



CATOLICA
—
FACULDADE DE
EDUCAÇÃO E PSICOLOGIA
PORTO

PRESOS EM SERVIÇO: PERCEÇÃO DE SUPORTE ORGANIZACIONAL E BEM- ESTAR DE GUARDAS PRISIONAIS EM PORTUGAL

Dissertação apresentada à Universidade Católica Portuguesa para obtenção do grau
de mestre em Psicologia e Desenvolvimento de Recursos Humanos

Dinis Nunes Andrade e Silva de Oliveira

Porto, junho de 2026



CATOLICA
—
FACULDADE DE
EDUCAÇÃO E PSICOLOGIA
PORTO

PRESOS EM SERVIÇO: PERCEÇÃO DE SUPPORTO ORGANIZACIONAL E BEM- ESTAR DE GUARDAS PRISIONAIS EM PORTUGAL

Dissertação apresentada à Universidade Católica Portuguesa para obtenção do grau
de mestre em Psicologia e Desenvolvimento de Recursos Humanos

Dinis Nunes Andrade e Silva de Oliveira

Trabalho efetuado sob a orientação de
Professora Doutora Adélia Monarca

Porto, junho de 2026

Declaração sobre o uso de ferramentas de inteligência artificial

Foram utilizadas ferramentas de inteligência artificial generativa, nomeadamente ChatGPT (OpenAI, 2026) e Microsoft Copilot (Microsoft, 2026), em diferentes fases da elaboração desta dissertação, designadamente na reformulação linguística, revisão textual, tradução de excertos e melhoria da clareza, coesão e concisão do discurso académico.

Estas ferramentas foram utilizadas como apoio ao processo de escrita, não substituindo o pensamento crítico, a análise dos dados ou a interpretação dos resultados. A responsabilidade pelo conteúdo final, bem como pela sua validade científica e rigor académico, permanece integralmente sob a responsabilidade do investigador.

Agradecimentos

Após a conclusão desta etapa, gostava de agradecer a todas as pessoas que de alguma forma fizeram parte deste processo desafiante.

À Sr.^a Professora Adélia Monarca, por toda a paciência, disponibilidade, experiência e ensinamentos.

Aos meus pais e irmão, por todo o apoio e amor incondicional que demonstram em todos os desafios da minha vida pessoal e académica.

Aos meus amigos de sempre e aos que fiz na Universidade, que levo para a vida por todos os momentos de comédia, trabalho em conjunto e espírito de entreajuda.

À Adriana, por todas as horas de estudo e apoio constante.

Aos/às profissionais do corpo da guarda prisional que fizeram questão de participar no estudo e procurar mais colegas elegíveis.

Resumo

O presente estudo tem como objetivo explorar a percepção de suporte organizacional percebido e o bem-estar dos guardas prisionais em Portugal. Adota-se uma abordagem qualitativa, com base em entrevistas semiestruturadas realizadas a oito profissionais em exercício de funções, sendo os dados analisados através de análise temática reflexiva. Os resultados revelam dois temas centrais: suporte organizacional percebido e bem-estar. A percepção de suporte emerge da articulação entre dimensões relacionais e estruturais, destacando-se o apoio entre colegas, a relação com as chefias, o reconhecimento e as condições organizacionais. Relativamente ao bem-estar, verifica-se um impacto globalmente negativo associado às exigências do contexto prisional, com repercussões a nível psicológico, físico e relacional. Ainda assim, identificam-se fatores protetores e estratégias de adaptação utilizadas pelos participantes. Conclui-se que o bem-estar está fortemente condicionado pelo contexto organizacional, reforçando a importância do suporte organizacional enquanto fator determinante.

Palavras-chave: suporte organizacional percebido; bem-estar; guardas prisionais; contexto prisional; análise qualitativa.

Abstract

The present study aims to explore perceived organizational support and well-being among prison guards in Portugal. A qualitative approach was adopted, based on semi-structured interviews conducted with eight professionals currently in service, and the data were analyzed using reflexive thematic analysis. The findings reveal two central themes: perceived organizational support and well-being. Perceived support emerges from the interplay between relational and structural dimensions, highlighting the importance of peer support, relationships with supervisors, recognition, and organizational conditions. Regarding well-being, participants reported an overall negative impact associated with the demands of the prison context, with psychological, physical, and relational consequences. Nevertheless, protective factors and coping strategies used by participants were also identified. The findings suggest that well-being is strongly shaped by the organizational context, reinforcing the importance of perceived organizational support as a key determinant.

Keywords: perceived organizational support; well-being; correctional officers; prison context; qualitative research.

Índice

Introdução.....	1
Enquadramento teórico	2
O contexto prisional português.....	2
O guarda prisional	3
Bem-estar e Suporte Organizacional Percebido	6
Método	10
Definição das Questões de Investigação	11
Instrumento.....	11
Participantes.....	11
Procedimento	12
Recolha de dados	12
Análise de Dados	13
Apresentação e discussão dos resultados	14
Conclusões	24
Referências Bibliográficas	27
Anexos.....	30

Índice de tabelas

Tabela 1. Caraterização Sociodemográfica da Amostra.....	20
--	----

Glossário de abreviaturas

APA — American Psychological Association

CCTV — Closed-Circuit Television (Circuito Fechado de Televisão)

DGRSP — Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais

NVivo — Software de análise de dados qualitativos (versão 13)

OPP — Ordem dos Psicólogos Portugueses

POS — Perceived Organizational Support (Suporte Organizacional Percebido)

PTSD — Post-Traumatic Stress Disorder (Perturbação de Stress Pós-Traumático)

SIADAP — Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública

Introdução

O contexto prisional português caracteriza-se por uma estrutura organizacional altamente regulamentada e hierarquizada, sendo a sua gestão assegurada pela Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais, responsável pelo funcionamento dos estabelecimentos prisionais e pela coordenação do Corpo da Guarda Prisional (Lei n.º 115/2009; Decreto-Lei n.º 215/2012). Nos últimos anos, este sistema tem enfrentado desafios significativos, nomeadamente ao nível da sobrelotação, das condições infraestruturais e da escassez de recursos humanos, fatores que comprometem a qualidade das condições de trabalho e a segurança no ambiente prisional (Provedor de Justiça, 2023; Dores et al., 2013). Paralelamente, a evolução da população prisional e as limitações organizacionais têm contribuído para o aumento da pressão sobre os profissionais que exercem funções neste contexto, particularmente os guardas prisionais, cuja atividade decorre em ambientes de elevada exigência e complexidade (Leote de Carvalho et al., 2022).

Os guardas prisionais desempenham um papel central no funcionamento das instituições, acumulando funções de vigilância, segurança e apoio à reintegração social dos reclusos (Finney et al., 2013). O exercício desta profissão implica uma exposição contínua a fatores de *stress* organizacional e ambiental, incluindo turnos prolongados, contacto frequente com situações de conflito e ambientes marcados por imprevisibilidade e risco, o que pode comprometer o seu bem-estar psicológico (Monteiro et al., 2024; Armstrong & Griffin, 2004). Para além disso, fatores como a rigidez hierárquica, a insuficiência de suporte organizacional e as limitações ao nível da progressão na carreira têm sido identificados como determinantes relevantes do *stress* ocupacional e do desgaste emocional destes profissionais (Gonçalo et al., 2010). Importa ainda referir que as condições físicas do contexto prisional e a escassez de recursos contribuem para intensificar a pressão associada ao desempenho das suas funções, potenciando níveis elevados de *burnout* e dificuldades ao nível da saúde mental (Leal & Jordão, 2020; Inspeção-Geral dos Serviços de Justiça, 2024), o que reforça a pertinência de aprofundar a análise dos fatores organizacionais associados ao bem-estar destes profissionais. Assim, a presente investigação pretende explorar estas dimensões, contribuindo para uma análise mais integrada das experiências destes profissionais no contexto prisional português.

Enquadramento teórico

O contexto prisional português

A gestão do sistema prisional compete à Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais (DGRSP), organismo responsável pela organização e funcionamento dos estabelecimentos prisionais e pela gestão do Corpo da Guarda Prisional, no quadro de uma estrutura organizacional fortemente regulamentada e hierarquizada (Lei n.º 115/2009; Decreto-Lei n.º 215/2012).

Atualmente, existem 49 estabelecimentos prisionais no país (continente e regiões autónomas), de natureza masculina, feminina, ou mista, com uma capacidade total próxima de 12.700 reclusos (DGRSP, 2020; Provedor de Justiça, 2023). A população prisional efetiva tem oscilado ao longo das últimas décadas: entre 2000 e 2012 observou-se um crescimento significativo, atingindo um pico de cerca de 14 mil reclusos no início dos anos 2010 (Leote de Carvalho et al., 2022). Posteriormente, com reformas penais e a adoção de medidas alternativas à prisão, como a vigilância eletrónica domiciliária e o alargamento da suspensão da pena, houve uma ligeira redução no número de presos, estas reformas e medidas alternativas alteraram também o conteúdo funcional da profissão de guarda prisional, emergindo novas necessidades de formação. Ainda assim, no final de 2022 a população prisional voltou a ultrapassar as 12 mil pessoas, regressando aos níveis pré-pandemia (Provedor de Justiça, 2023).

Entre os principais desafios do sistema prisional português e adotando um olhar sistémico, destaca-se a sobrelotação, de acordo com dados oficiais, em 31 de dezembro de 2022 a taxa global de ocupação atingia 96,1% da lotação máxima, sendo que 25 estabelecimentos (51% do total) estavam efetivamente sobrelotados, com cerca de 44,5% da população reclusa a viver em prisões acima da sua capacidade (Provedor de Justiça, 2023). A sobrelotação revela ser um fator de agravamento das condições vividas no contexto prisional, comprometendo a salubridade e a segurança: relatórios recentes da Provedoria de Justiça descrevem celas coletivas exíguas (menos de 3 m² por recluso), instalações sanitárias sem separação, infiltrações e humidade, deficiência de aquecimento e ventilação, alimentação insuficiente e cuidados de saúde deficitários, sendo importante realçar que os guardas exercem as suas funções nestas condições (Provedor de Justiça, 2023). Estas condições devem ser compreendidas numa perspetiva sistémica, na medida em que também moldam o contexto de trabalho dos guardas prisionais, que desenvolvem a sua atividade no mesmo ambiente físico degradado e sob constrangimentos organizacionais semelhantes.

Além das falhas ao nível das infraestruturas, acresce uma falta crónica de recursos humanos: o corpo de guardas prisionais é insuficiente e envelhecido, com muitas baixas e

aposentações não colmatadas, e os técnicos de reinserção, educadores e psicólogos são numericamente escassos face às necessidades (Provedor de Justiça, 2023). Estes contextos revelam uma cadeia de comando fragmentada, com falhas na articulação entre o Ministério da Justiça, a Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais, os diretores das prisões e os próprios guardas, criando um ambiente de gestão difusa e pouca responsabilização (Dores et al., 2013). Paradoxalmente, apesar destas fragilidades ao nível da articulação organizacional, o desempenho dos guardas prisionais é simultaneamente objeto de avaliação formal, nomeadamente através do Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública (SIADAP), o qual estrutura a definição de objetivos, a monitorização de resultados e a avaliação das competências dos trabalhadores (Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais, 2020). Esta coexistência entre uma exigência formal de desempenho e limitações ao nível das condições organizacionais reforça a complexidade do contexto de trabalho destes profissionais, particularmente no que diz respeito à articulação entre expectativas institucionais e condições efetivas para o seu cumprimento.

Neste enquadramento, importa compreender de que forma as falhas ao nível das infraestruturas e dos recursos humanos impactam concretamente o exercício da função, moldando a experiência profissional destes trabalhadores. Assim, o presente estudo tem como objetivo explorar a perceção dos guardas prisionais relativamente ao suporte organizacional e ao seu bem-estar procurando compreender como as condições organizacionais e as exigências do contexto influenciam a sua experiência no trabalho.

O guarda prisional

Na linha do anteriormente referido, os guardas prisionais desempenham um papel fundamental no sistema prisional. Combinando funções de vigilância, segurança e apoio à reintegração social dos reclusos, a sua principal responsabilidade é garantir a ordem e a segurança dentro das prisões, protegendo não apenas os reclusos, mas também os colegas de trabalho e outros funcionários (Finney et al., 2013). Estes autores destacam ainda que estes profissionais monitorizam comportamentos, inspecionam instalações, controlam entradas e saídas e intervêm em situações de conflito ou emergência. Trata-se de um perfil exigente, nomeadamente em termos físicos e personalísticos, requerendo diversas competências e um conjunto de requisitos. O acesso à carreira de guarda prisional, em Portugal, é composto por diferentes requisitos, é feito por concurso público nacional e exige nacionalidade portuguesa, idade entre os 21 e os 28 anos (com exceções para militares), altura mínima de 1,60 m para mulheres e 1,65 m para homens, 12.º ano de escolaridade, boa condição física e psicológica,

ausência de antecedentes criminais e cumprimento das normas de vacinação obrigatória (Aviso n.º 23803/2024/2, Diário da República, 2024).

De acordo com Miller et al. (2022), esta profissão é exposta a riscos significativos de *burnout*, *stress* pós-traumático e dificuldades associadas à exposição a incidentes críticos e a relações interpessoais desafiantes no local de trabalho. O exercício da função requer competências sociais e emocionais elevadas, como atenção constante, autocontrolo, proatividade, iniciativa e capacidade para gerir situações adversas, sendo que trabalham sob pressão contínua, frequentemente expostos a ameaças, agressões e risco de vida, sendo uma profissão marcada por escassa visibilidade e reconhecimento social, evidenciando exposição a riscos físicos e psicossociais e acrescendo ainda condições de trabalho precárias (Bezerra et al., 2016).

Ao longo dos anos, a função do guarda prisional evolui, deixou de se limitar à vigilância e contenção, passando a integrar uma abordagem orientada para o acompanhamento e apoio aos reclusos, sendo esta mudança considerada fundamental para a sua reabilitação eficaz (Ferdik & Smith, 2017). São frequentemente responsáveis por gerir conflitos, responder a emergências, apoiar procedimentos disciplinares e assegurar o cumprimento de rotinas prisionais, tudo isto em ambientes marcados por elevada tensão, imprevisibilidade e rigidez hierárquica (Keating & Robinson, 2020). Assim sendo, os guardas enfrentam o desafio constante de equilibrar a proximidade necessária para apoiar a reintegração social dos reclusos com a distância indispensável para manter a autoridade e garantir a segurança.

Neste contexto, acresce que aos guardas prisionais é ainda exigida a capacidade de autorregulação emocional para lidar com conflitos, manipulações ou agressões por parte de reclusos, estando estes profissionais expostos a exigências mentais, fisiológicas e cognitivas elevadas que, ao longo do tempo, podem conduzir a sobrecarga e, eventualmente, ao *burnout* (Harizanova & Stoyanova, 2019). Por outro lado, o papel destes profissionais está frequentemente desvalorizado, apesar de serem o “interface humano constante” entre o Estado e a população reclusa (Keating & Robinson, 2020).

A profissão de guarda prisional é caracterizada por desafios consideráveis, tanto ao nível organizacional quanto ao individual. O ambiente de trabalho é frequentemente descrito como exigente, marcado por turnos longos, exposição contínua a situações de pressão e elevado risco de *burnout*, que impactam negativamente a saúde mental dos profissionais (Monteiro et al., 2024; Gonçalo et al., 2010). Os guardas prisionais enfrentam níveis particularmente elevados de *stress* ocupacional, sobretudo quando comparados com outros profissionais do mesmo contexto institucional, como os técnicos de reinserção (Armstrong & Griffin, 2004). Para além

disso, exercem a sua atividade em ambientes fechados, marcados por elevada contenção física e organizacional, inseridos em estabelecimentos frequentemente caracterizados por limitações infraestruturais, sobrelotação e escassez de recursos humanos. Neste contexto, os guardas prisionais mantêm um contacto diário e prolongado com indivíduos condenados por crimes, num meio onde predominam elevados níveis de tensão, imprevisibilidade e potencial conflito, um conjunto de fatores que contribui para intensificar o desgaste emocional e a pressão psicológica associados à profissão (Armstrong & Griffin, 2004).

A problemática associada às condições de trabalho no sistema prisional não é recente. Bieri (2010) demonstrou que as condições prisionais adversas, como o ruído constante, a desorganização dos espaços e a degradação das infraestruturas, exercem um impacto particularmente significativo sobre os profissionais, por vezes superior ao experienciado pela própria população reclusa. O autor refere ainda que o desempenho das funções em ambientes que dificultam a concretização das tarefas profissionais constitui uma fonte adicional de pressão, contribuindo para níveis elevados de *stress* e desgaste ocupacional. No mesmo sentido, Gonçalves e colaboradores (2010) identificam fatores organizacionais, como a rigidez hierárquica, a perceção de insuficiente suporte por parte das chefias e da administração, bem como as reduzidas oportunidades de progressão na carreira, como importantes fontes de *stress* no contexto prisional. Segundo os autores, estas condições associam-se a níveis mais elevados de exaustão emocional e cinismo, bem como a menores níveis de satisfação profissional e comprometimento organizacional.

Mais recentemente, a literatura tem identificado diversas fragilidades associadas às condições de trabalho dos guardas prisionais, nomeadamente a elevada exigência psicológica associada ao desempenho das suas funções e as características organizacionais do contexto prisional. O regime de turnos e a natureza operacional do trabalho têm sido amplamente associados a níveis elevados de *stress* ocupacional, fadiga e dificuldades de conciliação entre a vida profissional e familiar, particularmente em profissões de segurança. Paralelamente, o contacto contínuo com a população reclusa constitui um fator adicional de exigência psicológica, frequentemente associado a elevados níveis de tensão e *burnout* (Gonçalves et al., 2010; Leal & Jordão, 2020). De destacar que estas exigências profissionais encontram expressão no contexto prisional português contemporâneo, uma vez que uma auditoria nacional conduzida pela Inspeção Geral dos Serviços de Justiça aos 49 estabelecimentos prisionais portugueses evidenciou deficiências significativas ao nível das infraestruturas e dos equipamentos de segurança, fragilidades na organização do trabalho e constrangimentos na gestão dos recursos humanos, destacando-se a escassez de guardas prisionais, o envelhecimento

do efetivo e a insuficiência de formação especializada (Inspeção Geral dos Serviços de Justiça, 2024).

Assim, torna-se essencial explorar a experiência destes profissionais relativamente a práticas e políticas organizacionais que possam mitigar os efeitos negativos das exigências laborais e promover o bem-estar destes profissionais. Além disso, os guardas prisionais experienciam taxas mais elevadas de *stress* laboral e *burnout* decorrentes de fatores de *stress* organizacionais, resultando em consequências negativas não apenas para os próprios guardas, mas também para a organização (Finney et al., 2013).

Bem-estar e Suporte Organizacional Percebido

O bem-estar pode ser definido como um estado de felicidade e satisfação, caracterizado por baixos níveis de sofrimento, boa saúde física e mental em geral, ou uma perceção positiva da qualidade de vida (American Psychological Association, 2018). No contexto organizacional, o bem-estar laboral é um conceito multifacetado, utilizado para descrever um estado de saúde, felicidade e funcionamento positivo no trabalho (Bautista et al., 2023). Esta conceptualização do bem-estar laboral deve ser compreendida à luz das transformações contemporâneas do trabalho, que têm contribuído para a emergência de riscos psicossociais associados às condições organizacionais. Tendo em conta a realidade europeia e portuguesa, Areosa e Veloso Neto (2014), defendem que os riscos psicossociais no trabalho resultam de fatores como a intensificação da atividade laboral, as elevadas exigências emocionais, a insegurança profissional e o desequilíbrio entre vida profissional e pessoal, estando associados a impactos relevantes na saúde mental e no funcionamento psicológico dos trabalhadores.

A este respeito, o bem-estar deve ser entendido numa perspetiva mais ampla, que não se limite à ausência de condições adversas, mas que inclua igualmente a promoção da saúde psicológica positiva, da autonomia e da realização pessoal (Litchfield et al., 2016; Miller et al., 2022). No domínio específico da saúde ocupacional, o bem-estar laboral engloba a presença de emoções e estados positivos, a ausência de emoções negativas, a satisfação com a vida, o sentido de realização pessoal e um funcionamento positivo nas atividades profissionais (Bautista et al., 2023)

O trabalho em estabelecimentos prisionais, especialmente no caso dos guardas, é significativamente mais *stressante* do que muitas outras profissões (Armstrong & Griffin, 2004). Os mesmos autores evidenciam que a profissão de guarda prisional possui especificidades funcionais, nomeadamente o contacto constante com situações de risco e violência, a pressão para manter a ordem e a segurança, e a ambiguidade nas funções desempenhadas. Atualmente, esta realidade aparenta manter-se, os guardas prisionais

apresentam níveis de *stress* significativamente mais elevados em comparação com outros profissionais, nomeadamente do contexto prisional e não apenas do contexto laboral geral, uma vez que frequentemente são responsabilizados por lidar com episódios de violência, mesmo durante turnos rotineiros (St. Louis et al., 2023). Além disso, os mesmos autores reforçam que ao contrário de outros agentes de segurança pública, estes atuam em ambientes restritos e altamente controlados, convivendo diariamente com indivíduos condenados por crimes, muitas vezes ao longo de períodos prolongados, o que intensifica a pressão psicológica inerente às suas funções. A promoção do bem-estar organizacional constitui um pilar fundamental para o desenvolvimento de locais de trabalho saudáveis, estando associada a níveis mais baixos de *stress* e absentismo, e a níveis mais elevados de motivação, envolvimento e satisfação profissional (Ordem dos Psicólogos Portugueses, 2021). Em contextos organizacionais exigentes, como os prisionais, esta dimensão torna-se ainda mais crítica, pois a ausência de estratégias de promoção do bem-estar pode agravar a vulnerabilidade psicológica dos profissionais.

O bem-estar dos guardas prisionais tem sido amplamente associado a fatores organizacionais e individuais que influenciam a sua saúde mental e física no contexto laboral. Os contextos prisionais apresentam barreiras significativas ao bem-estar psicológico, decorrentes da combinação entre a exposição frequente a eventos potencialmente traumáticos, as exigências físicas e emocionais da função, e a escassez de recursos organizacionais de apoio (Lerman et al., 2022). Para além destes fatores, destacam-se outras dimensões organizacionais que agravam o desgaste psicológico dos guardas prisionais, nomeadamente a ambiguidade e o conflito de papéis, especialmente em contextos onde os profissionais acumulam múltiplas funções sem clareza nos limites das suas responsabilidades, têm sido identificados como preditores de despersonalização e perda de sentido de realização pessoal (Choi et al., 2020). De acordo com um estudo realizado em guardas prisionais portugueses, o suporte social está positivamente correlacionado com a satisfação com a vida e negativamente associado à ansiedade, destacando o seu papel protetor na saúde mental destes profissionais (Monteiro et al., 2024). Os autores demonstram que níveis mais elevados de suporte social podem estar associados a uma menor sintomatologia ansiosa e a maiores níveis de satisfação com a vida. Estes resultados reforçam a ideia de que, em contextos laborais altamente exigentes e marcados por pressão emocional constante, como o sistema prisional, o suporte, seja ele formal ou informal, constitui uma dimensão central da experiência profissional. Ainda que o estudo incida sobre o suporte social em sentido amplo, os dados sugerem a importância de aprofundar, de

forma mais específica, a percepção de suporte organizacional formal como recurso de proteção e valorização dos trabalhadores em instituições fechadas.

A percepção de suporte organizacional refere-se à percepção dos colaboradores de que a sua organização valoriza as suas contribuições e se preocupa com o seu bem-estar (Eisenberger et al., 1986). Este conceito engloba dois componentes principais: o reconhecimento, por parte da organização, dos esforços e contribuições dos colaboradores e a preocupação com o seu bem-estar, especialmente no que diz respeito às necessidades sociais e emocionais. Eisenberger et al. (1986) defendem ainda que esta percepção se forma com base nas interações diárias, nas observações dos comportamentos da organização e na avaliação de como os esforços e a lealdade dos trabalhadores são reconhecidos e recompensados. Assim, a POS representa a convicção dos trabalhadores de que a organização os apoia e se preocupa com o seu sucesso e bem-estar geral (Francis et al., 2024).

A literatura evidencia que níveis reduzidos de suporte organizacional podem intensificar os efeitos do *stress* ocupacional, estando associados a resultados negativos ao nível do bem-estar dos colaboradores, como *burnout* e ansiedade, enquanto níveis mais elevados de suporte se associam a melhores indicadores de ajustamento psicológico (Reitz et al., 2021; Rhoades & Eisenberger, 2002). Assim, a percepção de suporte organizacional, incluindo o apoio de supervisores e colegas, tem demonstrado ser um fator protetor relevante, contribuindo para reduzir os impactos negativos do ambiente laboral e aumentar a satisfação no trabalho (Trounson & Pfeifer, 2017).

O suporte organizacional percebido é uma dimensão relevante, juntamente com o bem-estar dos trabalhadores em contextos laborais exigentes, incluindo os estabelecimentos prisionais. Segundo Rhoades e Eisenberger (2002), o suporte organizacional percebido pode ser conceptualizado em duas grandes dimensões: apoio socioemocional e apoio instrumental ou material. O primeiro refere-se à percepção de valorização, reconhecimento e preocupação da organização com o bem-estar pessoal do trabalhador; já o segundo diz respeito ao fornecimento de recursos concretos, como condições adequadas de trabalho, meios materiais e apoio na execução das tarefas. Esta distinção entre apoio instrumental e socioemocional adquire especial relevância quando aplicada ao contexto prisional. Trata-se de um ambiente institucional marcado por rigidez hierárquica, exigências emocionais constantes e, frequentemente, escassez de recursos materiais. Neste cenário, torna-se particularmente pertinente compreender quais das dimensões do suporte organizacional são mais valorizadas pelos guardas prisionais - se o reconhecimento e a valorização pessoal ou o acesso a condições materiais e estruturais

adequadas. Esta reflexão poderá contribuir para identificar áreas prioritárias de intervenção organizacional e melhorar as condições laborais neste setor.

De acordo com Lerman et al. (2022), o apoio da supervisão pode moderar os efeitos negativos das condições de trabalho, reduzindo o desgaste emocional e físico antes que este se manifeste. Acrescenta ainda que a percepção de que a organização valoriza as contribuições dos funcionários e se preocupa com o seu bem-estar está associada a uma redução significativa de sintomas de depressão, ansiedade e *stress* pós-traumático (PTSD). Conforme demonstrado por Monteiro et al. (2024), guardas prisionais que percebem níveis elevados de suporte organizacional apresentam menores taxas de exaustão emocional e melhores indicadores de saúde mental. Neste sentido, os estabelecimentos prisionais devem focar-se em melhorar a gestão e outros aspetos do ambiente de trabalho, abordando as causas subjacentes do *stress* ocupacional em vez de tratar apenas os seus efeitos a posteriori (Lerman et al., 2022).

O suporte organizacional, que envolve o apoio de supervisores, colegas e o reconhecimento das contribuições dos profissionais, surge como um fator essencial para amenizar os impactos adversos desse contexto. Este papel protetor do suporte organizacional percebido é evidente em contextos laborais mais amplos, onde o suporte atua como um amortecedor contra conflitos interpessoais e dificuldades no equilíbrio trabalho-família (Andrade & Neves, 2022). Pesquisas, como as de Monteiro e colaboradores (2024) e Lerman e colaboradores (2022), mostram que quando os guardas percebem que a organização se importa com o seu bem-estar, isso pode ajudar a reduzir a ansiedade, o desgaste emocional e até os sintomas de *stress* pós-traumático, contribuindo para uma melhoria na sua saúde mental e na satisfação com o trabalho. Este dado é particularmente relevante em contextos laborais marcados por elevada exigência emocional e física, como é o caso dos guardas prisionais.

Apesar da elevada exposição a eventos críticos e a contextos de trabalho adversos, os guardas prisionais podem experienciar níveis de bem-estar quando estão presentes condições facilitadoras, como relações interpessoais positivas, sentido de propósito e oportunidades de desenvolvimento (Miller et al., 2022). Neste sentido, a percepção de que a organização valoriza as contribuições dos trabalhadores e se preocupa com o seu bem-estar assume um papel central, na medida em que promove não só a satisfação no trabalho, mas também a capacidade de lidar com as exigências e adversidades inerentes ao contexto prisional (Eisenberger et al., 2020).

A literatura evidencia uma predominância de estudos centrados em contextos internacionais ou em abordagens generalistas ao suporte organizacional, sendo limitada a atenção às especificidades do sistema prisional português. Considerando a natureza pública destas instituições, é expectável que a forma como o suporte organizacional é estruturado e

percecionado apresente particularidades face a outros contextos. Neste sentido, a percepção de suporte organizacional assume um papel central na compreensão do bem-estar dos guardas prisionais, integrando dimensões emocional e instrumental, especialmente relevantes em contextos marcados por elevadas exigências, rigidez hierárquica e escassez de recursos (Eisenberger et al., 1986; Lerman et al., 2022; Miller et al., 2022; Rhoades & Eisenberger, 2002).

A presente investigação foca-se na análise da percepção do suporte organizacional percebido e o bem-estar dos guardas prisionais em Portugal, considerando as particularidades deste contexto laboral exigente. Embora existam estudos sobre riscos psicossociais em contextos prisionais, há uma lacuna significativa na literatura no que diz respeito ao contexto português. Assim, este projeto procura explorar como o suporte organizacional percebido e o bem-estar são percecionados pelos guardas prisionais em Portugal, utilizando uma abordagem qualitativa procurando dar voz a esta população, interpretando a experiência subjetiva da mesma no seu contexto de trabalho.

Este projeto de dissertação tem como questões orientadoras compreender quais são as percepções dos guardas prisionais em Portugal sobre o suporte organizacional e o seu bem-estar laboral em contexto prisional, procurando, de forma mais específica, (i) explorar a percepção de suporte organizacional destes profissionais, (ii) caracterizar a sua experiência profissional, (iii) identificar fatores organizacionais que contribuem para a promoção ou degradação do seu bem-estar e (iv) compreender de que forma articulam a percepção de suporte organizacional com a vivência do seu bem-estar no trabalho.

Método

O estudo insere-se numa abordagem qualitativa, orientada para a compreensão aprofundada da experiência dos participantes no seu contexto de atuação. Este tipo de abordagem privilegia a interpretação dos significados atribuídos pelos indivíduos às suas vivências, bem como a análise dos processos e contextos nos quais estas se desenvolvem, em detrimento da quantificação de fenómenos. Neste sentido, o desenho de investigação assume um carácter flexível e interativo, permitindo a articulação contínua entre questões de investigação, recolha de dados e análise (Maxwell, 2008).

Definição das Questões de Investigação

QI: Qual é a perceção de suporte organizacional entre os guardas prisionais?

QII: Como descrevem os guardas prisionais o seu bem-estar?

Instrumento

O instrumento de recolha de dados consistiu num guião de entrevista semiestruturada, elaborado com base nos objetivos do estudo e no enquadramento teórico previamente apresentado.

A construção do guião (Anexo A) foi informada por modelos teóricos relevantes, nomeadamente o conceito de suporte organizacional percebido (*Perceived Organizational Support*) (Eisenberger et al., 1986, Rhoades & Eisenberger, 2002).

Paralelamente, o guião foi também orientado pela literatura sobre bem-estar, conceptualizado como um estado multidimensional que integra dimensões de satisfação, funcionamento positivo e saúde psicológica no contexto de trabalho (American Psychological Association, 2018; Bautista et al., 2023).

O guião foi organizado em torno de diferentes eixos temáticos, nomeadamente: (i) experiência profissional e contexto de trabalho, (ii) perceção de suporte organizacional e (iii) bem-estar. As questões relacionadas com o suporte organizacional procuraram explorar dimensões como o reconhecimento, o apoio das chefias e a perceção de valorização por parte da organização, em linha com o modelo de Eisenberger et al. (1986). Por sua vez, as questões relativas ao bem-estar foram formuladas de modo a captar as vivências emocionais dos participantes, os fatores que contribuem para o seu bem-estar e as condições que o comprometem, conforme descrito na literatura.

As questões foram formuladas de forma aberta, permitindo explorar em profundidade as perceções e experiências dos participantes. O guião assumiu um carácter orientador, sendo utilizado de forma flexível, possibilitando a adaptação da sequência e do aprofundamento das questões em função do discurso dos participantes.

Participantes

A amostra do presente estudo foi constituída por oito guardas prisionais, atualmente em funções em estabelecimentos prisionais em Portugal.

Os participantes (Tabela 1) apresentam idades compreendidas entre os 33 e os 49 anos. O tempo de exercício da função varia entre 5 e 26 anos.

Relativamente ao sexo, a amostra é maioritariamente masculina ($n = 7$), incluindo uma participante do sexo feminino ($n = 1$). No que respeita às habilitações literárias, seis participantes possuem o 12.º ano de escolaridade e dois possuem formação ao nível do ensino superior.

Tabela I

Caracterização Sociodemográfica dos Participantes

Variável	Categoria	n
Sexo	Feminino	1
	Masculino	7
Idade	30-39	6
	40-49	2
Habilitações Literárias	12º ano	6
	Ensino Superior	2
Tempo de função	≤ 10 anos	7
	≥ 20 anos	1

O número de participantes foi condicionado pela dificuldade de acesso à população em estudo, considerando as especificidades do contexto prisional e a limitada disponibilidade dos guardas prisionais para participação em investigação. Ainda assim, ao longo do processo de recolha e análise dos dados, verificou-se uma crescente redundância nos discursos dos participantes e ausência de emergência de novos padrões temáticos relevantes para as questões de investigação, o que sustentou a interrupção da recolha de dados.

Procedimento

Recolha de dados

Os participantes foram selecionados com base na sua acessibilidade e disponibilidade para integrar o estudo, tendo sido igualmente mobilizadas redes de contacto profissional para identificação de outros potenciais participantes (Golzar et al., 2022). Em complemento, recorreu-se à técnica de amostragem *snowball*, através da qual os participantes iniciais indicaram outros potenciais participantes a partir das suas redes de contacto, permitindo expandir progressivamente a amostra (Parker et al., 2019). Este tipo de abordagem é frequentemente utilizado em investigação qualitativa, particularmente em contextos onde o acesso à população é mais difícil e burocrático.

Antes do início das entrevistas, foi solicitado aos participantes que lessem e assinassem um Termo de Consentimento Informado (Anexo B), no qual foram apresentados os objetivos do estudo, os procedimentos envolvidos e as condições de participação. Foi garantido o carácter voluntário da participação, bem como o direito de desistência a qualquer momento, sem qualquer consequência. Foram ainda asseguradas as condições de confidencialidade e anonimato dos dados recolhidos, sendo os registos áudio utilizados exclusivamente para efeitos de transcrição, de acordo com o definido no termo de consentimento. Foi também aplicado um breve questionário sociodemográfico, através do qual foram recolhidas informações relativas à idade, género, habilitações literárias e tempo de exercício da função.

As entrevistas semiestruturadas foram realizadas individualmente, tendo decorrido em formato *online*, para facilitar o acesso a esta população. Cada entrevista apresentou uma duração média aproximada de 45 minutos, tendo sido registada em áudio mediante consentimento prévio dos participantes e posteriormente transcrita na íntegra para efeitos de análise.

Os ficheiros áudio foram guardados em formato digital num suporte seguro, em conformidade com os princípios éticos que orientam o estudo. No final de cada entrevista, foi proporcionado um momento de reflexão e encerramento, no qual os participantes puderam acrescentar considerações adicionais ou abordar aspetos não explorados ao longo da entrevista, sendo também informados sobre as etapas subsequentes da investigação e a possibilidade de acederem aos resultados do estudo.

Análise de Dados

A análise dos dados foi realizada através de análise temática reflexiva, conforme proposta por Braun e Clarke (2006, 2019), que permite identificar e interpretar padrões de significado presentes nos dados qualitativos.

As entrevistas foram transcritas na íntegra e analisadas de forma progressiva, envolvendo a leitura repetida das transcrições, a identificação de ideias relevantes (codificação) e a organização dessas ideias em temas.

A análise seguiu um processo iterativo, no qual os temas foram sendo revistos e ajustados, garantindo coerência e clareza. Este processo foi apoiado pelo *software* NVIVO 13, que facilitou a organização e categorização dos dados.

A análise foi conduzida numa perspetiva reflexiva, reconhecendo o papel ativo do investigador na interpretação dos dados, sendo orientada pelos dados, mas informada pelo enquadramento teórico do estudo.

Foram assegurados os princípios éticos da investigação, nomeadamente a confidencialidade e anonimato dos participantes, bem como a obtenção de consentimento informado prévio.

A análise dos dados foi organizada em torno das questões de investigação definidas, tendo sido identificados diferentes temas que agregam categorias emergentes do discurso dos participantes.

Apresentação e discussão dos resultados

No âmbito da presente investigação, as categorias foram agrupadas em dois temas principais, correspondentes às diferentes questões de investigação, sendo apresentadas por ordem de relevância analítica. Ao longo do texto, os temas encontram-se a *itálico* e as categorias encontram-se identificadas a **negrito**, de forma a facilitar a sua leitura e compreensão.

QI: Qual é a perceção de suporte organizacional entre os guardas prisionais?

No tema *Perceção de Suporte Organizacional Percebido (1.0.)*, foram identificadas oito categorias que refletem diferentes dimensões do apoio organizacional percecionado pelos participantes: **Apoio dos colegas (1.1.)**, **Reconhecimento (1.2.)**, **Relação com as chefias (1.3.)**, **Justiça organizacional (1.4.)**, **Gestão organizacional (1.5.)**, **Condições de trabalho (1.6.)**, **Recursos humanos (1.7.)** e **Organização do trabalho (1.8.)**.

Relativamente à categoria **Apoio dos colegas (1.1.)**, alguns participantes identificam esta dimensão como uma importante fonte de suporte no contexto de trabalho, destacando a proximidade e colaboração entre colegas como um elemento relevante para lidar com as exigências da função: “*Tenho sempre que apoiar-me num colega*” (E3). Deste modo, este apoio assume maior relevância face às limitações do suporte institucional, nomeadamente à disponibilidade das chefias, como evidenciado por outro participante: “*Por parte dos colegas (...) As chefias andam sempre atarefadas com outras situações*” (E5). Assim, ainda que não seja referido de forma transversal por todos os participantes, o suporte entre colegas surge como um recurso relevante para alguns trabalhadores, contribuindo para a gestão das exigências do trabalho e para a mitigação de impactos negativos associados ao contexto laboral (Trounson & Pfeifer, 2017).

A categoria **Reconhecimento (1.2.)** refere-se à perceção de valorização do trabalho realizado por parte da organização. A maioria dos participantes ($n = 7$) refere não se sentir valorizada, evidenciando uma perceção generalizada de ausência de reconhecimento. “*Não somos reconhecidos pelo que fazemos*” (E1). Esta perceção assume, em alguns casos, uma dimensão mais profunda de desvalorização, associada a uma perda de identidade enquanto

profissionais, como ilustrado no seguinte excerto: *“Somos um número só.”* (E4). Por outro lado, a falta de reconhecimento surge frequentemente associada às chefias superiores, como referido por um dos participantes: *“Muitas vezes, não. Sobretudo por esses tais superiores”* (E3). Para além disso, esta ausência parece ter impacto ao nível da motivação, como expresso no seguinte excerto: *“Não havendo reconhecimento, uma pessoa anda muito mais desmotivada a trabalhar”* (E3). Estes resultados sugerem que o reconhecimento constitui uma dimensão central do suporte organizacional percebido, refletindo a forma como os trabalhadores avaliam o grau em que a organização valoriza o seu contributo (Eisenberger et al., 1986; Francis et al., 2024).

A categoria **Relação com as chefias (1.3.)** refere-se à perceção dos participantes relativamente à qualidade da relação estabelecida com as chefias. A maioria dos participantes descreve uma relação globalmente positiva com a chefia direta, evidenciando proximidade e reconhecimento por parte destes: *“Internamente sim, conseguimos ver uma chefia direta que nos dão valor, que nos dão apreço (...)”* (E1). No entanto, alguns participantes destacam diferenças na qualidade da relação consoante o nível hierárquico, referindo uma maior proximidade e sensibilidade por parte das chefias diretas em comparação com níveis superiores da organização: *“Sim. A chefia direta é muito mais... mais próxima. Muito mais sensível a certos problemas que nós passamos aqui”* (E3). Para além disso, é salientada a relevância da relação com as chefias para o clima organizacional e bem-estar dos trabalhadores, sendo apontada como um fator determinante para o ambiente de trabalho: *“Eu acho que a relação com a chefia é essencial. Há muitas cadeias onde existe um mal-estar geral por parte dos Guardas, porque existe má relação com a chefia.”* (E2). Estes resultados sugerem que, embora exista uma perceção positiva ao nível da chefia direta, persistem fragilidades na articulação organizacional em níveis hierárquicos superiores, o que pode contribuir para uma experiência organizacional mais fragmentada (Dores et al., 2013).

A categoria **Justiça organizacional (1.4.)** refere-se à perceção de equidade e imparcialidade nas decisões e práticas organizacionais. Os participantes manifestam sentimentos de injustiça relativamente a diferentes dimensões do contexto organizacional, nomeadamente no que diz respeito à avaliação de desempenho, como ilustrado no seguinte excerto: *“Assim tens uns parâmetros de avaliação. Mas parece que às vezes é um pouco mais aleatória (...)”* (E6). Para além disso, são referidas perceções de injustiça associadas à progressão na carreira, sendo apontados fatores externos e relações informais como determinantes: *“Quem sobe muitas vezes são os ligados às chefias e politiquices”* (E8). Adicionalmente, emerge entre os participantes a perceção de que as prioridades institucionais

se encontram predominantemente orientadas para os reclusos, em detrimento dos guardas prisionais, como expresso por um dos participantes: *“Os mesmos direitos humanos que os reclusos reivindicam também podem ser aplicados aos guardas prisionais (...)”* (E2). Estes resultados sugerem a existência de uma percepção alargada de falta de equidade nas práticas organizacionais, entre guardas e entre os próprios reclusos e guardas, influenciando a forma como os participantes vivenciam o contexto de trabalho.

A categoria **Gestão organizacional (1.5.)** refere-se à percepção do funcionamento global da organização, incluindo decisões, orientação e formas de gestão. Os participantes evidenciam uma percepção consistente de fragilidades ao nível do sistema prisional, apontando limitações estruturais e organizacionais significativas, como ilustrado nos seguintes excertos: *“O sistema prisional está a caminhar para um colapso total”* (E8) e *“(...) os serviços prisionais é um serviço completamente abandonado”* (E2). Para além disso, são referidos problemas ao nível da saúde laboral, particularmente pela ausência de resposta institucional a necessidades básicas dos trabalhadores: *“Existem guardas com trinta e cinco anos de serviço que nunca fizeram exames médicos através da instituição”* (E8). A percepção de uma gestão inadequada do contexto de trabalho surge associada à necessidade de os próprios trabalhadores ajustarem o conteúdo das suas funções, nomeadamente através da omissão de determinadas tarefas com o objetivo de salvaguardar a sua integridade física: *“Tenho perfeita noção que há coisas no diário que, se calhar, não as faço e as devia fazer. Mas não as faço por iniciativa própria até para salvaguardar a minha integridade física.”* (E3). Estes resultados sugerem que as fragilidades na gestão organizacional se refletem não apenas na percepção global do sistema, mas também nas práticas concretas de trabalho, exigindo adaptações por parte dos profissionais.

Relativamente à categoria **Condições de trabalho (1.6.)**, foram agrupadas as percepções dos participantes relativas à adequação das condições físicas e estruturais para o desempenho das funções. A maioria dos participantes identifica a existência de infraestruturas degradadas, como evidenciado no seguinte excerto: *“A instituição e o edifício estão completamente degradados e antigos”* (E8). Para além disso, são referidas limitações ao nível dos recursos materiais, descritos como envelhecidos e desatualizados: *“(...) a carrinha mais nova que temos tem 20 anos”; “Nem os próprios meios de comunicação que nós temos, o rádio, funcionam. Nós temos um piso que não tem sinal de rádio”* (E6). De forma transversal, emerge a percepção de que as condições de trabalho não se adequam às exigências da função, como expresso por um dos participantes: *“As condições são muito deficitárias em relação à exigência da profissão”* (E3). Estas limitações são percecionadas como comprometendo a segurança no contexto laboral, nomeadamente pela ausência de meios humanos e tecnológicos adequados

para assegurar a vigilância: *“Porque há várias partes em que os reclusos estão desacompanhados (...) Não têm qualquer tipo de vigilância. Nem mesmo a nível de CCTV, não têm nada”* (E6). Estes resultados sugerem que as condições de trabalho constituem um fator crítico na experiência dos participantes, influenciando não apenas o desempenho das suas funções, mas também a perceção de segurança no contexto prisional.

A categoria **Recursos humanos (1.7.)** reuniu as perceções dos participantes relativamente à escassez de efetivos no contexto prisional, identificada como um dos principais problemas do sistema. De forma transversal, todos os participantes referem a falta de recursos humanos como uma dificuldade central no desempenho das suas funções: *“A nossa maior dificuldade é no pessoal. Há poucos guardas”* (E4). Esta escassez é percecionada como um fator que aumenta a exposição a situações de risco, nomeadamente pela necessidade de desempenhar funções em isolamento: *“Às vezes encontramos-nos sozinhos em situações em que devíamos estar (...) com mais pessoas”* (E5). Para além disso, esta realidade parece estar presente em diferentes contextos de trabalho, abrangendo múltiplos postos e funções desempenhadas pelos guardas prisionais: *“Estar a trabalhar sozinhos (...) estar nas visitas (...) estar a fazer mais do que um posto (...) basicamente é todos os postos”* (E6). Por fim, falta de recursos humanos surge associada a uma sobrecarga funcional, levando os trabalhadores a desempenhar várias funções em simultâneo, como evidenciado no seguinte excerto: *“(...) nós temos uma falta de efetivo enorme, portanto, um guarda desempenha a função de três ou quatro (...)”* (E2). Estes resultados sugerem que a escassez de recursos humanos constitui um fator estrutural crítico, com impacto direto nas condições de trabalho e na segurança dos profissionais.

A categoria **Organização do trabalho (1.8.)** refere-se à forma como o trabalho é estruturado, distribuído e realizado no contexto organizacional. A perceção geral dos participantes aponta para um foco no cumprimento dos procedimentos definidos, mesmo quando as condições necessárias para a sua execução não estão plenamente asseguradas, como evidenciado no seguinte excerto: *“(A chefia) preocupa-se em apresentar dados ao fim do dia (...) que eles foram todos abertos, o dia correu normal (...) e está tudo certo”* (E1). Neste contexto, os trabalhadores referem que acabam por compensar falhas do sistema através da adaptação das suas práticas: *“Nós improvisamos e fazemos as coisas acontecerem”* (E8). Para além disso, emerge uma diferença entre a forma como o trabalho é percecionado pela chefia e pelos guardas prisionais, evidenciando uma falta de alinhamento entre práticas e expectativas: *“Há situações em que o trabalho tem de ser feito de uma forma, só que a chefia preferia que fosse de outra”* (E6). Estes resultados sugerem que a organização do trabalho se caracteriza por

uma tensão entre procedimentos formais e práticas reais, levando os trabalhadores a desenvolver estratégias informais para assegurar o funcionamento do sistema. Em conjunto, as categorias que compõem o Tema 1 evidenciam que a percepção de suporte organizacional percebido é construída a partir de diferentes dimensões, que incluem tanto aspetos relacionais, como o apoio entre colegas, o reconhecimento e a relação com as chefias, como dimensões de carácter mais estrutural e organizacional, como a justiça organizacional, a gestão, as condições de trabalho, os recursos humanos e a organização do trabalho.

A análise dos dados sugere a existência de uma distinção clara entre níveis de suporte mais próximos e imediatos e formas de suporte associadas à organização enquanto estrutura mais ampla: *“Há espaço internamente, internamente nós demonstramos essas dificuldades, mas isso fica sempre quase internamente, porque a DGRSP nunca deixa que isso passe para a esfera pública, está a perceber?”* (E1). Neste sentido, categorias como o apoio dos colegas e a relação com as chefias refletem formas de suporte mais acessíveis no quotidiano, baseadas na proximidade e na interação direta, enquanto dimensões como o reconhecimento, a justiça organizacional e a gestão organizacional são percecionadas como mais frágeis, sobretudo quando associadas a níveis hierárquicos superiores. Esta diferenciação pode ser compreendida no contexto de uma cadeia de comando frequentemente fragmentada, marcada por falhas na articulação entre diferentes níveis institucionais, o que contribui para uma gestão difusa e uma menor responsabilização organizacional (Dores et al., 2013). Esta diferenciação torna-se particularmente evidente na forma como os participantes descrevem simultaneamente relações positivas com a chefia direta e, em contraste, uma percepção de desvalorização e distanciamento ao nível organizacional. Tal sugere que a percepção de suporte não depende apenas da existência de interações positivas no contexto imediato, mas também da forma como a organização, enquanto entidade mais ampla, reconhece e valoriza o contributo dos seus trabalhadores (Eisenberger et al., 1986).

Por outro lado, as categorias **Reconhecimento** e **Justiça organizacional** assumem um papel central na compreensão do suporte organizacional percebido, na medida em que refletem diretamente a forma como os trabalhadores avaliam a equidade, a valorização e o retorno do seu esforço: *“Sinto que somos apenas um número.”* (E8). A ausência de reconhecimento e as percepções de injustiça associadas à avaliação e progressão parecem contribuir para uma diminuição da motivação e do envolvimento no trabalho, evidenciando a relevância destas dimensões no contexto organizacional (Eisenberger et al., 1986).

Paralelamente, a articulação entre as categorias **Gestão organizacional**, **Condições de trabalho** e **Recursos humanos** revela um conjunto de fragilidades de carácter estrutural que

condicionam diretamente a experiência laboral dos participantes, refletindo-se na dificuldade em cumprir tarefas em condições consideradas adequadas. Tal é ilustrado no seguinte excerto: *“Não é exequível para eles nem para nós. Em dinâmicas do dia a dia, temos tarefas como verificar celas e grades. Não é exequível entrar num espaço tão confinado com quatro reclusos lá dentro.”* (E7), este excerto permite também compreender que os participantes reconhecem que as condições em que os reclusos habitam são deficitárias. Para além destes fatores, destacam-se outras dimensões organizacionais que parecem contribuir para o agravamento do desgaste psicológico dos guardas prisionais, nomeadamente a ambiguidade e o conflito de papéis, particularmente em contextos onde os profissionais acumulam múltiplas funções sem clareza nos limites das suas responsabilidades, o que vai ao encontro do que tem sido identificado como fatores associados a processos de despersonalização e diminuição da realização profissional (Choi et al., 2020). Ferdik e Smith (2017) apontam para uma evolução da função do guarda prisional, que ultrapassa a dimensão tradicional de vigilância e controlo, passando a integrar responsabilidades associadas ao acompanhamento e à reinserção dos reclusos. Contudo, os dados recolhidos evidenciam que esta reconfiguração do papel profissional nem sempre é acompanhada por uma internalização efetiva por parte dos guardas prisionais. Alguns participantes expressam discordância face à atribuição de responsabilidades associadas à reinserção social dos reclusos, não as reconhecendo como parte do seu conteúdo funcional. Estes discursos sugerem a presença de um conflito de papéis, resultante da divergência entre as expectativas institucionais e as perceções individuais dos profissionais,

QII: Como descrevem os guardas prisionais o seu bem-estar?

No tema *Bem-estar* (2.0.), foram identificadas quatro categorias: **Impacto do trabalho (2.1.)**, **Funcionamento Pessoal (2.2.)**, **Condições Promotoras de bem-estar (2.3.)** e **Estratégias de adaptação (2.4.)**.

A categoria **Impacto do trabalho (2.1.)** refere-se às consequências do trabalho ao nível do bem-estar dos trabalhadores. De forma transversal, todos os participantes identificam um impacto negativo do trabalho no seu bem-estar evidenciando que este é experienciado tanto ao nível psicológico como físico. Como ilustrado nos seguintes excertos, o contexto prisional é descrito como psicologicamente exigente e fisicamente desgastante: *“(...) psicologicamente é complicado aquilo lá”* (E8); *“No fim do dia (...) é onde se sente o cansaço”* (E3). Estes dados sugerem que o trabalho é percecionado como uma fonte contínua de desgaste, resultante não apenas das exigências inerentes à função, mas também da natureza adversa e exigente do contexto em que é desempenhado. Para além disso, o próprio design do trabalho surge como um fator central na compreensão deste impacto, nomeadamente através do regime por turnos,

que parece contribuir para a deterioração da qualidade do sono e para a acumulação de desgaste físico e psicológico: *“Eu nunca dormi muito bem, mas agora tenho piorado bastante (...) por causa mesmo de trabalhar por turnos”* (E1). Neste sentido, o impacto do trabalho no bem-estar não se limita a momentos pontuais de maior exigência, assumindo antes um carácter contínuo, associado à própria organização do trabalho. Neste sentido, o trabalho é identificado como uma fonte recorrente de *stress*: *“Os dias que vou trabalhar são dias stressantes”* (E8), sendo este agravado pela exposição a eventos potencialmente traumáticos, como episódios de violência, que parecem ter efeitos duradouros ao nível psicológico: *“É uma imagem que é difícil de ver (...) com uns pesadelos e tal”* (E2). Estes resultados evidenciam que os trabalhadores não apenas experienciam *stress* no momento do trabalho, mas que este se prolonga no tempo, afetando o seu bem-estar para além do contexto laboral. Neste enquadramento, emerge também a questão do apoio psicológico, sendo referida por vários participantes a necessidade de acompanhamento especializado, tanto para si como para os colegas: *“Há elementos que (...) necessitam de algum tipo de apoio.”* (E7). Para além disso, é salientada a importância de tornar esse acompanhamento obrigatório: *“Devia ser mesmo obrigatório (...) devíamos todos ter de ir falar com uma psicóloga.”* (E8), sendo ainda referido o recurso a apoio psicológico por iniciativa própria: *“(...) com alguma terapia paga por mim.”* (E2). Estes dados sugerem uma perceção de insuficiência ao nível do suporte institucional na resposta às exigências psicológicas da função, transferindo para os próprios trabalhadores a responsabilidade pela gestão do seu bem-estar. Apesar do impacto predominantemente negativo, são igualmente identificados alguns fatores positivos associados ao trabalho, nomeadamente a diversidade de funções e o sentimento de pertença à profissão. Os participantes referem valorizar a variabilidade e dinamismo do trabalho: *“o meu dia-a-dia nunca é igual”* (E1), bem como a identificação com a função desempenhada: *“é uma coisa que me preenche (...) mesmo com os riscos”* (E2). Apesar das exigências associadas à função, a identificação com o papel profissional e o sentido de pertença podem assumir um papel relevante, funcionando potencialmente como fatores de proteção face aos impactos negativos do trabalho no bem-estar.

A categoria **Funcionamento pessoal (2.2.)** refere-se à forma como o trabalho influencia a vida pessoal e profissional dos trabalhadores, bem como o equilíbrio entre os diferentes domínios da sua vida. Os resultados evidenciam que o impacto do trabalho se estende para além do contexto laboral, manifestando-se particularmente na esfera familiar e pessoal. Neste sentido, o trabalho surge associado a dificuldades ao nível da conciliação trabalho-família, nomeadamente através da redução do tempo disponível para a vida pessoal: *“(...) tem retirado muito tempo com a minha família”* (E1). Este impacto parece não se limitar à gestão do tempo,

sendo também visível ao nível da qualidade das interações familiares, com os participantes a referirem alterações no seu estado emocional no contexto familiar: “*sentir (...) aquela pressão de eu ter que ir trabalhar, estar mais irritado (...) com a esposa*” (E3). Estes dados sugerem que as exigências do trabalho não apenas competem com a vida pessoal em termos de tempo, mas também influenciam de forma direta a qualidade das relações interpessoais. Para além disso, as características específicas da função parecem contribuir para o agravamento destas dificuldades, nomeadamente pela exigência de disponibilidade para responder a solicitações externas, mesmo em períodos destinados ao descanso: “*Tenho de gastar dias de folga para ir a tribunal (...) e isso tira-me tempo com a família*” (E8). Este tipo de exigência reforça a ideia de uma permeabilidade entre os diferentes domínios da vida, em que o trabalho invade o espaço pessoal, dificultando a separação entre ambos. Adicionalmente, a perceção de risco associada à função parece prolongar-se para além do contexto profissional, influenciando o comportamento dos trabalhadores em situações informais: “*quando estamos cá fora, tem de ser sempre um bocado mais cuidado*” (E4). Estes resultados sugerem que o estado de alerta característico do contexto prisional não se circunscreve ao espaço de trabalho, sendo internalizado pelos trabalhadores e transportado para outros domínios da sua vida quotidiana. Em conjunto, estes resultados evidenciam que o impacto do trabalho no funcionamento pessoal dos guardas prisionais se traduz não apenas numa dificuldade de gestão do tempo, mas também numa influência mais ampla ao nível emocional, relacional e comportamental, comprometendo o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal.

A categoria **Condições promotoras de bem-estar (2.3.)** refere-se aos fatores do contexto de trabalho que contribuem positivamente para o bem-estar dos trabalhadores. Apesar do impacto predominantemente negativo do trabalho descrito nas categorias anteriores, os participantes identificam alguns elementos que parecem funcionar como fatores protetores no contexto prisional. Entre estes, destacam-se particularmente os colegas de trabalho, sendo frequentemente referidos como a principal fonte de suporte no quotidiano profissional: “*Eu acho que a única coisa que contribui é eu saber que trabalho aqui com um pessoal muito bom, muito profissional. É o único fator que eu vejo que me ajuda*” (E3). Este dado sugere que, à semelhança do que foi observado no *Tema 1*, o apoio entre pares continua a assumir um papel central na experiência laboral, funcionando como um recurso essencial para lidar com as exigências e adversidades do contexto de trabalho. Para além disso, emerge de forma consistente a perceção de que a melhoria das condições organizacionais, nomeadamente através do aumento dos recursos humanos, constitui uma das principais formas de promoção do bem-estar. Os participantes associam diretamente a presença de mais efetivos a uma melhor

distribuição das tarefas, a uma maior perceção de segurança e à redução dos níveis de *stress*: “*Se houvesse mais colegas (...) conseguíamos melhorar o nosso sentimento de segurança (...) não estaríamos tão sujeitos a situações de tanto stress*” (E1). Estes resultados evidenciam que o bem-estar no trabalho não depende apenas de fatores individuais ou relacionais, mas está fortemente condicionado por aspetos estruturais da organização. Adicionalmente, o reconhecimento do trabalho realizado surge também como um fator relevante para a promoção do bem-estar, sendo referido como um elemento capaz de mitigar o impacto de condições adversas: “*Acho que o reconhecimento seria algo bastante importante (...) apoiar-nos mais nas decisões (...) acho que ia ajudar imenso.*” (E6). Este dado reforça a importância da perceção de valorização por parte da organização, sugerindo que o reconhecimento pode funcionar como um fator de proteção, mesmo em contextos caracterizados por limitações estruturais. Em conjunto, estes resultados indicam que o bem-estar dos guardas prisionais é influenciado por uma combinação de fatores relacionais e organizacionais, destacando-se o papel do apoio entre colegas, da adequação dos recursos humanos e do reconhecimento institucional. Esta leitura vai ao encontro da literatura que evidencia a importância do suporte organizacional percebido enquanto fator promotor de bem-estar no contexto laboral (Trounson & Pfeifer, 2017).

A categoria **Estratégias de adaptação (2.4.)** refere-se às formas utilizadas pelos trabalhadores para lidar com as exigências e desafios associados ao contexto prisional. Os resultados evidenciam a utilização de estratégias diferenciadas, que incluem tanto respostas que podem ser consideradas mais adaptativas ou desadaptativas, refletindo diferentes formas de gestão do impacto do trabalho no bem-estar. No que diz respeito às estratégias adaptativas, os participantes referem um conjunto de práticas que parecem funcionar como mecanismos de regulação emocional e alívio do *stress*. Entre estas, destaca-se a importância do convívio entre colegas fora do contexto formal de trabalho, através de momentos partilhados de lazer: “*o pessoal consegue-se reunir sempre (...) ir beber um copo (...) ou ir treinar todos ao ginásio (...) é um escape, é um alívio mental*” (E3). Estas práticas parecem não só contribuir para a diminuição do *stress*, como também reforçar os laços entre os trabalhadores, funcionando simultaneamente como estratégia de *coping* e fator de coesão grupal. Para além disso, alguns participantes referem estratégias que implicam uma gestão ativa da sua vida fora do contexto prisional, nomeadamente através do envolvimento em atividades paralelas ao trabalho principal: “*tenho uma empresa cá fora (...) para manter a mente ocupada e para não estar constantemente a pensar no trabalho*” (E8). Este tipo de estratégia sugere uma tentativa de criar distanciamento psicológico face ao trabalho, permitindo reduzir a centralidade deste na

vida quotidiana. Adicionalmente, são também referidas estratégias de autorregulação emocional, desenvolvidas de forma individual e autónoma: *“tive que arranjar (...) ferramentas psicológicas para me tentar controlar (...) gerir a emoção”* (E1). Estes dados evidenciam um processo de adaptação individual às exigências do trabalho, no qual os próprios trabalhadores desenvolvem recursos internos para lidar com o *stress* e com as situações emocionalmente exigentes. No entanto, para além destas estratégias adaptativas, são igualmente identificados comportamentos desadaptativos, nomeadamente como formas de lidar com a pressão acumulada. Alguns participantes referem a ocorrência de comportamentos de descarga emocional no contexto profissional, particularmente dirigidos aos reclusos, bem como o recurso a estratégias de evasão, como o consumo de álcool ou o jogo: *“alguns acabam por descarregar nos reclusos (...) muitos tentam escapar através do álcool (...) outros refugiam-se no jogo”* (E8). Estes dados sugerem que, na ausência de recursos adequados de suporte e regulação emocional, alguns trabalhadores recorrem a estratégias que, embora possam ter uma função imediata de alívio, tendem a agravar o impacto negativo do trabalho no seu bem-estar a longo prazo. Em conjunto, estes resultados evidenciam que o contexto prisional exige aos trabalhadores um esforço contínuo de adaptação, sendo as estratégias utilizadas fundamentais para a forma como o impacto do trabalho é gerido. A coexistência de estratégias adaptativas e desadaptativas sugere, por um lado, a existência de recursos individuais e coletivos que permitem atenuar o impacto do trabalho, mas, por outro, evidencia também limitações ao nível do suporte disponível, que podem comprometer a utilização de estratégias mais eficazes de promoção do bem-estar.

Em conjunto, os resultados associados ao segundo tema evidenciam que o bem-estar dos guardas prisionais é fortemente influenciado pelas exigências do contexto prisional, sendo marcado por um impacto predominantemente negativo ao nível psicológico, físico e relacional. A categoria **Impacto do trabalho** revela a presença de um desgaste contínuo, associado tanto às exigências inerentes à função como às características organizacionais do trabalho, o que vai ao encontro da literatura que identifica níveis elevados de *stress* e desgaste emocional neste grupo profissional (Armstrong & Griffin, 2004; Monteiro et al., 2024).

Este impacto não se circunscreve ao espaço de trabalho, refletindo-se também no funcionamento pessoal dos trabalhadores, nomeadamente ao nível da conciliação trabalho-família e da qualidade das relações interpessoais. A dificuldade em separar os diferentes domínios da vida, aliada à internalização de um estado constante de alerta, sugere uma permeabilidade entre o trabalho e a vida pessoal, em linha com evidência que aponta para

o impacto do contexto prisional no funcionamento psicológico e social destes profissionais (Gonçalo et al., 2010; Leal & Jordão, 2020).

Apesar deste cenário, os dados evidenciam igualmente a existência de fatores que podem contribuir para a promoção do bem-estar destacando-se sobretudo o apoio entre colegas, o reconhecimento e a adequação dos recursos humanos. Estes elementos parecem assumir um papel protetor, funcionando como mecanismos de compensação face às exigências e limitações do contexto organizacional, reforçando o papel do suporte social e organizacional enquanto fator promotor de bem-estar (Monteiro et al., 2024; Trounson & Pfeifer, 2017).

No entanto, a análise das estratégias de adaptação utilizadas pelos participantes revela a coexistência de respostas distintas, incluindo estratégias adaptativas, como o suporte entre pares, o envolvimento em atividades externas e a autorregulação emocional, e estratégias desadaptativas, nomeadamente comportamentos de evasão ou descarga emocional. Este padrão sugere que, embora existam recursos individuais e coletivos mobilizados pelos trabalhadores para lidar com o impacto do trabalho, estes nem sempre são suficientes para garantir uma gestão eficaz do bem-estar, particularmente em contextos de elevada exigência e risco psicossocial (Bezerra et al., 2016; Miller et al., 2022).

Neste sentido, os resultados indicam que o bem-estar dos guardas prisionais não depende exclusivamente de fatores individuais, sendo fortemente condicionado pelas características organizacionais do contexto em que se inserem. Esta leitura articula-se com os resultados do primeiro tema, evidenciando que as fragilidades ao nível do suporte organizacional percebido se refletem diretamente na forma como os trabalhadores experienciam o seu bem-estar, reforçando a importância de intervenções ao nível organizacional, nomeadamente ao nível das condições de trabalho, da gestão e do reconhecimento, como forma de promover o bem-estar destes profissionais (Eisenberger et al., 1986; Lerman et al., 2022).

Conclusões

O presente estudo teve como objetivo compreender a perceção de suporte organizacional percebido e o bem-estar dos guardas prisionais em Portugal, procurando explorar de que forma as condições organizacionais influenciam a experiência destes profissionais no contexto prisional.

Relativamente à primeira questão de investigação, os resultados evidenciam que a perceção de suporte organizacional é construída a partir de múltiplas dimensões, integrando tanto aspetos relacionais, como o apoio entre colegas e a relação com as chefias diretas, como dimensões estruturais, incluindo o reconhecimento, a justiça organizacional, a gestão, as

condições de trabalho e os recursos humanos. Os dados sugerem uma distinção clara entre níveis de suporte mais próximos e acessíveis e formas de suporte associadas à organização enquanto estrutura mais ampla, sendo estas últimas percebidas como mais frágeis.

No que concerne à segunda questão de investigação, os resultados demonstram que o bem-estar dos guardas prisionais é fortemente condicionado pelas exigências do contexto prisional, manifestando-se através de impacto negativo ao nível psicológico, físico e relacional. Este impacto estende-se para além do contexto laboral, influenciando o funcionamento pessoal, a conciliação trabalho-família e a qualidade das relações interpessoais. Apesar disso, foram identificados fatores protetores, como o apoio entre colegas, o reconhecimento e a identificação com a função, bem como diferentes estratégias de adaptação utilizadas pelos trabalhadores para lidar com as exigências do trabalho.

A articulação dos resultados evidencia que as fragilidades ao nível do suporte organizacional percebido se refletem diretamente no bem-estar dos trabalhadores, reforçando a importância do contexto organizacional na experiência destes profissionais. Neste sentido, os resultados sublinham a necessidade de intervenções ao nível organizacional, nomeadamente no reforço dos recursos humanos, na melhoria das condições de trabalho, na valorização e reconhecimento dos trabalhadores e na promoção de práticas de gestão mais próximas e ajustadas às exigências do contexto.

Para além destas implicações, os resultados do presente estudo levantam também questões mais amplas sobre o próprio funcionamento do sistema prisional enquanto contexto de trabalho. As perceções de fragilidade organizacional, escassez de recursos humanos e inadequação das condições de trabalho sugerem que o mal-estar destes profissionais não pode ser compreendido apenas ao nível individual ou situacional, mas antes como expressão de constrangimentos estruturais mais profundos. Neste sentido, os dados interpelam a capacidade do sistema para assegurar não só a segurança e a reinserção, mas também condições sustentáveis para aqueles que garantem o seu funcionamento quotidiano.

Do ponto de vista teórico, o estudo contribui para a compreensão do suporte organizacional percebido e do bem-estar em contextos laborais altamente exigentes, evidenciando a relevância de uma abordagem integrada que articule dimensões individuais, relacionais e organizacionais. Do ponto de vista prático, os resultados apontam para a necessidade de desenvolvimento de políticas e práticas organizacionais orientadas para a promoção do bem-estar, nomeadamente ao nível do acompanhamento psicológico, da valorização profissional e da melhoria das condições estruturais do sistema prisional.

Não obstante, importa reconhecer algumas limitações associadas ao estudo, nomeadamente a dificuldade no acesso a esta população, tendo em conta o enquadramento institucional do sistema prisional. Apesar do contacto estabelecido com a Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais, o processo de acesso revelou-se limitado, condicionando a diversidade de perspetivas recolhidas. A recolha de dados através de entrevistas implica um acesso à experiência subjetiva dos participantes, podendo estar influenciada por fatores como a desejabilidade social ou a reformulação das experiências em função do contexto da entrevista.

Ainda assim, os resultados obtidos permitem contribuir para uma melhor compreensão da realidade dos guardas prisionais em Portugal, dando voz às suas experiências e evidenciando áreas críticas de intervenção. Futuras investigações poderão aprofundar estas dimensões através de abordagens longitudinais e comparativas, contribuindo para o desenvolvimento de respostas organizacionais mais eficazes e ajustadas à realidade destes profissionais.

Referências:

- American Psychological Association. (2018). Well-being. In *APA Dictionary of Psychology*. <https://dictionary.apa.org/well-being>
- Armstrong, G. S., & Griffin, M. L. (2004). Does the job matter? Comparing correlates of stress among treatment and correctional staff in prisons. *Journal of Criminal Justice*, 32(6), 577–592. <https://doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2004.08.007>
- Areosa, J., & Neto, H. V. (2014). Sociedade dos riscos emergentes. *HV Neto, J. Areosa & P. Arezes (Eds.), Manual sobre Riscos Psicossociais no Trabalho, Porto: Civeri Publishing*, 5-23.
- Bautista, T. G., Roman, G., Khan, M., Lee, M., Sahbaz, S., Duthely, L. M., Knippenberg, A., Macias-Burgos, M. A., Davidson, A., Scaramutti, C., Gabrilove, J., Pusek, S., Mehta, D., & Bredella, M. A. (2023). What is well-being? A scoping review of the conceptual and operational definitions of occupational well-being. *Journal of clinical and translational science*, 7(1), e227. <https://doi.org/10.1017/cts.2023.648>
- Bezerra, C. M., Assis, S. G., & Constantino, P. (2016). Psychological distress and work stress in correctional officers: A literature review. *Ciência & Saúde Coletiva*, 21(7), 2135–2146. <https://doi.org/10.1590/1413-81232015217.01962015>
- Bierie, D. M. (2010). The impact of prison conditions on staff well-being. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*, 56(1), 81–95. <https://doi.org/10.1177/0306624X10388383>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Braun, V., & Clarke, V. (2019). Reflecting on reflexive thematic analysis. *Qualitative Research in Sport, Exercise and Health*. <https://doi.org/10.1080/2159676X.2019.1628806>
- Choi, J., Kruis, N. E., & Kim, Y. (2020). The impact of occupational characteristics and victimization on job burnout among South Korean correctional officers. *Criminal Justice and Behavior*, 47(7), 905–923. <https://doi.org/10.1177/0093854820923024>
- Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais. (2020). *Relatório de Atividades e Autoavaliação 2020*. DGRSP.
- Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais. (2024). Aviso n.º 23803/2024/2 – Abertura de procedimento concursal para ingresso na carreira de guarda prisional. *Diário da República*, 2.ª série, n.º 244. <https://dre.pt>
- Dores, A. P., Pontes, N., & Loureiro, R. (2013). Prison conditions in Portugal. *European Prison Observatory*.

- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500–507.
- Eisenberger, R., Malone, G. P., & Presson, W. D. (2020). Optimizing perceived organizational support to enhance employee engagement. *Society for Human Resource Management*.
- Ferdik, F. V., & Smith, H. P. (2017). Correctional officer safety and wellness: A literature synthesis. *U.S. Department of Justice*.
- Finney, C., Stergiopoulos, E., Hensel, J., Bonato, S., & Dewa, C. S. (2013). Organizational stressors associated with job stress and burnout in correctional officers: A systematic review. *BMC Public Health*, 13, 82. <https://doi.org/10.1186/1471-2458-13-82>
- Francis, S., Rangasamy, S., Balasundaram, S., Iyer, L. S., & N., E. (2024). Corporate social responsibility and its impact on organizational attractiveness: The mediating role of perceived organizational support. *Cogent Business & Management*, 11(1), 2349269. [10.1080/23311975.2024.2349269](https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2349269)
- Golzar, J., Noor, S. and Tajik, O. (2022). Convenience Sampling. *International Journal of Education & Language Studies*, 1(2), 72-77. doi: 10.22034/ijels.2022.162981
- 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. <https://doi.org/10.14417/ap.262>
- Harizanova, S., & Stoyanova, R. (2019). Burnout among nurses and correctional officers. *WORK*, 65(1), 71–77. <https://doi.org/10.3233/WOR-193059>
- Inspecção-Geral dos Serviços de Justiça. (2024). *Concluída a auditoria à segurança e vigilância das 49 prisões do país*. Governo de Portugal.
- Keating, S., & Robinson, G. (2020). *A review of support services for operational prison staff*. Northern Ireland Prison Service / Department of Justice.
- Lerman, A. E., Harney, J., & Sadin, M. (2022). Prisons and mental health: Violence, organizational support, and the effects of correctional work. *Criminal Justice and Behavior*, 49(2), 181–199. <https://doi.org/10.1177/00938548211037718>
- Leote de Carvalho, M. J., Gomes, S., Duarte, V., & Oliveira, R. (2022). População no sistema prisional português: Evolução e tendências entre 2000 e 2017. *Revista Crítica de Ciências Sociais*, 127, 115–142. <https://doi.org/10.4000/rccs.12883>
- Litchfield, P., Cooper, C., Hancock, C., & Watt, P. (2016). Work and Wellbeing in the 21st Century. *International journal of environmental research and public health*, 13(11), 1065. <https://doi.org/10.3390/ijerph13111065>

- Maxwell, J. A. (2008). Designing a qualitative study. The SAGE handbook of applied social research methods, 2(7). [10.4135/9781483348858.n7](https://doi.org/10.4135/9781483348858.n7)
- Miller, O., Bruenig, D., & Shakespeare-Finch, J. (2022). Well-being in frontline correctional officers: A mixed-method systematic review. *Criminal Justice and Behavior*, 49(11), 1559–1579. <https://doi.org/10.1177/00938548221098976>
- Monteiro, B., Costa, V., & Monteiro, S. (2024). Social support and satisfaction with life among Portuguese prison officers: The mediating effect of anxiety. *Ansiedad y Estrés*, 30(1), 1–7.
- Ordem dos Psicólogos Portugueses. (2021). *A importância do bem-estar organizacional*. OPP.
- Parker, C., Scott, S., & Geddes, A. (2019). *Snowball sampling*. SAGE Research Methods Foundations. <https://doi.org/10.4135/9781526421036831710>
- Provedor de Justiça. (2023). *Relatório à Assembleia da República 2022 – Mecanismo Nacional de Prevenção*. Provedoria de Justiça.
- Reitz, K. M., Terhorst, L., Smith, C. N., Campwala, I. K., Owoc, M. S., Downs-Canner, S. M., Diego, E. J., Switzer, G. E., Rosengart, M. R., & Myers, S. P. (2021). Healthcare providers' perceived support from their organization is associated with lower burnout and anxiety amid the COVID-19 pandemic. *PLoS ONE*, 16(11), Article e0259858. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0259858>
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698–714. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.4.698>
- Andrade, C., & Neves, P. C. (2022). Perceived organizational support, coworkers' conflict and organizational citizenship behavior: The mediation role of work-family conflict. *Administrative Sciences*, 12(1), 20. <https://doi.org/10.3390/admsci12010020>
- St. Louis, S., Frost, N. A., Monteiro, C. E., & Trapassi Migliaccio, J. (2023). Occupational hazards in corrections: The impact of violence and suicide exposures on officers' emotional and psychological health. *Criminal Justice and Behavior*, 50(9), 1361–1379. <https://doi.org/10.1177/00938548231177710>
- Trounson, J., & Pfeifer, J. (2017). Corrections officer well-being: A comprehensive review of the literature. *Australian Psychologist*, 52(4), 300–310. <https://doi.org/10.21428/cb6ab371.da2d15e4>

Anexos

Anexo A

Guião de entrevista semiestruturada

. Experiência global de trabalho

- Quando pensa no seu trabalho, que palavras ou sentimentos lhe surgem de forma mais imediata?

2. Percurso profissional

- Pode falar-me um pouco do seu percurso profissional?
- Pode descrever como é, habitualmente, um dia típico de trabalho para si?

3. Relação com a organização e chefias (suporte organizacional)

- Como descreveria a relação com a sua chefia direta e com a organização, de um modo geral?
- Quando surgem situações complicadas ou inesperadas no trabalho, como é que costumam ser geridas?
- Sente que existe apoio por parte da organização nessas situações? De que forma?
- Há espaço para expressar dificuldades ou necessidades no contexto de trabalho?
- Como sente que o seu trabalho é visto dentro da instituição?
- Tem a perceção de que o seu esforço é reconhecido? De que forma (formal ou informal)?

4. Condições de trabalho

- Há aspetos das condições de trabalho que tornem o seu dia a dia mais difícil do que poderia ser?
- Como costuma lidar com essas dificuldades?
- A instituição costuma dar resposta a esse tipo de situações?
- Alguma vez sentiu que teve de “dar conta do recado” sem os meios necessários?
- Quem costuma garantir que existem os recursos necessários para o desempenho do trabalho?
- Já sentiu que pediu algo e não obteve resposta? Como isso influenciou a forma como vê a organização?

5. Vivência emocional e bem-estar

- Como se sente, de forma geral, no final de um dia de trabalho?
- Sente que o seu trabalho interfere na sua vida fora do contexto profissional?
- Consegue lembrar-se de um momento em que se sentiu particularmente bem no trabalho? O que estava a acontecer?
- O que sente que o trabalho lhe tem dado e retirado —ao longo dos anos?

6. Encerramento reflexivo

- No início da entrevista referiu que, quando pensa no seu trabalho, sente _____. Depois desta conversa, acrescentaria ou mudaria algo?
- Há algo que considere importante e que não tenha sido abordado?

Anexo B*Consentimento Informado***Consentimento Informado****Investigador: Dinis Oliveira****Contacto: dnasoliveira@gmail.com****Docente Responsável: Adélia Monarca****Contacto: mmonarca@ucp.pt****Mestrado em Psicologia e Desenvolvimento de Recursos Humanos****Universidade Católica Portuguesa**

O presente estudo insere-se no âmbito de uma dissertação de mestrado em Psicologia e Desenvolvimento de Recursos Humanos, realizada por Dinis Oliveira, estudante da Universidade Católica Portuguesa, e tem como objetivo compreender a experiência de trabalho dos guardas prisionais, explorando as condições laborais, as relações profissionais e a forma como o suporte organizacional é percecionado e vivenciado no quotidiano profissional.

A participação neste estudo implica a realização de uma entrevista individual, com duração aproximada de 45 a 60 minutos, que será conduzida de forma confidencial e gravada em áudio, exclusivamente para efeitos de transcrição e análise científica.

A participação é totalmente voluntária, podendo o/a participante desistir a qualquer momento, sem qualquer consequência negativa ou prejuízo pessoal. É garantido que todas as informações recolhidas serão tratadas de forma confidencial e anónima, sendo utilizados códigos para substituir qualquer elemento identificativo nas transcrições e na análise dos dados.

As gravações áudio serão utilizadas apenas para efeitos de transcrição, sendo eliminadas definitivamente após a conclusão desse processo. As transcrições e restantes dados serão armazenados de forma segura, acessíveis apenas ao investigador, e utilizados exclusivamente para fins académicos, não sendo divulgados publicamente de forma identificável nem utilizados para outros fins.

O responsável pelo estudo é Dinis Oliveira, que poderá ser contactado através do endereço eletrónico. Para questões relacionadas com a orientação científica do projeto, poderá ser contactada a docente responsável.

Caso o/a participante tenha interesse em conhecer os resultados do estudo, poderá solicitá-los diretamente ao investigador.

Caracterização Sociodemográfica e Profissional

1. Idade: _____ anos
2. Género:
☐ Feminino ☐ Masculino ☐ Outro ☐ Prefere não responder
3. Habilitações literárias:
☐ Ensino secundário
☐ Licenciatura
☐ Mestrado
☐ Doutoramento
☐ Outro: _____
4. Função atual: _____
5. Anos de experiência na função atual: _____ anos
6. Anos de serviço como guarda prisional: _____ anos
7. Estabelecimento prisional onde exerce funções (opcional): _____

Declaro que fui devidamente informado/a sobre os objetivos e procedimentos do estudo, tive oportunidade de colocar questões, obtive respostas claras e compreendi as informações prestadas.

_____, ____ de _____ de 2026

Assinatura: _____

Anexo C

Sistema de Categorias

1. Percepção de Suporte Organizacional

1.1.Apoio dos colegas

1.2.Reconhecimento

1.3.Relação com as chefias

1.4.Justiça Organizacional

1.5.Gestão Organizacional

1.6.Condições de Trabalho

1.7.Recursos Humanos

1.8.Organização do trabalho

2. Bem-estar

2.1.Impacto do trabalho

2.2.Funcionamento Pessoal

2.3.Condições promotoras de bem-estar

2.4.Estratégias de adaptação

Anexo D*Descrição do Sistema de Categorias*

Código	Designação	Descrição	Exemplo de Dados	Nº de Fontes	Nº de UF (Refs)
1. Percepção de Suporte Organizacional					
1.1.1.	Apoio dos colegas	Refere-se ao suporte emocional e prático proporcionado entre colegas no contexto de trabalho.	<i>“Eu acho que a única coisa que contribui é eu saber que trabalho aqui com um pessoal muito bom, muito profissional”(E3)</i>	3	4
1.1.2.	Reconhecimento	Refere-se à percepção de valorização e reconhecimento do trabalho realizado por parte da organização.	<i>“(…)não somos reconhecidos pelo que nós fazemos(…)”(E1)</i>	7	19
1.1.3.	Relação com as chefias	Refere-se à qualidade da interação e relação estabelecida entre os trabalhadores e as chefias.	<i>“No meu caso específico é uma relação boa, é de cordialidade, é de obediência e de responsabilidade.”(E1)</i>	8	26
1.1.4.	Justiça Organizacional	Refere-se à percepção de equidade e imparcialidade nas decisões e práticas organizacionais.	<i>“Quem sobe muitas vezes são os ligados às chefias e politiquices”(E8)</i>	7	18
1.1.5.	Gestão Organizacional	Refere-se à percepção do funcionamento global da organização, incluindo decisões, orientação e forma de gestão.	<i>“Tudo precisa de uma reforma, não há nada ali que não precise.”(E2)</i>	8	23

1.1.6.	Condições de trabalho	Refere-se à adequação das condições físicas e estruturais para o desempenho das funções.	<i>“As condições são muito deficitárias em relação à exigência da profissão.” (E3)</i>	7	18
1.1.7.	Recursos Humanos	Refere-se à percepção da disponibilidade e suficiência de trabalhadores para assegurar o funcionamento adequado do serviço.	<i>“(…)eu acho que o maior problema neste momento da Guarda Prisional é a falta de efetivo.” (E8)</i>	8	25
1.1.8	Organização do trabalho	Refere-se à forma como o trabalho é estruturado, distribuído e realizado no contexto organizacional.	<i>“Porque há situações em que o trabalho tem de ser feito mesmo de uma forma, só que a chefia preferia que fosse de outra.”(E6)</i>	8	19

Código	Designação	Descrição	Exemplo de Dados	Nº de Fontes	Nº de UF (Refs)
2. Bem-estar					
2.1.	Impacto do trabalho	Refere-se às consequências do trabalho ao nível do bem-estar dos trabalhadores.	<i>“(…)tem-me tirado saúde psicológica” (E1)</i>	8	46
2.2.	Funcionamento pessoal	Refere-se à forma como o trabalho influencia a vida pessoal, profissional e o equilíbrio entre diferentes domínios da vida.	<i>“Muitas vezes há colegas que não conseguem separar o trabalho da vida pessoal e a vida pessoal do trabalho.”(E8)</i>	5	13
2.3.	Condições promotoras de bem-estar	Refere-se aos fatores do contexto de trabalho que contribuem positivamente para o bem-estar dos trabalhadores.	<i>“Eu acho que a única coisa que contribui é eu saber que trabalho aqui com um pessoal muito bom, muito profissional. É o único fator que eu vejo que me ajuda.”(E3)</i>	4	7
2.4.	Estratégias de adaptação	Refere-se às estratégias utilizadas pelos trabalhadores para lidar com as exigências e desafios do trabalho.	<i>“(…)eu próprio tive que arranjar ferramentas, ou seja, aqui numa autogestão, ferramentas psicológicas para me tentar controlar, para me tentar manter a calma, para gerir a emoção, tanto com a minha família, tanto com os reclusos, tanto com os colegas(…)”(E1)</i>	5	13