções fontes de pressão várias (e.g., trabalho em regime de turnos, excesso de horas de trabalho, horas extraordinárias não renumeradas, falta de apoio por parte das chefias e da administração, poucas oportunidades de progressão na carreira) (Malach-Pines e Keinan, 2006).

O clima prisional pode transformar-se numa fonte de tensão e desprazer, tornando os recursos insuficientes para dar conta da complexidade dos fenómenos que envolvem o sistema de segurança e disciplina nos E.P.'s.

Capítulo III. O *Burnout*: Enquadramento teórico

Neste capítulo, procuraremos fazer uma breve revisão da literatura sobre o conceito de *Burnout*, a sua definição, a evolução histórica, bem como abordar os modelos explicativos do processo que caracteriza esta síndrome, com especial ênfase no modelo de Leiter e Maslach (1988), o qual se assumiu como o mais consensual.

3.1. O conceito de *Burnout*: Emergência e primeiras referências

O conceito de *Burnout* foi sendo adaptado ao longo da sua história, acompanhando o desenvolvimento das investigações.

O termo *Burnout* nasceu da união de dois termos: '*burn*' e '*out*', que significam, respetivamente, 'queimar' e 'fora'. A partir da década de 80, autores como Maslach passaram a usar esse termo para designar a síndrome decorrente

da exaustão emocional humana, ou seja, uma condição em que o sujeito tem as suas energias consumidas.

A Síndrome de *Burnout* compreende uma condição de *stress* ligado ao trabalho, caracterizada pelo desgaste físico e mental, que pode levar o indivíduo à exaustão, resultado do esforço para responder às constantes solicitações de energia, força ou recursos, afetando diretamente a sua qualidade de vida e, conseqüentemente, o trabalho.

3.2. Definição do conceito de *Burnout*

Quando ingressam numa profissão, as pessoas esperam que o seu trabalho seja fonte de significado existencial, apresentando-se motivadas, idealistas e transportando metas e expectativas elevadas.

Ao confrontarem-se com a realidade do trabalho e ao verem frustradas as suas expectativas, muitas delas podem sentir que falharam e que o seu trabalho não é tão significativo quanto esperavam. Situações desta natureza criam condições para a emergência de um sentimento de impotência e desesperança, cenário “fecundo” para o desenvolvimento de um estado de *Burnout*.

A síndrome de *Burnout* é caracterizada por uma diversidade de sintomas decorrentes do exercício profissional mas experienciados em diferentes contextos de vida, consubstanciados em elevados sentimentos de exaustão emocional e despersonalização, assim como em baixos sentimentos de realização pessoal (Maslach & Jackson, 1981). O consenso subjacente às três dimensões desta síndrome permitiu a sua conceção teórica enquanto conceito multidimensional (Maslach 1982, 1998, como citada por Maslach *et al.*, 2001).

Segundo Maslach e Jackson (1981) a **Exaustão Emocional** está na origem de comportamentos de afastamento emocional e cognitivo do profissional em relação ao seu trabalho, utilizados como estratégias de *coping* para lidar com as exigências laborais. A **Despersonalização**, também denominada por cinismo, (Maslach, Jackson & Leiter, 1996), refere-se a sentimentos e atitudes negativas em relação ao outro (Maslach & Jackson, 1981). Estes autores referem que a despersonalização representa um esforço encetado pelos profissionais por forma a tentarem distanciarem-se do seu trabalho e das pessoas alvo do mesmo. Os

trabalhadores, principalmente quando exaustos, tendem a desempenhar as suas funções de modo mais mecanizado ou indiferente e menos humanizado ou personalizado.

De acordo com Maslach e Jackson (1981), **os baixos sentimentos de Realização Pessoal** referem-se à tendência do profissional para autoavaliar de forma negativa o seu contributo enquanto profissional, manifestando sentimentos de insatisfação e infelicidade com a realização das suas funções laborais.

Capítulo IV. Variáveis influentes no *Burnout*

Neste capítulo, procederemos a uma breve revisão de literatura sobre as variáveis que a literatura tem vindo a demonstrar estarem relacionadas com o *Burnout*.

4.1. Estilos de vida

Segundo a definição proposta pela Organização Mundial de saúde (OMS), o estilo de vida compreende um conjunto de padrões comportamentais, relacionados entre si, que dependem das condições económicas e sociais, da educação, da idade e de outros fatores (Pais-Ribeiro, 1998). Por outras palavras, os estilos de vida englobam uma diversidade de comportamentos benéficos e de risco para a saúde em várias dimensões da vida dos sujeitos (e.g., práticas alimentares, hábitos de sono).

A necessidade de incluir a variável estilos de vida para a compreensão da problemática do *Burnout* e do bem-estar no trabalho derivou do facto desta ser referida por alguns autores (e.g., Silva, 2012), que sugerem que a adoção de um estilo de vida saudável acarreta benefícios para o bem-estar e para a qualidade de vida dos sujeitos. Assim do ponto de vista de Wedderburn (2000), os problemas associados ao sono são considerados, frequentemente, a origem para muitos dos outros problemas associados ao trabalho por turnos, Silva, 2012, p. 123 e 130).

4.2. Estratégias de *coping*

Desde há alguns anos a esta parte, os estudos têm vindo a privilegiar cada vez mais uma abordagem desenvolvimental, através da qual se procura compreender o processo de *Coping* de forma mais integrada e completa, não apenas associado a situações de doença (Cleto, 1998) ou a características de personalidade (Kobasa, 1979). Sabe-se hoje que as estratégias de *Coping* para episódios de *stress* incluem aspetos do *self* (e.g., estratégias de resolução de problemas, autoestima positiva) e do meio social (e.g., disponibilidade de uma estrutura de suporte social), que podem facilitar ou tornar possível o sucesso na adaptação à vida stressante (Compas, 1987). Não obstante, situações limite ou percecionadas pelo indivíduo como tal, em que os recursos de *Coping* não são suficientes para lidar com o *stress* ocupacional, podem patrocinar a emergência de *Burnout*. Importa, assim, estudar e analisar melhor a relação entre *Coping* e *Burnout*.

4.3. Variáveis de natureza sociodemográfica

Na relação entre sujeito e trabalho podem interferir muitos fatores pessoais, designadamente variáveis demográficas, características da personalidade e atitudes perante o trabalho. A literatura mostra que muitas destas características estão relacionadas com o *Burnout*.

4.3.1. Sexo/Género

Os estudos realizados até à data não são consensuais no que concerne à relação entre o sexo/género e o *Burnout*, restando também dúvidas relativamente ao poder preditivo da primeira variável em relação à segunda. Ainda assim, alguns dados sugerem uma tendência para as mulheres pontuarem mais em exaustão emocional. Num estudo sobre esta problemática junto de uma amostra de 439 psicólogos, Gomes e Cruz (2004) concluíram que as mulheres apresentavam níveis superiores de fontes e fatores de *stress*, assim como pontuações mais elevadas na dimensão de exaustão emocional do *Burnout*.

4.3.2. Idade

Vários estudos mostram que população trabalhadora mais jovem, com idade inferior a trinta anos, apresenta maior vulnerabilidade ao *Burnout* do que os trabalhadores com mais idade (Hamama, 2012; Maslach *et al.*, 2001).

As evidências sugerem também que, apesar dos profissionais em início de carreira serem mais vulneráveis para a experiência de *Burnout*, este tipo de dificuldades tende a diminuir com a idade e/ou com a experiência profissional (Maslach *et al.*, 2001).

4.3.3. Estado Civil

A literatura documenta existir uma relação entre o estado civil e o *Burnout*, sendo que os sujeitos solteiros, especialmente os homens, apresentam maior probabilidade de experienciar *Burnout*, quando comparados com sujeitos casados e mesmo com os divorciados (Maslach & Jackson, 1984; Maslach, *et al.*, 2001).

4.3.4. Habilitações literárias

Num artigo de revisão de literatura, Schaufeli e Enzemann (1998, como citados por Lynch, 2007) sugerem que as habilitações literárias tendem a estar relacionados com o *Burnout*. Ainda que não exista uma explicação consensual para as evidências que identificaram uma associação entre estas variáveis, Maslach e colaboradores (2001) sugerem que tal possa dever-se ao facto dos sujeitos mais habilitados academicamente tenderem a desempenhar funções de maior responsabilidade e mais exigentes, as quais podem potenciar o seu nível de desgaste e esgotamento; outra possível explicação prende-se com o facto de, habitualmente, estes indivíduos apresentarem expectativas de carreira mais elevadas que, não sendo atingidas, podem patrocinar a emergência de sentimentos de frustração e, conseqüentemente, o *Burnout*.

4.4. Variáveis associadas ao contexto e organização do trabalho

4.4.1. Função Exercida

A especificidade da atividade exercida pelos profissionais poderá ser uma variável significativa para o *Burnout*. Para Harrison (1999), o *Burnout* é o resultado do *stress* crónico que é típico do ambiente de trabalho, principalmente quando neste estão presentes situações de excessiva pressão, conflitos, poucas recompensas emocionais e pouco reconhecimento. Inúmeras pesquisas têm apontado que os profissionais que trabalham diretamente com outras pessoas, assistindo-as ou assumindo alguma responsabilidade pelo seu desenvolvimento e bem-estar, encontram-se mais suscetíveis ao desenvolvimento do *Burnout*.

Dantzer (1987) e Selye (1984) consideram a atividade profissional das forças de segurança uma das ocupações mais *stressantes*, devido à natureza das funções prestadas onde, para além dos problemas mais comuns a outras ocupações (e.g. trabalho por turnos, excesso de horas de trabalho), estes profissionais têm ainda de enfrentar uma área de pressão específica a esta atividade, nomeadamente o risco de vida para o próprio e para os outros.

4.4.2. A Hierarquia com menção das categorias

Lynch (2007) refere que uma hierarquia demasiado rígida e formal parece estar associada a um aumento dos valores de *Burnout*, nomeadamente no que se refere às classes mais baixas da pirâmide hierárquica, que tendem a apresentar índices mais elevados de Despersonalização e cinismo.

4.4.3. O trabalho por turnos

Entre as diversas modalidades horárias existentes, consta a organização do horário de trabalho por turnos, a qual tem sido definida tipicamente como o “modo de organização diária do horário de trabalho no qual diferentes equipas trabalham em sucessão de modo a estenderem os horários de trabalho, incluindo o prolongamento até as 24 horas diárias” (Silva, 2012, p.54).

Esta modalidade de horário tem sido associada a diversos efeitos

indesejáveis para os trabalhadores dado que poderá colocar problemas do ponto de vista fisiológico, psicológico e social (Akersdett, 2003; Knutsson, 2003, Presser, 2000; Walker, 1985).

Virtanen e Notkola (2002), no seu estudo com trabalhadores finlandeses do sexo masculino, verificaram que as características do trabalho que mais se relacionavam com a taxa de mortalidade devida a desordens cardiovasculares diziam respeito à elevada carga de trabalho, reduzido controle, ruído e trabalho por turnos.

Silva (2012, p. 16) refere que as consequências do trabalho noturno e por turnos nos domínios da saúde, social, familiar e organizacional são muitas vezes irreversíveis.

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

Capítulo V – Metodologia

5.1. Delimitação do problema e relevância do estudo

O *Burnout* está na origem de um sofrimento pessoal manifestado através de sinais psicossociais tão diversos quanto o consumo excessivo de medicamentos, álcool e outras substâncias psicotrópicas, quebra de produtividade, aumento do absentismo, baixas médicas prolongadas, reformas antecipadas, episódios depressivos graves, perturbações psicossomáticas graves (Tecedeiro, 2005).

O CGP, face às pressões sociais e profissionais decorrentes dos vários constrangimentos inerentes à sua profissão, apresenta-se como uma população onde a ocorrência de *Burnout* pode ter efeitos nefastos e limitar fortemente o bem-estar psicossocial e a produtividade destes profissionais, pelo que se justifica conhecer melhor a extensão do problema no seio deste grupo profissional, assim como os fatores associados à sua emergência, para uma maior compreensão e possível intervenção psicológica nesta população.

5.2. Objetivos da investigação

Tendo por base o modelo tripartido de *Burnout* (Maslach e Jackson (1986), o presente trabalho visa caraterizar o *Burnout* e os fatores que lhe estão associados, entre GP's.

Especificamente, este trabalho encerra os seguintes objetivos:

- a) Avaliar e caraterizar os níveis *Burnout* entre GP's;
- b) Analisar a relação entre os níveis de *Burnout* reportados a:
 - i. Variáveis sociodemográficas (sexo e idade);
 - ii. Variáveis laborais (e.g., tipo de E.P., bem-estar no trabalho);
 - iii. Estilo de vida;
 - iv. *Coping*

5.3. Procedimentos de seleção da amostra e de recolha dos dados

A amostra é constituída por GP's, a exercer funções em quatro E.P.'s, escolhidos em função do seu nível de segurança¹⁵ (alta e média) e do seu grau de complexidade de gestão¹⁶ (elevado e médio).

Os E.P.'s eleitos foram o do Porto e o de Santa Cruz do Bispo Especial¹⁷ (classificados com nível alto de segurança e elevada complexidade de gestão¹⁸), assim como o de Guimarães (classificado com um nível médio de segurança e

¹⁵ Importa esclarecer que por nível de segurança alta se entende, aquele E.P. em que a execução das penas e medidas privativas da liberdade decorre, predominantemente, no regime comum, previsto no n.º 2 do artigo 12.º e artigo 13.º do CEPML, e por nível de segurança média aquele estabelecimento prisional em que a execução das penas e medidas privativas da liberdade decorre em regime aberto, previsto no n.º 3 do artigo 12.º e artigo 14.º do CEPML.

¹⁶ Por grau elevado de complexidade de gestão, entende-se aquele E.P. de nível segurança especial, com nível de segurança alta, com unidade prisional de segurança especial, de natureza hospitalar ou com unidade de saúde mental, com lotação ou ocupação superior a 500 reclusos, com lotação ou ocupação superior a 250 reclusos, com mais do que um regime de execução, dotado de centro financeiro, com exploração económica; é também de grau elevado de complexidade de gestão o estabelecimento prisional de nível de segurança alta, com lotação ou ocupação superior a 250 reclusos, predominantemente em regime comum, que aplique em cada ano civil programas de ressocialização. Por sua vez, o grau médio de complexidade de gestão diz respeito ao estabelecimento prisional de nível de segurança alta ou média com lotação ou ocupação até 250 reclusos.

¹⁷ O E.P. Santa Cruz do Bispo Especial está destinado a reclusas femininas.

média complexidade de gestão) e o de Odemira (classificado com um nível alto de segurança e médio grau de complexidade de gestão).

Desta eleição fazem parte também, o E. P. Guimarães, onde exercem funções maioritariamente GP do sexo masculino e o E. P. de Odemira, onde exercem funções maioritariamente os GP do sexo feminino.

Trata-se de uma amostra de conveniência, constituída em função dos critérios supradescritos, mas onde se procurou também um equilíbrio na distribuição do número e sexo de GP's em cada E.P. Teve-se também em consideração o fator geográfico, procurando E.P.'s de mais fácil acesso.

A recolha de dados dependeu da autorização expressa da DGRSP. Para tal, a primeira diligência a adotar foi formalizar esse pedido, explicando os objetivos do estudo e os procedimentos a implementar na recolha, tratamento e divulgação dos dados. Concedida a autorização, foi estabelecido contato telefónico com a chefia dos respetivos estabelecimentos prisionais, no sentido de agendar data oportuna para dar início à recolha.

Em paralelo, foi agendada reunião com o presidente do SNCGP (Sindicato Nacional do Corpo da Guarda Prisional), por forma a também apresentar e divulgar a presente investigação.

No processo de recolha de dados foi disponibilizada cópia do ofício da DGRSP para leitura do deferimento do pedido requerido pela investigadora para a realização desta investigação.

Nos E.P.'s de maior acessibilidade geográfica (Porto, Santa Cruz do Bispo Especial e Guimarães), a investigadora deslocou-se aos mesmos para aplicação individual dos instrumentos. Os questionários foram entregues a cada elemento do CGP num espaço reservado e durante o expediente de trabalho, mas sempre sem interferir com o desenrolar normal do serviço e de acordo com a disponibilidade dos profissionais por indicação da chefia e da direção, depois de assinado o consentimento informado (cf., Anexo A). Depois de preenchidos, os questionários eram colocados dentro de um envelope ou caixa devidamente selada, para assegurar o sigilo dos dados.

No caso do E.P. de Odemira, devido à distância geográfica, fez-se chegar o protocolo por via postal ao cuidado do delegado sindical, que se comprometeu a monitorizar o preenchimento dos mesmos junto de cada elemento do CGP, garantindo a assinatura do consentimento informado, a confidencialidade dos

dados e o posterior envio dos questionários por via postal à investigadora.

Pretendeu-se distribuir protocolos a todos os elementos efetivos dos quatro E.P.s, em cima referidos. O facto de alguns profissionais se encontrarem de baixa médica, folga ou férias e de um não ter dado o seu consentimento inviabilizou tal pretensão de uma recolha completa. No total, 180 GP's preencheram os questionários que integravam o protocolo desta investigação, perfazendo a amostra final deste estudo.

A recolha decorreu durante o mês de Novembro e Dezembro de 2013.

5.4. Amostra

Tabela I

Caraterísticas sociodemográficas da amostra

		<i>M (DP, Min., Máx.) / % (N^a)</i>
Género	Masculino	65.6 (118)
	Feminino	34.4 (62)
Idade		40.21(7.14, 26, 59)
Estado civil	Solteiro	17.8 (32)
	Casado/união de facto	67.2 (121)
	Namorado	1.1 (2)
	Divorciado/separado	13.9 (25)
Filhos	Não	18.3 (33)
	Sim	81.7 (147)
Outros Dependentes		1.46 (. 58, 1, 3)
	Não	91.8 (157)
	Sim	8.2 (14)
Local /residência		1.33(.62, 1, 3)
	Urbano	78.7 (140)
	Rural	21.3 (38)
Habilitações literárias	Inferior ao 9º. Ano	9 (16)
	9º. Ano	18.5 (33)
	Ensino secundário	60.7 (108)
	Ensino Superior	11.8 (21)

^a Nota. Os N's totais variam ligeiramente devido aos *missings values*, pelo que são reportadas as percentagens válidas.

Tal como ilustra a Tabela I, os participantes que compõem a amostra são maioritariamente do sexo masculino.

O estado civil mais frequente é casado ou união de facto, sendo que uma grande percentagem da amostra tem filhos e reside em zona urbana.

A idade dos sujeitos varia entre os 26 e os 59 anos, com uma média de cerca de 40 anos.

Mais de 50% dos sujeitos possui o ensino secundário e uma minoria deles possui habilitações literárias inferiores ao 9º ano.

Tabela II

Características laborais da amostra

		<i>M (DP, Min., Máx.) / % (N^a)</i>
E.P.	Porto	43.9 (79)
	Santa Cruz do Bispo Feminino	37.2 (67)
	Guimarães	10.6 (19)
	Odemira	8.3 (15)
Anos G.P		15.08 (7.67, 1, 34)
Categorias	Guarda Instruendo	2.2 (4)
	Guarda	63.3 (114)
	Guarda Principal	26.7 (48)
	Subchefe	3.9 (7)
	Subchefe Principal	2.8 (5)
	Chefe Principal	1.1 (2)
Função menos agradável	Revistas	30.8 (33)
	Vigilância periférica	29 (31)
	Diligências	9.3 (10)
	Visitas	7.5 (8)
	Postos fixos	14 (15)
	Outros	9.3 (10)
Período do ano mais difícil	Sim	64.2 (113)
	Não	35.8 (63)
	Inverno	12.8 (14)
	Verão	6.4 (7)
	Natal/Ano Novo	71.6 (78)
	Outros	9.2 (10)
Turnos	Não	25.3 (45)
	Sim	74.7 (133)
		10.04 (1.7, 1, 12)
Regime de escala	24,48 ou equivalente	73.9 (130)
	2 ^a a 6 ^a	7.4 (13)
	Diurno com fins-de-semana e feriados	16.5 (29)
	Outro	2.3 (4)
Carga horária mensal		207.20 (31.92, 40, 270)
Faltas ao serviço por ano	Nunca	60.9 (109)
	Raramente	26.8 (48)
	Algumas vezes	10.6 (19)
	Bastantes vezes	1.7 (3)

Faltas ao serviço por mês	Nunca	91.7 (165)
	Raramente	5. (9)
	Algumas vezes	3.3 (6)
Deixar de ser GP	Sim	55.2 (165)
	Não	44.8 (78)
Manter no E.P	Sim	61.8 (110)
	Não	38.2 (68)

^a Nota. Os N's totais variam ligeiramente devido aos *missings values*, pelo que são reportadas as percentagens válidas.

Considerando as características laborais, e tal como se ilustra na Tabela II, o E.P. do Porto foi o mais representado na amostra deste estudo. Em média, os profissionais exerciam funções no CGP há cerca de 15 anos.

Das várias categorias profissionais possíveis, mais de metade dos inquiridos era Guarda. No geral, e depois de se terem agrupado as respostas descritivas dos sujeitos em categorias mais abrangentes, as revistas e a vigilância periférica, destacaram-se como as funções percebidas como menos agradáveis e o período Natal/Ano Novo como o período do ano mais difícil. A maioria dos participantes trabalha por turnos, num regime de escala 24/48 horas ou equivalente, sendo que, no global, estes profissionais trabalhavam 207 horas médias por mês.

Mais de metade da amostra afirmou nunca faltar serviço ou fê-lo raramente, durante o mês/ano, manifestando contudo vontade em deixar a GP.

Ainda assim, continuando no CGP, a maioria afirma querer manter-se no E.P. onde exerce funções, à data da recolha.

5.5. Instrumentos

5.5.1. Questionário de dados sociodemográficos e das características e organização do trabalho

Trata-se de um questionário construído especificamente para o efeito, com o objetivo de aceder aos dados sociodemográficos dos participantes que constituem a amostra e às características do seu trabalho (cf., Anexo B).

Especificamente, este questionário visa recolher informação sobre

caraterísticas pessoais (isto é, sexo, idade, estado civil, número de filhos, local de residência e habilitações literárias) e do trabalho (número de anos no exercício da função, posição hierárquica, categoria, funções exercidas, regime de turnos noturnos mensais, regime de escala/serviço, carga horária mensal, ausências ao serviço e permanência no E.P.).

5.5.2. Maslach Burnout Inventory

O Maslach Burnout Inventory (MBI; Maslach e Jackson, 1986, adapt. por Cruz & Melo, 1996) permite estimar os níveis de *Burnout* nas suas três dimensões: Exaustão Emocional, Despersonalização e Realização Pessoal.

Este instrumento, é constituído por 22 itens, de autorrelato respondidos com base numa escala de tipo *Likert*, com 7 opções (variando do “Nunca” [1] a “Todos os dias” [7]), (cf., Anexo C). A pontuação é obtida a partir da soma dos itens de cada dimensão, dividindo-se depois o valor encontrado pelo número de itens que constituem cada subescala (Maslach, Jackson & Leiter, 1996, como citado por Gonçalo, Gomes, Barbosa & Afonso, 2010). Relativamente aos níveis de *Burnout* (para a escala total e para cada subescala), adotou-se o critério proposto por Gonçalo, Gomes, Barbosa e Afonso (2010), assumindo como valor de corte a frequência “uma vez por semana” [5] para as dimensões de Exaustão Emocional e Despersonalização, e a frequência “uma vez por mês” [3] para a dimensão Realização Pessoal (cuja interpretação deve ser efetuada em sentido inverso, uma vez que os valores menos elevados significam menor sentimento de eficácia profissional). Os resultados do *Alfa de Cronbach* obtidos nesta amostra de investigação para escala total (.78) e para as respetivas subescalas (Exaustão Emocional =.90, Despersonalização =.73 e Realização Pessoal =.78) sugerem uma boa consistência interna da medida.

5.5.3. Escala de bem-estar no Trabalho (EBET)

A *Escala de Bem-estar no Trabalho* (EBET; War, 2009, adaptado por Santos & Gonçalves, 2010) permite avaliar sentimentos e emoções que os profissionais podem ter em relação ao seu trabalho. É constituída por 12 itens de autorrelato, aos quais os sujeitos respondem com base numa escala tipo *Likert* de seis pontos (desde “Nunca” [1] a “Sempre” [6]), identificando a frequência com

que experimentaram essa emoção ou sentimento na última semana, (cf., Anexo D). Alguns itens são cotados em ordem inversa e o *score* total pode variar num intervalo de 12 a 72. Os resultados do *Alfa de Cronbach* obtidos nesta amostra de investigação para a escala total (.85) e para as respectivas subescalas (Bem-Estar/ Alegria =.60, Bem-Estar/Serenidade =.89 e Funcionamento Global =.89) sugerem uma boa consistência interna da medida.

5.5.4. Questionário dos Estilos de Vida

O *Questionário de Estilos de Vida* (QEV; Carvalho & Cruz, 2006) é um instrumento de autorrelato destinado à avaliação da qualidade do estilo de vida dos sujeitos em várias dimensões da sua vida, como as práticas alimentares, hábitos de sono, consumo de substâncias lícitas e ilícitas, prática de atividade física, comportamentos sexuais, comportamentos de segurança, integração social e suporte social, e consumos de cultura. É constituído 31 itens, aos quais os sujeitos respondem numa escala de *Likert*, constituída por cinco pontos (desde “Nunca” [1] a “Sempre” [5]), (cf., Anexo E). Alguns itens são cotados em ordem inversa e o *score* total pode variar num intervalo de 31 a 155 pontos. Neste estudo, foi apenas considerado o *score* total, sendo que o valor de *Alfa de Cronbach* obtido na presente amostra (.65) aponta para uma boa consistência interna da medida.

5.5.5. Coping Job Scale

A *Coping Job Scale* (CJS; Latack, 1986, adaptado por Jesus, Abreu, Santos & Paixão, 1992) é constituída por 52 itens que visam aferir a frequência de adoção de diferentes estratégias de *coping* para fazer face às exigências laborais.

As respostas são dadas numa escala de frequência tipo *Likert* de 5 pontos, desde “Quase nunca faço isso” [1] e “Quase sempre faço isso” [5], (cf., Anexo F). Esta escala apresenta uma estrutura tridimensional, composta por três subescalas: subescala de controlo, constituída por ações e reavaliações cognitivas proativas; a subescala de escape, composta por ações e cognições que sugerem evitamento; e a subescala de gestão de sintomas, constituída por estratégias para gerir os sintomas relacionados com o *stress* laboral de um modo geral. O *score* total pode variar num intervalo de 52 a 260. Os resultados do *Alfa*

de *Cronbach* obtidos nesta amostra de investigação para a escala total (.83) e para as respetivas subescalas (Controlo =.77, Escape =.74 e Gestão de Sintomas =.76) sugerem uma boa consistência interna da medida.

5.6. Procedimentos de análise dos dados

Para a realização de todas as análises estatísticas recorreu-se ao *software* informático Statistical Package for the Social Sciences (SPSS - versão 21) para Windows.

Começou-se por analisar os dados descritivos relativos aos valores de *Burnout* (MBI: total e sub-escalas), assim como das restantes medidas utilizadas (QEV, EBET e CJS). Posteriormente, explorou-se a relação entre os valores de *Burnout* obtidos (consubstanciados no *score* total do MBI e no *score* de cada uma das respetivas sub-escalas) e variáveis sociodemográficas (isto é, género e idade), variáveis laborais (isto é, E.P. [*Elevada complexidade de gestão vs Média complexidade de gestão*], Categoria [*Guarda vs Chefe*], Trabalho por turnos [*Sim vs Não*], Anos de trabalho, Carga horária e satisfação com trabalho [EBET, Total e subescalas], estilo de vida (QEV, Total) e *coping* (CJS, Total e subescalas).

Trabalhou-se para o efeito com testes de diferenças (*Mann-Whitney*) e medidas de associação (*Coeficiente de Correlação de Spearman*). Recorreu-se sempre a estatística não paramétrica uma vez que não estavam cumpridos os pressupostos subjacentes à utilização de testes paramétricos, nomeadamente a normalidade e homogeneidade dos dados.

Capítulo VI. Resultados

6.1. *Burnout*

Tabela III

Resultados MBI

	<i>M (DP)</i>	% (N) acima/abaixo do ponto de corte
MBI Total	3.63 (.81)	
MBI-Exaustão Emocional	3.48 (1.46)	16.1 (29)
MBI-Despersonalização	2.99 (1.37)	12.2 (22)
MBI-Realização Pessoal	4.21 (1.27)	20.6 (37)

A prevalência de *Burnout* nesta amostra é de 2.2%, ou seja, dos 180 participantes, quatro apresentam valores de Exaustão Emocional, Despersonalização e Realização Pessoal clinicamente significativos (acima dos valores normativos nas duas primeiras subescalas e abaixo de valor normativo na última).

Para além disso, verificou-se que muitos outros sujeitos da amostra, embora não reúnam todos os critérios necessários para o estabelecimento de um quadro de *Burnout*, apresentam indícios de tal condição. Especificamente, 16.1%, 12.2% e 20.6% da amostra reportou valores de Exaustão Emocional, Despersonalização e Realização Pessoal, respetivamente, com relevância clínica.

6.2. Bem-Estar no Trabalho, Estilo de Vida e *Coping*

Por forma a analisar a perceção dos sujeitos inquiridos relativamente ao bem-estar no trabalho, a respetiva qualidade de vida e *coping*, analisou-se as estatísticas descritivas do EBET, QEV e CJS, tal como se reporta na Tabela IV.

Tabela IV

Resultados EBET, QEV e CJS

	<i>M (DP)</i>
EBET Total	42.37 (12.93)
EBET – Bem-estar/alegria	12.68 (6.40)
EBET – Bem-estar/serenidade	17.17 (5.46)
EBET – Funcionamento Global	12.49 (3.85)
QEV Total	121.78 (11.84)
CJS Total	152.64 (22.11)
CJS- Controlo	61.60 (12.00)
CJS- Escape	30.84 (5.90)
CJS- Gestão de Sintomas	61.00 (13.00)

6.3. MBI e variáveis sociodemográficas

Tabela V

MBI e género

	Feminino (n=62) M (DP)	Masculino (n=118) M (DP)	Z
MBI Total	3.37 (0.71)	3.78 (.83)	-3.58 ***
MBI- Exaustão Emocional	2.98 (1.17)	3.75 (1.53)	- 3.275 **
MBI- Despersonalização	2.63 (1.10)	3.18 (1.46)	-2.239*
MBI- Realização Pessoal	4.19 (1.09)	4.21(1.36)	0.858 _{ns}

Nota. ns: Não Significativo ($p > .05$), * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$. Apesar de terem sido utilizados testes não paramétricos, apresentam-se as médias e desvios-padrão por uma questão de inteligibilidade dos dados.

Tal como se ilustra na Tabela V, os resultados atestaram não existir diferenças estatisticamente significativas entre GP's do sexo feminino e GP's do sexo masculino ao nível do *score* total do MBI.

Ainda assim, foram identificadas diferenças significativas entre homens e mulheres ao nível dos *scores* de cada uma das subescalas, tendo os GP masculinos obtido pontuações mais elevadas.

Por sua vez, e através do cálculo do *Coefficiente de Correlação de*

Spearman, concluiu-se não existir qualquer associação estatisticamente significativa entre a idade e o *score* total do MBI ($r_{sp} = -.041$, $p = .589$), nem entre a idade e as subescalas “Exaustão Emocional” ($r_{sp} = -.020$, $p = .793$) e “Realização Pessoal”: $r_{sp} = .088$, $p = .238$).

Por sua vez, encontrou-se uma associação negativamente significativa entre a idade e a subescala “Despersonalização”: ($r_{sp} = -.172$, $p = 0,021$), ou seja, quanto maior a idade dos Guardas menor o seu sentimento de “Despersonalização”.

6.4. MBI e variáveis laborais

Tabela VI

MBI e E.P.

	E.P. de elevada complexidade de gestão ($n=146$) <i>M (DP)</i>	E.P. de média complexidade de gestão ($n = 34$) <i>M (DP)</i>	Z
MBI Total	3.68(.82)	3.43 (.73)	-1.377 _{ns}
MBI- Exaustão Emocional	3.58 (1.47)	3.07 (1.35)	-1.810 _{ns}
MBI-Despersonalização	3.09 (1.40)	2.59 (1.19)	-1.782 _{ns}
MBI-Realização Pessoal	4.17 (1.25)	4.34 (1.37)	-. 331 _{ns}

Nota. ns: Não Significativo. Apesar de terem sido utilizados testes não paramétricos, apresentam-se as médias e desvios-padrão por uma questão de inteligibilidade dos dados.

Os resultados (detalhados na Tabela VI) mostraram não existir qualquer relação entre o nível de *Burnout* dos GP's (total e subescalas do MBI) e o grau de complexidade de gestão do E.P..

Tabela VII

MBI e Categorias

	Categoria Guarda (<i>n</i> = 166) <i>M</i> (<i>DP</i>)	Categoria Chefe (<i>n</i> = 14) <i>M</i> (<i>DP</i>)	<i>Z</i>
MBI Total	3.64 (.83)	3.58 (.62)	-.382 _{ns}
MBI- Exaustão Emocional	3.54 (1.43)	2.80 (1.67)	-1.974*
MBI- Despersonalização	3.07 (1.36)	2.07 (1.15)	-2.812**
MBI- Realização Pessoal	4.10 (1.20)	5.51 (1.36)	-3.611***

Nota. ns: Não Significativo ($p > .05$), * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$. Apesar de terem sido utilizados testes não paramétricos, apresentam-se as médias e desvios-padrão por uma questão de inteligibilidade dos dados.

Tal como se ilustra na VII, os resultados revelaram existir diferenças estatisticamente significativas entre profissionais da carreira de Guarda e profissionais da carreira de Chefe ao nível dos *scores* obtidos nas subescalas “Exaustão emocional”, “Despersonalização” e “Realização Pessoal”.

Especificamente conclui-se que os Guardas apresentam sentimentos mais elevados de “Exaustão Emocional” e “Despersonalização”, assim como menor sentimento de “Realização Pessoal”.

Tabela VIII

MBI e turnos

	Turnos/ Não (<i>n</i> = 45) <i>M</i> (<i>DP</i>)	Turnos /Sim (<i>n</i> = 133) <i>M</i> (<i>DP</i>)	<i>Z</i>
MBI- Total	3.64(. 85)	3.65 (. 79)	-. 347 _{ns}
MBI- Exaustão Emocional	3.48 (. 85)	3.50 (1.44)	-. 177 _{ns}
MBI- Despersonalização	2.63 (1.26)	3.13 (1.39)	-2.094*
MBI- Realização Pessoal	4.52 (1.10)	4.12 (1.31)	-1.881 _{ns}

Nota. ns: Não significativo ($p > .05$), * $p < .05$. Apesar de terem sido utilizados testes não paramétricos, apresentam-se as médias e desvios-padrão por uma questão de inteligibilidade dos dados.

Analisando a relação entre os níveis de *Burnout* reportados e o trabalho por turnos, e tal como se reporta na Tabela VIII, só foram encontrados diferenças estatisticamente significativas no *score* da subescala “Despersonalização”, sendo que os profissionais que trabalham por turnos apresentam resultados mais elevados a este nível.

Tabela IX

MBI, Carga horária, anos GP e EBET

	MBI Total	MBI Exaustão Emocional	MBI Despersonalização	MBI Realização Pessoal
Anos GP	.007	-.012	-.155*	.124
Carga horária	.338***	.321***	.157*	-.001
EBET Total	-.0442***	-.672***	-.511***	.332***
EBET- Bem-estar/serenidade	-.288***	-.555***	-.456***	.440***
EBET- Bem-estar/alegria	-.454***	-.645***	-.423***	.248**
EBET-Funcionamento Global	-.377***	-.588***	-.408***	.273***

Nota. ns: Há diferenças significativas ($p > .05$) *. Apesar de terem sido utilizados testes não paramétricos, apresentam-se as médias e desvios-padrão por uma questão de inteligibilidade dos dados.

Tal como se ilustra na Tabela IX, encontraram-se correlações positivamente significativas entre a carga horária mensal e o *score* do MBI total, assim como entre a primeira variável e os *scores* das subescalas “Exaustão Emocional” e “Despersonalização”, ou seja, quanto maior o número de horas de trabalho, maiores os índices de *Burnout* no geral e maiores os sentimentos de “Exaustão Emocional” e “Despersonalização”, em particular.

Por sua vez, existe uma correlação negativamente significativa entre o *score* da subescala “Despersonalização” e o número de anos de serviço no CGP, isto é, o nível de “Despersonalização” diminui à medida que aumentam os anos de experiência profissional.

Para além disso, foram encontradas correlações estatisticamente significativas entre o MBI (total e subescalas) e o EBET (total e subescalas). O MBI total e duas das suas subescalas estabelecem associações negativamente significativas com o EBET (total e as respetivas subescalas), ou seja, quanto

maiores os índices de *Burnout* no geral e maiores os sentimentos de “Exaustão Emocional” e “Despersonalização”, menor a satisfação com o trabalho em geral e especificamente menor o sentimento de “Alegria/serenidade” e “Funcionamento global”. Por outro lado, quanto maior o bem – estar no trabalho (EBET total e respetivas subescalas), maior o sentimento de “Realização Pessoal” (correlação estatisticamente positiva).

Tabela X

MBI e estilos de vida

	MBI Total	MBI Exaustão Emocional	MBI Despersonalização	MBI Realização Pessoal
QEV	-.306 ***	-.342 ***	-.248**	.064

Nota. ** $p < .01$, *** $p < .001$. Os valores representam *Coefficientes de Correlação de Spearman*.

Considerando os resultados no MBI e no QEV, e tal como apresentado na Tabela X, verificou-se existirem relações negativamente significativas entre o estilo de vida e várias dimensões de *Burnout* (com a exceção da subescala “Realização Pessoal”). Especificamente, concluiu-se que, quanto maior a qualidade de estilo de vida, menor o índice global de *Burnout*, menor o sentimento de “Exaustão Emocional” e de “Despersonalização”.

Tabela XI

MBI e Coping

	MBI Total	MBI Exaustão emocional	MBI Despersonalização	MBI Realização pessoal
CJS Total	.079	.037	.010	.236**
CJS- Controlo	.082	-.79	-.155*	.390***
CJS- Escape	.135	.138	.283***	-.081
CJS- Gestão de sintomas	-.014	-.087	-.002	.097

Nota. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$.

Considerando as variáveis relativas ao *Burnout* e ao *Coping*, conseguiu-se apurar (através do *Coeficiente de Correlação de Spearman*) a existência de uma relação positivamente significativa entre a dimensão “ Realização Pessoal” (MBI) e o *score* total do CJS, assim como com o *score* da subescala de “Controlo” do mesmo instrumento, ou seja, quanto maior o sentimento de “Realização Pessoal”, maior a frequência de *Coping* no geral e de *Coping* de “Controlo” em particular. Para além disso, conclui-se pela existência de uma associação da mesma natureza entre as subescalas de “Despersonalização” (MBI) e a subescala de “Escape” (CJS), o que significa que quando uma subescala aumenta, a outra acompanha esse aumento e vice-versa.

Por sua vez, os resultados atestam também a existência de uma relação negativamente significativa entre o *Coping* de “Controlo” (CJS) e a “Despersonalização” (MBI), ou seja quanto maior este tipo de sentimento menor a frequência daquela estratégia de *Coping*.

Capítulo VII. Discussão de Resultados

Depois de detalhadamente apresentados os resultados deste estudo, importa agora discuti-los, sublinhando alguns aspetos que merecem ser destacados.

Este estudo incide sobre um problema reconhecidamente grave e preocupante, de elevado interesse para a saúde ocupacional – o *Burnout*.

Contudo, apesar deste tema já ter sido estudado no contexto nacional e internacional, este trabalho, na medida do nosso conhecimento, revela-se inovador em Portugal, na medida em que é o primeiro a investigar o *Burnout* entre profissionais do CGP, que aprovou o Estatuto dos Guardas Prisionais, regulamentando a carreira. O Decreto- Lei nº 3/2014 de 9 de janeiro, que revogou o anterior, vem aprovar o novo EPCGP já no âmbito da nova DGRSP, que entrou em vigor no dia 1 de Fevereiro de 2014, estabelecendo necessárias e significativas alterações, que implicam a revisão de certos regulamentos e a criação de outros.

O senso comum e as generalizações a partir de especulações não traduzem a realidade do trabalho prisional tal como ele é, sendo estas “ideias populares” geradoras de diversas deturpações e crenças errôneas. Com este estudo, espera-se que os especialistas que dominam a saúde ocupacional e as entidades patronais adquiram maior conhecimento neste domínio e repensem o modo como devem pensar a organização de todo o trabalho que possa potenciar risco de *Burnout*.

Com efeito, boa parte das consequências associadas ao *Burnout* estão relacionadas respetivamente com fontes de *stress* laborais, que perturbam o trabalhador, promovendo nele um sentimento de fracasso profissional, em que, “derrotado”, o trabalhador desenvolve um sentimento de exaustão causado por um excessivo desgaste de energia e de recursos, entendido como sofrimento existente nos profissionais que trabalhavam diretamente com pessoas.

Os E.P.’s são instituições destinadas exclusivamente a reclusos, constituindo-se como contextos onde as pessoas estão involuntariamente privadas da sua liberdade.

O trabalho realizado neste contexto reveste-se, portanto, de exigências singulares, sendo necessário por parte dos GP’s a aquisição de competências técnicas, humanas e relacionais adequadas à especificidade da população reclusa. Este tipo de trabalho pode revelar-se particularmente exigente e de grande desgaste, na medida em que o GP, entre outras exigências, desempenha um contributo fundamental, nomeadamente na ressocialização, através do relacionamento diário com os reclusos, espelhando o modelo, em termos de exemplo e orientação de posturas cívicas, de justiça, firmeza e humanidade. A perda deste modelo pode ter consequências prejudiciais pela ausência da matriz segurança, comum ao trabalho do GP, que sugere um conjunto de riscos, dentro e fora do meio institucional.

Na amostra deste estudo, 2.2% dos sujeitos revelaram compatibilidade com os critérios da síndrome de *Burnout*, ou seja, foram encontrados resultados acima dos valores normativos nas subescalas de Exaustão Emocional e Despersonalização, assim como resultados abaixo dos valores normativos na subescala de Realização Pessoal.

A explicação para estes valores pode residir na falta de energia destes profissionais, acompanhada por um sentimento de esgotamento emocional que se

pode manifestar física ou psiquicamente, ou mesmo na combinação entre as duas. De alguma forma, os trabalhadores percebem que já não possuem condições de despendere de mais energia para as pessoas com quem se relacionam no trabalho e passam a tratar os reclusos, os colegas e a organização como objetos, despersonalizando a relação. Instala-se, assim, uma indiferença emocional, em que o trabalhador se move pelo cinismo e pela hipocrisia afetiva.

São manifestações comuns o aumento da irritabilidade, a perda de motivação, a redução de metas de trabalho e comprometimento com os resultados, além da redução do idealismo, alienação e conduta voltada para si. Poderá estar aqui a explicação para a ideia generalizada das pessoas face à figura do GP's, percebidos como frios, insensíveis, mal-encarados e mal-humorados.

Os resultados para a falta de Realização Pessoal podem dever-se à emergência de um sentimento de inadequação pessoal e profissional, em que o GP se autoavalia de forma negativa, o que acaba por afetar as suas competências para a realização profissional, para o atendimento e para o contacto com as pessoas usuárias do seu trabalho, assim como para com a própria organização.

Ainda no que diz respeito aos indicadores de realização profissional, um dos aspetos mais significativos prende-se com o facto de mais de metade dos GP's reportarem que não voltariam a escolher a mesma carreira se tivessem uma nova oportunidade de escolher uma saída profissional, existindo assim uma percentagem assinalável de profissionais bastante insatisfeitos com o seu trabalho.

Para além disso, verificou-se que muitos outros sujeitos da amostra, embora não reúnam todos os critérios necessários para o estabelecimento de um quadro de *Burnout*, apresentam riscos de o desenvolverem. Especificamente, 16.1%, 12.2% e 20.6% dos inquiridos reportou valores de Exaustão Emocional, Despersonalização e Realização Pessoal, respetivamente, com relevância clínica.

Os resultados encontrados devem merecer particular atenção e justificam, do nosso ponto de vista, a intervenção urgente de medidas com vista a minimizar e a prevenir estas dificuldades. Entre outros aspetos, importa não ignorar que estes profissionais têm um acesso facilitado a armas de fogo, o que pode colocar em risco a sua própria vida (e.g., suicídio/tentativa), mas também a vida de

terceiros.

Esta possibilidade, pretende administrar apoio junto dos profissionais na superação das dificuldades atuais, mas também medidas de cariz preventivo junto de todos os outros.

Ainda que os GP's do sexo masculino tenham relatado sentimentos planos de intervenção destinados à prevenção e/ou redução do *stress* Exaustão emocional e de Despersonalização mais elevados, assim como, menor sentimento de Realização Pessoal (comparativamente aos profissionais do sexo feminino), os resultados atestaram não existir diferenças estatisticamente significativas no que concerne à dimensão *Burnout* no seu todo.

Os participantes que integraram a amostra deste estudo pertenciam a quatro E.P.'s, sendo que a maioria exercia funções no E.P. Porto e E.P. de Santa Cruz do Bispo Especial, classificados com grau de complexidade de gestão elevado. Os outros E.P.'s (Guimarães e Odemira) são classificados com complexidade de gestão média. Ainda assim, o grau de complexidade de gestão do E.P. parece não ser um fator que determinante ou com influência direta ao nível do *Burnout* (e dimensões associadas), o que nos leva a concluir que, independentemente do E.P., o sentimento para o trabalho é o mesmo.

Os valores encontrados relativos à correlação entre os anos de serviço e os *scores* do MBI e respetivas subescalas não se revelaram estatisticamente significativos, à exceção da subescala Despersonalização, onde se encontrou uma associação negativamente significativa, quantos mais anos de experiência, maior o sentimento de Despersonalização.

Não deixa de ser interessante que os valores encontrados na subescala Despersonalização e a experiência profissional, evidenciem que, o GP apresenta uma atitude mais favorável face ao comprometimento para com o trabalho.

Parece, pois, haver uma resignação face à profissão, no sentido de uma adaptação seguida de rotinas, confiança e experiência profissional. Esta relação triangular leva a crer que os profissionais conseguem contornar as situações no trabalho, ainda que este se limite a mais um “serviço que não correu mal”.

Associado a isto, pode estar ainda o facto de estes profissionais verem próximo o regime de aposentação estabelecidos para o pessoal do CGP, o que os pode fazer assumir uma atitude mais relaxada e descomprometida para com o trabalho.

Os valores que remetem para as categorias evidenciam diferenças significativas entre profissionais da carreira de Guarda e da carreira de Chefes ao nível dos *scores* nas subescalas Exaustão Emocional, Despersonalização e Realização Pessoal.

Especificamente, estes resultados revelam que os Guardas apresentam maiores sentimentos de Exaustão Emocional e de Despersonalização, assim como um menor sentimento de Realização Pessoal. Uma das várias explicações para o elevado sentimento de Exaustão Emocional encontrado entre os profissionais da carreira de Guarda pode estar relacionado com facto de estes profissionais estarem hierarquicamente subordinados a várias categorias de Chefia e, por consequência, a um maior grau de responsabilidade. Por sua vez, os maiores sentimentos de Despersonalização podem ser explicados pelas próprias funções dos Guardas, que se orientam e respeitam uma escala de serviço, definindo postos de trabalho que, pela sua especificidade, podem promover o distanciamento e o desencadear de ruturas nas relações interpessoais. Uma explicação possível para o menor sentimento de Realização Pessoal pode dever-se ao facto de muitos Guardas reunirem os requisitos de admissão ao procedimento concursal para a categoria de Chefe da carreira de Chefe da guarda prisional mas, por inerência dos congelamentos concursais (que perduram desde 2008) terem ficado impedidos de progredir na carreira. Neste sentido, poderá existir uma falta de correspondência entre as elevadas exigências e as reduzidas recompensas, patrocinando insatisfação face ao trabalho.

Foram igualmente encontradas diferenças estatisticamente significativas nos profissionais que trabalham por turnos, tendo estes apresentado *scores* de *Burnout* superiores na subescala de Despersonalização. Estes resultados são concordantes com a literatura, onde se tem vindo a demonstrar de forma consistente que o trabalho em turnos noturnos influiu no humor (e.g., Bohle & Tilley, 1993; Silva, 1999).

No estudo de Silva (1999), foram comparados os estados de humor num grupo de dez enfermeiras submetidas a um sistema de turnos envolvendo apenas uma noite de trabalho por ciclo. O turno noturno tinha uma duração de dez horas (22h-8h) e era iniciado no mesmo dia em que as profissionais de saúde tinham realizado um turno de manhã, das 8h às 13h. Foram observadas diferenças significativas entre os dois momentos de avaliação, estando o turno noturno

associado a maior “tensão – ansiedade”, “irritação – hostilidade” e “confusão - desorientação”.

O sono é talvez a maior preocupação dos trabalhadores por turnos. Com efeito, diversos trabalhos (e.g. Mott et al., 1965; Dunham, 1977; Rutenfranz et al., Costa, 1996,1997; Wedderburn, 2000; Akerstedt,2003) têm também atestado que o sono diurno dos trabalhadores por turnos, quando comparado com o sono noturno, tende a ser mais reduzido e de menor qualidade, associando-se a uma maior diversidade de problemas (e.g., menos recuperador, mais fragmentado, mais queixas de humor, maiores dificuldades em manter o sono, maior fadiga no trabalho, maiores dificuldades em adormecer e irritação no trabalho).

Tipicamente, o sono dos GP’s afetos ao turno da noite ocorre após o término do período de trabalho. Tal como salientado por Smith e colaboradores (2003), os trabalhadores por turnos que necessitam de dormir durante o dia podem ter dificuldades em adormecer e manter o sono, dado que estão a fazer um esforço para dormir num período em que o seu organismo está a preparar-se para um novo dia (Minors & Waterhouse, 1981).

Pode estar aqui outra das explicações para scores de *Burnout* significativamente mais elevados na subescala de Despersonalização, verificados nos sujeitos que trabalham por turnos. Estes resultados alertam para o efeito nocivo que os turnos podem ter na saúde destes profissionais. Do nosso ponto de vista, será importante proporcionar aos GP’s a oportunidade de desenvolverem o seu trabalho num regime de horário que não constitua uma perturbação ao nível da saúde (perturbações do sono), ao nível social (consequências na vida familiar e social) e ao nível organizacional (questões de segurança e desempenho, absentismo ou a satisfação profissional).

Encontraram-se também correlações estatisticamente significativas entre o MBI (total e subescalas) e o EBET (total e subescalas). O MBI total e duas das suas subescalas estabeleceram associações negativamente significativas com o EBET (total e as respetivas subescalas), ou seja, quanto maiores os sentimentos de “Exaustão Emocional” e de “Despersonalização”, menor a satisfação com o trabalho em geral e, especificamente, menor o sentimento de “Alegria/serenidade” e “Funcionamento global”. Por outro lado, quanto maior o bem – estar no trabalho (EBET total e respetivas subescalas), maior o sentimento de “Realização Pessoal” (correlação estatisticamente positiva).

No atual contexto socioeconómico, é inegável e incontornável abordar-se os efeitos das atuais políticas de austeridade, consubstanciados em significativos cortes salariais, congelamentos em termos de progressão da carreira e acréscimo no número de horas de trabalho diário, acompanhado do dever de disponibilidade permanente destes profissionais (ainda que com sacrifício dos interesses pessoais), bem como pela restrição do exercício de alguns direitos e liberdades e da obediência a um conjunto de princípios orientadores da respetiva carreira, salvaguardando-se o funcionamento dos estabelecimentos prisionais. Estes profissionais continuam obrigados à máxima eficiência em condições diminuídas e em grupos de trabalho cada vez mais sobrecarregados.

Esta, entre outras realidades, poderão influenciar as expectativas dos profissionais do CGP, podendo por essa via gerar pressão e constrangimento nos trabalhadores.

Outros resultados importantes deste estudo prendem-se com as associações encontradas entre os *scores* de *Burnout* (e/ou respetivas dimensões) e o estilo de vida e *Coping*.

Com base nos resultados, pudemos concluir que, quanto maior o sentimento de Realização Pessoal maior a frequência de *Coping* no geral e de *Coping* de “Controlo” em particular. Para além disso, conclui-se a existência de uma associação da mesma natureza entre as subescalas de “Despersonalização” (MBI) e a subescala de “Escape” (CJS), o que significa que, quando uma subescala aumenta a outra acompanha esse aumento e vice-versa.

Por sua vez, os resultados atestam também a existência de uma relação negativamente significativa entre o *Coping* de “Controlo” (CJS) e a “Despersonalização” (MBI), ou seja, quanto maior este tipo de sentimento, menor a frequência daquela estratégia de *Coping*.

Ora, de um ponto de vista lógico, os resultados parecem razoáveis, na medida em que ilustram a maior tendência dos GP’s para este tipo de resposta enquanto se encontram profissionalmente motivados e satisfeitos; pelo contrário, face à vivência de uma situação de Exaustão Emocional e/ou de Despersonalização, parecem menos aptos para lidar com essa frustração profissional.

Para além dos fatores de risco que tornam estas profissões especialmente susceptíveis ao *Burnout* e fenómenos associados, Morgan e

colaboradores (2002) afirmam que os funcionários das prisões não têm a preparação adequada ao nível das estratégias de confronto para lidar com a pressão inerente ao ambiente prisional e essa pode ser uma das principais razões pelas quais acabam por lidar pior com este fenómeno.

Desde logo, a experiência de *stress* sugere que a maioria dos participantes sente níveis muito significativos de pressão e tensão, comprovando-se assim a relevância de estudar este tema nestas classes profissionais.

Constitui igualmente um desafio para os investigadores replicar este estudo, desenvolvendo investigações de natureza qualitativa que nos permitam compreender com maior profundidade as complexidades próprias desta profissão.

Não obstante algumas limitações metodológicas (e.g., resultados não generalizáveis, limitação das variáveis analisadas, tipo de medidas utilizadas) e a pertinência de estudos futuros para um melhor conhecimento da matéria em causa, os resultados deste trabalho apontam claramente a relevância do *stress* profissional nas forças de segurança no geral e nos GP's em particular. Ainda assim, reconhecemos que a compreensão deste problema não se deve focalizar apenas no plano individual, sendo fundamental incluir variáveis sociais e organizacionais que ajudem a contextualizar as problemáticas inerentes a estas ocupações.

Alerta-se para a necessidade de implementação de planos de intervenção destinados à prevenção e/ou redução do *stress*, os quais deverão ter em conta o contexto laboral em que esta atividade se desenvolve e as variáveis pessoais e profissionais dos indivíduos.

Julgamos que este estudo veio promover um melhor conhecimento sobre esta realidade, respondendo ao apelo de alguns autores sobre a necessidade de maior investigação em populações de risco, como é o caso GP (Cooper et al., 2001).

Conclusão

O trabalhador que se envolve afetivamente no seu trabalho corre o risco de desgaste, em que já não aguenta mais, desiste e entra em *Burnout*.

Espera-se de um bom profissional do CGP as qualidades de obediência, o respeito à hierarquia, a humildade, o espírito de servir, disciplina e obediência.

Em função disso, até hoje, os trabalhadores da GP enfrentam sérias dificuldades de ordem profissional, com uma organização exigente, nomeadamente no desempenho de um trabalho em regime de turnos, excesso de horas laborais, horas extraordinárias não renumeradas e as poucas oportunidades de progressão na carreira.

Até á data, não existem dados que justifiquem classificar esta profissão como sendo uma profissão de desgaste rápido. Ainda assim, autores como Conroy e Hess (1992) referem que o trabalho do GP, pela dureza da profissão, pela sua vulnerabilidade ao *stress*, pelas exigências constantes da profissão, nomeadamente a organização do trabalho por regime de turnos, mas também pela heterogeneidade de funções, é e deve ser encarada como uma profissão de desgaste profissional. Os resultados agora obtidos corroboram este entendimento.

O SNCGP tem tentado afirmar-se para obter maior reconhecimento social face às exigências desta profissão, ainda que nos pareça não ter logrado alcançar os objetivos assumidos, nomeadamente por dificuldades externas e estruturais.

Este trabalho é exigente, complexo vasto e arriscado, não obedecendo a nenhuma fórmula que permita previsibilidade exata das atitudes.

Outra fonte de *stress* pode advir da falta de reconhecimento do trabalho desenvolvido por parte do público em geral, da sociedade. O sistema social em que vivemos continua a produzir e a veicular grandes mitos sobre este profissional.

Ainda que o exercício da profissão de GP recomende boa saúde física e mental, raramente se criam condições adequadas para o seu desempenho. Ou seja, o facto de os GP exercerem funções, muitas vezes, em locais inadequados e não ser assegurada a proteção e atenção necessárias para evitar os acidentes e as doenças decorrentes do exercício das funções, pode comprometer a sua saúde. A partir daí, cria-se um contexto fértil para a instalação de uma situação de

tensão no indivíduo, a qual pode tomar amplas dimensões, especificamente, criando um conflito que não pode mais ser resolvido com as alternativas à sua disposição

Esta diversidade de situações sugere um quadro favorável ao *stress* e também ao *Burnout*, deixando o profissional num estado de prostração e conseqüente ao esgotamento. Este estado pode potenciar uma espécie de desencanto e cansaço que, frequentemente, implicam situação de abandono e de desesperança, falta de expectativa no trabalho e maior dificuldade no seu enfrentamento.

A hipótese da existência dessa nova enfermidade (*Burnout*) nesta força de segurança (CGP) alerta para a necessidade de reestruturar o processo de trabalho, numa tentativa de “libertar” estes profissionais eventualmente “presos” ao *Burnout*.

Referências Bibliográficas

Afonso, J. M., & Gomes, A. R. (2009). *Stress ocupacional em profissionais de segurança pública: Um estudo com militares da Guarda Nacional Republicana. Psicologia: Reflexão e Crítica*, 22 (2), 294-303.

Figueiredo-Ferraz, H., Gil-Monte, PR, Queirós, C., & Passos, F.(2014). Validação Factorial do “Spanish Burnout Inventory” em Policiais Portugueses. *Psicologia: Reflexão e Crítica in press*.

Gomes, A. R. & Cruz, J. F. (2004). A experiencia de *Stress* e “*Burnout*” em psicólogos portugueses: um estudo sobre as diferenças de género. *Psicologia: Teoria, Investigação e Prática*, 2, 193-202.

Gomes, A. R. (2006). *Stress ocupacional e estratégias de confronto: Desenvolvimento de um guião de entrevista para diferentes profissões*. Porto: Quarteto.

Gomes, A. R., Cruz, J. F., & Cabanelas, S. (2009). *Estresse ocupacional em profissionais de saúde: um estudo com enfermeiros portugueses. Psicologia: teoria e Pesquisa*, 25 (3), 307-318.

Gomes, A. R., Peixoto, A., Pacheco, R., & Silva, M. (2012). *Stress ocupacional e alteração do Estatuto da Carreira Docente português. Educação e Pesquisa*, 38 (2), 357-371.

Gomes, A. R., Silva, M. J., Mourisco, S., Silva, S., Mota, A., & Montenegro, N. (2006). Problemas e desafios no exercício da actividade docente: Um estudo sobre o stresse, “*Burnout*”, saúde física e satisfação profissional em professores do 3º ciclo e ensino secundário. *Revista Portuguesa de Educação*, 19 (1), 67-93.

Gonçalo, H., Gomes, A. R., Barbosa, F., & Afonso, J. (2010). Stresse ocupacional em forças de segurança: Um estudo comparativo. *Análise Psicológica*, 28 (1), 165-178.

Jordão, A. S. V. (2009). *Burnout e ansiedade na intervenção com vítimas*. Dissertação de mestrado não publicada. Porto: Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Universidade do Porto.

Kilimnik, Z. M., Bicalho, R. F. S., Oliveira, L. C. V., & Mucci, C. B. M. R. (2013). ANÁLISE DO ESTRESSE, FATORES DE PRESSÃO DO TRABALHO E COMPROMETIMENTO COM A CARREIRA: UM ESTUDO COM MÉDICOS DE UMA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO DE BELO HORIZONTE, MINAS GERAIS. *Gestão & Planejamento- G&P*, 13 (3).

Liebling, A., Arnold, H., & Straub, C. (2011). An Exploration of Staff-Prisoner Relationships at HMP Whitemoor: 12 years on. Relatório Final Revisto, submetido a Cambridge Institute of Criminology. Cambridge: Prisons Research Centre.

Lopes, G. A. C. (20). *Motivação no trabalho*. 2003 FGV, Instituto de Documentação, Editora da Fundação Getúlio Vargas.

Math, S.B. (2011). Mental Health Needs of Prison Staff. In S. B. Math, P. Murthy, R. Parthasarthy, C. N. Kumar & S. Madhusudhan (Eds.), *Minds Imprisoned: Mental Health Care in Prisons* (pp. 198-215). Bangalore: National Institute of Mental Health and Neuro Sciences.

Miranda, S. C. C. (2011). *Stress Ocupacional, Burnout e Suporte Social nos Profissionais de Saúde Mental*. Dissertação de Doutorado não publicada. Braga: Faculdade de Filosofia de Braga, Universidade Católica Portuguesa.

Pereira, A. (2004). *SPSS- Guia prático de utilização, Análise de dados para as ciências Sociais e Psicologia (7ª Edição)*. Lisboa: Edições Sílabo.

Pereira, A. M. S. (2010). *Serão os polícias municipais emocionalmente inteligentes para lidar com o stress ocupacional e evitar o burnout?*. Dissertação de mestrado não publicada. Lisboa. ISCTE, Instituto Universitário de Lisboa.

Pereira, A. M. T. B. (2008). *Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador*. São Paulo: Casa do psicólogo.

Santos, V. A. O. & Fiuza, M. S. S. (2013). Em busca da qualidade de vida no trabalho: Identificação de Burnout em funcionários de instituição de ensino superior. *Atas do VIII Convidra*, 1-18.

Silva, I. M. S. D. (2011). *As condições de trabalho no trabalho por turnos: conceitos, efeitos e intervenções*. Lisboa: Climepsi Editores.

Silva, M. C. M. & Gomes, A. R. S. (2009). Stress ocupacional em profissionais de saúde: um estudo com médicos e enfermeiros portugueses. *Estudos de Psicologia*, 14 (3), 239-248. *Teoria e Pesquisa*, 2, 193-212.

CONTACTO:

QUALQUER INFORMAÇÃO ADICIONAL ACERCA DO ESTUDO, PODE CONTACTAR A INVESTIGADORA RESPONSÁVEL ATRAVÉS DO SEGUINTE ENDEREÇO DE CORREIO ELETRÓNICO:

guardasprisionaisburnout@gmail.com

Apêndice

**Apêndice A – Declaração de
Pedido de autorização para
realização do estudo**

**A Direção de
Serviços de Planeamento,
Organização e Relações Externas**

Assunto: Informação mais pormenorizada sobre o modo como se pretende proceder à aplicação dos instrumentos ao pessoal do corpo da Guarda Prisional.

Em resposta ao ofício 124/DSPRE/2013, datado a 17 de Junho em que a Direção Geral solicita informação mais detalhada relativamente à aplicação dos instrumentos ao pessoal do corpo da Guarda Prisional para proceder à análise do requerido informa-se o seguinte:

Aquando da receção da autorização pela Direção-geral para o desenvolvimento da investigação, pretende-se dar início ao processo de recolha de dados que obedecerá a duas formas distintas, respeitando sempre a disponibilidade dos profissionais e da própria instituição.

- Nos EP's de maior acessibilidade geográfica nomeadamente os estabelecimentos prisionais do Porto, Santa Cruz do Bispo (Mulheres) e Guimarães a investigadora deslocar-se-á aos mesmos para aplicação individual dos instrumentos. Este processo implica que os questionários (vide em anexo) sejam entregues a cada elemento do corpo da Guarda prisional, num espaço reservado e durante o expediente de trabalho, mas de modo a não interferir com o desenrolar normal do serviço e de acordo com a disponibilidade dos profissionais por indicação da chefia e da direção.

- Depois de preenchidos, os questionários serão colocados dentro de um envelope selado, para assegurar o sigilo dos dados.

- No caso do Estabelecimento Prisional de Odemira, devido à distância geográfica, a investigadora fará chegar os questionários por via postal ao cuidado dos delegados

sindicais, que se comprometeram a monitorizar o preenchimento dos mesmos junto de cada elemento do corpo da Guarda Prisional, ainda assim, será garantida de igual forma a confidencialidade dos dados e, à semelhança do caso anterior, depois de preenchidos, os instrumentos serão colocados num envelope selado e mantidos numa caixa, para posterior recolha pela investigadora.

A investigadora compromete-se ao sigilo de dados e a enviar os resultados da pesquisa, caso tal seja requerido.

Com a maior consideração, agradeço a atenção prestada.
Aguardo deferimento.

Porto, 09 de Julho de 2013.

(Cristina Cardoso)

(Mestranda em Psicologia Forense da Universidade
Lusófona do Porto)

Anexos

Anexo A – Consentimento Informado

CONSENTIMENTO INFORMADO

Caros colegas:

O presente questionário pretende analisar o efeito de Burnout dos guardas prisionais. Trata-se de um questionário simples e intuitivo, cujo preenchimento é rápido e fácil, (marcando com (X) o quadrado respectivo à sua resposta) de forma a refletir a primeira opinião dos guardas prisionais que o preenchem.

O **anonimato** e a **confidencialidade** dos dados são assegurados, não podendo ser utilizados para fins diferentes do presente estudo.

Os dados recolhidos servirão de base para o estudo empírico conducente à realização de dissertação de Mestrado em Psicologia Forense a decorrer na Universidade Lusófona do Porto.

A participação do(a) Sr.(a) guarda prisional é fundamental para o desenvolvimento deste estudo, contribuindo para o conhecimento sobre o Burnout na área dos profissionais da justiça em especial, entre os profissionais da guarda prisional.

Agradeço desde já a sua colaboração.

Cristina Cardoso

Anexo B – questionário dos dados sociodemográficos

Os dados recolhidos através deste questionário **são confidenciais e totalmente anónimos**, não podendo ser utilizados para fins diferentes do presente estudo.
Marque com (X) o quadrado respectivo à sua resposta.

1– Género:

- ☐- Masculino
☐- Feminino

2– Idade:_____

3 - Indique o seu estado civil:

- ☐- Solteiro(a)
☐- Casado(a) / União de facto
☐- Namorado(a)
☐- Divorciado(a) /separado(a)
☐- Viúvo(a)

4– Tem filhos?

- ☐- Sim
☐- Não

Se respondeu sim, diga quantos_____.

Outros dependentes:

- ☐- Sim
☐- Não

Se respondeu sim, diga quantos_____.

5– Local de residência.

- ☐- Urbano
☐- Rural

6– Habilitações literárias:

- ☐- Inferior ao 9ºano
☐- 9.º Ano
☐- Ensino Secundário (até ao 12.º Ano)
☐- Ensino Superior

7– Há quantos anos exerce a função de guarda Prisional?

- _____.

8– Categorias:

- ☐- Guarda Instruendo
☐- Guarda
☐- Guarda Principal
☐- Subchefe
☐- Subchefe Principal
☐- Chefe
☐- Chefe Principal

9 – Entre as funções que exerce, qual a que considera menos agradável?

- _____

9.1 – Há algum período do ano que considere mais difícil/ desagradável?

- ☐- Sim
☐- Não

Se respondeu sim, diga qual _____

10 – Trabalha habitualmente por turnos?

- ☐- Sim
☐- Não

10.1 – Diga quantos turnos trabalha em média por mês.

- _____ turnos.

11– Qual o regime de escala?

- ☐- Todos os dias da semana, incluindo fins-de-semana e feriados, em turnos rotativos diurnos e noturnos (tipo 24/48 ou equivalente)
☐- Apenas diurno em horário normal (2ª a 6ª);
☐- Apenas diurno em horário normal incluindo fins-de-

semana e feriados;

☐- Outra modalidade de horário de trabalho.

11.1– Qual a sua carga horária mensal de trabalho?

- _____ horas.

12 – No último ano faltou ao serviço?

- ☐- Nunca
- ☐- Raramente
- ☐- Algumas vezes
- ☐- Bastantes vezes

13 – No último mês faltou ao serviço?

- ☐- Nunca
- ☐- Raramente
- ☐- Algumas vezes
- ☐- Bastantes vezes

14 – Se pudesse deixaria a instituição onde trabalha?

- ☐- Sim
- ☐- Não

15 – Estabelecimento prisional onde exerce funções?

-

16 – Pretende manter-se no mesmo E.P.?

- ☐- Sim
- ☐- Não

OBRIGADO PELA SUA COLABORAÇÃO.

Anexo C – Maslach Burnout Inventory (MBI)

Maslach Burnout Inventory (MBI) - (Maslach & Jackson, 1986)

[Versão traduzida e adaptada de Cruz (1993) e Cruz e Melo (1996)]

A finalidade deste questionário consiste em analisar a maneira como diferentes profissionais ligados à área das “profissões de ajuda”, encaram o seu emprego e as pessoas com quem trabalham ou lidam diariamente. Neste questionário o termo “reclusos” é usado para referir as pessoas, com as quais o elemento do corpo da guarda prisional intervém e às quais presta os seus serviços, cuidados, informações ou instruções.

Na página seguinte, encontram-se 22 afirmações relativas a sentimentos relacionados com a sua actividade profissional. Por favor, leia cada afirmação com atenção e decida se alguma vez se sentiu assim em relação à sua profissão. Se nunca teve esse sentimento assinale com um (X) no espaço da coluna “nunca” a seguir à afirmação. Caso contrário, se já experienciou esse sentimento, indique quantas vezes o sentiu, assinalando com um (X) na coluna correspondente e utilizando para tal a seguinte escala:

QUANTAS VEZES

Nunca	Algumas vezes por ano	Uma vez por mês	Algumas vezes por mês	Uma vez por semana	Algumas vezes por semana	Todos os dias
-------	-----------------------	-----------------	-----------------------	--------------------	--------------------------	---------------

QUANTAS VEZES

AFIRMAÇÃO		Nunca	Algumas vezes por ano	Uma vez por mês	Algumas vezes por mês	Uma vez por semana	Algumas vezes por semana	Todos os dias
1	Sinto-me emocionalmente insatisfeito(a) com o meu trabalho.							
2	No final do meu dia de trabalho, sinto-me como se tivesse sido “usado(a)”.							
3	Sinto-me fatigado(a) quando me levanto de manhã e tenho que enfrentar outro dia neste emprego.							
4	Posso facilmente compreender como é que os reclusos se sentem em relação às coisas.							
5	Sinto que trato alguns reclusos como se fossem objetos impessoais.							
6	Trabalhar com pessoas todo o dia, constitui realmente uma pressão para mim.							
7	Lido de forma muito eficaz com os problemas dos reclusos.							
8	Sinto-me esgotado(a) com o meu trabalho.							
9	Sinto que estou a influenciar positivamente a vida de outras pessoas através do meu trabalho.							
10	Tornei-me mais cruel com as pessoas desde que comecei a exercer esta profissão.							
11	Preocupa-me o facto deste trabalho me estar a tornar mais duro(a) ou rígido(a) do ponto de vista emocional.							
12	Sinto-me com muitas energias.							
13	Sinto-me frustrado(a) com o meu emprego.							
14	Sinto que estou a trabalhar demasiado no meu emprego.							
15	Não me interessa realmente o que acontece a alguns dos reclusos.							
16	Trabalhar diretamente com pessoas gera-me demasiado “stress”.							
17	Sou capaz de criar facilmente um ambiente relaxado com os reclusos.							
18	Sinto-me contente depois de trabalhar “de perto” com os reclusos.							
19	Neste emprego consegui muitas coisas que valeram a pena.							
20	Sinto-me como se estivesse no limite das minhas capacidades.							
21	No meu trabalho lido muito calmamente com os problemas emocionais.							
22	Sinto que os reclusos me culpam por alguns dos seus problemas.							

Anexo D – Escala de Bem-estar no Trabalho (EBET)

Escala de Bem-Estar no Trabalho - EBET (Warr, 1990)

[Versão para a adaptação portuguesa de Santos e Gonçalves, (2010)]

Abaixo estão listados vários sentimentos e emoções que pode ter em relação ao seu trabalho e à instituição onde trabalha. Utilizando a escala abaixo referida, indique com que frequência, nas últimas semanas, se sentiu no seu trabalho:

Escala:

		Nunca	Poucas Vezes	Algumas vezes	Frequentes vezes	Muitas vezes	Sempre
		1	2	3	4	5	6
		Nunca	Poucas vezes	Algumas vezes	Frequentes vezes	Muitas vezes	Sempre
1	Tenso (a)	1	2	3	4	5	6
2	Inquieto (a)	1	2	3	4	5	6
3	Preocupado (a)	1	2	3	4	5	6
4	Calmo (a)	1	2	3	4	5	6
5	Satisfeito (a)	1	2	3	4	5	6
6	Relaxado (a)	1	2	3	4	5	6
7	Deprimido (a)	1	2	3	4	5	6
8	Triste	1	2	3	4	5	6
9	Infeliz	1	2	3	4	5	6
10	Alegre	1	2	3	4	5	6
11	Entusiasmado	1	2	3	4	5	6
12	Optimista	1	2	3	4	5	6

Anexo E – Questionário dos Estilos de Vida (QEV)

QUESTIONÁRIO DE ESTILOS DE VIDA (Q.E.V.)

(Sónia F. de Carvalho & J. Pestana Cruz, 2006)

Este questionário destina-se à avaliação dos Estilos de Vida. Os dados recolhidos são absolutamente confidenciais, respeitando o anonimato pelo que se solicita sinceridade e objetividade no preenchimento do referido questionário. Em relação a cada uma das questões apresentadas, atenda à seguinte forma de responder: de acordo com a sua opinião ou sentimento, pontue a sua resposta, preenchendo com uma cruz, de acordo com a seguinte escala:

- 1- Nunca
- 2- Raramente
- 3- Algumas vezes
- 4- Frequentemente
- 5- Sempre

Por favor, responda a todas as questões.

		Nunca	Raramente	Algumas vezes	Frequentemente	Sempre
1.	Como fruta pelo menos 1 vez por dia.	1	2	3	4	5
2.	Consumo álcool em excesso (1 ou mais vezes por semana).	1	2	3	4	5
3.	Quando conduzo respeito os limites de velocidade.	1	2	3	4	5
4.	Esforço-me por manter e desenvolver a minha rede de amigos.	1	2	3	4	5
5.	Controlo a minha tensão arterial.	1	2	3	4	5
6.	Como peixe pelo menos 4 vezes por semana	1	2	3	4	5
7.	Fumo mais de 3 cigarros por dia.	1	2	3	4	5
8.	Procuro manter uma vida sexual satisfatória.	1	2	3	4	5
9.	Gosto de correr riscos mesmo que possam por em causa a minha segurança.	1	2	3	4	5
10.	Vou ao dentista pelo menos uma vez por ano.	1	2	3	4	5
11.	Acontece-me consumir drogas ilícitas.	1	2	3	4	5
12.	Deito-me tarde (depois da uma da manhã).	1	2	3	4	5
13.	Procuro manter-me física e psicologicamente saudável.	1	2	3	4	5

		Nunca	Raramente	Algumas vezes	Frequentemente	Sempre
14.	Faço exercício físico diariamente (p. ex. andar a pé ou de bicicleta)	1	2	3	4	5
15.	Acontece-me conduzir quando bebo álcool ou viajar com um condutor que bebeu álcool.	1	2	3	4	5
16.	Costumo mudar de parceiro sexual.	1	2	3	4	5
17.	Acontece-me passar muitas horas sem comer.	1	2	3	4	5
18.	Coloco sempre o cinto de segurança quando viajo de carro.	1	2	3	4	5
19.	Bebo mais que dois cafés por dia.	1	2	3	4	5
20.	Mantenho as minhas vacinas em dia.	1	2	3	4	5
21.	Tomo, diariamente, o número de refeições recomendadas (pequeno almoço, almoço, lanche e jantar).	1	2	3	4	5
22.	Ocupo mais de 3 horas por dia com a Internet.	1	2	3	4	5
23.	Durmo o número de horas suficientes para me sentir repousado(a).	1	2	3	4	5
24.	Levanto-me cedo (entre as 7 e as 9 horas da manhã).	1	2	3	4	5
25.	Como legumes pelo menos 1 vez por dia.	1	2	3	4	5
26.	Como cereais pelo menos 1 vez por dia.	1	2	3	4	5
27.	Acontece-me manter mais do que um relacionamento sexual ao mesmo tempo.	1	2	3	4	5
28.	Procuo integrar-me na comunidade em que vivo.	1	2	3	4	5
29.	Como laticínios (leite, iogurte, queijo) pelo menos 1 vez por dia.	1	2	3	4	5
30.	Vou ao médico, pelo menos uma vez por ano, para controlar o meu estado de saúde.	1	2	3	4	5
31.	Bebo 4 ou mais copos de água por dia.	1	2	3	4	5

Anexo F- Coping Job Scale
(CJS)

C.J.S. de Latack

[Versão para a adaptação portuguesa de Jesus, Abreu, Santos e Paixão, (1992)]

As pessoas podem lidar com o stress profissional de diversas formas. Indique, através de uma cruz (X), o grau em que utiliza uma das estratégias abaixo referidas quando se sente tenso por causa de situações do seu trabalho, tendo em conta que cada um dos algarismos significa o seguinte:

- 1- Quase nunca faço isto
- 2- Poucas vezes faço isto
- 3- Algumas vezes faço isto
- 4- Muitas vezes faço isto
- 5- Quase sempre faço isto

		Quase nunca faço isto	Poucas vezes faço isto	Algumas vezes faço isto	Muitas vezes faço isto	Quase sempre faço isto
1	Discutir a situação com o meu Chefe	1	2	3	4	5
2	Tentar ser muito organizado para poder gerir as situações	1	2	3	4	5
3	Falar com as pessoas envolvidas	1	2	3	4	5
4	Tentar ver a situação como uma oportunidade para aprender e desenvolver novas competências	1	2	3	4	5
5	Colocar atenção redobrada no planeamento e no horário, para não cometer erros	1	2	3	4	5
6	Tentar pensar em mim como um vencedor, como alguém que chega sempre de cabeça erguida	1	2	3	4	5
7	Dizer a mim próprio que posso provavelmente trabalhar as coisas à minha maneira	1	2	3	4	5
8	Dedicar mais tempo e energia a fazer o meu trabalho	1	2	3	4	5
9	Tentar obter o apoio de mais pessoas envolvidas na situação	1	2	3	4	5
10	Pensar nas mudanças que podem ser feitas na situação	1	2	3	4	5
11	Tentar trabalhar mais de pressa e eficazmente	1	2	3	4	5
12	Decidir o que deve ser feito e explicar isso às pessoas que se encontram envolvidas	1	2	3	4	5
13	Dar o meu melhor para fazer aquilo que penso ser esperado por mim	1	2	3	4	5
14	Pedir ajuda das pessoas que têm o poder de fazer alguma coisa por mim	1	2	3	4	5
15	Procurar conselhos de pessoas que se encontram fora da situação, mas que me podem ajudar a pensar como fazer o que é esperado de mim	1	2	3	4	5

		Quase nunca faço isto	Poucas vezes faço isto	Algumas vezes faço isto	Muitas vezes faço isto	Quase sempre faço isto
16	Trabalhar para a mudança de políticas que estão na base da situação	1	2	3	4	5
17	Empenhar-me mais no trabalho e trabalhar durante mais horas	1	2	3	4	5
18	Evitar encontrar-me na situação, se puder	1	2	3	4	5
19	Dizer a mim próprio que o tempo toma conta deste tipo de situações	1	2	3	4	5
20	Tentar estar fora de situações deste tipo	1	2	3	4	5
21	Lembrar-me que o trabalho não é tudo	1	2	3	4	5
22	Antecipar as consequências negativas para estar preparado para o pior	1	2	3	4	5
23	Delegar o trabalho a outros	1	2	3	4	5
24	Separar-me tanto quanto possível das pessoas que criaram esta situação	1	2	3	4	5
25	Tentar não ficar interessado sobre a situação	1	2	3	4	5
26	Fazer o meu melhor para sair graciosamente da situação	1	2	3	4	5
27	Aceitar esta situação porque não há nada que eu possa fazer para a modificar	1	2	3	4	5
28	Estabelecer as minhas próprias prioridades com base no que gosto de fazer	1	2	3	4	5
29	Dormir	1	2	3	4	5
30	Beber um pouco de licor, cerveja ou vinho	1	2	3	4	5
31	Beber mais quantidade de bebidas alcoólicas que o devido	1	2	3	4	5
32	Tomar tranquilizantes sedativos ou outros medicamentos	1	2	3	4	5
33	Praticar desporto	1	2	3	4	5
34	Praticar meditação transcendental	1	2	3	4	5
35	Usar o treino de “biofeedback”	1	2	3	4	5
36	Fazer relaxamento	1	2	3	4	5
37	Procurar a companhia de amigos	1	2	3	4	5
38	Procurar a companhia da família	1	2	3	4	5
39	Comer	1	2	3	4	5

		Quase nunca faço isto	Poucas vezes faço isto	Algumas vezes faço isto	Muitas vezes faço isto	Quase sempre faço isto
40	Ver televisão	1	2	3	4	5
41	Assistir a acontecimentos desportivos, culturais ou comunitários	1	2	3	4	5
42	Afastar os problemas da família ou dos amigos	1	2	3	4	5
43	Adoptar passatempos, como sejam actividades de leitura	1	2	3	4	5
44	Fazer compras / gastar dinheiro	1	2	3	4	5
45	Trabalhar menos tempo	1	2	3	4	5
46	Mudar o estado físico, arranjando o cabelo, fazendo massagens, sauna ou actividade sexual	1	2	3	4	5
47	Fazer uma viagem para outra cidade	1	2	3	4	5
48	“Sonhar” durante as horas de trabalho	1	2	3	4	5
49	Procurar ajuda profissional ou aconselhamento	1	2	3	4	5
50	Rezar	1	2	3	4	5
51	Queixar-me a outras pessoas	1	2	3	4	5
52	Fumar	1	2	3	4	5