

Maria João Vitória Negrão da Silva

Grau e fatores de
satisfação/insatisfação, *stress* e
estratégias de *coping* de
trabalhadores da Associação
Portuguesa de Pais e Amigos do
Cidadão Deficiente Mental da Sertã

Dissertação de Mestrado em Exercício e Saúde em Populações Especiais orientado pela
Professora Doutora Susana Isabel Vicente Ramos, apresentada à Faculdade de Ciências do
Desporto e Educação Física da Universidade de Coimbra

Setembro 2014



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

• U



C •

FCDEF FACULDADE DE CIÊNCIAS DO
DESPORTO E EDUCAÇÃO FÍSICA
UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Maria João Vitória Negrão da Silva

**Grau e fatores de satisfação/insatisfação, *stress* e estratégias de *coping* de
trabalhadores da Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão
Deficiente Mental da Sertã**

Dissertação de Mestrado apresentada à Faculdade de Ciências do Desporto e
Educação Física da Universidade de Coimbra com vista à obtenção do grau de
mestre em Exercício e Saúde em Populações Especiais

Orientadora: Professora Doutora Susana Isabel Vicente Ramos

Coimbra, 2014

• U



C •

Silva, M.J. (2014) *Grau e fatores de satisfação/insatisfação, stress e estratégias de coping de trabalhadores da Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental da Sertã*, Dissertação de Mestrado, Faculdade de Ciências do Desporto e Educação Física da Universidade de Coimbra, Coimbra, Portugal.

AGRADECIMENTOS

Embora uma tese seja, pela sua finalidade académica, um trabalho individual, há contributos de natureza diversa que não podem e nem devem deixar de ser realçados. Por essa razão, desejo expressar os meus sinceros agradecimentos:

À Professora Susana Ramos, minha orientadora, pela competência científica e acompanhamento do trabalho, pela disponibilidade e generosidade reveladas ao longo deste ano de trabalho, assim como pelas críticas, correções e sugestões relevantes feitas durante a orientação.

À minha mãe, Graça Negrão, que sempre me estimula a crescer científica e pessoalmente, pelas inúmeras trocas de impressões, correções e comentários ao trabalho. Acima de tudo, pelo inestimável apoio familiar que preencheu as diversas falhas que fui tendo por força das circunstâncias, e pela paciência e compreensão reveladas ao longo deste ano.

Ao meu pai, Licínio Silva, por me transmitir que nada se consegue sem esforço e trabalho, pelo esforço monetário, por tudo!

Ao meu irmão, João Negrão, por ser um modelo a seguir, por nunca me deixar ficar para trás mesmo que inconscientemente. Não fosses tu ser esse filho/irmão perfeito, que seria eu?

Ao meu namorado, Fábio Martins, pela compreensão e ternura sempre manifestadas apesar da falta de atenção e ausências, pela excitação e orgulho com que sempre reagia aos resultados académicos.

À APPACDM da Sertã pelo apoio e colaboração prestados, sem o qual não seria possível a concretização do trabalho de mestrado.

Mais uma vez, a todos os meus sinceros agradecimentos.

RESUMO

Numa sociedade cada vez mais globalizada que exige uma vida mais justa e igualitária, surgiu a necessidade de criar uma instituição que preparasse e apoiasse as pessoas com deficiência intelectual, facilitando a inclusão das mesmas na sociedade, emergindo, assim, um novo grupo profissional que presta cuidados a pessoas nessas circunstâncias.

Como tal, o presente estudo pretende conhecer o grau e os fatores de satisfação/insatisfação, *stress* e estratégias de *coping* em funcionários de uma instituição que contempla pessoas com deficiência intelectual.

A satisfação/insatisfação no trabalho refere-se à reação afetiva que um profissional faz em relação ao seu trabalho, tendo em conta dimensões intrínsecas e extrínsecas.

Na sociedade atual verifica-se um aumento significativo do ritmo de vida, uma vez que as atividades laborais consomem a maioria do tempo das pessoas, bem como o cumprimento de horários rígidos, entre outras situações comuns ao dia-a-dia do ser humano, que contribuem de forma gradual para o aumento dos níveis de ansiedade. Um indivíduo sente-se em *stress* quando considera que não tem recursos para superar a exigência que determinada situação lhe impõe.

Quando se fala em *stress* torna-se inevitável referir o *coping*, que resulta do esforço para lidar com situações de dano ou ameaça ou desafio, como que uma estratégia para diminuir a tensão (*stress*).

O presente estudo tem como objetivo conhecer o grau e os fatores de satisfação/insatisfação, de *stress* dos trabalhadores da Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental (APPACDM) da Sertã e que estratégias de *coping* utilizam face aos problemas com que se deparam.

Utilizámos uma metodologia quantitativa, em que a amostra é constituída por Profissionais da APPACDM da Sertã, que exerciam funções no 2º semestre de 2013, perfazendo um total de 21 respondentes (77,78% da população).

Para atingirmos o objetivo a que nos propusemos, utilizámos como instrumentos de medida o questionário de “Caraterização Sociodemográfica”; o “Questionário de

Satisfação/Insatisfação Profissional”, adaptado de Ramos (2003); o “Questionário de Stress”, de Vaz Serra (2000) e o “Questionário de Manifestações Físicas de Mal-Estar”, de Pais Ribeiro (2003).

Nos resultados obtidos na análise estatística efetuada, verificamos que os profissionais da APPACDM da Sertã se encontram satisfeitos com diversos fatores que intervêm no trabalho, tais como ao nível pessoal e relacional, como social e institucional; no entanto, evidenciam menor nível de satisfação com o fator relacionado com a gestão e administração.

O sentimento de satisfação pode justificar o nível de *stress* “saudável” verificado: perfeccionismo, subjugação e condições de vida adversas foram os fatores identificados como aspetos/situações que podem afetar o bem-estar dos trabalhadores; em contrapartida, estes não se sentem inibidos nem dependentes funcionais. O fato de não se deixarem abater pelos acontecimentos desagradáveis e considerarem-se pessoas determinadas na resolução dos problemas pode relacionar-se com o afeto social de que dispõem.

O baixo nível de *stress* pode explicar o caso de os Profissionais não sentirem, regularmente, manifestações físicas de mal-estar (sintomas a nível do sistema nervoso, respiratório, muscular e digestivo).

A maioria destes profissionais revela confronto e resolução ativa dos problemas, boas estratégias de *coping*, apresentando, assim, indicadores consistentes do grau de resolução dos problemas.

Palavras-chave: Satisfação/insatisfação profissional. *Stress* profissional. Estratégias de *coping*.

ABSTRACT

On a more globalized society that demands a fairly and equalitarian life, rise the need to create an institution that prepared and supported the people with intellectual deficiency. With the main goal to include these same people into the society, emerged a new professional group that renders the appropriate care to the individuals on these circumstances.

This study main goal is to acknowledge the degree and the facts of satisfaction/dissatisfaction, stress and strategies of coping, in employees of an institution that includes people with intellectual deficiency.

The workplace satisfaction/dissatisfaction refers to the affective reaction that an employee makes regarding is work, given the intrinsic and extrinsic dimensions.

On the actual society we can verify a substantial increase on the lifestyle, due to the demands of the professional activities that wear most of the people spare time. In addition, the rigid schedules, amongst other common situations on our daily life, contribute gradually for the increase of our anxiety levels. An individual feels in stress when he realizes he doesn't have the ability to overcome the demands of a determinate situation.

It becomes inevitable to mention the concept of coping, when talking about stress. That results from the effort to deal with situations of threat, challenge or damage as a strategy to decrease tension (stress).

This study is meant to identify the level and elements of satisfaction/dissatisfaction, the level of stress of the workers of The Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental (APPACDM) in Sertã and which coping strategies are they using to face the problems that they have to deal with.

We used a quantifying methodology, in which the samples are the workers of the 2nd semester from APPACDM in Sertã, on a total of 21 individuals (77,78% of the total). To achieve the goal we have defined, we used as instruments of measure the "Questionário de Satisfação/Insatisfação Profissional", adapted from Ramos (2003), the "Questionário de Stress", from Vaz Serra (2000) and the "Questionário de Manifestações Físicas de Mal-Estar" from Pais Ribeiro (2003).

By the results obtained from the analysis, we have verified that the workers of APPACDM in Sertã are pleased with the personal, social and institutional elements that interfere in their work, however, they reveal a lower satisfaction level regarding the managing and administration.

The satisfaction level can justify the level of the verified “healthy stress”. The elements that could affect the performance and well being of the workers are: perfectionism, subjugation and low living standards. However, these don’t feel inhibited nor functional dependent.

The fact that, they don’t feel minored by the unpleasant events and consider themselves as determined individuals in the resolution of the problems, can be related with the social affection they are exposed.

The low level of stress may explain why the workers don’t feel regular illness (nervous, respiratory, muscular or digestive systems).

The majority of these workers, reveals active confrontation and resolution of the problems, good coping strategies, hence presenting, consistent indicators of the problem resolution level.

Keywords: Professional satisfaction/dissatisfaction. Job stress. Coping strategies.

INDÍCE

AGRADECIMENTOS	I
RESUMO	II
ABSTRACT	IV
INDÍCE	VI
ÍNDICE QUADROS	IX
ÍNDICE TABELAS	X
LISTA DE ANEXOS	XV
INTRODUÇÃO	1
CAPÍTULO I - SATISFAÇÃO/INSATISFAÇÃO NO TRABALHO	5
CAPÍTULO II - STRESS	9
CAPÍTULO III - ESTRATÉGIAS DE COPING	14
CAPÍTULO IV – METODOLOGIA	19
4.1. Objetivos de estudo	19
4.2. Definição e Caracterização da Amostra/População Seleccionada.....	19
4.3. Instrumentos de Medida Utilizados.....	22
4.4. Procedimento.....	28
4.5. Análise Estatística	29
CAPÍTULO V – APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE RESULTADOS	30
5.1. Questionário de Satisfação/Insatisfação Profissional (QSIP)	30
5.1.1. Fator de natureza pessoal e relacional	31
5.1.2. Fator de natureza social.....	32
5.1.3. Fator de natureza institucional	32
5.1.4. Fator relacionado com a gestão e administração.....	33
5.1.5. Total do Questionário	33
5.1.6. Valores de Alpha de Cronbach.....	34
5.2. Questionário de Vulnerabilidade ao Stress (QVS).....	34

(cont.)

5.2.1. Perfeccionismo e intolerância à frustração	35
5.2.2. Inibição e dependência funcional	35
5.2.3. Carência de apoio social	36
5.2.4. Condições de vida adversas	37
5.2.5. Dramatização da existência	38
5.2.6. Subjugação	38
5.2.7. Deprivação de afeto e rejeição.....	39
5.2.8. Total do Questionário	40
5.2.9. Valores de Alpha de Cronbach.....	40
5.3. Questionário de Manifestações Físicas de Mal-Estar (QMFME)	41
5.3.1. Sistema nervoso.....	41
5.3.2. Sistema respiratório	42
5.3.3. Sistema muscular.....	43
5.3.4. Sistema digestivo	43
5.3.5. Total do Questionário	44
5.3.6. Valores de Alpha de Cronbach.....	44
5.4. Inventário de Resolução de Problemas (IRP).....	45
5.4.1. Pedido de ajuda	45
5.4.2. Atitude de confronto e resolução ativa dos problemas.....	46
5.4.3. Abandono passivo perante a situação	46
5.4.4. Controlo interno/externo dos problemas	47
5.4.5. Estratégias de controlo das emoções	48
5.4.6. Atitude ativa, na vida quotidiana, de não interferência pelas ocorrências.....	48
5.4.7. Expressão de agressividade internalizada/externalizada	49
5.4.8. Atitudes de autorresponsabilização e medo das conseqüências	49
5.4.9. Confronto com o problema e o planeamento de estratégias de ação	50
5.4.10. Total do Questionário	51
5.4.11. Valores de Alpha de Cronbach.....	51
5.5. Cálculo das diferenças estatisticamente significativas em função das variáveis independentes	52

(cont.)

5.5.1. Em função do sexo.....	52
5.5.2. Em função do grupo etário	57
5.5.3. Em função dos anos de serviço	61
5.5.4. Em função das habilitações académicas	64
5.5.5. Em função da categoria profissional	74
5.5.6. Em função do estado civil	74
5.6. Cálculo do Coeficiente de Correlação entre os Fatores dos Questionários Utilizados e os Questionários na sua Totalidade	81
5.6.1. Fatores do QSIP.....	81
5.6.2. Fatores do QVS.....	81
5.6.3. Fatores do QMFME	82
5.6.4. Fatores do IRP	83
5.6.5. Fatores do QSIP e do QVS	83
5.6.6. Fatores do QSIP e do QMFME	84
5.6.7. Fatores do QMFME e do QVS	84
5.6.8. Fatores do QSIP e do IRP.....	85
5.6.9. Fatores do IRP e do QVS.....	85
5.6.10. Fatores do IRP e do QMFME	86
CAPÍTULO VI – CONCLUSÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	87
6.1. Questionário de Satisfação/Insatisfação Profissional (QSIP)	87
6.2. Questionário de Vulnerabilidade ao Stress (QVS).....	92
6.3. Questionário de Manifestações Físicas de Mal-Estar (QMFME)	97
6.4. Inventário de Resolução de Problemas (IRP).....	99
CAPÍTULO VII - RECOMENDAÇÕES/SUGESTÕES PARA FUTUROS ESTUDOS	109
Referências Bibliográficas	110
ANEXOS	
Anexo I - Pedido de Autorização	
Anexo II - Questionário	

ÍNDICE QUADROS

Quadro 1: Caracterização dos participantes	20
Quadro 2: Fator de natureza pessoal e relacional.....	23
Quadro 3: Fator de natureza social	23
Quadro 4: Fator de natureza institucional	23
Quadro 5: Fator relacionado com a gestão e administração	24
Quadro 6: Fator 1 – Perfeccionismo e intolerância à frustração	25
Quadro 7: Fator 2 – Inibição e dependência funcional	25
Quadro 8: Fator 3 – Carência de apoio social	25
Quadro 9: Fator 4 – Condições de vida adversas	25
Quadro 10: Fator 5 – Dramatização da existência	25
Quadro 11: Fator 6 – Subjugação	25
Quadro 12: Fator 7 – Deprivação de afeto e rejeição.....	25
Quadro 14: “Sistema Nervoso”	26
Quadro 16: “Sistema Muscular”	26
Quadro 13: “Sistema Respiratório”	26
Quadro 15: “Sistema Digestivo”	26
Quadro 17: Fator 1 – Pedido de ajuda	27
Quadro 18: Fator 2 – Confronto e resolução ativa dos problemas	27
Quadro 19: Fator 3 – Abandono passivo perante a situação	27
Quadro 20: Fator 4 – Controlo interno/externo dos problemas	27
Quadro 21: Fator 5 – Estratégias de controlo das emoções	28
Quadro 22: Fator 6 – Atitude ativa de não interferência da vida quotidiana pelas ocorrências.....	28
Quadro 23: Fator 7 – Agressividade internalizada/externalidade	28
Quadro 24: Fator 8 – Autorresponsabilidade e medo das conseqüências	28
Quadro 25: Fator 9 – Confronto com o problema e planificação da estratégia	28

ÍNDICE TABELAS

Tabela 1: Tabela de estatística descritiva para o “Fator de natureza pessoal e relacional” do QSIP	31
Tabela 2: Tabela de frequências para o “Fator de natureza pessoal e relacional” do QSIP.....	31
Tabela 3: Tabela de estatística descritiva para o “Fator de natureza social” do QSIP	32
Tabela 4: Tabela de frequências para o “Fator de natureza social” do QSIP.....	32
Tabela 5: Tabela de estatística descritiva para o “Fator de natureza institucional ” do QSIP.....	32
Tabela 6: Tabela de frequência descritiva para o “Fator de natureza institucional ” do QSIP.....	32
Tabela 7: Tabela de estatística descritiva para o “Fator relacionado com a gestão e administração” do QSIP	33
Tabela 8: Tabela de frequências para o “Fator relacionado com a gestão e administração ” do QSIP	33
Tabela 9: Tabela de estatística descritiva para o Total do QSIP.....	33
Tabela 10: Tabela de frequências para o Total do QSIP	34
Tabela 11: Valores de <i>Alpha</i> de <i>Cronbach</i> para cada um dos fatores do QSIP e para o Total do QSIP.....	34
Tabela 12: Tabela de estatística descritiva para o fator “Perfeccionismo e intolerância à frustração” do QVS.....	35
Tabela 13: Tabela de frequências para o fator “Perfeccionismo e intolerância à frustração” do QVS	35
Tabela 14: Tabela de estatística descritiva para o fator “Inibição e dependência funcional” do QVS.....	36
Tabela 15: Tabela de frequências para o fator “Inibição e dependência funcional” do QVS.....	36
Tabela 16: Tabela de estatística descritiva para o fator “Carência de apoio social” do QVS.....	36
Tabela 17: Tabela de frequências para o fator “Carência de apoio social” do QVS..	37

(cont.)

Tabela 18: Tabela de estatística descritiva para o fator “Condições de vida adversas” do QVS.....	37
Tabela 19: Tabela de frequências para o fator “Condições de vida adversas” do QVS	37
Tabela 20: Tabela de estatística descritiva para o fator “Dramatização da existência” do QVS.....	38
Tabela 21: Tabela de frequências para o fator “Dramatização da existência” do QVS	38
Tabela 22: Tabela de estatística descritiva para o fator “Subjugação” do QVS	38
Tabela 23: Tabela de frequências para o fator “Subjugação” do QVS	39
Tabela 24: Tabela de estatística descritiva para o fator “Deprivação de afeto e rejeição” do QVS.....	39
Tabela 25: Tabela de frequências para o fator “Deprivação de afeto e rejeição” do QVS.....	39
Tabela 26: Tabela de estatística descritiva para o Total do QVS.....	40
Tabela 27: Tabela de frequências para o Total do QVS	40
Tabela 28: Valores de <i>Alpha</i> de <i>Cronbach</i> para cada um dos fatores do QVS e para o Total do QVS.....	41
Tabela 29: Tabela de estatística descritiva para o fator “Sistema nervoso” do QMFME.....	42
Tabela 30: Tabela de frequências para o fator “Sistema nervoso” do QMFME	42
Tabela 31: Tabela de estatística descritiva para o fator “Sistema respiratório” do QMFME.....	42
Tabela 32: Tabela de frequências para o fator “Sistema respiratório” do QMFME ...	42
Tabela 33: Tabela de estatística descritiva para o fator “Sistema muscular” do QMFME.....	43
Tabela 34: Tabela de frequências para o fator “Sistema muscular” do QMFME.....	43
Tabela 35: Tabela de estatística descritiva para o fator “Sistema digestivo” do QMFME.....	43
Tabela 36: Tabela de frequências para o fator “Sistema digestivo” do QMFME	43
Tabela 37: Tabela de estatística descritiva para o Total do QMFME	44
Tabela 38: Tabela de frequências para o Total do QMFME.....	44

(cont.)

Tabela 39: Valores de <i>Alpha</i> de <i>Cronbach</i> para cada um dos fatores do QMFME e para o Total do QMFME.....	44
Tabela 40: Tabela de estatística descritiva para o fator “Pedido de ajuda ” do IRP ..	45
Tabela 41: Tabela de frequências para o fator “Pedido de ajuda” do IRP	45
Tabela 42: Tabela de estatística descritiva para o fator “Atitude de confronto e resolução ativa dos problemas” do IRP.....	46
Tabela 43: Tabela de frequências para o fator “Atitude de confronto e resolução ativa dos problemas” do IRP.....	46
Tabela 44: Tabela de estatística descritiva para o fator “Abandono passivo perante a situação” do IRP	46
Tabela 45: Tabela de frequências para o fator “Abandono passivo perante a situação” do IRP	47
Tabela 46: Tabela de estatística descritiva para o fator “Controlo interno/externo dos problemas” do IRP	47
Tabela 47: Tabela de frequências para o fator “Controlo interno/externo dos problemas” do IRP	47
Tabela 48: Tabela de estatística descritiva para o fator “Estratégias de controlo das emoções ” do IRP	48
Tabela 49: Tabela de frequências para o fator “Estratégias de controlo das emoções” do IRP	48
Tabela 50: Tabela de estatística descritiva para o fator “Atitude Ativa, na Vida Quotidiana, de não Interferência pelas Ocorrências” do IRP	48
Tabela 51: Tabela de frequências para o fator “Atitude ativa, na vida quotidiana, de não interferência pelas ocorrências” do IRP	48
Tabela 52: Tabela de estatística descritiva para o fator “Expressão de agressividade internalizada/externalizada” do IRP	49
Tabela 53: Tabela de frequências para o fator “Expressão de agressividade internalizada/externalizada” do IRP	49
Tabela 54: Tabela de estatística descritiva para o fator “Atitudes de autorresponsabilização e medo das consequências” do IRP.....	49
Tabela 55: Tabela de Frequências para o fator “Atitudes de autorresponsabilização e medo das consequências” do IRP	50

(cont.)

Tabela 56: Tabela de estatística descritiva para o fator “Confronto com o problema e o planeamento de estratégias de ação” do IRP	50
Tabela 57: Tabela de frequências para o fator “Confronto com o problema e o planeamento de estratégias de ação” do IRP	50
Tabela 58: Tabela de estatística descritiva para o Total do IRP	51
Tabela 59: Tabela de frequências para o Total do IRP	51
Tabela 60: Valores de <i>Alpha de Cronbach</i> para cada um dos fatores do IRP e para o Total do IRP	51
Tabela 61: Diferenças estatisticamente significativas em função do sexo	53
Tabela 62: Diferenças estatisticamente significativas em função do grupo etário.....	57
Tabela 63: Diferenças estatisticamente significativas em função dos anos de serviço	61
Tabela 64: Diferenças estatisticamente significativas em função das habilitações académicas	65
Tabela 65: Tabela que representa diferenças estatisticamente significativas relativas ao “Total do QMFME” em função das habilitações académicas	68
Tabela 66: Diferenças estatisticamente significativas em função da categoria profissional	74
Tabela 67: Diferenças estatisticamente significativas em função do estado civil	74
Tabela 68: Tabela de correlação entre os fatores do QSIP	81
Tabela 69: Tabela de correlação entre os fatores do QVS	81
Tabela 70: Tabela de correlação entre os fatores do QMFME	82
Tabela 71: Tabela de correlação entre os fatores do IRP	83
Tabela 72: Tabela de correlação entre os fatores do QSIP e do QVS	83
Tabela 73: Tabela de correlação entre os fatores do QSIP e do QMFME	84
Tabela 74: Tabela de correlação entre os fatores do QMFME e do QVS	84
Tabela 75: Tabela de correlação entre os fatores do QSIP e do IRP.....	85
Tabela 76: Tabela de correlação entre os fatores o IRP e do QVS.....	85
Tabela 77: Tabela de correlação entre os fatores o IRP e do QMFME	86

LISTA DE ABREVIATURAS/SIGLAS

APPACDM – Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental

CAO – Centro de Atividade Ocupacional

(cont.) – continuação

et al. – mais que dois autores da mesma fonte

F – Fator

IRP – Inventário de Resolução de Problemas

QMFME – Questionário de Manifestações Físicas de Mal-Estar

QSIP – Questionário de Satisfação/Insatisfação Profissional

QVS – Questionário de Vulnerabilidade ao *Stress*

s.d. – sem data

SD – Sistema digestivo

sig. – significância

SM – Sistema muscular

SN – Sistema nervoso

s.p. – sem página

SPSS – *Statistical Package for Social Sciences*

SR – Sistema respiratório

~ – Aproximadamente

α – *Alpha* de *Cronbach*

nº – número

Nº – Número

p – Nível de significância

p. – página

r – Coeficiente de correlação de *Spearman*

% – Percentagem

LISTA DE ANEXOS

Anexo I – Pedido de Autorização

Anexo II – Questionário

INTRODUÇÃO

O presente estudo, inserido no Mestrado de Exercício e Saúde de Populações Especiais, pretende conhecer o grau e os fatores de satisfação/insatisfação, *stress* e estratégias de *coping* em funcionários de uma instituição que contempla pessoas com deficiência intelectual.

“O facto de que as pessoas com deficiência intelectual e de desenvolvimento serem mais vulneráveis a problemas de saúde mental, aumenta o risco de exclusão por parte da sociedade” (*Mental Health in Intellectual Disability – MHID*, s.p.).

A criação de espaços/instituições que preparem e apoiem a pessoa com deficiência intelectual facilita a inclusão das mesmas na sociedade; consequentemente surge um novo grupo profissional, que presta cuidados a pessoas nessas circunstâncias.

As ações desenvolvidas nos processos e funções concedidas a funcionários de uma instituição podem influenciar o comportamento dos agentes passivos, que deles dependem, devido à possibilidade de maior exigência ao nível do esforço físico e da tensão psicológica em que se encontram envolvidos.

O Ser Humano, no seu quotidiano, experimenta diversos tipos de sentimentos, resultado de um estado emocional. Este estado inclui a representação de alterações que ocorreram nas propriedades do corpo e são assinaladas através do sistema nervoso central e, ainda, inúmeras alterações nos processos cognitivos. Ambos, a emoção e o sentimento, são passíveis de ser investigados, no entanto a emoção é de certa forma mais facilmente acessível do que o sentimento, dado que os estímulos e localização são mais simples, e também porque muitas das respostas são exteriorizadas e, assim, mensuráveis através de processos menos complexos. A satisfação no trabalho pode ser definida como um estado emocional agradável ou positivo resultante da apreciação de um trabalho ou experiências de trabalho (Locke, 1976). Nessa medida, é importante perceber-se a existência de satisfação no trabalho.

Martins & Santos (2006), sustentadas na definição de Locke, referem que o homem usa a “bagagem” individual de crenças e valores para avaliar o seu trabalho e que, dessa avaliação, resulta um estado emocional que, se for agradável produz satisfação e quando desagradável gera insatisfação.

Na sociedade atual verifica-se um aumento significativo do ritmo de vida, uma vez que as atividades laborais consomem a maioria do tempo das pessoas, bem como o cumprimento de horários rígidos, entre outras situações comuns ao dia-a-dia do ser humano, que contribuem de forma gradual para o aumento dos níveis de ansiedade.

Segundo Serra (2000), “um indivíduo sente-se em *stress* quando considera que não possui aptidões e recursos (pessoais ou sociais) para superar o grau de exigência que dada circunstância lhe estabelece e que é importante para si” (p. 262).

A vida contemporânea caracteriza-se, cada vez mais, como instável e exige do indivíduo mais recursos para lidar com as mudanças e os imprevistos. A existência de reações emocionais e comportamentais, que constituem estratégias para lidar com os problemas e os fatores de *stress* presentes na relação do indivíduo com o mundo – quer no nível da vida quotidiana, no plano das tragédias imprevisíveis, ou de doenças, perdas e crises/mudanças graves consistem em ações que caracterizam o Ser Humano.

Monat e Lazarus (1985) associam *coping* ao esforço para lidar com situações de dano, ameaça ou desafio quando não está disponível uma rotina ou uma resposta automática; neste sentido, é pertinente afirmar que para uma situação que induza *stress*, existe uma tentativa/estratégia de diminuir ou suprimir a tensão que se sente, denominando-se essa ação de *coping*. Segundo Folkman e Lazarus (1984), “a resposta de *coping* é uma ação intencional, física ou mental, iniciada em resposta a um fator de *stress*, dirigida para circunstâncias externas ou estados internos” (citados por Antoniazzi et al., 1998, p. 278).

À luz do que foi exposto, com este estudo pretendemos conhecer e identificar o grau e os fatores de satisfação/insatisfação, de *stress* dos trabalhadores da Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental (APPACDM) da Sertã e que estratégias de *coping* utilizam face aos problemas com que se deparam.

Para atingir esse objetivo foram elaboradas as seguintes questões de estudo:

- Qual o grau de satisfação/insatisfação dos trabalhadores da Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental (APPACDM) da Sertã?

- Quais os fatores de satisfação/insatisfação dos trabalhadores da Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental (APPACDM) da Sertã?
- Qual o grau de *stress* dos trabalhadores da Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental (APPACDM) da Sertã?
- Quais os fatores de *stress* dos trabalhadores da Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental (APPACDM) da Sertã?
- Que estratégias de *coping* utilizam os trabalhadores da Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental (APPACDM) da Sertã, face aos problemas com que se deparam?

A estrutura deste trabalho encontra-se organizada em duas partes, a primeira parte relativa à Revisão da Literatura e a segunda ao Processo Investigativo.

Na primeira parte apresentamos a fundamentação teórica e conceptual do nosso estudo. Esta inclui três capítulos divididos do seguinte modo:

No Capítulo I, alusivo à satisfação/insatisfação no trabalho, analisamos conceções de satisfação/insatisfação e fatores que a determinam/intervêm na satisfação/insatisfação.

No Capítulo II, relativo ao *stress*, abordamos a origem do termo, tipos de *stress*, os potenciais fatores e, por fim, as suas consequências.

No Capítulo III, referente a estratégias de *coping*, começamos por definir *coping* e diferentes estratégias utilizadas face às situações vivenciadas.

A segunda parte faz referência ao Processo Investigativo, onde apresentamos as opções metodológicas e estratégias adotadas para a realização do nosso estudo. A metodologia utilizada teve como base a fundamentação do problema apresentado, assim como o enquadramento teórico patente na revisão da literatura. Esta é constituída por quatro capítulos, estruturados da seguinte forma:

O Capítulo IV referente à metodologia, inicia-se com a definição dos objetivos do estudo, seguindo-se a definição e a caracterização da amostra/população selecionada e descrevemos os instrumentos de medida utilizados: Caracterização Sociodemográfica, Questionário de Satisfação/Insatisfação Profissional (QSIP), Questionário de Vulnerabilidade ao *Stress* (QVS), Questionário de Manifestações Físicas de Mal-Estar (QMFME) e Inventário de Resolução de Problemas (IRP). Terminamos este capítulo com os procedimentos e a análise estatística efetuada.

O Capítulo V diz respeito à apresentação e à análise dos resultados.

No Capítulo VI apresentamos a conclusão e a discussão dos resultados.

No Capítulo VII fazemos algumas recomendações/sugestões para futuros estudos.

Por fim, terminamos com a lista das referências bibliográficas e com a apresentação de alguns anexos que pensamos serem importantes para o estudo.

CAPÍTULO I - SATISFAÇÃO/INSATISFAÇÃO NO TRABALHO

Trabalhar é primordial na vida de um indivíduo. Quando se pergunta: “trabalhar para quê?”, prontamente vem a resposta “para sobreviver, para me sentir bem na sociedade, conseguir alcançar metas financeiras, ...”.

Trabalhar pode ser uma forma de dar significado à vida das pessoas, conseguir atingir objetivos e superar obstáculos, como resultado da aquisição de novos conhecimentos e de interações sociais, contribuindo, assim, para a autoestima.

Atualmente, o trabalho é visto não só como um meio para adquirir benefícios económicos, mas também como uma atividade valorada intrinsecamente, no sentido em que contribui para o crescimento pessoal do indivíduo. Numa perspetiva de Locke (1984), o trabalho é uma interação complexa de tarefas, papéis, responsabilidades, relações, incentivos e recompensas num determinado contexto físico e social. Neste sentido, o entendimento da satisfação no trabalho requer uma análise ponderada dos elementos constituintes associados ao conceito de trabalho.

As emoções presentes na satisfação, em contexto de trabalho, expressam o aparecimento de um sentimento de prazer aliado a uma sensação de ansiedade para obter os resultados pretendidos e, conseqüentemente, alcançar a realização pessoal.

A satisfação ou insatisfação pode ter repercussões para o trabalhador, assim como para o empregador: um indivíduo satisfeito no trabalho, contribui para o sucesso ou insucesso de ambas as partes.

Lima et al. (2014) acrescentam que satisfação/insatisfação no trabalho tem implicações na saúde dos profissionais e nos resultados da assistência prestada: se o nível de satisfação for positivo, existe melhor qualidade de vida e menores índices de doença física e mental.

Neste sentido, é importante definir satisfação. Segundo o Dicionário de Língua Portuguesa (1994), é o “ato ou efeito de satisfazer ou de se satisfazer; contentamento; alegria (...)” (p. 875).

Satisfação é um conceito complexo e de difícil definição, na medida em que pode variar de pessoa para pessoa, de acordo com diferentes circunstâncias e ao longo do tempo (Carlotto & Câmara, 2008).

Segundo Marqueze & Moreno (2005), Locke (1969) explica que o resultado da avaliação que o profissional tem sobre o seu trabalho ou a realização dos seus valores por meio dessa atividade define satisfação no trabalho. Deste modo, a satisfação no trabalho refere-se, então, à reação afetiva do indivíduo com o trabalho e o envolvimento emocional que com ele estabelece de acordo com a atividade profissional que exerce (Ealias & George, 2012; Mount et al., 2006). Lima et al (2014) seguem a mesma linha de pensamento: a satisfação no trabalho é fortemente influenciada quando se dá apreço à função exercida, ao trabalho em equipa e se realiza uma tarefa com o qual se tem afinidade.

De acordo com McGregor (1973):

“Todo o comportamento humano é voltado para a satisfação das necessidades humanas, do nascimento até à morte, o indivíduo está empenhado em constantes tentativas de satisfazer suas necessidades variadas, complexas e algumas conflitantes. Qualquer comportamento é uma resultante de forças que surgem parte de seu interior e parte do meio ambiente em que vive” (p. 132).

Fraser (1996), citado por Marqueze & Moreno (2005), apresenta satisfação no trabalho como um estado pessoal, subjetivo, dinâmico e constantemente modificável por condições intrínsecas e extrínsecas do trabalho e do trabalhador.

O homem avalia suas experiências no trabalho utilizando a “bagagem” de atitudes, crenças e valores que traz consigo, o que resulta num estado emocional que, se agradável, cria satisfação e, quando desagradável, causa insatisfação (Del Cura & Rodrigues, 1999).

Herzberg et al. (1959) identificaram o crescimento psicológico como condição necessária para a satisfação no trabalho, demonstrando que o crescimento surge do próprio trabalho (citado por Martins & Santos, 2006).

Segundo Ruviano & Bardagi (2010), um funcionário satisfeito é mais produtivo, exibe melhor desempenho; contudo, numa outra perspectiva, um funcionário beneficia se tiver um bom desempenho, e o benefício ganho gera a sua própria satisfação. Assim, através de duas explicações diferentes revela-se uma ligação entre satisfação no trabalho e desempenho.

Vários são os fatores que podem determinar a satisfação/insatisfação no trabalho, sendo multidimensional e englobando dimensões intrínsecas, como a capacidade, realização, promoção, remuneração, colegas de trabalho, criatividade, autonomia, valores morais, serviço social, *status* social e condições de trabalho, e dimensões extrínsecas, que envolvem autoridades, políticas e práticas, reconhecimento, responsabilidade e segurança (Machado et al., 2011).

Diversos estudos referem que a maior fonte de satisfação/insatisfação no trabalho são as condições de trabalho (Lima et al, 2014; Marqueze & Moreno, 2005; Ruviano & Bardagi, 2010); do mesmo modo, Pearson & Moonmaw (2005) defendem que o fator que mais se relaciona com a satisfação/insatisfação no trabalho são as condições laborais, e vão mais longe afirmando que estas se sobrepõem às variáveis de base, tais como sexo, idade e anos de experiência.

Na perspectiva de Lima et al (2014), a valorização da profissão pela sociedade torna-se o fator fundamental para o indivíduo, este sente que o produto do seu trabalho é útil para a sociedade e reconhecido pelos usuários.

No estudo realizado por Elovainio et al. (2000), a estabilidade no emprego, o salário e os benefícios, e oportunidade de desenvolvimento profissional revelaram uma relação positiva com a satisfação no trabalho; Wright & Cropanzano (2000) verificaram que os bons relacionamentos sociais no ambiente de trabalho e com os superiores da instituição se relacionam positivamente com a satisfação no trabalho (Marqueze & Moreno, 2005).

Fiorelli (2004) considera que o indivíduo se sente motivado para o trabalho quando alguns fatores extrínsecos e intrínsecos convergem para o enriquecimento das tarefas e conduzem a estados psicológicos desejáveis e favoráveis.

Segundo Locke (1976), a satisfação no trabalho pode ser avaliada através dos seguintes fatores: trabalho, remuneração, promoção, reconhecimento, benefícios, condição de trabalho, supervisão, colegas e empresa.

Para além de enumerar os fatores, Locke (1976) explicita os itens a ter em conta em cada um desses fatores:

- No trabalho, deve ser considerado o interesse intrínseco, a variedade, a oportunidade de aprender e de sucesso, a dificuldade e o controlo sobre os métodos;
- Quanto à remuneração, o fator inclui a quantidade, justiça e equidade e método de pagamento;

- A promoção deve ter em conta as oportunidades, justiça e formação;
- O reconhecimento inclui o louvor por realização e crédito pelo trabalho feito;
- Os benefícios abrangem a segurança social, subsídio de alimentação e de férias, licença de maternidade/paternidade;
- A condição de trabalho diz respeito ao horário, pausa para descanso, equipamento, temperatura, ventilação, humidade, localização, vestuário;
- A supervisão compreende o tipo e a influência da supervisão, as relações técnicas e humanas e habilidades administrativas;
- Quanto aos colegas deve ser considerada a competência, a colaboração e a afabilidade;
- A empresa engloba a preocupação pelo empregado bem como políticas de pagamento e de benefícios.

Segundo Martinez & Paraguay (2003), as variáveis da satisfação no trabalho resultam de diferenças na natureza do trabalho, sendo considerados todos os aspetos psicossociais do trabalho, tais como: serviço, cargo que ocupa, relacionamento interpessoal, progressão, ambiente de trabalho e estrutura organizacional. De acordo com Henne & Locke (1985, citados por Martinez & Paraguay, 2003) estes aspetos estabelecem uma relação entre fatores causais de satisfação no trabalho ao ambiente de trabalho, tendo sido organizadas em *eventos e condições*, e *agentes*. Estas, em conformidade com as variáveis da satisfação no trabalho, referidas por Martinez & Paraguay (2003), foram categorizadas da seguinte forma:

Eventos e condições

- Trabalho – respeitante ao “trabalho propriamente dito e ao conteúdo do trabalho” (citado por Martinez & Paraguay, 2003, p.66); um trabalho interessante, significativo e que permite um sentimento de realização para um indivíduo, possibilita-lhe o uso das suas habilidades e capacidades, responsabilidade, autonomia na tomada de decisões;
- Remuneração – abrange a equidade, quantidade, forma de pagamento e benefícios;
- Promoção – engloba oportunidades, justiça e clareza;
- Reconhecimento – inclui receber créditos pelas realizações, elogios;
- Condições e ambiente de trabalho – respeitantes aos recursos disponíveis, pausas, turnos, condições físicas e segurança.

Agentes

- Colegas e subordinados – envolve relações de confiança, competência, colaboração e amizade, partilha de valores.
- Supervisão e gerenciamento – os empregados esperam dos supervisores atenção, justiça, competência, reconhecimento, recompensa pelo trabalho desenvolvido, participação na tomada de decisões, respeito e adequada comunicação de informação.
- Empresa/organização – alude ao respeito demonstrado pelas empresas aos seus empregados tendo em consideração os seus valores, bem como à política de benefícios e pagamentos e competência da organização.

CAPÍTULO II - STRESS

O termo surge do verbo latino *stringo, stringere, stinxi, strictum* que tem como significado apertar, comprimir, restringir. No século XV o termo *stress* era entendido como tensão ou pressão de natureza física: metais que resistem a forças exteriores moderadas, e que em algum ponto de maior pressão perdem a sua elasticidade, tornando-se a analogia óbvia para os seres humanos (Hobfoll, 1989). Passados dois séculos, o *stress* ultrapassa a dimensão física para ser entendido também como uma tensão ou adversidade. É nos séculos XVIII e XIX que o *stress* passou a designar toda e qualquer tensão que atue sobre uma pessoa ou objeto (Leal, 1995).

Atualmente, *stress* é uma situação que o organismo experiencia, em termos fisiopsicológicos e bioquímicos, sempre que é sujeito a agressões de agentes de *stress*. Segundo Serra (2000), esses agentes são circunstâncias que induzem o *stress*, podendo ser de natureza física, psicológica e social.

A percepção que o indivíduo tem perante acontecimentos perturbadores depende, essencialmente, das predisposições pessoais, dos recursos psicológicos que possui ou a que tem acesso e, ainda, do significado que dá ao acontecimento. Um indivíduo sente-se vulnerável quando desenvolve a percepção de não ter controlo sobre uma determinada situação, considerando que não tem capacidade nem

meios para superar o grau de exigência que essa situação lhe exige, sentindo-se em *stress* (Serra 2000).

Lipp & Malagris (2001, citados por Malagris & Fiorito, 2006, p. 392) definem *stress* como: "uma reação do organismo, com componentes físicos e/ou psicológicos, causada pelas alterações psicofisiológicas que ocorrem quando a pessoa se confronta com uma situação que, de um modo ou de outro, a irrite, amedronte, excite ou confunda, ou mesmo que a faça imensamente feliz". É questionável como uma situação agradável pode provocar *stress* desencadeando reações psicofisiológicas; contudo, a explicação pode estar relacionada com a necessidade de adaptação de um indivíduo à experiência que vivencia nesse momento.

Adaptabilidade e resistência ao *stress* são pré-requisitos fundamentais para a vida, influenciando cada órgão e função vital (Selye, 1950), sendo de salientar que pessoas diferentes reagem de forma distinta à mesma situação.

Monat & Lazarus (1985) distinguem três tipos diferentes de *stress*: o fisiológico que envolve as perturbações dos sistemas tecidulares; o psicológico, onde fatores cognitivos levam à avaliação da ameaça e o social, em que existem perturbações de uma unidade ou de sistemas sociais (citados por Serra, 1988).

Numa perspectiva biológica, o *stress* é uma defesa prevista e produzida por sistemas fisiológicos destinados a proteger o corpo de desafios ambientais para os processos corporais (Hobfoll, 1989). Para além das reações de defesa específicas, como a adaptação ao frio ou a formação de anticorpos específicos, existe uma síndrome que integra reações adaptativas altamente relacionadas com o *stress*, resposta não específica do organismo a qualquer exigência de adaptação denominada de Síndrome Geral de Adaptação. Selye (1976) refere:

"Stress is the nonspecific response of the body to any demand. A stressor is an agent that produces stress at any time. The general adaptation syndrome (GAS) represents the chronologic development of the response to stressors when their action is prolonged. It consists of three phases: the alarm reaction, the stage of resistance and the stage of exhaustion."

Selye (1976, p. 53)

De acordo com Selye (1976) esta síndrome desenvolve-se em três fases: alerta/alarme, resistência e exaustão, que passamos a descrever:

- Fase de alerta/alarme: ocorre no momento em que o sujeito se depara com a fonte do *stress* e cujo *coping* causa um desequilíbrio interno, culminando em sensações características como taquicardia, sudorese, entre outras, referentes à perda da homeostase. Esta fase diz respeito à fase positiva e predispõe o sujeito a enfrentar a situação em que se encontra.
- Fase de resistência: refere-se à tentativa do organismo restituir o equilíbrio anteriormente perdido, valendo-se de energia adaptativa para se reequilibrar. Este gasto de energia pode originar cansaço excessivo e dúvidas quanto a si próprio.
- Fase de exaustão: ocorre quando o equilíbrio não é estabelecido na fase anterior, reaparecendo sintomas da fase inicial de forma mais aguda, podendo causar comprometimento físico e psicológico na forma de doenças e, em alguns casos, resultar em morte.

O *stress* pode ser identificado em qualquer uma destas fases, não constituindo critério essencial a passagem pelas três fases para que este fenómeno ocorra. Todavia, as formas de manifestação diferem de acordo com o estágio em que a pessoa se encontra (Filgueiras & Hippert, 1999).

Quanto ao Síndrome Geral de Adaptação, Lipp (2001) identificou uma quarta fase, que se encontra entre a de resistência e de exaustão, denominada de quase-exaustão, onde se denota “um enfraquecimento e incapacidade do indivíduo em resistir ou adaptar-se ao *stress*, podendo surgir problemas de saúde, que não o incapacitam” (Pocinho & Capelo, 2009, p. 243).

Para Hobfoll (1989), o estímulo é tido como um fator de *stress*, uma vez que pode levar a distúrbios emocionais, psicológicos ou deterioração física. Segundo Serra (2000), quando um indivíduo entra em *stress* observam-se alterações que envolvem todo o organismo, interferindo também com mecanismos biológicos. *Stress* na saúde física pode constituir um fator precipitante de doenças cardiovasculares, respiratórias e do aparelho digestivo, bem como fragilizar o sistema imunitário (Matthews, 1994, citado por Serra, 2000).

Quando um indivíduo no ambiente de trabalho se sente em *stress* evidencia insatisfação nas tarefas a cumprir. Tendo em conta que o *stress* depende da perceção que cada pessoa faz da circunstância a que está sujeita,

torna-se importante determinar qual o grau de vulnerabilidade ao *stress* que esta apresenta. Segundo Paschoal & Tamayo (2004), o interesse pelo estudo do *stress* no trabalho tem sido crescente; o motivo deve-se ao impacto negativo que este ocupa na saúde e bem-estar dos trabalhadores, que podem influenciar o funcionamento e efetividades das organizações.

Parece existir consenso quanto à índole dos fatores predisponentes de vulnerabilidade, podendo estes ser de natureza física, psicológica e social. Estes fatores podem ocorrer em circunstâncias externas em relação ao indivíduo ou serem acontecimentos internos perturbadores, e que só o próprio é capaz de detetar (Serra, 2002).

Uma pessoa vulnerável “descompensa” com facilidade e tende a fomentar transtornos crónicos que se estendem no tempo. Contrariamente, para uma pessoa não vulnerável, é necessário que ocorram situações graves para se determinar os mesmos efeitos, sendo a predisposição genética e os fatores de personalidade que influenciam o indivíduo a sentir-se mais vulnerável ao *stress* (Cooper & Payne, 1992).

A personalidade ou alguns dos seus traços influenciam a forma como a pessoa se comporta em situações de *stress*: pessoas com personalidade tipo A são mais suscetíveis de viver constantemente em *stress* do que as outras e caracterizam-se por serem altamente competitivas (no trabalho, na família e no lazer), não aceitam a derrota e manifestam grande hostilidade, apresentando, ainda, uma constante sensação de urgência do tempo, tornando-as impacientes em qualquer acaso e aceleradas em todas as atividades. Pessoas com personalidade tipo B apresentam um padrão ideal de comportamento, assim como um carácter otimista e positivo, trabalhando com mais calma e com mais consciência, dominam bem e de forma natural o seu *stress*, apresentando prudência e boa filosofia de vida (Ramos, 2001).

O perfeccionismo e a intolerância à frustração referem-se à forma como o indivíduo se percebe como perfeccionista: este tenta fazer o melhor na sua atividade profissional e quando considera que não concretizou com sucesso a tarefa sente-se frustrado. Quando o *stress* é intenso há diversas funções intelectuais que se alteram: o indivíduo sente-se incapaz de se manter produtivo, diminuindo a tolerância à frustração e impacienta-se com mais facilidade (Serra, 2000). Segundo

Lipp (2001), estados emocionais, como perfeccionismo, podem assumir a função de geradores de estados de tensão e, enquanto para umas pessoas esse estado representa um desafio, para outras parece uma batalha muito grande. Serra (2000) relata que o grau de perfeccionismo do indivíduo, tendência para se culpabilizar, ter receio dos julgamentos que possam fazer sobre si ou ter uma baixa autoestima pode originar um bloqueio que não permite que este assuma ou perceçione que não tem controlo sobre dada situação. A personalidade ou alguns dos seus traços influenciam a forma como a pessoa se comporta em situações de *stress* (Ramos, 2001).

A inter-relação social e a vida em sociedade possibilitam a formação de suporte social nos distintos ambientes onde o ser humano se encontra, e este suporte acaba por produzir benefícios, tanto para quem apoia quanto para quem recebe o apoio (Fonseca & Moura, 2008). Segundo Sebastião et al. (2010), o apoio social diz respeito à quantidade e à coesão das relações sociais que envolvem uma pessoa, à força de laços estabelecidos, à frequência de contato, permitindo um sistema de apoio que pode ser útil, funcionando como “amortecedor” de situações de *stress*. De acordo com Vaux (1988, citado por Rodrigues & Madeira, 2009), os sujeitos que recebem mais suporte social deviam apresentar maior bem-estar e valores de *stress* mais baixos do que os sujeitos que recebem menor suporte social.

O *stress* que surge da vida social resulta, usualmente, no isolamento social, ausência de prazer no contacto com os outros e na falta de afinidade com a sociedade, levando à solidão (Frango, 1995, citado por Ramos, 2004). Iwata & Suzuki (1997, citados por Paschoal & Tamayo, 2004), ao estudarem a relação do suporte social com o *stress* ocupacional, observaram que o suporte dos supervisores, colegas, membros de família ou outras pessoas significativas se relaciona negativamente com o *stress*.

A estrutura da organização pode ser fonte de *stress* para os trabalhadores: estrutura hierárquica que não promove processo de tomada de decisão, restrições de comportamento ou consulta ineficaz ao trabalhador (Fogarty et al, 1999).

O *stress* agrava-se quando há por parte do indivíduo a perceção das responsabilidades e poucas possibilidades de autonomia e controle. As dificuldades em adaptar-se a essas situações levam ao *stress*; dessa forma, a adaptação de um indivíduo a uma nova situação requer um investimento de

recursos que vai depender do seu tipo de comportamento, das suas crenças e das expectativas frente ao mundo.

CAPÍTULO III - ESTRATÉGIAS DE *COPING*

Folkman & Lazarus, em 1984, definem *coping* como um conjunto de esforços, cognitivos e comportamentais, utilizado pelos indivíduos com o objetivo de lidar com “demandas” específicas, internas ou externas, que surgem em situações de *stress* e são avaliadas como sobrecarregando ou excedendo os seus recursos pessoais. Em 1985, os mesmos autores enriquecem a definição, referindo que este se trata de um processo transacional entre a pessoa e o ambiente, enfatizando-o paralelamente aos traços de personalidade (citados por Antoniazzi et al., 1998).

Para Dupuis et al. (2004) *coping* é a forma como os prestadores de cuidados ajustam e amenizam as pressões e tensões do trabalho que exercem.

O processo de *coping* está ligado ao tipo de emoção experimentada num encontro adaptativo e às condições que provocam *stress*. Por exemplo, Lazarus (1993) considera que a raiva resulta da avaliação individual de uma lesão na autoestima, uma pessoa que experiencia raiva localiza a responsabilidade num agente externo. O mesmo autor (1991) afirma que um indivíduo pode alcançar uma sensação de controlo ao combater a fonte ameaçadora; para Frijda's (1986) raiva implica a negação do evento presente como necessário ou inevitável (citados por Berkowitz & Harmon-Jones, 2004).

De acordo com Lazarus (1993), o *coping* é um processo com objetivos definidos, no qual o indivíduo orienta os seus pensamentos e comportamentos com o propósito de resolver as fontes de *stress* e gerir as reações emocionais.

Segundo Beresford (1994), a vulnerabilidade aos efeitos do *stress* é mediada por recursos de *coping*, sendo estes constituídos por variáveis físicas e psicológicas que incluem saúde física, moral, crenças ideológicas, experiências prévias de *coping*, inteligência e outras características pessoais. Este pensamento torna-se evidente quando comparados dois indivíduos, um crente no Cristianismo e o outro ateu, ao se depararem com o mesmo problema: um pode recorrer às suas crenças religiosas, enquanto outro recorre a outra estratégia. Segundo Ito & Brotheridge

(2002) as pessoas podem empregar diferentes tipos de recursos quando enfrentam (*coping*) situações de *stress*.

Para Lazarus (1993), saber que num determinado momento (ou um padrão consistente de momentos) este indivíduo se sente irritado, ansioso, culpado, triste, feliz ou esperançoso diz mais do que saber se o indivíduo se sente prejudicado, ameaçado ou desafiado, acrescentando que o reconhecimento de emoções específicas, em vez de várias dimensões de *stress*, aumenta o poder de argumentação quanto ao *coping* e adaptação individual.

As estratégias de *coping* são o recurso mais importante de que a pessoa dispõe para lidar com as exigências vivenciadas, uma vez que permitem eliminar ou modificar as condições perturbadoras, controlar a percepção sobre o significado da experiência e/ou as suas consequências e controlar a experiência emocionalmente vivida (Pearlin & Schooler, 1978, citados por Serra, 1988).

Segundo Serra (1988), o tipo de situação pode influenciar as estratégias de *coping* utilizadas, uma vez que não são uniformes: nalguns casos o indivíduo tenta resolver o problema, noutros pode alterar o contexto da situação ou o significado das consequências. A eficácia ou utilidade de uma estratégia de *coping* só pode ser determinada dentro de um contexto concreto, pelo que nenhuma estratégia deve ser rotulada *a priori* como eficaz ou ineficaz (Knussen et al., 2008).

Segundo Antoniazzi et al. (1998) é importante distinguir estratégias de *coping* e estilos de *coping*.

“Em geral, estilos de *coping* têm sido relacionados com características de personalidade ou a resultados de *coping*, enquanto as estratégias se referem a ações cognitivas ou de comportamento de tomadas no curso de um episódio particular de *stress*” (p. 280).

Latack (1986) identificou as categorias de *coping* do seguinte modo: controlo, que abrange ações e reavaliações cognitivas pró-ativas; escape, que se baseia em ações e cognições que sugerem evitamento e, por último, a gestão de sintomas associadas em estratégias para gerir os sintomas ligados ao *stress* profissional em geral (citado por Pocinho & Capelo, 2009).

Segundo Folkmand & Lazarus (1980, citados por Smale & Dupuis, 2004), as estratégias de *coping* podem ser classificadas em dois tipos, dependendo da sua função:

a) o *coping* focalizado na emoção é definido como um esforço para regular os processos cognitivos responsáveis pela diminuição do transtorno emocional gerado por uma situação associada ao *stress* ou o resultado de um episódio que o provocou. Adotar como estratégias de *coping* praticar exercício físico, fumar um cigarro ou beber mais do que o habitual, são um esforço para enfrentar (*coping*), tendo como objetivo alterar o estado emocional do indivíduo. A função destas estratégias consiste em reduzir a sensação física desagradável de um estado de *stress*.

b) o *coping* focalizado no problema foi definido como um esforço para atuar na situação que originou o *stress*, tentando modificá-la. Quando este é dirigido por uma fonte externa de *stress*, as estratégias de *coping* podem consistir na negociação de forma a resolver o conflito interpessoal ou solicitar ajuda de outras pessoas; se, por sua vez, é dirigido por uma fonte interna, geralmente inclui reestruturação cognitiva como por exemplo a redefinição do elemento que causou *stress*. As estratégias que afetam o sujeito incluem mudanças nas aspirações do indivíduo, redução da participação do Eu, busca de canais de participação alternativos, desenvolvimento de novas pautas de conduta e aprendizagem de novos procedimentos e recursos.

A importância do *coping* focalizado no problema ou na emoção pode variar de acordo com os diferentes tipos de *stress* ou diferentes momentos no tempo. Segundo Carver & Scheier (1994, citados por Antoniazzi et al, 1996), ambas podem ser confundidas, pois “o *coping* focado na emoção pode facilitar o *coping* focado no problema por remover a tensão e, similarmente, o *coping* focado no problema pode diminuir a ameaça, reduzindo, assim, a tensão emocional” (p. 282). Ambas as estratégias de *coping* podem ser usadas durante vários episódios de *stress*, podendo variar em eficácia o uso de uma ou de outra, dependendo dos diferentes fatores de *stress* ocorridos numa determinada situação. Serra (1999, citado por Pocinho & Capelo, 2009) considera que em situações intermédias, o *stress* pode constituir uma fonte de impulso que leva o indivíduo à tomada de decisões e resolução de problemas, ajudando-o a melhorar o seu funcionamento e as suas aptidões.

O *coping* pró-ativo é uma estratégia multidimensional, que integra processos de gestão da qualidade de vida pessoal com os de autorregulação. As formas tradicionais de *coping* tendem a ser reativas, pois lida-se com eventos *stressantes* que já ocorreram e o propósito é compensar o dano ou a perda pertencente ao passado, funcionando como gestão de riscos, danos e/ou ameaça. O *coping* pró-ativo é orientado para o futuro, em que o indivíduo avalia os riscos, “demandas” e oportunidades no futuro, percebendo as situações como desafiantes (Greenglass & Fiksenbaum, 2009).

Segundo Lazarus & Folkman (1984, citados por Pocinho & Capelo, 2009), “as estratégias pró-ativas correspondem às estratégias de *coping* focado na resolução de problemas e as estratégias de evitamento correspondem às de *coping* focadas na emoção” (p.355), acrescentando que indivíduos com níveis altos de autoeficácia, que confiam nas suas habilidades para responder ao estímulo do meio, tendem a usar estratégias de *coping* ativas em situações de sobrecarga no emprego.

Kneebone & Martin (2003, citados por Knussen et al., 2008) concluíram que os cuidadores que se concentram na resolução do problema e aceitam a situação tendem sair-se melhor do que aqueles que usam estratégias que visam evitar o problema.

Recentemente, uma terceira estratégia de *coping* foi apresentada, estando focalizada nas relações interpessoais, em que o sujeito procura apoio nas pessoas do seu círculo social para a resolução da situação de *stress*.

O apoio social pode reduzir tensões em ambientes *stressantes* (House, 1981, citado por Lease, 1999) e, muitas vezes, uma outra pessoa é fonte importante de estimulação para a pessoa em *stress* e, deste modo, constituir-se como um fator determinante em situações de conflito.

As estratégias de *coping* focadas na relação podem ser positivas ou negativas dependendo de como afetam as relações sociais.

Kramer (1993), nos estudos que realizou, verificou que as pessoas que prestam cuidados a terceiros estabelecem relações de empatia e desenvolvem com mais facilidade planos de ação para a resolução de problemas.

Segundo o autor, o indivíduo cuidador que presta ajuda manifesta compreensão e sensibilidade, com vista a ajudar o indivíduo cuidado. Este tipo de estratégias é mais eficaz quando são clarificados elos de ligação entre os efeitos

que a pessoa sente e as causas que os motivaram, propiciando uma alternativa adequada de ação.

As estratégias de relação negativas são geralmente prejudiciais e deterioram a relação social, uma vez que são, em grande parte, influenciadas pelos tipos de emoções sentidas e estão associadas ao *coping* focado na emoção. Por exemplo, o cuidador que experiencia sentimento de raiva pode usá-lo de duas formas, confrontando-o ou evitando-o; qualquer uma destas situações pode ser prejudicial no papel de prestador de cuidados: se o confronta será hostil, se o evita distanciar-se-á da fonte de *stress*.

Os prestadores de cuidados que aplicam estratégias de *coping* focadas na relação negativa tendem a sentir-se mais deprimidos do que os que utilizam estratégias de *coping* focadas na relação positiva.

CAPÍTULO IV – METODOLOGIA

Neste capítulo serão apresentados os objetivos do estudo, a caracterização da amostra/população selecionada e uma breve descrição dos serviços onde esta foi obtida; posteriormente, descrevemos os instrumentos de medida utilizados, os procedimentos efetuados e o tratamento estatístico realizado.

4.1. Objetivos de estudo

Os objetivos de uma investigação dependem da natureza dos fenómenos a estudar e do maior/menor controlo a que as variáveis em estudo se submetem. O presente estudo tem os seguintes objetivos:

- i. Conhecer o grau e os fatores de satisfação/insatisfação dos Profissionais da APPACDM da Sertã
- ii. Conhecer o grau e os fatores de *stress* dos Profissionais da APPACDM da Sertã
- iii. Conhecer as estratégias de *coping* utilizadas pelos Profissionais da APPACDM da Sertã

4.2. Definição e Caracterização da Amostra/População Selecionada

A APPACDM da Sertã trata-se de uma subdelegação da APPACDM de Castelo Branco e é dividida em três valências que se encontram no mesmo estabelecimento: CAO (Centro de Atividades Ocupacionais), Lar Residencial e Escola de Educação Especial.

O presente estudo incide nos Profissionais da APPACDM da Sertã, que exercem funções no 2º semestre de 2013, a quem serão administrados os questionários, com o objetivo de analisar alguns fatores relacionados com a problemática da satisfação/insatisfação, *stress* e estratégias de *coping*.

Numa população com 27 Profissionais, 21 responderam aos questionários, perfazendo um total de 77,78% respostas. Não foi possível inquirir todos os Profissionais, uma vez que não se mostraram disponíveis para responder ao questionário.

Quadro 1: Caracterização dos participantes

Variáveis	Nº	%
- Género:		
Feminino	19	90,5
Masculino	2	9,5
- Idade (anos):		
[26 – 30]	4	19,0
[31 – 35]	4	19,1
[36 – 40]	4	19,0
[41 – 45]	0	0,0
[46 – 50]	5	23,9
[51 – 55]	1	4,7
[56 – 60]	2	9,5
[61 – 65]	1	4,8
Média = 41,14 anos	Mediana = 37,00 anos	Moda = 29,00 anos
Desvio padrão = 10,59 anos	Amplitude = 35,00 anos	Mínimo = 26,00 anos
Máximo = 61,00 anos	Valores em falta = 0	
- Estado Civil:		
Solteiro(a)	7	33,3
Casado(a)	10	47,6
Divorciado(a)	2	9,5
Viúvo(a)	2	9,5
- Nº de anos na Instituição (anos):		
[0 – 4]	8	44,4
[5 – 8]	2	11,2
[9 – 12]	2	11,1
[13 – 16]	5	27,7
[17 – 20]	-	-
[21 – 24]	1	5,6
Média = 8,11 anos	Mediana = 6,00 anos	Moda = 3,00 anos
Desvio padrão = 6,13 anos	Amplitude = 21,00 anos	Mínimo = 1,00 ano
Máximo = 22,00 anos	Valores em falta = 3	
- Habilitações Literárias:		
1º Ciclo do Ensino Básico	1	4,8
2º Ciclo do Ensino Básico	1	4,8
3º Ciclo do Ensino Básico	6	28,6
Ensino Secundário	7	33,3
Ensino Superior	6	28,6
- Categoria Profissional:		
Técnico(a) de Serviço Social	1	4,8
Animador(a)	2	9,5
Educador(a) de Infância	1	4,8
Ajudante de Lar	5	23,8
Ajudante de Ação Educativa	1	4,8
Auxiliar de Serviços Gerais	4	19,0
Auxiliar de Educação	2	9,5
Cozinheiro(a)	2	9,5
Outro	3	14,3

Variáveis	Nº	%
- Distância casa-trabalho (km):		
[0 – 5]	8	38,1
[6 – 10]	5	23,8
[11 – 15]	3	2,5
[16 – 20]	1	2,5
[21 – 25]	1	4,8
[26 – 30]	0	0,0
[31 – 35]	0	0,0
[36 – 40]	0	0,0
[41 – 45]	0	0,0
[46 – 50]	0	0,0
[51 – 55]	0	0,0
[56 – 60]	0	0,0
[61 – 65]	0	0,0
[66 – 70]	4	19,0
<hr/>		
Média = 19,05 km	Mediana = 7,00 km	Moda = 2,00 km
Desvio padrão = 25,80 km	Amplitude = 69,00 km	Mínimo = 1,00 km
Máximo = 70,00 km	Valores em falta = 0	

Através do Quadro 1, é possível verificarmos que a amostra é composta por 19 mulheres (90,5%) e 2 homens (9,5%).

A idade dos Profissionais varia entre os 26 e os 61 anos (tendo uma amplitude de 35,00 anos), com uma média de 41,14 anos, uma mediana de 37,00 anos e uma moda de 29,00 anos, sendo o desvio padrão de 10,59 anos.

Quanto ao estado civil, 7 dos inquiridos são solteiros (33,3%), 10 são casados (47,6%), 2 são divorciados (9,5%) e 2 são viúvos (9,5%).

No que respeita aos anos de serviço na Instituição, a amostra é composta, na sua maioria, por Profissionais com 0 a 4 anos de trabalho ao serviço da APPACDM (8 respondentes=44,4%), apresentando uma média de 8,11 anos, uma mediana de 6,00 anos e uma moda de 3,00 anos, sendo o desvio padrão de 6,13 anos. O número mínimo de anos de serviço na Instituição é de 1,00 ano e o máximo é de 22,00 anos, perfazendo, assim, uma amplitude de 21,00 anos.

As habilitações literárias dos inquiridos são, na sua maioria, o Ensino Secundário (7 sujeitos=33,3%), mas o 3º Ciclo do Ensino Básico e Ensino Superior estão logo de seguida com 6 sujeitos cada um (28,6%), contando apenas com 1 (4,8%) sujeito que tem o 1º Ciclo do Ensino Básico e outro com o 2º Ciclo do Ensino Básico.

No que respeita às categorias profissionais, a categoria de Ajudante de Lar apresenta um maior número de sujeitos (5=23,8%), seguindo-se a de Ajudante de Serviços Gerais com 4 Profissionais (19,0%).

De 21 inquiridos, 8 vivem a menos de 5,00Km da Instituição (38,1%), sendo a maior distância encontrada entre casa-trabalho de 70,00Km. Esta variável apresenta uma média de 19,05Km, uma mediana de 7,00Km e uma moda de 2,00Km, sendo o desvio padrão de 25,80Km. Uma vez que o valor mínimo é de 1,00Km (e tendo em consideração que o máximo é de 70,00Km), verifica-se que a amplitude total desta variável é de 69,00Km.

4.3. Instrumentos de Medida Utilizados

No presente estudo será utilizada uma abordagem quantitativa, através da aplicação de inquérito por questionários. Segundo Bardin (1977), através desta técnica de investigação é possível realizar uma descrição objetiva, sistemática e quantitativa do conteúdo manifesto das respostas dadas pelos sujeitos, permitindo também fazer inferências.

Foram utilizados cinco instrumentos de medida, que passamos a descrever:

- I. Caracterização Sociodemográfica, constituída por sete questões direcionadas à caracterização sociodemográfica dos Profissionais da APPACDM da Sertã: género, idade, número de anos na Instituição, habilitações literárias, categoria profissional, estado civil e distância casa-trabalho.

- II. “Questionário de Satisfação/Insatisfação Profissional” (Ferreira, 2007, adaptado de Ramos, 2003), constituído por 41 itens. A resposta consiste em classificar cada um dos itens numa escala de 1 (insatisfação total) a 5 (satisfação total) e pretende conhecer a influência que os fatores descritos têm no sentimento de satisfação e bem-estar ao exercer a profissão. O questionário é constituído por quatro dimensões (ver quadros 2 a 5): dimensão 1 - fator de “Natureza pessoal e relacional” (26 itens); dimensão 2 - fator de “Natureza social” (2 itens); Dimensão 3 - fator de “Natureza institucional” (11 itens) e Dimensão 4 - fator “Relacionado com a gestão e administração” (2 itens).

Quadro 2: Fator de natureza pessoal e relacional

Itens	Formulação
1	Relação profissional com os utentes da Instituição
2	Relação profissional com os familiares dos utentes da Instituição
3	Relação profissional com os colegas da Instituição, em geral
4	Relação profissional com os seus colegas da mesma categoria profissional
5	Relação profissional com o(s) superior(es) hierárquicos
6	Relação profissional com a Animadora da Instituição
7	Relação profissional com a(s) Técnica(s) de Serviço Social da Instituição
8	Relação profissional com a(s) Educadoras de Infância da Instituição
9	Relação profissional com o(a)s Funcionário(a)s Administrativos
10	Relação profissional com o(a) Auxiliares de Serviços Gerais da Instituição
11	Relação profissional com o(a)s Auxiliares de Limpeza da Instituição
12	Relação profissional com o(a)s Auxiliares de Educação da Instituição
13	Relação profissional com o(a)s Ajudantes Familiares da Instituição
14	Relação profissional com o(a)s Ajudantes de Lar da Instituição
15	Relação profissional com o(a)s Ajudantes Cozinha da Instituição
16	Relação profissional com a(s) Cozinheira(s) da Instituição
17	Relação profissional com a(s) Engomadora(s) da Instituição
18	Relação profissional com o(a)s Telefonista(s)/ Rececionista(s) da Instituição
20	Dinâmica de trabalho existente na Instituição
21	Aceitação pelos utentes, na Instituição, da sua autoridade como profissional
22	Aceitação pelos familiares dos utentes da Instituição da sua autoridade como profissional
23	Aceitação pelos colegas da Instituição, em geral, da sua autoridade como profissional
24	Aceitação pelos colegas da Instituição, da mesma categoria profissional, da sua autoridade como profissional
27	O clima ou ambiente de trabalho na Instituição
40	Grau de realização profissional
41	Apreciação que faz da função exercida

Os itens deste fator relacionam-se não só com a natureza relacional de cada Profissional da APPACDM, como com as perceções individuais relativas à interpretação dos fenómenos e da forma como cada um age e interage com o universo que o rodeia.

Quadro 3: Fator de natureza social

Itens	Formulação
26	Valorização da profissão pela sociedade
19	Condições materiais/instalações disponíveis (condições de trabalho) na Instituição

Relativamente aos Profissionais da APPACDM, é importante referir o estatuto que cada um ocupa e a forma como este é entendido e avaliado/percecionado pelo(s) próprio(s), o que pretendemos conhecer através dos itens enumerados no quadro 3.

Quadro 4: Fator de natureza institucional

Itens	Formulação
28	Articulação Instituição-Família
29	Articulação Instituição-Comunidade
30	Articulação Instituição-Governo
31	Incentivos na progressão na carreira
32	Formação na área profissional em que trabalha
33	Apoio das entidades oficiais
35	Tempo livre que a sua profissão lhe possibilita para outras ocupações
36	Reforma(s) ao nível da Segurança Social feitas nos últimos anos
37	Programas Ministeriais para Instituições deste tipo
38	Número de utentes
39	Situação geográfica da Instituição

Alguns destes itens não dependem diretamente dos Profissionais da APPACDM e, aqueles que possam depender, só poderão depender dos Superiores da Instituição, como por exemplo no caso das articulações que possam ser estabelecidas. Estes itens encontram-se descritos no quadro 4.

Quadro 5: Fator relacionado com a gestão e administração

<i>Itens</i>	<i>Formulação</i>
34	Exercício de cargos na Instituição
25	Participação/empenhamento dos profissionais na Instituição

Estes itens constituem um conjunto de cargos exercidos pelos diferentes Profissionais da APPACDM e o respetivo empenhamento e participação.

III. “23 QVS - Questionário de Vulnerabilidade ao *Stress*”, instrumento desenvolvido e validado para a população portuguesa por Adriano Vaz Serra (2000), que se apresenta sob o tipo de uma escala de *Likert* para avaliar a vulnerabilidade ao *stress*, em relação com o desenvolvimento da psicopatologia, constituindo um instrumento de autoavaliação. Cada questão é composta por cinco possibilidades de respostas (de 0 a 5), umas vezes na ordem direta e outras na ordem inversa: as questões 1, 3, 4, 6, 7, 8 e 20 são classificadas da esquerda para a direita, assumindo os valores de 0, 1, 2, 3, 4; as restantes são classificadas no sentido inverso. O valor da nota global tem como mínimo 0 e máximo 92, e as questões são pontuadas de modo a que, quanto maior o valor obtido, mais alta é a vulnerabilidade ao *stress*.

A escala 23 QVS foi criada através de uma amostra constituída por 368 indivíduos da população em geral, em que a correlação par/impar foi de 0,732 e o coeficiente de *Spearman-Brown* de 0,845, demonstrando boa consistência interna. O coeficiente de *Alfa de Cronbach* para todos os itens apresentou um valor de 0,824 (Serra, 2000). As correlações mais elevadas, com a nota global, sugerem que a pessoa vulnerável ao *stress* tem um perfil em que predominam: “pouca capacidade autoafirmativa”, “fraca tolerância à frustração”, “dificuldade em confrontar e resolver os problemas”, “preocupação excessiva pelos acontecimentos do dia-a-dia” e “marcada emocionabilidade” (Serra, 2000).

Através de uma análise fatorial de componentes principais, seguida de rotação *varimax*, extraíram-se 7 fatores que explicam 57,5% da variância total, nomeadamente (ver quadro 6 a 12):

Quadro 6: Fator 1 – Perfeccionismo e intolerância à frustração

Itens	Formulação
5	Preocupo-me facilmente com os contratempos do dia-a-dia
10	Sou um indivíduo que se enerva com facilidade
16	Fico nervoso e aborrecido quando não me saio tão bem quanto esperava a realizar as minhas tarefas
18	Nas alturas oportunas custa-me exprimir abertamente aquilo que sinto
19	Fico nervoso e aborrecido se não obtenho de forma imediata aquilo que quero
23	Sinto-me mal quando não sou perfeito naquilo que faço

Quadro 7: Fator 2 – Inibição e dependência funcional

Itens	Formulação
1	Sou uma pessoa determinada na resolução dos meus problemas
2	Tenho dificuldade em me relacionar com pessoas desconhecidas
9	Perante as dificuldades do dia-a-dia sou mais para me queixar do que para me esforçar para as resolver
12	Quando me criticam tenho tendência a sentir-me culpabilizado
22	Perante os problemas da minha vida sou mais para fugir do que para lutar

Quadro 8: Fator 3 – Carência de apoio social

Itens	Formulação
3	Quando tenho problemas que me incomodam posso contar com um ou mais amigos que me servem de confidentes
6	Quando tenho um problema para resolver usualmente consigo alguém que me possa ajudar

Quadro 9: Fator 4 – Condições de vida adversas

Itens	Formulação
4	Costumo dispor de dinheiro suficiente para satisfazer as minhas necessidades
21	O dinheiro de que posso dispor mal me dá para as despesas essenciais

Quadro 10: Fator 5 – Dramatização da existência

Itens	Formulação
8	É raro deixar-me abater pelos acontecimentos desagradáveis que me ocorrem
20	Sou um tipo de pessoa que, devido ao sentido de humor, é capaz de se rir dos acontecimentos desagradáveis que lhe ocorrem

Quadro 11: Fator 6 – Subjugação

Itens	Formulação
11	Na maior parte dos casos as soluções para os problemas importantes da minha vida não dependem de mim
13	As pessoas só me dão atenção quando precisam que faça alguma coisa em seu proveito
14	Dedico mais tempo às solicitações das outras pessoas do que às minhas próprias necessidades
15	Prefiro calar-me do que contrariar alguém no que está a dizer, mesmo que não tenha razão

Quadro 12: Fator 7 – Deprivação de afeto e rejeição

Itens	Formulação
7	Dou e recebo afeto com regularidade
17	Há em mim aspetos desagradáveis que levam ao afastamento das outras pessoas

IV. “Como Me Costumo Sentir Fisicamente” (Pais Ribeiro, 2003) é um instrumento de medida construído com o objetivo de desenvolver uma lista de manifestações físicas suscetíveis de exprimir mal-estar em indivíduos que não padecem de qualquer doença, tendo sido concebido para avaliar a frequência e a intensidade das queixas psicossomáticas ou somatoformes. Numa escala de seis pontos para a frequência (5 – ocorre diariamente; 4 – ocorre várias vezes por semana; 3 – ocorre cerca de uma vez por semana; 2 – ocorre cerca

de uma vez por mês; 1 – ocorre menos de uma vez por mês; 0 – nunca ocorre) e numa de cinco para a intensidade (4 – é extremamente incómodo quando ocorre; 3 – muito incómodo quando ocorre; 2 – moderadamente incómodo quando ocorre; 1 – ligeiramente incómodo quando ocorre; 0 – não é problema).

A análise fatorial utilizada para o QMFME aponta para quatro grandes tipos de manifestações ou de sintomas, que parecem expressar-se através de diferentes sistemas orgânicos, que são (ver quadros 13 a 16):

Quadro 14: “Sistema nervoso”

Itens	Formulação
4	Insónia
5	Fadiga
6	Depressão
8	Tensão Geral
9	Palpitações Cardíacas

Quadro 13: “Sistema respiratório”

Itens	Formulação
15	Dores de Garganta
16	Tosse
17	Alergias
18	Acne ou Borbulhas
19	Nariz Tapado

Quadro 16: “Sistema muscular”

Itens	Formulação
1	Dor de Cabeça
2	Dores nas Costas
10	Dores nos Olhos associadas à Leitura
14	Dores Musculares

Quadro 15: “Sistema digestivo”

Itens	Formulação
3	Dores de Estômago
7	Enjoo
11	Diarreia ou Prisão de Ventre
12	Tonturas

A nota obtida pode variar para a dimensão “Sistema nervoso” entre “0” e “120”, para a dimensão “Sistema respiratório” entre “0” e “100”, para as restantes dimensões, “Sistema muscular” e “Sistema digestivo”, entre “0” e “80”; para o questionário total pode variar entre “0” e “380”.

O *Alpha* de *Cronbach* obtido para os diversos fatores foi: para o “Sistema Nervoso”, o valor é de $\alpha = 0,800$; para o “Sistema respiratório” $\alpha = 0,550$; para o “Sistema muscular” $\alpha = 0,600$ e para o “Sistema digestivo” $\alpha = 0,830$.

- V. “Inventário de Resolução de Problemas” – é uma escala unidimensional de tipo *Likert*, destinada a medir as estratégias que os indivíduos utilizam para resolver os problemas, ou seja, *coping*, construída por Serra (1987) e composta por 40 questões. É cotada como inventário, uma vez que para além da nota global, permite extrair índices com valor informativo. O inventário está construído de modo a que em cada questão possa ser uma classificação de cinco categorias, de 1 a 5 (1- não concordo a 5 - concordo muitíssimo), sendo que quanto maior o valor, melhor serão as estratégias de *coping*.

Coping é considerado um “tronco comum que se pode reconhecer através de diversos ramos” (citado por Serra, 2002, p. 390), que procura avaliar estratégias de *coping* que, usualmente, são utilizadas para lidar com problemas quotidianos. Aos respondentes foram apresentadas três tipos diferentes de situações-tipo: “de ameaça”, “de dano” e “de desafio” que podem surgir no dia-a-dia, com probabilidade de se arrastarem no tempo e de envolverem aspetos interpessoais.

O estudo centrou-se numa amostra de 692 indivíduos, apresentando uma boa consistência interna, com um coeficiente de *Spearman-Brown* de 0,860 e boa estabilidade temporal.

A escala após uma análise fatorial, evidenciou a presença de 9 fatores subjacentes (ver quadro 17 a 25):

Quadro 17: Fator 1 – Pedido de ajuda

Itens	Formulação
5	Vou-me aconselhar com pessoas amigas para saber o que devo fazer
11	Vou pedir conselho aos meus amigos para poder sair deste problema
18	Acho melhor perguntar aos meus familiares o que devo fazer para resolver este assunto
20	Vou pedir conselho, a amigos meus, sobre a melhor atitude a tomar
26	Desabafo com alguém, procurando que, no fim essa pessoa tome o meu partido e me ajude a resolver as dificuldades

Quadro 18: Fator 2 – Confronto e resolução ativa dos problemas

Itens	Formulação
21	De modo algum me deixo esmagar pelo que me está a acontecer, hei-de remover os obstáculos, um a um, ate provar aos outros que realmente sou uma pessoa capaz; sei que hei-de conseguir
31	Não fugir do confronto com as situações que me são desagradáveis
32	Adaptar-me com facilidade às pressões psicológicas e exigências da vida de todos os dias
33	Não deixar de lutar, quando quero atingir os meus objetivos
34	Conseguir por em prática os planos que arquiteto para resolver os meus problemas
36	Ter sempre coragem para resolver os problemas da minha vida, mesmo que por vezes me incomodem bastante
40	Preferir, num problema desagradável, procurar obter informação e tentar resolvê-lo, do que estar a evitá-lo

Quadro 19: Fator 3 – Abandono passivo perante a situação

Itens	Formulação
1	Vou deixar correr esta situação; o tempo ajuda a resolver os problemas
2	Numa situação deste tipo o melhor é evitar encontrar-me com o indivíduo e não ligar ao que possa dizer ou fazer
7	O melhor é não fazer nada, até ver onde isto vai parar

Quadro 20: Fator 4 – Controlo interno/externo dos problemas

Itens	Formulação
6	Estou perdido; este acontecimento deu cabo da minha vida
12	As pessoas hão-de sempre dizer mal de mim; que azar o meu
14	Estou-me a sentir destruído pelo que me está a acontecer; não vou conseguir desenvencilhar-me desta situação
30	Pensar continuamente sobre todos os factos que me preocupam
35	Reconhecer que sou, com frequência, vítima dos outros
37	Envolver-me naquelas ações, de resolução de problemas, que tenho a certeza não me deixam ficar mal
38	Permitir que os objetivos principais da minha vida sejam facilmente interferidos pelos problemas com que me defronto
39	Ver sempre os aspetos negativos, mais do que os aspetos positivos dos acontecimentos

Quadro 21: Fator 5 – Estratégias de controlo das emoções

<i>Itens</i>	Formulação
23	Raramente consigo passar sem tomar medicamentos que me acalmem
24	Meto-me na cama durante longas horas
25	Procuro fazer uma pequena soneca, pois sinto que, nessas ocasiões, tem em mim grandes efeitos reparadores
29	Raramente deixo de pedir ajuda profissional, a uma médica ou a um psicólogo

Quadro 22: Fator 6 – Atitude ativa de não interferência da vida quotidiana pelas ocorrências

<i>Itens</i>	Formulação
3	Não vou permitir que este acontecimento interfira no que tenho de fazer no meu dia-a-dia
8	Lá por isto me ter acontecido, não vou deixar que a minha vida seja constantemente interferida por esta questão
9	Apesar de tudo tive muita sorte; as coisas poderiam ser bem piores do que realmente são
13	Não me vou aborrecer com esta situação; o tempo há-de correr a meu favor

Quadro 23: Fator 7 – Agressividade internalizada/externalidade

<i>Itens</i>	Formulação
27	Dá-me para partir tudo o que tenho à minha volta
28	Chego a bater em mim próprio

Quadro 24: Fator 8 – Autorresponsabilidade e medo das consequências

<i>Itens</i>	Formulação
4	Se não me tivesse comportado daquela maneira, isto nunca teria ocorrido; tive toda a culpa no que aconteceu
10	No fundo reconheço que me comportei de uma maneira estúpida; devido a mim é que este problema está como está
16	Com o que me está a acontecer o melhor é evitar por agora submeter-me às provas, em que podem ver como me saio, de forma a que o acontecimento seja esquecido
19	Sinto que tenho a responsabilidade daquilo que agora me está a acontecer

Quadro 25: Fator 9 – Confronto com o problema e planificação da estratégia

<i>Itens</i>	Formulação
15	Vou pensar com calma sobre este assunto, de modo a que possa sair-me bem e, ao mesmo tempo, calar aquele indivíduo
17	Se querem guerra, tê-la-ão; não posso deixar de lutar por aquilo que para mim é importante
22	Passo horas a ver televisão, sem querer fazer mais nada

4.4. Procedimento

Depois de pensado e escolhido o tema do estudo, procedeu-se à escolha da instituição para a sua realização, tendo-se optado pela APPACDM da Sertã, devido à proximidade de residência, possibilitando o contacto pessoal mais frequente e a reunião de condições para a realização do mesmo, relacionando-se estreitamente com o tema do estudo.

O primeiro contacto telefónico deu-se a 9 de julho de 2013, com a Diretora Técnica para saber a possibilidade de realizar a entrega dos questionários e a disponibilidade dos profissionais em preenchê-lo. No mesmo dia, foi endereçada uma carta de autorização oficial (Anexo I), que após uma semana, via contacto telefónico, teve resposta positiva por parte da Direção da APPACDM de Castelo Branco, uma vez que a APPACDM da Sertã é uma subdelegação desta.

No dia 9 de setembro de 2013 foram entregues 30 questionários (três a mais) à Diretora para os 27 profissionais, ficando acordado o período de um mês para a

sua entrega. A entrega dos mesmos só se deu por esta altura, uma vez que foi informado que em agosto muitos dos profissionais entrariam em período de férias. Entre a entrega dos questionários e a recolha final feita por nós, estabeleceram-se três contatos para “fazer o ponto de situação”.

O período estabelecido foi excedido em duas semanas, na tentativa de conseguir que todos os questionários fossem respondidos. No dia 28 de outubro de 2013 foi feita a recolha de 21 questionários (de 27). Em conversa com a Diretora, foi salientado que o questionário era extenso e que poderá ter sido um motivo para que não se obtivesse a totalidade dos mesmos.

4.5. Análise Estatística

Após a caracterização da amostra e descrição das condições de aplicação dos instrumentos de medida utilizados, procedemos à descrição dos procedimentos estatísticos utilizados.

Depois de feita a codificação e informatização dos resultados obtidos, foi feito o tratamento estatístico através do programa SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*), versão 20.0, para *Windows*.

Os dados correspondentes à estatística apresentam-se através das dimensões/fatores onde os diversos itens em estudo são agrupados. Num primeiro momento encontram-se as tabelas de frequências (com o número de observações – em alguns casos, divididas em classes - e a percentagem válida), apresentam-se as tabelas de estatística descritiva (número de casos válidos, número de valores em falta, medidas de tendência central – média, mediana e moda e medidas de dispersão – desvio padrão e amplitude e, por fim, o valor máximo e valor mínimo). Este procedimento foi realizado, como já referimos, para cada uma das dimensões/fatores do QSIP, do QVS, do QMFME e do IRP.

Posteriormente, procedemos ao cálculo da consistência interna, através do *Alpha de Cronbach* para cada uma das dimensões/fatores do QSIP, do QVS, do QMFME, do IRP e para o Total de cada um dos instrumentos de medida utilizados, adotando como nível de consistência aceitável o de 0,500, sendo este considerado como valor de referência, ao nível das Ciências Sociais e Humanas (Bryman & Cramer, 1993; Pestana & Gajairo, 2005; Ramos 2007).

Seguiu-se o cálculo das diferenças estatisticamente significativas em função das variáveis independentes tais como sexo, grupo etário, anos de serviço, habitações académicas, categoria profissional e estado civil, usando Testes não paramétricos (n=21), como Teste U de *Mann-Whitney* ou o *Kruskal-Wallis*, usando como nível de significância o valor de 5%.

Finalmente, calculámos o coeficiente de correlação de *Spearman* entre as dimensões/fatores de cada um dos questionários e a sua totalidade, isto é: QSIP, QVS, QMFME, IRP, QSIP e QVS, QSIP e QMFME, QMFME e QVS, QSIP e IRP, IRP e QVS e entre IRP e QMFME, adotando como nível de significância o valor de 5%.

CAPÍTULO V – APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE RESULTADOS

Neste capítulo, procedemos à apresentação e análise dos resultados, seguindo a ordem dos instrumentos de medida administrados aos Profissionais da APPACDM da Sertã.

Assim, iniciamos pelo “Questionário de Satisfação/Insatisfação Profissional” (QSIP), seguindo-se o “Questionário de Vulnerabilidade ao *Stress*” (QVS), o “Questionário de Manifestações Físicas de Mal-Estar” (QMFME) e o “Inventário de Resolução de Problemas” (IRP). Para finalizar, calculamos os coeficientes de correlação entre os fatores de cada um dos questionários, bem como com o seu total e entre os fatores dos diversos questionários.

5.1. Questionário de Satisfação/Insatisfação Profissional (QSIP)

Dado o número elevado de itens no QSIP (Ferreira, 2007, adaptado de Ramos, 2003), os resultados apresentam-se por fator e, depois, na sua globalidade.

Para cada fator, e para o questionário global, a primeira tabela apresenta o número de casos válidos, o número de valores em falta, as medidas de tendência central (média, mediana e moda) e as medidas de dispersão (desvio padrão e amplitude), bem como o valor máximo e o valor mínimo.

Posteriormente, encontramos uma tabela de frequências para os F1, F3 e para o questionário global, apresentada em classes, dada a amplitude verificada nos

diversos fatores e no questionário total (F1=22; F3=12; Questionário Total=33). Já para os fatores 2 e 4, uma vez que a amplitude total era baixa (F2=5 e F4=3), optou-se por não fazer qualquer classificação.

Para finalizar, o valor do *Alpha* de *Cronbach* foi calculado para cada um dos fatores e para o Questionário Total, para se conhecer a sua consistência interna.

5.1.1. Fator de natureza pessoal e relacional

N	Número de casos válidos	14
	Número de valores em falta	7
Média		99,64
Mediana		96,50
Moda		94,00
Desvio Padrão		8,20
Amplitude		22,00
Mínimo		91,00
Máximo		113,00

Tabela 1: Tabela de estatística descritiva para o “Fator de natureza pessoal e relacional” do QSIP

Classes	Frequência	Porcentagem válida
[90-95[5	35,7
[95-100[5	35,7
[100-105[0	0,0
[105-110[0	0,0
[110-115]	4	28,5
Total	14	~100,0
Número de valores em falta	7	
Total	21	

Tabela 2: Tabela de frequências para o “Fator de natureza pessoal e relacional” do QSIP

De acordo com as tabelas 1 e 2, relativas ao “Fator de natureza pessoal e relacional” do QSIP, verificamos que os valores deste fator variam entre 91,00 e 113,00, com uma média de 99,64 e um desvio padrão de 8,20.

Existem duas classes mais frequentes: [90-95[e [95-100[que apresentam ambas 5 observações, correspondendo a 35,7%, seguindo-se a classe [110-115[com 4 observações (28,5%).

É ainda de referir que existiram 7 omissões de resposta a itens pertencentes a este fator.

5.1.2. Fator de natureza social

N	Número de casos válidos	21
	Número de valores em falta	0
Média		7,61
Mediana		8,00
Moda		8,00
Desvio Padrão		1,07
Amplitude		5,00
Mínimo		5,00
Máximo		10,00

Tabela 3: Tabela de estatística descritiva para o “Fator de natureza social” do QSIP

Valores	Frequência	Porcentagem Válida
5	1	4,8
6	2	9,5
7	4	19,0
8	12	57,1
9	1	4,8
10	1	4,8
Total	21	100,0

Tabela 4: Tabela de frequências para o “Fator de natureza social” do QSIP

Através das tabelas 3 e 4, relativas ao “Fator de natureza social” do QSIP, é possível verificamos que os valores variam entre 5,00 e 10,00, com uma média de 7,61 e um desvio padrão de 1,07.

O valor mais frequente é o 8, que apresenta 12 observações (57,1%), sem omissões de resposta a itens pertencentes a este fator.

5.1.3. Fator de natureza institucional

N	Número de casos válidos	17
	Número de valores em falta	4
Média		39,41
Mediana		38,00
Moda		38,00
Desvio Padrão		3,32
Amplitude		12,00
Mínimo		32,00
Máximo		44,00

Tabela 5: Tabela de estatística descritiva para o “Fator de natureza institucional” do QSIP

Classes	Frequência	Porcentagem válida
[30-35[1	5,9
[35-40[9	53,0
[40-45]	7	41,3
Total	17	~100,0
Número de valores em falta	4	
Total	21	

Tabela 6: Tabela de frequência descritiva para o “Fator de natureza institucional” do QSIP

Através das tabelas 5 e 6, relativas ao “Fator de natureza institucional” do QSIP, verificamos que os valores variam entre 32,00 e 44,00, com uma média de 39,41 e um desvio padrão de 3,32.

A classe mais frequente é a [35-40] que apresenta 9 observações, correspondendo a 53,0%, com 4 omissões de resposta a itens pertencentes a este fator.

5.1.4. Fator relacionado com a gestão e administração

N	Número de casos válidos	21
	Número de valores em falta	0
Média		8,04
Mediana		8,00
Moda		8,00
Desvio Padrão		0,86
Amplitude		3,00
Mínimo		7,00
Máximo		10,00

Tabela 7: Tabela de estatística descritiva para o “Fator relacionado com a gestão e administração” do QSIP

Valores	Frequência	Porcentagem Válida
7	6	28,6
8	9	42,9
9	5	23,8
10	1	4,8
Total	21	~100,0

Tabela 8: Tabela de frequências para o “Fator relacionado com a gestão e administração” do QSIP

Nas tabelas 7 e 8, relativas ao “Fator relacionado com a gestão e administração” do QSIP, verificamos que os valores variam entre 7,00 e 10,00, com uma média de 8,04 e um desvio padrão de 0,86.

O valor mais frequente é o 8, que apresenta 9 observações (42,9%).

5.1.5. Total do Questionário

N	Número de casos válidos	15
	Número de valores em falta	6
Média		115,67
Mediana		114,00
Moda		113,00
Desvio Padrão		7,98
Amplitude		33,00
Mínimo		101,00
Máximo		134,00

Tabela 9: Tabela de estatística descritiva para o Total do QSIP

Classes	Frequência	Porcentagem válida
[100-110[3	20,1
[110-120[9	59,9
[120-130[2	13,4
[130-140]	1	6,7
Total	15	~100,0
Número de valores em falta	6	
Total	21	

Tabela 10: Tabela de frequências para o Total do QSIP

Através das tabelas 9 e 10, relativas ao Total do QSIP, é possível verificarmos que os valores variam entre 101,00 e 134,00, com uma média de 115,67 e um desvio padrão de 7,98.

A classe mais frequente é a [110-120[, que apresenta 9 observações, correspondendo a 59,9%.

5.1.6. Valores de *Alpha de Cronbach*

Fator	Nº de Itens	<i>Alpha de Cronbach</i>
Fator 1 = "Natureza pessoal e relacional"	26	0,957
Fator 2 = "Natureza social"	2	_____
Fator 3 = "Natureza institucional"	11	0,576
Fator 4 = "Relacionado com a gestão e administração"	2	_____
Total do QSIP	41	0,860

Tabela 11: Valores de *Alpha de Cronbach* para cada um dos fatores do QSIP e para o Total do QSIP

Conforme nos mostra a tabela 11, os valores de *Alpha de Cronbach*, para os dois fatores do QSIP, revelam, respectivamente, uma muito boa e uma boa consistência interna (Fator 1=0,957; Fator 3=0,576). É de referir que para os fatores 2 e 3 não é possível calcular o valor de *Alpha de Cronbach*, uma vez que o seu cálculo exige pelo menos 3 itens, o que não se verifica nestes fatores. Relativamente ao Questionário Total o valor de *Alpha* é 0,860, revelando muito boa consistência interna.

5.2. Questionário de Vulnerabilidade ao Stress (QVS)

Para o QVS, o procedimento adotado para a apresentação e análise dos dados é semelhante ao utilizado para o QSIP.

Iniciamos com a apresentação dos resultados por fator e do questionário na sua globalidade, terminando com o cálculo do *Alpha de Cronbach* para

conhecimento do valor de consistência interna, quer de cada um dos fatores, quer do questionário na sua totalidade.

Para cada fator, e para o questionário global, existe uma primeira tabela que contém o número de casos válidos e o número de valores em falta, as medidas de tendência central (média, mediana e moda), as medidas de dispersão (desvio padrão e amplitude), o valor máximo e o valor mínimo.

Na construção de tabelas de frequência, a construção de classes só foi utilizada no fator 1 e no questionário no seu global, uma vez que o valor da amplitude é igual/superior a 15.

5.2.1. Perfeccionismo e intolerância à frustração

N	Número de casos válidos	21
	Número de valores em falta	0
Média		16,61
Mediana		16,00
Moda		16,00
Desvio Padrão		3,99
Amplitude		15,00
Mínimo		9,00
Máximo		24,00

Tabela 12: Tabela de estatística descritiva para o fator “Perfeccionismo e intolerância à frustração” do QVS

Classes	Frequência	Porcentagem válida
[9-13[3	14,4
[13-17[8	38,2
[17-21[6	28,5
[21-25[4	19,2
Total	21	~100,0

Tabela 13: Tabela de frequências para o fator “Perfeccionismo e intolerância à frustração” do QVS

De acordo com as tabelas 12 e 13, relativas ao fator “Perfeccionismo e intolerância à frustração” do QVS, verificamos que os valores deste fator variam entre 9,00 e 24,00, com uma média de 16,61 e um desvio padrão de 3,99.

A classe mais frequente é [13-17[, que apresenta 8 observações, correspondendo a 38,2%.

5.2.2. Inibição e dependência funcional

N	Número de casos válidos	20
	Número de valores em falta	1
Média		17,00

Mediana	17,50
Moda	18,00
Desvio Padrão	2,66
Amplitude	9,00
Mínimo	12,00
Máximo	21,00

Tabela 14: Tabela de estatística descritiva para o fator “Inibição e dependência funcional” do QVS

Valores	Frequência	Porcentagem válida
12	2	10,0
13	1	5,0
14	1	5,0
15	1	5,0
16	1	5,0
17	4	20,0
18	5	25,0
19	2	10,0
20	1	5,0
21	2	10,0
Total	20	~100,0
Número de valores em falta	1	
Total	21	

Tabela 15: Tabela de frequências para o fator “Inibição e dependência funcional” do QVS

De acordo com as tabelas 14 e 15, relativas ao fator “Inibição e dependência funcional” do QVS, verificamos que os valores variam entre 12,00 e 21,00, com uma média de 17,00 e um desvio padrão de 2,66.

O valor que mais se evidencia é 18, com 5 observações, correspondendo a 25,00%, com 1 omissão de resposta de um item pertencente a este fator.

5.2.3. Carência de apoio social

N	Número de casos válidos	21
	Número de valores em falta	0
Média		4,81
Mediana		5,00
Moda		6,00
Desvio Padrão		1,44
Amplitude		6,00
Mínimo		2,00
Máximo		8,00

Tabela 16: Tabela de estatística descritiva para o fator “Carência de apoio social” do QVS

Valores	Frequência	Porcentagem válida
2	1	4,8
3	3	14,3

Valores	Frequência	Percentagem válida
4	5	23,8
5	4	19,0
6	7	33,3
8	1	4,8
Total	21	~100,0

Tabela 17: Tabela de frequências para o fator “Carência de apoio social” do QVS

Através das tabelas 16 e 17, relativas ao fator “Carência de apoio social” do QVS, verificamos que os valores variam entre 2,00 e 8,00, com uma média de 4,81 e um desvio padrão de 1,44.

O valor mais frequente é 6, com 7 observações (33,3%).

5.2.4. Condições de vida adversas

N	Número de casos válidos	20
	Número de valores em falta	1
Média		6,10
Mediana		6,00
Moda		6,00
Desvio Padrão		1,33
Amplitude		6,00
Mínimo		4,00
Máximo		10,00

Tabela 18: Tabela de estatística descritiva para o fator “Condições de vida adversas” do QVS

Valores	Frequência	Percentagem válida
4	1	5,0
5	6	30,0
6	7	35,0
7	4	20,0
8	1	5,0
10	1	5,0
Total	20	~100,0
Número de valores em falta	1	
Total	21	

Tabela 19: Tabela de frequências para o fator “Condições de vida adversas” do QVS

De acordo com as tabelas 18 e 19, referentes ao fator “Condições de vida adversas” do QVS, verificamos que os valores variam entre 4,00 e 10,00, com uma média de 6,10 e um desvio padrão de 1,33.

O valor 6 apresenta o maior número de observações (7 = 35,0%), sendo de referir que 1 sujeito não respondeu a um dos itens deste fator.

5.2.5. Dramatização da existência

N	Número de casos válidos	21
	Número de valores em falta	0
Média		6,52
Mediana		6,00
Moda		6,00
Desvio Padrão		1,57
Amplitude		6,00
Mínimo		4,00
Máximo		10,00

Tabela 20: Tabela de estatística descritiva para o fator “Dramatização da existência” do QVS

Valores	Frequência	Porcentagem válida
4	1	4,8
5	4	19,0
6	9	42,9
7	1	4,8
8	3	14,3
9	2	9,5
10	1	4,8
Total	21	~100,0

Tabela 21: Tabela de frequências para o fator “Dramatização da existência” do QVS

De acordo com as tabelas 20 e 21, relativas ao fator “Dramatização da existência” do QVS, observamos que os valores deste fator variam entre 4,00 e 10,00, com uma média de 6,52 e um desvio padrão de 1,57.

O valor mais frequente é o 6, com 9 observações, correspondendo a 42,9%.

5.2.6. Subjugação

N	Número de casos válidos	21
	Número de valores em falta	0
Média		12,67
Mediana		13,00
Moda		11,00
Desvio Padrão		2,33
Amplitude		9,00
Mínimo		8,00
Máximo		17,00

Tabela 22: Tabela de estatística descritiva para o fator “Subjugação” do QVS

Valores	Frequência	Porcentagem válida
8	1	4,8
10	2	9,5

Valores	Frequência	Percentagem válida
11	6	28,6
12	1	4,8
13	2	9,5
14	5	23,8
15	1	4,8
16	2	9,5
17	1	4,8
Total	21	~100,0

Tabela 23: Tabela de frequências para o fator “Subjugação” do QVS

De acordo com as tabelas 22 e 23, relativas ao fator “Subjugação” do QVS, constatamos que os valores variam entre 8,00 e 17,00, com uma média de 12,67 e um desvio padrão de 2,33.

O valor mais frequente é o 11 com 6 observações (28,6%), com o valor 14 bastante próximo com 5 observações (23,8%).

5.2.7. Deprivação de afeto e rejeição

N	Número de casos válidos	21
	Número de valores em falta	0
Média		5,86
Mediana		6,00
Moda		5,00
Desvio Padrão		1,06
Amplitude		4,00
Mínimo		4,00
Máximo		8,00

Tabela 24: Tabela de estatística descritiva para o fator “Deprivação de afeto e rejeição” do QVS

Valores	Frequência	Percentagem válida
4	1	4,8
5	8	38,1
6	7	33,3
7	3	14,3
8	2	9,5
Total	21	~100,0

Tabela 25: Tabela de frequências para o fator “Deprivação de afeto e rejeição” do QVS

De acordo com as tabelas 24 e 25, relativas ao fator “Deprivação de afeto e rejeição” do QVS, verificamos que os valores variam entre 4,00 e 8,00, com uma média de 5,86 e um desvio padrão de 1,06.

Os valores mais frequentes são o 5 e o 6, com 8 e 7 respostas, respetivamente (38,1% e 33,3%).

5.2.8. Total do Questionário

N	Número de casos válidos	19
	Número de valores em falta	2
Média		43,95
Mediana		45,00
Moda		38,00
Desvio Padrão		5,28
Amplitude		19,00
Mínimo		37,00
Máximo		56,00

Tabela 26: Tabela de estatística descritiva para o Total do QVS

Classes	Frequência	Porcentagem válida
[35-40[6	31,6
[40-45[3	15,8
[45-50[7	36,8
[50-55[2	10,6
[55-60]	1	5,3
Total	19	~100,0
Número de valores em falta	2	
Total	21	

Tabela 27: Tabela de frequências para o Total do QVS

De acordo com as tabelas 26 e 27, relativas ao Total do QVS, observamos que os valores variam entre 37,00 e 56,00, com uma média de 43,94 e um desvio padrão de 5,28.

As classes mais frequentes são a [35-40[, com 6 observações (31,6%) e a classe [45-50[, com 7 observações (36,8%).

5.2.9. Valores de *Alpha de Cronbach*

Fator	Nº de Itens	<i>Alpha de Cronbach</i>
Fator 1 = “Perfeccionismo e intolerância à frustração”	6 (5; 16; 19; 10; 18; 23)	0,631
Fator 2 = “Inibição e dependência funcional”	5 (1; 9; 22; 2; 12)	0,521
Fator 3 = “Carência de apoio social”	2 (3; 6)	_____
Fator 4 = “Condições de vida adversas”	2 (4; 21)	_____
Fator 5 = “Dramatização da existência”	2 (20; 8)	_____
Fator 6 = “Subjugação”	4 (14; 13; 11; 15)	0,333
Fator 7 = “Deprivação de afeto e rejeição”	2 (7; 17)	_____
Total do QVS	23	0,645

Tabela 28: Valores de *Alpha de Cronbach* para cada um dos fatores do QVS e para o Total do QVS

Relativamente ao QVS, verificamos, na tabela 28, que os valores de *Alpha de Cronbach* não são muito elevados, o que pode dever-se ao reduzido número de itens (5 itens para o fator 2 e 4 itens para o fator 6). É de referir que para os fatores 3, 4, 5 e 7 não é possível calcular o valor de *Alpha de Cronbach*, uma vez que o seu cálculo exige pelo menos 3 itens, o que não se verifica.

No entanto, o valor de *Alpha* para o questionário total é de 0,645 (superior a 0,500), o que já nos permite afirmar que há consistência interna, embora não muito significativa.

5.3. Questionário de Manifestações Físicas de Mal-Estar (QMFME)

Relativamente ao QMFME, os resultados são apresentados por fator e, depois, o Total do Questionário. Por fim, encontramos o valor de *Alpha de Cronbach* para conhecer o valor da consistência interna.

Mais uma vez, para cada fator, e para o Questionário Total, apresentamos a primeira tabela, com o número de casos válidos, o número de valores em falta, as medidas de tendência central (média, mediana e moda) e as medidas de dispersão (desvio padrão e amplitude), acrescentando, ainda, o valor máximo e o valor mínimo.

À semelhança do que aconteceu com o QSIP, em alguns fatores optámos pela utilização de classes, para facilitar a leitura se a dispersão dos dados for muito grande.

Por fim, com o intuito de conhecermos o valor da consistência interna de cada fator e do Questionário Total, calculámos o valor de *Alpha de Cronbach*.

5.3.1. Sistema nervoso

N	Número de casos válidos	21
	Número de valores em falta	0
Média		6,09
Mediana		4,00
Moda		0,00
Desvio Padrão		7,11
Amplitude		27,00

Mínimo	0,00
Máximo	27,00

Tabela 29: Tabela de estatística descritiva para o fator “Sistema nervoso” do QMFME

Classes	Frequência	Porcentagem válida
[0-5[11	52,4
[5-10[6	28,6
[10-15[2	9,6
[15-20[0	0,0
[20-25[1	4,8
[25-30]	1	4,8
Total	21	~100,0

Tabela 30: Tabela de frequências para o fator “Sistema nervoso” do QMFME

Através das tabelas 29 e 30, relativas ao fator “Sistema nervoso” do QMFME, verificamos que os valores variam entre 0,00 e 27,00 com uma média de 6,09 e um desvio padrão de 7,11.

A classe mais frequente é a [0-5[, que apresenta 11 observações, correspondendo a 52,4%.

5.3.2. Sistema respiratório

N	Número de casos válidos	21
	Número de valores em falta	0
Média		2,38
Mediana		2,00
Moda		0,00
Desvio Padrão		2,29
Amplitude		8,00
Mínimo		0,00
Máximo		8,00

Tabela 31: Tabela de estatística descritiva para o fator “Sistema respiratório” do QMFME

Valores	Frequência	Porcentagem válida
0	6	28,6
1	2	9,5
2	4	19,0
3	4	19,0
4	2	9,5
5	1	4,8
7	1	4,8
8	1	4,8
Total	21	~100,0

Tabela 32: Tabela de frequências para o fator “Sistema respiratório” do QMFME

Nas tabelas 31 e 32, relativas ao fator “Sistema respiratório” do QMFME, verificamos que os valores variam entre 0,00 e 8,00 com uma média de 2,38 e um desvio padrão de 2,29.

O valor mais frequente é 0, apresentando 6 observações (28,6%).

5.3.3. Sistema muscular

N	Número de casos válidos	21
	Número de valores em falta	0
Média		5,71
Mediana		5,00
Moda		4,00
Desvio Padrão		4,75
Amplitude		18,00
Mínimo		0,00
Máximo		18,00

Tabela 33: Tabela de estatística descritiva para o fator “Sistema muscular” do QMFME

Classes	Frequência	Percentagem válida
[0-5[10	47,6
[5-10[8	37,2
[10-15[1	4,8
[15-20]	2	9,6
Total	21	~100

Tabela 34: Tabela de frequências para o fator “Sistema muscular” do QMFME

No que respeita ao fator “Sistema muscular” do QMFME (tabelas 33 e 34), verificamos que os valores variam entre 0,00 e 18,00 com uma média de 5,71 e um desvio padrão de 4,75.

A classe mais frequente é a [0-5[, que apresenta 10 observações (47,6%).

5.3.4. Sistema digestivo

N	Número de casos válidos	21
	Número de valores em falta	0
Média		2,52
Mediana		1,00
Moda		0,00
Desvio Padrão		3,39
Amplitude		12,00
Mínimo		0,00
Máximo		12,00

Tabela 35: Tabela de estatística descritiva para o fator “Sistema digestivo” do QMFME

Classes	Frequência	Percentagem válida
[0-5[17	80,9
[5-10[3	14,4
[10-15[1	4,8
Total	21	~100,0

Tabela 36: Tabela de frequências para o fator “Sistema digestivo” do QMFME

Através das tabelas 35 e 36, relativas ao fator “Sistema digestivo” do QMFME, verificamos que os valores variam entre 0,00 e 12,00 com uma média de 2,52 e um desvio padrão de 3,39.

A classe mais frequente é a [0-5[, que apresenta 17 observações, correspondendo a 80,9%.

5.3.5. Total do Questionário

N	Número de casos válidos	21
	Número de valores em falta	0
Média		16,81
Mediana		13,00
Moda		8,00
Desvio Padrão		15,77
Amplitude		65,00
Mínimo		0,00
Máximo		65,00

Tabela 37: Tabela de estatística descritiva para o Total do QMFME

Classes	Frequência	Percentagem válida
[0-10[9	43,1
[10-20[5	23,9
[20-30[5	23,9
[30-40[0	0,0
[40-50[1	4,8
[50-60[0	0,0
[60-70[1	4,8
Total	21	~100,0

Tabela 38: Tabela de frequências para o Total do QMFME

Nas tabelas 37 e 38, relativas ao Total do QMFME, verificamos que os valores variam entre 0,00 e 65,00 com uma média de 16,81 e um desvio padrão de 15,77.

A classe mais frequente é a [0-10[, apresentando 9 observações (43,1%).

5.3.6. Valores de *Alpha* de Cronbach

Fator	Nº de Itens	<i>Alpha</i> de Cronbach
Fator 1 = “Sistema nervoso”	6	0,877
Fator 2 = “Sistema respiratório”	5	0,282
Fator 3 = “Sistema muscular”	4	0,765
Fator 4 = “Sistema digestivo”	4	0,580
Total do QMFME	19	0,910

Tabela 39: Valores de *Alpha* de Cronbach para cada um dos fatores do QMFME e para o Total do QMFME

Como podemos constatar na tabela 39, os valores de *Alpha* de Cronbach são superiores a 0,500 (exceto o fator 2), pelo que os fatores do QMFME têm uma boa consistência interna. É de referir que o valor de *Alpha* de Cronbach para o questionário total é de 0,910, mostrando, assim, muito boa consistência interna.

5.4. Inventário de Resolução de Problemas (IRP)

No que diz respeito ao IRP, e à semelhança do que foi feito para os outros instrumentos de medida, os resultados serão apresentados por fator e, seguidamente, para o Questionário Total. Por fim, para conhecer a consistência interna, será calculado o valor de *Alpha* de *Cronbach*, quer de cada um dos fatores, quer do questionário na sua globalidade.

Então, para cada fator e para o Questionário Total, numa primeira tabela, apresentamos o número de casos válidos, o número de valores em falta, as medidas de tendência central (média, mediana e moda) e as medidas de dispersão (desvio padrão e amplitude), bem como o valor mínimo e o valor máximo. Seguidamente, procedemos ao cálculo de consistência interna de cada fator e do Questionário Total, através do *Alpha* de *Cronbach*.

5.4.1. Pedido de ajuda

N	Número de casos válidos	17
	Número de valores em falta	4
Média		15,88
Mediana		15,00
Moda		20,00
Desvio Padrão		3,62
Amplitude		10,00
Mínimo		10,00
Máximo		20,00

Tabela 40: Tabela de estatística descritiva para o fator "Pedido de ajuda" do IRP

Classes	Frequência	Percentagem válida
[10-12[2	11,8
[12-14[2	11,8
[14-16[6	35,3
[16-18[1	5,9
[18-20]	6	35,3
Total	17	~100,0
Número de valores em falta	4	
Total	21	

Tabela 41: Tabela de frequências para o fator "Pedido de ajuda" do IRP

De acordo com as tabelas 40 e 41, relativas ao fator "Pedido de ajuda" do IRP, verificamos que os valores variam entre 10,00 e 20,00, com uma média de 15,88 e um desvio padrão de 3,62.

As classes mais frequentes são [14-16[e [18-20[, cada uma com 6 observações, correspondendo as duas a 35,3% das observações.

É ainda de referir que houve 4 sujeitos que não responderam a um dos itens pertencentes a este fator.

5.4.2. Atitude de confronto e resolução ativa dos problemas

N	Número de casos válidos	18
	Número de valores em falta	3
Média		26,00
Mediana		26,50
Moda		27,00
Desvio Padrão		4,67
Amplitude		15,00
Mínimo		18,00
Máximo		33,00

Tabela 42: Tabela de estatística descritiva para o fator “Atitude de confronto e resolução ativa dos problemas” do IRP

Classes	Frequência	Percentagem válida
[18-20[2	11,1
[20-22[2	11,2
[22-24[1	5,6
[24-26[2	11,2
[26-28[5	27,8
[28-30[1	5,6
[30-32[3	16,7
[32-34]	2	11,2
Total	18	~100
Número de valores em falta	3	
Total	21	

Tabela 43: Tabela de frequências para o fator “Atitude de confronto e resolução ativa dos problemas” do IRP

De acordo com as tabelas 42 e 43, relativas ao fator “Atitude de confronto e resolução ativa dos problemas” do IRP, podemos observar que os valores deste fator variam entre 18,00 e 33,00, com uma média de 26,00 e um desvio padrão de 4,67.

A classe mais frequente é a [26-28[, apresentando 5 observações (27,8%), sendo, ainda, de referir que houve ausência de resposta por parte de 3 sujeitos.

5.4.3. Abandono passivo perante a situação

N	Número de casos válidos	21
	Número de valores em falta	0
Média		4,81
Mediana		3,00
Moda		3,00
Desvio Padrão		2,42
Amplitude		8,00
Mínimo		3,00
Máximo		11,00

Tabela 44: Tabela de estatística descritiva para o fator “Abandono passivo perante a situação” do IRP

Classes	Frequência	Porcentagem válida
[3-5]	13	61,9
[5-7]	3	14,3
[7-9]	3	14,3
[9-11]	2	9,6
Total	21	~100,0

Tabela 45: Tabela de frequências para o fator “Abandono passivo perante a situação” do IRP

Como se pode observar nas tabelas 44 e 45, relativas ao fator “Abandono passivo perante a situação” do IRP, constatamos que os valores variam entre 3,00 e 11,00, com uma média de 4,81 e um desvio padrão de 2,42.

A classe mais frequente é a [3-5], apresentando 13 observações (61,9%).

5.4.4. Controlo interno/externo dos problemas

N	Número de casos válidos	19
	Número de valores em falta	2
Média		19,79
Mediana		19,00
Moda		14,00
Desvio Padrão		4,49
Amplitude		14,00
Mínimo		14,00
Máximo		28,00

Tabela 46: Tabela de estatística descritiva para o fator “Controlo interno/externo dos problemas” do IRP

Classes	Frequência	Porcentagem válida
[14-16[4	21,1
[16-18[3	15,8
[18-20[3	15,8
[20-22[3	15,8
[22-24[2	10,5
[24-26[0	0,0
[26-28]	4	21,1
Total	19	~100,0
Número de valores em falta	2	
Total	21	

Tabela 47: Tabela de frequências para o fator “Controlo interno/externo dos problemas” do IRP

Como se pode observar nas tabelas 46 e 47, relativas ao fator “Controlo interno/externo dos problemas” do IRP, os valores variam entre 14,00 e 28,00, com uma média de 19,79 e um desvio padrão de 4,49.

As classes mais frequentes são [14-16[e [26-28], apresentando 4 observações, o que corresponde a 21,1%. É ainda de referir que houve ausência de resposta por parte de 2 sujeitos.

5.4.5. Estratégias de controlo das emoções

N	Número de casos válidos	21
	Número de valores em falta	0
Média		6,71
Mediana		7,00
Moda		4,00
Desvio Padrão		2,57
Amplitude		9,00
Mínimo		4,00
Máximo		13,00

Tabela 48: Tabela de estatística descritiva para o fator “Estratégias de controlo das emoções ” do IRP

Classes	Frequência	Percentagem válida
[4-6[8	38,1
[6-8[5	23,8
[8-10[6	28,6
[10-12[0	0,0
[12-14]	2	9,6
Total	21	~100

Tabela 49: Tabela de frequências para o fator “Estratégias de controlo das emoções” do IRP

Como se pode observar nas tabelas 48 e 49, relativas ao fator “Estratégias de controlo das emoções ” do IRP, os valores variam entre 4,00 e 13,00, com uma média de 6,71 e um desvio padrão de 2,57.

A classe mais frequente é [4-6[apresentando 8 observações, correspondendo a 38,1%.

5.4.6. Atitude ativa, na vida quotidiana, de não interferência pelas ocorrências

N	Número de casos válidos	21
	Número de valores em falta	0
Média		14,24
Mediana		15,00
Moda		16,00
Desvio Padrão		3,46
Amplitude		13,00
Mínimo		5,00
Máximo		18,00

Tabela 50: Tabela de estatística descritiva para o fator “Atitude ativa, na Vida quotidiana, de não interferência pelas ocorrências” do IRP

Classes	Frequência	Percentagem válida
[5-10[3	14,3
[10-15[4	19,1
[15-20]	14	66,6
Total	21	~100

Tabela 51: Tabela de frequências para o fator “Atitude ativa, na vida quotidiana, de não interferência pelas ocorrências” do IRP

Como verificamos nas tabelas 50 e 51 relativas ao fator "Atitude ativa, na vida cotidiana, de não interferência pelas ocorrências" do IRP, os valores variam entre 5,00 e 18,00, com uma média de 14,24 e um desvio padrão de 3,46.

A classe mais frequente é a [15-20], apresentando 14 observações, correspondendo a 66,6%.

5.4.7. Expressão de agressividade internalizada/externalizada

N	Número de casos válidos	21
	Número de valores em falta	0
Média		2,52
Mediana		2,00
Moda		2,00
Desvio Padrão		1,25
Amplitude		5,00
Mínimo		2,00
Máximo		7,00

Tabela 52: Tabela de estatística descritiva para o fator "Expressão de agressividade internalizada/externalizada" do IRP

Classes	Frequência	Porcentagem válida
[2-4[17	81,0
[4-6[3	14,3
[6-8[1	4,8
Total	21	~100,0

Tabela 53: Tabela de frequências para o fator "Expressão de agressividade internalizada/externalizada" do IRP

Como verificamos nas tabelas 52 e 53 relativas ao fator "Expressão de agressividade internalizada/externalizada" do IRP, os valores variam entre 2,00 e 7,00, com uma média de 2,52 e um desvio padrão de 1,25.

A classe mais frequente é a [2-4[, apresentando 17 observações, correspondendo a 81,0%.

5.4.8. Atitudes de autorresponsabilização e medo das consequências

N	Número de casos válidos	21
	Número de valores em falta	0
Média		7,43
Mediana		6,00
Moda		4,00
Desvio Padrão		3,06
Amplitude		10,00
Mínimo		4,00
Máximo		14,00

Tabela 54: Tabela de estatística descritiva para o fator "Atitudes de autorresponsabilização e medo das consequências" do IRP

Classes	Frequência	Percentagem válida
[4-6[6	28,6
[6-8[6	28,6
[8-10[3	13,6
[10-12[4	19,1
[12-14]	2	9,6
Total	21	~100,0

Tabela 55: Tabela de frequências para o fator "Atitudes de autorresponsabilização e medo das consequências" do IRP

Como verificamos nas tabelas 54 e 55 relativas ao fator "Atitudes de autorresponsabilização e medo das consequências" do IRP, os valores variam entre 4,00 e 14,00, com uma média de 7,43 e um desvio padrão de 3,06.

As classes mais frequentes são [4-6[e [6-8[, que apresenta 6 observações (28,6%).

5.4.9. Confronto com o problema e o planeamento de estratégias de ação

N	Número de casos válidos	20
	Número de valores em falta	1
Média		9,15
Mediana		9,00
Moda		9,00
Desvio Padrão		1,95
Amplitude		8,00
Mínimo		6,00
Máximo		14,00

Tabela 56: Tabela de estatística descritiva para o fator "Confronto com o problema e o planeamento de estratégias de ação" do IRP

Classes	Frequência	Percentagem válida
[5-7[1	5,0
[7-9[7	35,0
[9-11[7	35,0
[11-13[4	20,0
[13-15]	1	5,0
Total	20	100,0
Número de valores em falta	1	
Total	21	

Tabela 57: Tabela de frequências para o fator "Confronto com o problema e o planeamento de estratégias de ação" do IRP

Como verificamos nas tabelas 56 e 57, relativas ao fator "Confronto com o problema e o planeamento de estratégias de ação" do IRP, os valores variam entre 6,00 e 14,00, com uma média de 9,15 e um desvio padrão de 1,95.

As classes mais frequentes são [7-9[e [9-11[, que apresentam 7 observações, correspondendo a 35,0%, podendo constatar-se que houve ausência de resposta por parte de 1 sujeito.

5.4.10. Total do Questionário

N	Número de casos válidos	16
	Número de valores em falta	5
Média		108,00
Mediana		106,50
Moda		98,00
Desvio Padrão		15,55
Amplitude		53,00
Mínimo		81,00
Máximo		134,00

Tabela 58: Tabela de estatística descritiva para o Total do IRP

Classes	Frequência	Percentagem válida
[80-85[1	6,3
[85-90[1	6,3
[90-95[1	6,3
[95-100[3	18,8
[100-105[0	0,0
[105-110[3	18,8
[110-115[3	18,8
[115-120[0	0,0
[120-125[0	0,0
[125-130[2	12,5
[130-135]	2	12,5
Total	16	~100,0
Número de valores em falta	5	
Total	21	

Tabela 59: Tabela de frequências para o Total do IRP

Através das tabelas 58 e 59, relativas ao Total do IRP, verificamos que os valores variam entre 81,00 e 134,00, com uma média de 108,00 e um desvio padrão de 15,55.

As classes mais frequentes são as [95-100[, [105-110[e [110-115[, que apresentam 3 observações cada (18,8%).

5.4.11. Valores de *Alpha de Cronbach*

Fator	Nº de Itens	Alpha de Cronbach
Fator 1 = “Pedido de ajuda”	5	0,734
Fator 2 = “Atitude de confronto e resolução Ativa dos problemas”	7	0,838
Fator 3 = “Abandono passivo perante a situação”	3	0,762
Fator 4 = “Controlo interno/externo dos problemas”	8	0,271
Fator 5 = “Estratégias de controlo das emoções”	4	0,545
Fator 6 = “Atitude ativa, na vida quotidiana, de não interferência pelas ocorrências”	4	0,801
Fator 7 = “Expressão de agressividade internalizada/ externalizada”	2	_____
Fator 8 = “Atitudes de autorresponsabilização e medo das consequências”	4	0,717
Fator 9 = “Confronto com o problema e o planeamento de estratégias de ação”	3	0,017
Total do IRP	40	0,812

Tabela 60: Valores de *Alpha de Cronbach* para cada um dos fatores do IRP e para o Total do IRP

Para avaliar a consistência interna dos fatores do IRP, calculamos o valor de *Alpha de Cronbach*. Como é possível observar na tabela 60, este valor para o questionário, na sua totalidade, é de 0,812, indicando muito boa consistência interna.

Considerando como referência o valor de 0,500 (conforme nos indicam Bryman & Cramer), verificamos que o Fator 1, o Fator 2, o Fator 3, o Fator 5, o Fator 6, o Fator 7 e o Fator 8 apresentam valores de *Alpha* considerados bons. Os restantes fatores (4 e 9) apresentam valores de *Alpha* inferiores a 0,500. Para o Fator 7 não é possível calcular o valor de *Alpha de Cronbach*, uma vez que o seu cálculo exige pelo menos 3 itens, o que não se verifica.

5.5. Cálculo das diferenças estatisticamente significativas em função das variáveis independentes

5.5.1. Em função do sexo

Instrumento de medida	Variáveis	sig.
Questionário de Satisfação/Insatisfação Profissional	Relação profissional com os seus colegas da Instituição, da mesma categoria profissional	0,048
	Relação profissional com a(s) Técnica(s) de Serviço Social da Instituição	0,040
	Relação profissional com o(a)s funcionário(as) administrativas da Instituição	0,040
	Relação profissional com as Auxiliares de Limpeza da Instituição	0,015
	Relação profissional com as Ajudantes de Cozinha da Instituição	0,022
	Aceitação pelos utentes, na Instituição, da sua autoridade como profissional	0,030
	Aceitação pelos colegas da Instituição, da mesma categoria profissional, da sua autoridade como profissional	0,027
	Grau de realização profissional	0,006
	Apreciação que faz da função exercida	0,001
Questionário de Vulnerabilidade ao Stress	Quando tenho problemas que me incomodam posso contar com um ou mais amigos que me servem de confidentes	0,021
	F3-Carência de Apoio Social	0,026
Questionário de Manifestações Físicas de Mal-Estar	Alergias (valor de frequência)	0,045
	Dor nas costas (valor de intensidade)	0,036
	Diarreia ou prisão de ventre (valor de intensidade)	0,031
Inventário de Resolução de Problemas	Vou pensar com calma sobre este assunto, de modo a que possa sair-me bem e, ao mesmo tempo, calar aquele indivíduo	0,050
	Se querem guerra, tê-la-ão; não posso deixar de lutar por aquilo que para mim é importante	0,046
	De modo algum me deixo esmagar pelo que me está a acontecer; hei-de remover os obstáculos, um a um, até provar aos outros que realmente sou uma pessoa capaz; sei que hei-de conseguir	0,048
	Conseguir pôr em prática os planos que arquiteto para resolver os meus problemas	0,011

Instrumento de medida	Variáveis	sig.
	Preferir, num problema desagradável, procurar obter informação e tentar resolvê-lo, do que estar a evitá-lo	0,028
	F2-Atitude de confronto e resolução ativa dos problemas	0,048
	F9-Confronto com o problema e o planeamento de estratégias de ação	0,041

Tabela 61: Diferenças estatisticamente significativas em função do sexo

Em função do sexo, na tabela 61 verificamos os diversos itens que apresentam diferenças estatisticamente significativas. No QSIP foram encontrados nove itens:

- “Relação profissional com os seus colegas da Instituição, da mesma categoria profissional” (sig=0,048), em que no sexo masculino existe uma média de 5,00 (satisfação total) e um desvio padrão de 0,00 e no sexo feminino existe uma média de 4,28 (satisfação) e um desvio padrão de 0,46;
- “Relação profissional com a(s) Técnica(s) de Serviço Social da Instituição” (sig=0,040), em que no sexo masculino existe uma média de 5,00 (satisfação total) e um desvio padrão de 0,00 e no sexo feminino existe uma média de 4,26 (satisfação) e um desvio padrão de 0,45;
- “Relação profissional com o(a)s funcionário(as) administrativas da Instituição” (sig=0,040), em que no sexo masculino existe uma média de 5,00 (satisfação total) e um desvio padrão de 0,00 e no sexo feminino existe uma média de 4,26 (satisfação) e um desvio padrão de 0,45;
- “Relação profissional com as Auxiliares de Limpeza da Instituição” (sig=0,015), em que no sexo masculino existe uma média de 5,00 (satisfação total) e um desvio padrão de 0,00 e no sexo feminino existe uma média de 4,11 (satisfação) e um desvio padrão de 0,45;
- “Relação profissional com as Ajudantes de Cozinha da Instituição” (sig=0,022), em que no sexo masculino existe uma média de 5,00 (satisfação total) e um desvio padrão de 0,00 e no sexo feminino existe uma média de 4,21 (satisfação) e um desvio padrão de 0,41;
- “Aceitação pelos utentes, na Instituição, da sua autoridade como profissional” (sig=0,030), em que no sexo masculino existe uma média de 5,00 (satisfação total) e um desvio padrão de 0,00 e no sexo feminino existe uma média de 4,16 (satisfação) e um desvio padrão de 0,50;

- “Aceitação pelos colegas da Instituição, da mesma categoria profissional, da sua autoridade como profissional” (sig=0,027), em que no sexo masculino existe uma média de 5,00 (satisfação total) e um desvio de padrão de 0,00 e no sexo feminino existe uma média de 4,12 (satisfação) e um desvio padrão de 0,50;
- “Grau de realização profissional” (sig=0,006), em que no sexo masculino existe uma média de 5,00 (satisfação total) e um desvio padrão de 0,00 e no sexo feminino existe uma média de 3,73 (satisfação) e um desvio padrão de 0,45;
- “Apreciação que faz da função exercida” (sig=0,001), em que no sexo masculino existe uma média de 5,00 (satisfação total) e um desvio padrão de 0,00 e no sexo feminino existe uma média de 3,89 (satisfação) e um desvio padrão de 0,32.

No QVS apenas dois itens apresentam diferenças estatisticamente significativas:

- “Quando tenho problemas que me incomodam posso contar com um ou mais amigos que me servem de confidentes” (sig=0,021), em que tanto o sexo masculino como o sexo feminino apresentam uma média de 1,00 (concordo em absoluto) e um desvio padrão de 0,00;
- “F3 – Carência de Apoio Social” (sig=0,026), que inclui o item acima referido e o item “Quando tenho um problema para resolver usualmente consigo alguém que me possa ajudar”, em que o sexo masculino revela uma média de 1,50 (concordo bastante) e um desvio padrão=0,71, e o sexo feminino apresenta uma média de 2,59 (nem concordo nem discordo) e um desvio padrão=0,90.

Relativamente ao Questionário de Manifestações Físicas de Mal-Estar (QMFME) apresentamos três itens com diferenças estatisticamente significativas:

- “Alergias” (sig=0,045), em que o sexo masculino revela uma média de 0,50 (ocorre menos de uma vez por mês) e um desvio padrão de 0,71, e o sexo feminino apresenta uma média de 0,05 (nunca ocorre) e um desvio padrão de 0,23;
- “Dor nas costas” (sig=0,036) em que o sexo masculino revela uma média de 4,00 (é extremamente incómodo quando ocorre) e um desvio padrão de 0,00,

e o sexo feminino apresenta uma média de 1,95 (moderadamente incómodo quando ocorre) e um desvio padrão=1,39;

- “Diarreia ou prisão de ventre” (sig=0,031), em que o sexo masculino revela uma média de 2,00 (moderadamente incómodo quando ocorre) e um desvio padrão de 1,41, e o sexo feminino apresenta uma média de 0,42 (não é problema) e um desvio padrão de 0,96.

Quanto ao “Inventário de Resolução de Problemas” (IRP), encontram-se diferenças estatisticamente significativas em sete itens:

- “Vou pensar com calma sobre este assunto, de modo a que possa sair-me bem e, ao mesmo tempo, calar aquele indivíduo” (sig=0,050), em que o sexo masculino revela uma média de 5,00 (concordo plenamente) e um desvio padrão de 0,00, e o sexo feminino apresenta uma média de 4,00 (concordo muito) e um desvio padrão de 0,77;
- “Se querem guerra, tê-la-ão; não posso deixar de lutar por aquilo que para mim é importante” (sig=0,046), em que o sexo masculino revela uma média de 5,00 (concordo plenamente) e um desvio padrão de 0,00, e o sexo feminino apresenta uma média de 3,00 (não concordo nem discordo) e um desvio padrão de 1,33;
- “De modo algum me deixo esmagar pelo que me está a acontecer; hei-de remover os obstáculos, um a um, até provar aos outros que realmente sou uma pessoa capaz; sei que hei-de conseguir” (sig=0,048), em que o sexo masculino revela uma média de 5,00 (concordo plenamente) e um desvio padrão de 0,00, e o sexo feminino apresenta uma média de 3,87 (concordo muito) e um desvio padrão de 0,81;
- “Conseguir pôr em prática os planos que arquiteto para resolver os meus problemas” (sig=0,011), em que o sexo masculino revela uma média de 5,00 (concordo plenamente) e um desvio padrão de 0,00, e o sexo feminino apresenta uma média de 3,53 (concordo muito) e um desvio padrão de 0,70;
- “Preferir, num problema desagradável, procurar obter informação e tentar resolvê-lo, do que estar a evitá-lo” (sig=0,028), em que o sexo masculino revela uma média de 5,00 (concordo plenamente) e um desvio padrão de 0,00, e o sexo feminino apresenta uma média de 3,68 (concordo muito) e um desvio padrão de 0,75;

- “F2-Atitude de confronto e resolução ativa dos problemas” (sig=0,048) inclui sete itens – “De modo algum me deixo esmagar pelo que me está a acontecer; hei-de remover os obstáculos, um a um, até provar aos outros que realmente sou uma pessoa capaz; sei que hei-de conseguir”, em que o sexo masculino revela uma média de 5,00 (concordo plenamente) e um desvio padrão de 0,00, e o sexo feminino apresenta uma média de 3,87 (concordo muito) e um desvio padrão de 0,81, “Não fugir do confronto com as situações que me são desagradáveis”, em que o sexo masculino revela uma média de 3,50 (concordo muito) e um desvio padrão de 2,12, e o sexo feminino apresenta uma média de 3,37 (não concordo nem discordo) e um desvio padrão de 1,26, “Adaptar-me com facilidade às pressões psicológicas e exigências da vida de todos os dias”, em que o sexo masculino revela uma média de 4,00 (concordo muito) e um desvio padrão de 0,00, e o sexo feminino apresenta uma média de 3,15 (não concordo nem discordo) e um desvio padrão de 0,96, “Não deixar de lutar, quando quero atingir os meus objetivos”, em que o sexo masculino revela uma média de 5,00 (concordo plenamente) e um desvio padrão de 0,00, e o sexo feminino apresenta uma média de 4,00 (concordo muito) e um desvio padrão de 0,94, “Conseguir por em prática os planos que arquiteto para resolver os meus problemas”, em que o sexo masculino revela uma média de 5,00 (concordo plenamente) e um desvio padrão de 0,00, e o sexo feminino apresenta uma média de 3,53 (concordo muito) e um desvio padrão de 0,70, “Ter sempre coragem para resolver os problemas da minha vida, mesmo que por vezes me incomodem muito”, em que o sexo masculino revela uma média de 4,50 (concordo plenamente) e um desvio padrão de 0,71, e o sexo feminino apresenta uma média de 4,00 (concordo muito) e um desvio padrão de 0,88, “Preferir, num problema desagradável, procurar obter informação e tentar resolvê-lo, do que estar a evitá-lo”, em que o sexo masculino revela uma média de 5,00 (concordo plenamente) e um desvio padrão de 0,00, e o sexo feminino apresenta uma média de 3,68 (concordo muito) e um desvio padrão de 0,75;
- “F9-Confronto com o problema e o planeamento de estratégias de ação” (sig=0,041) inclui três itens - “Vou pensar com calma sobre este assunto, de modo a que possa sair-me bem e, ao mesmo tempo, calar aquele indivíduo”, em que o sexo masculino revela uma média de 5,00 (concordo plenamente) e

um desvio padrão de 0,00, e o sexo feminino apresenta uma média de 4,00 (concordo muito) e um desvio padrão de 0,77, “Se querem guerra, tê-la-ão; não posso deixar de lutar por aquilo que para mim é importante”, em que o sexo masculino revela uma média de 5,00 (concordo plenamente) e um desvio padrão de 0,00, e o sexo feminino apresenta uma média de 3,00 (não concordo nem discordo) e um desvio padrão de 1,33, e “Passo horas a ver televisão, sem querer fazer mais nada”, em que o sexo masculino revela uma média de 2,50 (não concordo nem discordo) e um desvio padrão de 2,12, e o sexo feminino apresenta uma média de 1,63 (concordo pouco) e um desvio padrão de 1,07.

5.5.2. Em função do grupo etário

Instrumento de medida	Variáveis	sig.
Questionário de Satisfação/Insatisfação Profissional	Relação profissional com os seus colegas da Instituição, em geral	0,030
	Relação profissional com as Auxiliares de Serviços Gerais da Instituição	0,047
	Formação na área profissional em que trabalha	0,050
	Apoio das entidades oficiais	0,039
	F4-Factor Relacionado com a Gestão e Administração	0,038
Questionário de Vulnerabilidade ao Stress	Sou um indivíduo que se enerva com facilidade	0,041
	Há em mim aspetos desagradáveis que levam ao afastamento das outras pessoas	0,021
	Sou um tipo de pessoa que, devido ao sentido de humor, é capaz de se rir dos acontecimentos desagradáveis que lhe ocorrem	0,047
Inventário de Resolução de Problemas	Estou perdido; este acontecimento deu cabo da minha vida	0,020

Tabela 62: Diferenças estatisticamente significativas em função do grupo etário

Em função do grupo etário, na tabela 62 apresentam-se nove itens com diferenças estatisticamente significativas. Pertencentes ao QSIP são cinco:

- “Relação profissional com os seus colegas da Instituição, em geral” (sig=0,030), em que o grupo etário 26-30 revela uma média de 4,50 (satisfação total) e um desvio padrão de 0,58, o grupo etário 31-35 apresenta uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00, o grupo etário de 36-40 apresenta uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00, o grupo etário de 46-50 apresenta uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00, o grupo etário de 51-55 apresenta uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00, o grupo etário de 56-60 apresenta uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00, o grupo etário

- de 61-65 apresenta uma média de 5,00 (satisfação total) e um desvio padrão de 0,00;
- “Relação profissional com as Auxiliares de Serviços Gerais da Instituição” (sig=0,047), em que o grupo etário 26-30 revela uma média de 4,50 (satisfação total) e um desvio padrão de 0,58, o grupo etário 31-35 apresenta uma média de 4,25 (satisfação) e um desvio padrão de 0,50, o grupo etário de 36-40 apresenta uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00, o grupo etário de 46-50 apresenta uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00, o grupo etário de 51-55 apresenta uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00, o grupo etário de 56-60 apresenta uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00, o grupo etário de 61-65 apresenta uma média de 5,00 (satisfação total) e um desvio padrão de 0,00;
 - “Formação na área profissional em que trabalha” (sig=0,050), em que o grupo etário 26-30 revela uma média de 3,00 (nem satisfação nem insatisfação) e um desvio padrão de 0,00, o grupo etário 31-35 apresenta uma média de 3,75 (satisfação) e um desvio padrão de 0,50, o grupo etário de 36-40 apresenta uma média de 3,75 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00, o grupo etário de 46-50 apresenta uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00, o grupo etário de 51-55 apresenta uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00, o grupo etário de 56-60 apresenta uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00, o grupo etário de 61-65 apresenta uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00;
 - “Apoio das entidades oficiais” (sig=0,039), em que o grupo etário 26-30 revela uma média de 3,00 (nem satisfação nem insatisfação) e um desvio padrão de 0,00, o grupo etário 31-35 apresenta uma média de 3,75 (satisfação) e um desvio padrão de 0,50, o grupo etário de 36-40 apresenta uma média de 3,75 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00, o grupo etário de 46-50 apresenta uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00, o grupo etário de 51-55 apresenta uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00, o grupo etário de 56-60 apresenta uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00, o grupo etário de 61-65 apresenta uma média de 3,00 (nem satisfação nem insatisfação) e um desvio padrão de 0,00;

- “F4-Factor Relacionado com a Gestão e Administração” (sig=0,038), no item “Participação/empenhamento dos profissionais na Instituição”, o grupo etário 26-30 revela uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00, o grupo etário 31-35 apresenta uma média de 4,50 (satisfação total) e um desvio padrão de 0,58, o grupo etário de 36-40 apresenta uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00, o grupo etário de 46-50 apresenta uma média de 4,40 (satisfação) e um desvio padrão de 0,55, o grupo etário de 51-55 apresenta uma média de 5,00 (satisfação total) e um desvio padrão de 0,00, o grupo etário de 56-60 apresenta uma média de 4,50 (satisfação total) e um desvio padrão de 0,71, o grupo etário de 61-65 apresenta uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00, no item “Exercício de cargos na Instituição”, o grupo etário 26-30 revela uma média de 3,00 (nem satisfação nem insatisfação) e um desvio padrão de 0,00, o grupo etário 31-35 apresenta uma média de 3,75 (satisfação) e um desvio padrão de 0,50, o grupo etário de 36-40 apresenta uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,82, o grupo etário de 46-50 apresenta uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00, o grupo etário de 51-55 apresenta uma média de 5,00 (satisfação total) e um desvio padrão de 0,00, o grupo etário de 56-60 apresenta uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00, o grupo etário de 61-65 apresenta uma média de 3,00 (nem satisfação nem insatisfação) e um desvio padrão de 0,00.

Relativamente ao QVS apresentamos três itens:

- “Sou um indivíduo que se enerva com facilidade” (sig=0,041), em que o grupo etário 26-30 revela uma média de 3,00 (nem concordo nem discordo) e um desvio padrão de 1,41, o grupo etário 31-35 apresenta uma média de 2,75 (nem concordo nem discordo) e um desvio padrão de 0,96, o grupo etário de 36-40 apresenta uma média de 3,50 (discordo bastante) e um desvio padrão de 0,58, o grupo etário de 46-50 apresenta uma média de 2,00 (concordo bastante) e um desvio padrão de 1,00, o grupo etário de 51-55 apresenta uma média de 3,00 (nem concordo nem discordo) e um desvio padrão de 0,00, o grupo etário de 56-60 apresenta uma média de 1,50 (concordo bastante) e um desvio padrão de 0,71, o grupo etário de 61-65 apresenta uma média de 4,00 (discordo bastante) e um desvio padrão de 0,00;

- “Há em mim aspetos desagradáveis que levam ao afastamento das outras pessoas” (sig=0,021), em que o grupo etário 26-30 revela uma média de 3,75 (discordo bastante) e um desvio padrão de 0,50, o grupo etário 31-35 apresenta uma média de 4,00 (discordo bastante) e um desvio padrão de 0,82, o grupo etário de 36-40 apresenta uma média de 4,00 (discordo bastante) e um desvio padrão de 0,81, o grupo etário de 46-50 apresenta uma média de 3,20 (nem concordo nem discordo) e um desvio padrão de 0,45, o grupo etário de 51-55 apresenta uma média de 3,00 (nem concordo nem discordo) e um desvio padrão de 0,00, o grupo etário de 56-60 apresenta uma média de 3,00 (nem concordo nem discordo) e um desvio padrão de 0,00, o grupo etário de 61-65 apresenta uma média de 4,00 (discordo bastante) e um desvio padrão de 0,00;
- “Sou um tipo de pessoa que, devido ao sentido de humor, é capaz de se rir dos acontecimentos desagradáveis que lhe ocorrem” (sig=0,047), em que o grupo etário 26-30 revela uma média de 3,75 (discordo bastante) e um desvio padrão de 1,25, o grupo etário 31-35 apresenta uma média de 3,75 (discordo bastante) e um desvio padrão de 1,26, o grupo etário de 36-40 apresenta uma média de 3,25 (nem concordo nem discordo) e um desvio padrão de 1,50, o grupo etário de 46-50 apresenta uma média de 2,20 (concordo bastante) e um desvio padrão de 1,10, o grupo etário de 51-55 apresenta uma média de 1,00 (concordo em absoluto) e um desvio padrão de 0,00, o grupo etário de 56-60 apresenta uma média de 2,50 (nem concordo nem discordo) e um desvio padrão de 2,12, o grupo etário de 61-65 apresenta uma média de 4,00 (discordo bastante) e um desvio padrão de 0,00.

Quanto ao IRP encontramos apenas um item:

- “Estou perdido; este acontecimento deu cabo da minha vida” (sig=0,020), em que o grupo etário 26-30 revela uma média de 1,75 (concordo pouco) e um desvio padrão de 0,96, o grupo etário 31-35 apresenta uma média de 2,50 (não concordo nem discordo) e um desvio padrão de 1,29, o grupo etário de 36-40 apresenta uma média de 2,25 (concordo pouco) e um desvio padrão de 0,50, o grupo etário de 46-50 apresenta uma média de 3,60 (concordo muito) e um desvio padrão de 1,14, o grupo etário de 51-55 apresenta uma média de 5,00 (concordo plenamente) e um desvio padrão de 0,00, o grupo etário de 56-60 apresenta uma média de 2,50 (não concordo nem discordo) e um

desvio padrão de 1,41, o grupo etário de 61-65 apresenta uma média de 1,00 (não concordo) e um desvio padrão de 0,00.

5.5.3. Em função dos anos de serviço

Instrumento de medida	Variáveis	sig.
Questionário de Manifestações Físicas de Mal-Estar	Tonturas (valor de frequência)	0,045
	Tonturas (valor de intensidade)	0,045
Inventário de Resolução de Problemas	No fundo reconheço que me comportei de uma maneira estúpida; devido a mim é que este problema está como está	0,012
	Vou pensar com calma sobre este assunto, de modo a que possa sair-me bem e, ao mesmo tempo, calar aquele indivíduo	0,046
	De modo algum me deixo esmagar pelo que me está a acontecer; hei-de remover os obstáculos, um a um, até provar aos outros que realmente sou uma pessoa capaz; sei que hei-de conseguir	0,012
	F2-Atitude de confronto e resolução ativa dos problemas	0,045

Tabela 63: Diferenças estatisticamente significativas em função dos anos de serviço

Em função dos anos de serviço, a tabela 63 apresenta seis itens. Dois destes pertencem ao QMFME: "Tonturas" – valor de frequência (sig=0,045) onde apenas se destacaram a classe de 0-4 anos de serviço, com uma média de 0,45 (ocorre menos de uma vez por mês) e um desvio padrão de 1,21, a classe de 9-12 anos de serviço com uma média de 2,00 (ocorre cerca de uma vez por mês) e um desvio padrão de 2,82 e a classe de 13-16 anos de serviço com uma média de 0,80 (ocorre menos de uma vez por mês) e um desvio padrão de 0,84; e "Tonturas" – valor de intensidade (sig=0,045), onde a classe de 0-4 anos de serviço apresenta uma média de 0,36 (não é problema) e um desvio padrão de 0,92, a classe de 9-12 anos de serviço com uma média de 0,50 (ligeiramente incómodo quando ocorre) e um desvio padrão de 0,71 e a classe de 13-16 anos de serviço com uma média de 1,40 (ligeiramente incómodo quando ocorre) e um desvio padrão de 1,52. As restantes classes (5-8, 21-24) apresentam uma média igual a zero.

Os restantes itens pertencem ao IRP:

- "No fundo reconheço que me comportei de uma maneira estúpida; devido a mim é que este problema está como está" (sig=0,012), a classe de 0-4 anos de serviço apresenta uma média de 1,36 (não concordo) e um desvio padrão de 0,92, a classe de 5-8 anos de serviço apresenta uma média de 1,5 (concordo pouco) e um desvio padrão de 0,71, a classe de 9-12 anos de serviço apresenta uma média de 1,00 (não concordo) e um desvio padrão de 0,00, a classe de 13-16 anos de serviço apresenta uma média de 2,80 (não

concordo nem discordo) e um desvio padrão de 0,84 e a classe de 21-24 anos de serviço apresenta uma média de 1,00 (não concordo) e um desvio padrão de 0,00;

- "Vou pensar com calma sobre este assunto, de modo a que possa sair-me bem e, ao mesmo tempo, calar aquele indivíduo" (sig=0,046), a classe de 0-4 anos de serviço apresenta uma média de 4,40 (concordo muito) e um desvio padrão de 0,52, a classe de 5-8 anos de serviço apresenta uma média de 4,5 (concordo plenamente) e um desvio padrão de 0,71, a classe de 9-12 anos de serviço apresenta uma média de 4,50 (concordo plenamente) e um desvio padrão de 0,71, a classe de 13-16 anos de serviço apresenta uma média de 4,50 (concordo plenamente) e um desvio padrão de 0,71 e a classe de 21-24 anos de serviço apresenta uma média de 4,00 (concordo muito) e um desvio padrão de 0,00;
- "De modo algum me deixo esmagar pelo que me está a acontecer; hei-de remover os obstáculos, um a um, até provar aos outros que realmente sou uma pessoa capaz; sei que hei-de conseguir" (sig=0,012), a classe de 0-4 anos de serviço apresenta uma média de 4,40 (concordo muito) e um desvio padrão de 0,70, a classe de 5-8 anos de serviço apresenta uma média de 4,00 (concordo muito) e um desvio padrão de 0,00, a classe de 9-12 anos de serviço apresenta uma média de 4,00 (concordo muito) e um desvio padrão de 0,00, a classe de 13-16 anos de serviço apresenta uma média de 3,20 (não concordo nem discordo) e um desvio padrão de 0,84 e a classe de 21-24 anos de serviço apresenta uma média de 4,00 (concordo muito) e um desvio padrão de 0,00;
- "F2-Atitude de confronto e resolução ativa dos problemas" (sig=0,045), inclui sete itens – "De modo algum me deixo esmagar pelo que me está a acontecer; hei-de remover os obstáculos, um a um, até provar aos outros que realmente sou uma pessoa capaz; sei que hei-de conseguir", a classe de 0-4 anos de serviço apresenta uma média de 4,40 (concordo muito) e um desvio padrão de 0,70, a classe de 5-8 anos de serviço apresenta uma média de 4,00 (concordo muito) e um desvio padrão de 0,00, a classe de 9-12 anos de serviço apresenta uma média de 4,00 (concordo muito) e um desvio padrão de 0,00, a classe de 13-16 anos de serviço apresenta uma média de 3,20 (não concordo nem discordo) e um desvio padrão de 0,84 e a classe de 21-24

anos de serviço apresenta uma média de 4,00 (concordo muito) e um desvio padrão de 0,00, “Não fugir do confronto com as situações que me são desagradáveis”, a classe de 0-4 anos de serviço apresenta uma média de 3,73 (concordo muito) e um desvio padrão de 1,27, a classe de 5-8 anos de serviço apresenta uma média de 4,00 (concordo muito) e um desvio padrão de 0,00, a classe de 9-12 anos de serviço apresenta uma média de 4,00 (concordo muito) e um desvio padrão de 0,00, a classe de 13-16 anos de serviço apresenta uma média de 2,60 (não concordo nem discordo) e um desvio padrão de 1,14 e a classe de 21-24 anos de serviço apresenta uma média de 1,00 (não concordo) e um desvio padrão de 0,00, “Adaptar-me com facilidade às pressões psicológicas e exigências da vida de todos os dias”, a classe de 0-4 anos de serviço apresenta uma média de 4,40 (concordo muito) e um desvio padrão de 0,70, a classe de 5-8 anos de serviço apresenta uma média de 4,00 (concordo muito) e um desvio padrão de 0,00, a classe de 9-12 anos de serviço apresenta uma média de 4,00 (concordo muito) e um desvio padrão de 0,00, a classe de 13-16 anos de serviço apresenta uma média de 3,20 (não concordo nem discordo) e um desvio padrão de 0,84 e a classe de 21-24 anos de serviço apresenta uma média de 4,00 (concordo muito) e um desvio padrão de 0,00, “Não deixar de lutar, quando quero atingir os meus objetivos”, a classe de 0-4 anos de serviço apresenta uma média de 4,45 (concordo muito) e um desvio padrão de 0,52, a classe de 5-8 anos de serviço apresenta uma média de 5,00 (concordo plenamente) e um desvio padrão de 0,00, a classe de 9-12 anos de serviço apresenta uma média de 4,50 (concordo plenamente) e um desvio padrão de 0,71, a classe de 13-16 anos de serviço apresenta uma média de 3,00 (não concordo nem discordo) e um desvio padrão de 1,00 e a classe de 21-24 anos de serviço apresenta uma média de 3,00 (não concordo nem discordo) e um desvio padrão de 0,00, “Conseguir por em prática os planos que arquiteto para resolver os meus problemas”, a classe de 0-4 anos de serviço apresenta uma média de 4,10 (concordo muito) e um desvio padrão de 0,54, a classe de 5-8 anos de serviço apresenta uma média de 3,50 (concordo muito) e um desvio padrão de 0,71, a classe de 9-12 anos de serviço apresenta uma média de 4,00 (concordo muito) e um desvio padrão de 0,00, a classe de 13-16 anos de serviço apresenta uma média de 2,80 (não concordo nem discordo) e um

desvio padrão de 0,84 e a classe de 21-24 anos de serviço apresenta uma média de 3,00 (não concordo nem discordo) e um desvio padrão de 0,00, “Ter sempre coragem para resolver os problemas da minha vida, mesmo que por vezes me incomodem muito”, a classe de 0-4 anos de serviço apresenta uma média de 4,09 (concordo muito) e um desvio padrão de 0,83, a classe de 5-8 anos de serviço apresenta uma média de 4,50 (concordo plenamente) e um desvio padrão de 0,71, a classe de 9-12 anos de serviço apresenta uma média de 4,50 (concordo plenamente) e um desvio padrão de 0,71, a classe de 13-16 anos de serviço apresenta uma média de 3,60 (concordo muito) e um desvio padrão de 1,14 e a classe de 21-24 anos de serviço apresenta uma média de 4,00 (concordo muito) e um desvio padrão de 0,00, “Preferir, num problema desagradável, procurar obter informação e tentar resolvê-lo, do que estar a evitá-lo”, a classe de 0-4 anos de serviço apresenta uma média de 4,18 (concordo muito) e um desvio padrão de 0,75, a classe de 5-8 anos de serviço apresenta uma média de 3,50 (concordo muito) e um desvio padrão de 0,71, a classe de 9-12 anos de serviço apresenta uma média de 3,50 (concordo muito) e um desvio padrão de 0,71, a classe de 13-16 anos de serviço apresenta uma média de 3,40 (não concordo nem discordo) e um desvio padrão de 0,89 e a classe de 21-24 anos de serviço apresenta uma média de 3,00 (não concordo nem discordo) e um desvio padrão de 0,00.

5.5.4. Em função das habilitações académicas

Instrumento de medida	Variáveis	sig.
Questionário de Satisfação/Insatisfação Profissional	Articulação Instituição-Governo	0,037
Questionário de Vulnerabilidade ao Stress	Na maior parte dos casos as soluções para os problemas importantes da minha vida não dependem de mim	0,044
Questionário de Manifestações Físicas de Mal-Estar	Fadiga (valor de frequência)	0,010
	Tensão geral (valor de frequência)	0,008
	Fadiga (valor de intensidade)	0,043
	Tensão geral (valor de intensidade)	0,010
	Dores nos olhos associadas à leitura (valor de intensidade)	0,039
	Tosse (valor de intensidade)	0,039
	F1-Sistema Nervoso	0,005
	F3-Sistema Muscular	0,048
	C-Questionário Total	0,009
Inventário de Resolução de Problemas	Se não me tivesse comportado daquela maneira; isto nunca teria ocorrido; tive toda a culpa no que aconteceu	0,047
	Lá por isto me ter acontecido não vou deixar que a minha vida seja	0,039

Instrumento de medida	Variáveis	sig.
	constantemente interferida por esta questão	
	Sinto que tenho a responsabilidade daquilo que agora me está a acontecer	0,017
	Raramente consigo passar sem tomar medicamentos que me acalmem	0,007
	Meto-me na cama durante longas horas	0,017
	Dá-me para partir tudo o que tenho à minha volta	0,016
	Chego a bater em mim próprio	0,007
	Permitir que os objetivos principais da minha vida sejam facilmente interferidos pelos problemas com que me defronto	0,020
	F7-Expressão de agressividade internalizada/externalizada	0,013
	F8-Atitudes de autorresponsabilização e medo das consequências	0,040
	F9-Confronto com o problema e o planeamento de estratégias de ação	0,032

Tabela 64: Diferenças estatisticamente significativas em função das habilitações académicas

Em função das habilitações académicas, a tabela 64 apresenta vinte e dois itens. O QSIP apresentou apenas um item: "Articulação Instituição-Governo" (sig=0,037), em que os inquiridos que possuem habilitações académicas do 1º Ciclo do Ensino Básico apresentam uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00, do 2ºCiclo do Ensino Básico apresentam uma média de 3,00 (nem satisfação nem insatisfação) e um desvio padrão de 0,00, do 3ºCiclo do Ensino Básico apresentam uma média de 3,00 (nem satisfação nem insatisfação) e um desvio padrão de 0,00, do Ensino Secundário apresentam uma média de 3,57 (satisfação) e um desvio padrão de 0,53 e do Ensino Superior apresentam uma média de 4,17 (satisfação) e um desvio padrão de 0,41.

O QVS apresentou apenas um item: "Na maior parte dos casos as soluções para os problemas importantes da minha vida não dependem de mim" (sig=0,044), em que os inquiridos que possuem habilitações académicas do 1º Ciclo do Ensino Básico apresentam uma média de 4,00 (discordo bastante) e um desvio padrão de 0,00, os do 2ºCiclo do Ensino Básico apresentam uma média de 2,00 (concordo bastante) e um desvio padrão de 0,00, do 3ºCiclo do Ensino Básico apresentam uma média de 2,00 (concordo bastante) e um desvio padrão de 1,10, do Ensino Secundário apresentam uma média de 3,43 (nem concordo nem discordo) e um desvio padrão de 0,53 e do Ensino Superior apresentam uma média de 3,50 (discordo bastante) e um desvio padrão de 0,84.

Relativos ao QMFME, apresentamos nove itens:

- "Fadiga" – valor de frequência (sig=0,010), em que os inquiridos que possuem habilitações académicas do 1º Ciclo do Ensino Básico apresentam uma média

de 4,00 (ocorre várias vezes por semana) e um desvio padrão de 0,00, do 2ºCiclo do Ensino Básico apresentam uma média de 3,00 (ocorre cerca de uma vez por semana) e um desvio padrão de 0,00, do 3ºCiclo do Ensino Básico apresentam uma média de 0,00 (nunca ocorre), do Ensino Secundário apresentam uma média de 1,71 (ocorre cerca de uma vez por mês) e um desvio padrão de 0,95 e do Ensino Superior apresentam uma média de 2,50 (ocorre cerca de uma vez por semana) e um desvio padrão de 2,17;

- "Tensão geral" – valor de frequência (sig=0,008), em que os inquiridos que possuem habilitações académicas do 1º Ciclo do Ensino Básico apresentam uma média de 2,00 (ocorre cerca de uma vez por mês) e um desvio padrão de 0,00, do 2ºCiclo do Ensino Básico apresentam uma média de 4,00 (ocorre várias vezes por semana) e um desvio padrão de 0,00, do 3ºCiclo do Ensino Básico apresentam uma média de 0,00 (nunca ocorre), do Ensino Secundário apresentam uma média de 0,57 (ocorre menos de uma vez por mês) e um desvio padrão de 0,79 e do Ensino Superior apresentam uma média de 2,67 (ocorre cerca de uma vez por semana) e um desvio padrão de 1,86;
- "Fadiga" – valor de intensidade (sig=0,043), em que os inquiridos que possuem habilitações académicas do 1º Ciclo do Ensino Básico apresentam uma média de 1,00 (ligeiramente incómodo quando ocorre) e um desvio padrão de 0,00, do 2ºCiclo do Ensino Básico apresentam uma média de 3,00 (muito incómodo quando ocorre) e um desvio padrão de 0,00, do 3ºCiclo do Ensino Básico apresentam uma média de 0,00 (não é problema), do Ensino Secundário apresentam uma média de 1,57 (moderadamente incómodo quando ocorre) e um desvio padrão de 1,27 e do Ensino Superior apresentam uma média de 2,00 (moderadamente incómodo quando ocorre) e um desvio padrão de 1,41;
- "Tensão geral" – valor de intensidade (sig=0,010), em que os inquiridos que possuem habilitações académicas do 1º Ciclo do Ensino Básico apresentam uma média de 2,00 (moderadamente incómodo quando ocorre) e um desvio padrão de 0,00, do 2ºCiclo do Ensino Básico apresentam uma média de 1,00 (ligeiramente incómodo quando ocorre) e um desvio padrão de 0,00, do 3ºCiclo do Ensino Básico apresentam uma média de 0,00 (não é problema), do Ensino Secundário apresentam uma média de 0,71 (ligeiramente incómodo quando ocorre) e um desvio padrão de 1,11 e do Ensino Superior

apresentam uma média de 2,33 (moderadamente incómodo quando ocorre) e um desvio padrão de 1,03;

- "Dores nos olhos associadas à leitura" – valor de intensidade (sig=0,039), em que os inquiridos que possuem habilitações académicas do 1º Ciclo do Ensino Básico apresentam uma média de 0,00 (não é problema), do 2ºCiclo do Ensino Básico apresentam uma média de 1,00 (ligeiramente incómodo quando ocorre) e um desvio padrão de 0,00, do 3ºCiclo do Ensino Básico apresentam uma média de 0,00 (não é problema), do Ensino Secundário apresentam uma média de 0,00 (não é problema) e do Ensino Superior apresentam uma média de 1,00 (ligeiramente incómodo quando ocorre) e um desvio padrão de 1,26;
- "Tosse" – valor de intensidade (sig=0,039), em que os inquiridos que possuem habilitações académicas do 1º Ciclo do Ensino Básico apresentam uma média de 0,00 (não é problema), do 2ºCiclo do Ensino Básico apresentam uma média de 1,00 (ligeiramente incómodo quando ocorre) e um desvio padrão de 0,00, do 3ºCiclo do Ensino Básico apresentam uma média de 0,00 (nunca ocorre), do Ensino Secundário apresentam uma média de 0,71 (ligeiramente incómodo quando ocorre) e um desvio padrão de 1,11 e do Ensino Superior apresentam uma média de 1,83 (moderadamente incómodo quando ocorre) e um desvio padrão de 0,98;
- "F1-Sistema Nervoso" (sig=0,005)
- "F3-Sistema Muscular" (sig=0,048);
- "C-Questionário Total" (sig=0,009)

		1º Ciclo do Ensino Básico		2º Ciclo do Ensino Básico		3º Ciclo do Ensino Básico		Ensino Secundário		Ensino Superior	
		Média	Desvio Padrão	Média	Desvio Padrão	Média	Desvio Padrão	Média	Desvio Padrão	Média	Desvio Padrão
Insónia	Valor de Frequência	0,00	-	5,00	0,00	0,00	-	1,71	1,89	1,50	1,64
	Valor de Intensidade	0,00	-	4,00	0,00	0,00	-	1,43	1,51	1,67	1,63
Fadiga	Valor de Frequência	4,00	0,00	5,00	0,00	0,00	-	1,71	0,95	2,50	2,17
	Valor de Intensidade	1,00	0,00	3,00	0,00	0,00	-	1,58	1,28	2,00	1,41
Depressão	Valor de Frequência	0,00	-	5,00	0,00	0,00	-	0,57	0,79	1,00	1,55
	Valor de Intensidade	0,00	-	4,00	0,00	0,00	-	1,00	1,41	1,17	1,60
Tensão	Valor de	2,00	0,00	4,00	0,00	0,00	-	0,57	0,79	2,67	1,86

		1º Ciclo do Ensino Básico		2º Ciclo do Ensino Básico		3º Ciclo do Ensino Básico		Ensino Secundário		Ensino Superior	
		Média	Desvio Padrão	Média	Desvio Padrão	Média	Desvio Padrão	Média	Desvio Padrão	Média	Desvio Padrão
geral	Frequência										
	Valor de Intensidade	2,00	0,00	1,00	0,00	0,00	-	0,71	1,11	2,33	1,03
Palpitações Cardíacas	Valor de Frequência	0,00	-	4,00	0,00	0,17	0,41	0,14	0,38	1,17	1,47
	Valor de Intensidade	0,00	-	3,00	0,00	0,33	0,82	0,43	1,13	1,83	1,83
Fraqueza	Valor de Frequência	0,00	-	4,00	0,00	0,00	-	0,43	0,53	0,83	1,17
	Valor de Intensidade	0,00	-	1,00	0,00	0,00	-	0,57	1,13	1,00	1,26
Dores de Garganta	Valor de Frequência	0,00	-	0,00	-	0,33	0,52	0,57	0,53	0,50	0,55
	Valor de Intensidade	0,00	-	0,00	-	0,00	-	1,14	1,35	1,67	1,86
Tosse	Valor de Frequência	0,00	-	4,00	0,00	0,33	0,52	0,43	0,53	1,33	1,37
	Valor de Intensidade	0,00	-	1,00	0,00	0,00	-	0,71	1,11	1,83	0,98
Alergias	Valor de Frequência	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,14	0,38	0,17	0,41
	Valor de Intensidade	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,57	1,13	0,67	1,63
Acne ou Borbulhas	Valor de Frequência	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,71	1,50	0,00	-
	Valor de Intensidade	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,57	1,13	0,00	-
Nariz Tapado	Valor de Frequência	0,00	-	3,00	0,00	0,50	0,55	1,29	1,80	0,33	0,52
	Valor de Intensidade	0,00	-	1,00	0,00	0,00	-	0,71	1,11	0,67	1,03
Dor de Cabeça	Valor de Frequência	0,00	-	4,00	0,00	0,83	0,75	1,71	0,95	1,67	0,82
	Valor de Intensidade	0,00	-	4,00	0,00	0,67	1,63	2,14	1,07	2,50	1,52
Dor nas Costas	Valor de Frequência	0,00	-	5,00	0,00	1,00	1,55	2,29	1,60	2,67	1,63
	Valor de Intensidade	0,00	-	4,00	0,00	1,00	1,67	2,29	0,95	3,00	1,10
Dores nos Olhos associadas à Leitura	Valor de Frequência	0,00	-	4,00	0,00	0,00	-	0,14	0,38	1,83	2,14
	Valor de Intensidade	0,00	-	1,00	0,00	0,00	-	0,00	-	1,00	1,26
Dores Musculares	Valor de Frequência	0,00	-	5,00	0,00	0,50	1,22	1,43	1,27	1,83	2,14
	Valor de Intensidade	0,00	-	4,00	0,00	0,00	-	1,29	1,38	1,50	1,38
Dores de Estômago	Valor de Frequência	0,00	-	4,00	0,00	0,00	-	1,14	1,35	0,67	1,21
	Valor de Intensidade	0,00	-	4,00	0,00	0,00	-	1,57	1,72	1,17	1,83
Enjoo	Valor de Frequência	0,00	-	0,00	-	0,17	0,41	0,00	-	1,17	1,47
	Valor de Intensidade	0,00	-	0,00	-	0,67	1,63	0,43	1,12	1,50	1,52
Diarreia ou Prisão de Ventre	Valor de Frequência	0,00	-	5,00	0,00	0,17	0,41	1,43	2,15	1,67	2,25
	Valor de Intensidade	0,00	-	1,00	0,00	0,00	-	0,86	1,46	0,83	1,17
Tonturas	Valor de Frequência	0,00	-	4,00	0,00	0,67	1,63	0,43	0,79	0,33	0,52
	Valor de Intensidade	0,00	-	3,00	0,00	0,17	0,41	0,57	1,13	0,67	1,21

Tabela 65: Tabela que representa diferenças estatisticamente significativas relativas ao "Total do QMFME" em função das habilitações académicas

Os restantes itens pertencem ao IRP:

- "Se não me tivesse comportado daquela maneira; isto nunca teria ocorrido; tive toda a culpa no que aconteceu" (sig=0,047), em que os inquiridos que possuem habilitações académicas do 1º Ciclo do Ensino Básico apresentam uma média de 2,00 (concordo pouco) e um desvio padrão de 0,00, do 2ºCiclo do Ensino Básico apresentam uma média de 2,00 (concordo pouco) e um desvio padrão de 0,00, do 3ºCiclo do Ensino Básico apresentam uma média de 1,00 (não concordo) e um desvio padrão de 0,00, do Ensino Secundário apresentam uma média de 2,00 (concordo pouco) e um desvio padrão de 1,15 e do Ensino Superior apresentam uma média de 3,00 (não concordo nem discordo) e um desvio padrão de 1,09;
- "Lá por isto me ter acontecido não vou deixar que a minha vida seja constantemente interferida por esta questão" (sig=0,039), em que os inquiridos que possuem habilitações académicas do 1º Ciclo do Ensino Básico apresentam uma média de 2,00 (concordo pouco) e um desvio padrão de 0,00, do 2ºCiclo do Ensino Básico apresentam uma média de 2,00 (concordo pouco) e um desvio padrão de 0,00, do 3ºCiclo do Ensino Básico apresentam uma média de 4,00 (concordo muito) e um desvio padrão de 0,00, do Ensino Secundário apresentam uma média de 3,00 (não concordo nem discordo) e um desvio padrão de 1,29 e do Ensino Superior apresentam uma média de 4,17 (concordo muito) e um desvio padrão de 0,41;
- "Sinto que tenho a responsabilidade daquilo que agora me está a acontecer" (sig=0,017), em que os inquiridos que possuem habilitações académicas do 1º Ciclo do Ensino Básico apresentam uma média de 2,00 (concordo pouco) e um desvio padrão de 0,00, do 2ºCiclo do Ensino Básico apresentam uma média de 4,00 (concordo muito) e um desvio padrão de 0,00, do 3ºCiclo do Ensino Básico apresentam uma média de 1,00 (não concordo) e um desvio padrão de 0,00, do Ensino Secundário apresentam uma média de 1,42 (não concordo) e um desvio padrão de 0,79 e do Ensino Superior apresentam uma média de 2,50 (não concordo nem discordo) e um desvio padrão de 0,84;
- "Raramente consigo passar sem tomar medicamentos que me acalmem" (sig=0,007), em que os inquiridos que possuem habilitações académicas do 1º Ciclo do Ensino Básico apresentam uma média de 2,00 (concordo pouco) e

um desvio padrão de 0,00, do 2ºCiclo do Ensino Básico apresentam uma média de 4,00 (concordo muito) e um desvio padrão de 0,00, do 3ºCiclo do Ensino Básico apresentam uma média de 1,00 (não concordo) e um desvio padrão de 0,00, do Ensino Secundário apresentam uma média de 1,14 (não concordo) e um desvio padrão de 0,38 e do Ensino Superior apresentam uma média de 1,00 (não concordo) e um desvio padrão de 0,00;

- “Metó-me na cama durante longas horas” (sig=0,017), em que os inquiridos que possuem habilitações académicas do 1º Ciclo do Ensino Básico apresentam uma média de 2,00 (concordo pouco) e um desvio padrão de 0,00, do 2ºCiclo do Ensino Básico apresentam uma média de 2,00 (concordo pouco) e um desvio padrão de 0,00, do 3ºCiclo do Ensino Básico apresentam uma média de 1,00 (não concordo) e um desvio padrão de 0,00, do Ensino Secundário apresentam uma média de 1,57 (concordo pouco) e um desvio padrão de 1,51 e do Ensino Superior apresentam uma média de 1,00 (não concordo) e um desvio padrão de 0,00;
- “Dá-me para partir tudo o que tenho à minha volta” (sig=0,016), em que os inquiridos que possuem habilitações académicas do 1º Ciclo do Ensino Básico apresentam uma média de 2,00 (concordo pouco) e um desvio padrão de 0,00, do 2ºCiclo do Ensino Básico apresentam uma média de 4,00 (concordo muito) e um desvio padrão de 0,00, do 3ºCiclo do Ensino Básico apresentam uma média de 1,00 (não concordo) e um desvio padrão de 0,00, do Ensino Secundário apresentam uma média de 1,00 (não concordo) e um desvio padrão de 0,00 e do Ensino Superior apresentam uma média de 1,50 (concordo pouco) e um desvio padrão de 0,84;
- “Chego a bater em mim próprio” (sig=0,007), em que os inquiridos que possuem habilitações académicas do 1º Ciclo do Ensino Básico apresentam uma média de 2,00 (concordo pouco) e um desvio padrão de 0,00, do 2ºCiclo do Ensino Básico apresentam uma média de 3,00 (não concordo nem discordo) e um desvio padrão de 0,00, do 3ºCiclo do Ensino Básico apresentam uma média de 1,00 (não concordo) e um desvio padrão de 0,00, do Ensino Secundário apresentam uma média de 1,14 (não concordo) e um desvio padrão de 0,38 e do Ensino Superior apresentam uma média de 1,17 (não concordo) e um desvio padrão de 0,41;

- “Permitir que os objetivos principais da minha vida sejam facilmente interferidos pelos problemas com que me defronto” (sig=0,020), em que os inquiridos que possuem habilitações académicas do 1º Ciclo do Ensino Básico apresentam uma média de 2,00 (concordo pouco) e um desvio padrão de 0,00, do 2ºCiclo do Ensino Básico apresentam uma média de 4,00 (concordo muito) e um desvio padrão de 0,00, do 3ºCiclo do Ensino Básico apresentam uma média de 1,00 (não concordo) e um desvio padrão de 0,00, do Ensino Secundário apresentam uma média de 2,43 (concordo pouco) e um desvio padrão de 0,98 e do Ensino Superior apresentam uma média de 2,33 (concordo pouco) e um desvio padrão de 0,82;
- “F7-Expressão de agressividade internalizada/externalizada” (sig=0,013), que engloba os seguintes itens – “Dá-me para partir tudo o que tenho à minha volta”, em que os inquiridos que possuem habilitações académicas do 1º Ciclo do Ensino Básico apresentam uma média de 2,00 (concordo pouco) e um desvio padrão de 0,00, do 2ºCiclo do Ensino Básico apresentam uma média de 4,00 (concordo muito) e um desvio padrão de 0,00, do 3ºCiclo do Ensino Básico apresentam uma média de 1,00 (não concordo) e um desvio padrão de 0,00, do Ensino Secundário apresentam uma média de 1,00 (não concordo) e um desvio padrão de 0,00 e do Ensino Superior apresentam uma média de 1,50 (concordo pouco) e um desvio padrão de 0,84, e o item “Chego a bater em mim próprio”, em que os inquiridos que possuem habilitações académicas do 1º Ciclo do Ensino Básico apresentam uma média de 2,00 (concordo pouco) e um desvio padrão de 0,00, do 2ºCiclo do Ensino Básico apresentam uma média de 3,00 (não concordo nem discordo) e um desvio padrão de 0,00, do 3ºCiclo do Ensino Básico apresentam uma média de 1,00 (não concordo) e um desvio padrão de 0,00, do Ensino Secundário apresentam uma média de 1,00 (não concordo) e um desvio padrão de 0,00 e do Ensino Superior apresentam uma média de 1,17 (não concordo) e um desvio padrão de 0,41.
- “F8-Atitudes de autorresponsabilização e medo das consequências” (sig=0,040), que engloba os seguintes itens – “Se não me tivesse comportado daquela maneira, isto nunca teria ocorrido; tive toda a culpa no que aconteceu”, em que os inquiridos que possuem habilitações académicas do 1º Ciclo do Ensino Básico apresentam uma média de 2,00 (concordo pouco) e

um desvio padrão de 0,00, do 2ºCiclo do Ensino Básico apresentam uma média de 2,00 (concordo pouco) e um desvio padrão de 0,00, do 3ºCiclo do Ensino Básico apresentam uma média de 1,00 (não concordo) e um desvio padrão de 0,00, do Ensino Secundário apresentam uma média de 2,00 (concordo pouco) e um desvio padrão de 1,15 e do Ensino Superior apresentam uma média de 3,00 (não concordo nem discordo) e um desvio padrão de 1,10, “No fundo reconheço que me comportei de uma maneira estúpida; devido a mim é que este problema está como está”, em que os inquiridos que possuem habilitações académicas do 1º Ciclo do Ensino Básico apresentam uma média de 2,00 (concordo pouco) e um desvio padrão de 0,00, do 2ºCiclo do Ensino Básico apresentam uma média de 4,00 (concordo muito) e um desvio padrão de 0,00, do 3ºCiclo do Ensino Básico apresentam uma média de 1,00 (não concordo) e um desvio padrão de 0,00, do Ensino Secundário apresentam uma média de 1,86 (concordo pouco) e um desvio padrão de 1,21 e do Ensino Superior apresentam uma média de 1,67 (concordo pouco) e um desvio padrão de 0,82, “Com o que me está a acontecer o melhor é evitar por agora submeter-me às provas, em que podem ver como me saio, de forma a que o acontecimento seja esquecido”, em que os inquiridos que possuem habilitações académicas do 1º Ciclo do Ensino Básico apresentam uma média de 2,00 (concordo pouco) e um desvio padrão de 0,00, do 2ºCiclo do Ensino Básico apresentam uma média de 4,00 (concordo muito) e um desvio padrão de 0,00, do 3ºCiclo do Ensino Básico apresentam uma média de 2,00 (concordo pouco) e um desvio padrão de 1,10, do Ensino Secundário apresentam uma média de 1,57 (concordo pouco) e um desvio padrão de 0,98 e do Ensino Superior apresentam uma média de 2,17 (concordo pouco) e um desvio padrão de 0,75, e “Sinto que tenho a responsabilidade daquilo que agora me está a acontecer”, em que os inquiridos que possuem habilitações académicas do 1º Ciclo do Ensino Básico apresentam uma média de 2,00 (concordo pouco) e um desvio padrão de 0,00, do 2ºCiclo do Ensino Básico apresentam uma média de 4,00 (concordo muito) e um desvio padrão de 0,00, do 3ºCiclo do Ensino Básico apresentam uma média de 1,00 (não concordo) e um desvio padrão de 0,00, do Ensino Secundário apresentam uma média de 1,43 (não concordo) e um

desvio padrão de 0,79 e do Ensino Superior apresentam uma média de 2,50 (não concordo nem discordo) e um desvio padrão de 0,84.

- “F9-Confronto com o problema e o planeamento de estratégias de ação” (sig=0,032), que engloba os seguintes itens – “Vou pensar com calma sobre este assunto, de modo a que possa sair-me bem e, ao mesmo tempo, calar aquele indivíduo”, em que os inquiridos que possuem habilitações académicas do 1º Ciclo do Ensino Básico apresentam uma média de 2,00 (concordo pouco) e um desvio padrão de 0,00, do 2ºCiclo do Ensino Básico apresentam uma média de 4,00 (concordo muito) e um desvio padrão de 0,00, do 3ºCiclo do Ensino Básico apresentam uma média de 4,40 (concordo muito) e um desvio padrão de 0,55, do Ensino Secundário apresentam uma média de 4,14 (concordo muito) e um desvio padrão de 0,69 e do Ensino Superior apresentam uma média de 4,16 (concordo muito) e um desvio padrão de 0,75, “Se querem guerra, tê-la-ão; não posso deixar de lutar por aquilo que para mim é importante”, em que os inquiridos que possuem habilitações académicas do 1º Ciclo do Ensino Básico apresentam uma média de 2,00 (concordo pouco) e um desvio padrão de 0,00, do 2ºCiclo do Ensino Básico apresentam uma média de 4,00 (concordo muito) e um desvio padrão de 0,00, do 3ºCiclo do Ensino Básico apresentam uma média de 2,00 (concordo pouco) e um desvio padrão de 1,10, do Ensino Secundário apresentam uma média de 3,43 (não concordo nem discordo) e um desvio padrão de 1,40 e do Ensino Superior apresentam uma média de 4,16 (concordo muito) e um desvio padrão de 0,98, e “Passo horas a ver televisão, sem querer fazer mais nada” em que os inquiridos que possuem habilitações académicas do 1º Ciclo do Ensino Básico apresentam uma média de 2,00 (concordo pouco) e um desvio padrão de 0,00, do 2ºCiclo do Ensino Básico apresentam uma média de 1,00 (não concordo) e um desvio padrão de 0,00, do 3ºCiclo do Ensino Básico apresentam uma média de 1,00 (não concordo) e um desvio padrão de 0,00, do Ensino Secundário apresentam uma média de 1,85 (concordo pouco) e um desvio padrão de 1,46 e do Ensino Superior apresentam uma média de 2,33 (concordo pouco) e um desvio padrão de 1,21.

5.5.5. Em função da categoria profissional

Instrumento de medida	Variáveis	sig.
Inventário de Resolução de Problemas	Se querem guerra, tê-la-ão; não posso deixar de lutar por aquilo que para mim é importante	0,047

Tabela 66: Diferenças estatisticamente significativas em função da categoria profissional

Em função da categoria profissional, a tabela 66 apresenta apenas um item com diferença estatisticamente significativa, pertencente ao IRP, “Se querem guerra, tê-la-ão; não posso deixar de lutar por aquilo que para mim é importante” (sig=0,047), em que os Técnicos de Serviço Social apresentam uma média de 3,00 (não concordo nem discordo), os Animadores apresentam uma média de 2,00 (concordo pouco) e um desvio padrão de 1,41, os Educadores de Infância apresentam uma média de 4,00 (concordo muito), os Ajudantes de Lar apresentam uma média de 1,6 (concordo pouco) e um desvio padrão de 0,89, os Ajudantes de Ação Educativa apresentam uma média de 3,00 (não concordo nem discordo), os Auxiliares de Serviços Gerais apresentam uma média de 4,00 (concordo muito) e um desvio padrão de 0,82, os Auxiliares de Educação apresentam uma média de 4,00 (concordo muito) e um desvio padrão de 1,41, os Cozinheiros apresentam uma média de 3,00 (não concordo nem discordo) e um desvio padrão de 0,00 e as restantes categorias profissionais apresentam uma média de 5,00 (concordo plenamente) e um desvio padrão de 0,00.

5.5.6. Em função do estado civil

Instrumento de medida	Variáveis	sig.
Questionário de Satisfação/Insatisfação Profissional	Relação profissional com a(s) Técnica(s) de Serviço Social da Instituição	0,049
	Relação profissional com a(s) Educadoras de Infância da Instituição	0,019
	Relação profissional com o(a)s funcionário(as) administrativas da Instituição	0,049
	Relação profissional com as Auxiliares de Limpeza da Instituição	0,039
	Relação profissional com o(a)s Telefonista(s)/ Rececionista(s) da Instituição	0,017
	Articulação Instituição-Família	0,038
	F1-Factor de Natureza Pessoal e Relacional	0,038
Questionário de Manifestações Físicas de Mal-Estar	Dor de cabeça (valor de intensidade)	0,020

Tabela 67: Diferenças estatisticamente significativas em função do estado civil

Em função do estado civil, a tabela 67 apresenta oito itens com diferença estatisticamente significativa. Sete pertencem ao QSIP:

- "Relação profissional com a(s) Técnica(s) de Serviço Social da Instituição" (sig=0,049), em que os inquiridos solteiros apresentam uma média de 4,71

(Satisfação total) e um desvio padrão de 0,49, os casados apresentam uma média de 4,10 (satisfação) e um desvio padrão de (0,32), os divorciados apresentam uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00 e os viúvos apresentam uma média de 4,50 (satisfação total) e um desvio padrão de 0,71;

- "Relação profissional com a(s) Educadoras de Infância da Instituição" (sig=0,019), em que os inquiridos solteiros apresentam uma média de 4,83 (Satisfação total) e um desvio padrão de 0,41, os casados apresentam uma média de 3,80 (satisfação) e um desvio padrão de (0,63), os divorciados apresentam uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00 e os viúvos apresentam uma média de 5,00 (satisfação total) e um desvio padrão de 0,00;
- "Relação profissional com o(a)s funcionário(as) administrativas da Instituição" (sig=0,049), em que os inquiridos solteiros apresentam uma média de 4,71 (Satisfação total) e um desvio padrão de 0,49, os casados apresentam uma média de 4,10 (satisfação) e um desvio padrão de (0,32), os divorciados apresentam uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00 e os viúvos apresentam uma média de 4,50 (satisfação total) e um desvio padrão de 0,71;
- "Relação profissional com as Auxiliares de Limpeza da Instituição" (sig=0,039), em que os inquiridos solteiros apresentam uma média de 4,57 (Satisfação total) e um desvio padrão de 0,53, os casados apresentam uma média de 3,90 (satisfação) e um desvio padrão de (0,32), os divorciados apresentam uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00 e os viúvos apresentam uma média de 4,50 (satisfação total) e um desvio padrão de 0,71;
- "Relação profissional com o(a)s Telefonista(s)/ Rececionista(s) da Instituição" (sig=0,017), em que os inquiridos solteiros apresentam uma média de 4,83 (satisfação total) e um desvio padrão de 0,41, os casados apresentam uma média de 4,11 (satisfação) e um desvio padrão de (0,33), os divorciados apresentam uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00 e os viúvos apresentam uma média de 5,00 (satisfação total) e um desvio padrão de 0,00;

- "Articulação Instituição-Família" (sig=0,038), em que os inquiridos solteiros apresentam uma média de 3,83 (satisfação) e um desvio padrão de 0,41, os casados apresentam uma média de 4,10 (satisfação) e um desvio padrão de 0,32, os divorciados apresentam uma média de 3,50 (satisfação) e um desvio padrão de 0,71 e os viúvos apresentam uma média de 2,00 (insatisfação) e um desvio padrão de 0,00;
- "F1-Factor de Natureza Pessoal e Relacional" (sig=0,038), que engloba os seguintes itens – "Relação profissional com os utentes da Instituição", em que os inquiridos solteiros apresentam uma média de 4,71 (satisfação total) e um desvio padrão de 0,49, os casados apresentam uma média de 4,20 (satisfação) e um desvio padrão de 0,42, os divorciados apresentam uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00 e os viúvos apresentam uma média de 4,50 (satisfação total) e um desvio padrão de 0,71, "Relação profissional com os familiares dos utentes da Instituição", em que os inquiridos solteiros apresentam uma média de 4,29 (satisfação) e um desvio padrão de 0,49, os casados apresentam uma média de 3,80 (satisfação) e um desvio padrão de 0,42, os divorciados apresentam uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00 e os viúvos apresentam uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00, "Relação profissional com os colegas da Instituição, em geral", em que os inquiridos solteiros apresentam uma média de 4,29 (satisfação) e um desvio padrão de 0,49, os casados apresentam uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de (0,00), os divorciados apresentam uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00 e os viúvos apresentam uma média de 4,50 (satisfação total) e um desvio padrão de 0,71, "Relação profissional com os seus colegas da mesma categoria profissional", em que os inquiridos solteiros apresentam uma média de 4,57 (satisfação total) e um desvio padrão de 0,53, os casados apresentam uma média de 4,20 (satisfação) e um desvio padrão de 0,42, os divorciados apresentam uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00 e os viúvos apresentam uma média de 4,50 (satisfação total) e um desvio padrão de 0,71, "Relação profissional com o(s) superior(es) hierárquicos", em que os inquiridos solteiros apresentam uma média de 4,43 (satisfação) e um desvio padrão de 0,53, os casados apresentam uma média de 4,10 (satisfação) e um desvio padrão de 0,32, os divorciados apresentam

uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00 e os viúvos apresentam uma média de 4,50 (satisfação total) e um desvio padrão de 0,71, “Relação profissional com a Animadora da Instituição”, em que os inquiridos solteiros apresentam uma média de 4,43 (satisfação) e um desvio padrão de 0,53, os casados apresentam uma média de 4,10 (satisfação) e um desvio padrão de 0,32, os divorciados apresentam uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00 e os viúvos apresentam uma média de 4,50 (satisfação total) e um desvio padrão de 0,71, “Relação profissional com a(s) Técnica(s) de Serviço Social da Instituição”, em que os inquiridos solteiros apresentam uma média de 4,71 (satisfação total) e um desvio padrão de 0,49, os casados apresentam uma média de 4,10 (satisfação) e um desvio padrão de 0,32, os divorciados apresentam uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00 e os viúvos apresentam uma média de 4,50 (satisfação total) e um desvio padrão de 0,71, “Relação profissional com a(s) Educadoras de Infância da Instituição”, em que os inquiridos solteiros apresentam uma média de 4,83 (satisfação) e um desvio padrão de 0,41, os casados apresentam uma média de 3,80 (satisfação) e um desvio padrão de 0,63, os divorciados apresentam uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00 e os viúvos apresentam uma média de 5,00 (satisfação total) e um desvio padrão de 0,00, “Relação profissional com o(a)s Funcionário(a)s Administrativos”, em que os inquiridos solteiros apresentam uma média de 4,71 (satisfação) e um desvio padrão de 0,49, os casados apresentam uma média de 4,10 (satisfação) e um desvio padrão de 0,32, os divorciados apresentam uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00 e os viúvos apresentam uma média de 4,50 (satisfação total) e um desvio padrão de 0,71, “Relação profissional com o(a) Auxiliares de Serviços Gerais da Instituição”, , em que os inquiridos solteiros apresentam uma média de 4,43 (satisfação) e um desvio padrão de 0,53, os casados apresentam uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00, os divorciados apresentam uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00 e os viúvos apresentam uma média de 4,50 (satisfação total) e um desvio padrão de 0,71, “Relação profissional com o(a)s Auxiliares de Limpeza da Instituição”, em que os inquiridos solteiros apresentam uma média de 4,57 (satisfação total) e um desvio padrão de 0,53, os casados apresentam uma média de 3,90

(satisfação) e um desvio padrão de 0,32, os divorciados apresentam uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00 e os viúvos apresentam uma média de 4,50 (satisfação total) e um desvio padrão de 0,71, “Relação profissional com o(a)s Auxiliares de Educação da Instituição”, em que os inquiridos solteiros apresentam uma média de 4,66 (satisfação total) e um desvio padrão de 0,52, os casados apresentam uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,47, os divorciados apresentam uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00 e os viúvos apresentam uma média de 4,50 (satisfação total) e um desvio padrão de 0,71, “Relação profissional com o(a)s Ajudantes Familiares da Instituição”, em que os inquiridos solteiros apresentam uma média de 4,50 (satisfação total) e um desvio padrão de 0,55, os casados apresentam uma média de 3,88 (satisfação) e um desvio padrão de 0,35, os divorciados apresentam uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00 e os viúvos apresentam uma média de 4,50 (satisfação total) e um desvio padrão de 0,71, “Relação profissional com o(a)s Ajudantes de Lar da Instituição”, em que os inquiridos solteiros apresentam uma média de 4,29 (satisfação) e um desvio padrão de 0,76, os casados apresentam uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00, os divorciados apresentam uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00 e os viúvos apresentam uma média de 4,50 (satisfação total) e um desvio padrão de 0,71, “Relação profissional com o(a)s Ajudantes Cozinha da Instituição”, em que os inquiridos solteiros apresentam uma média de 4,57 (satisfação total) e um desvio padrão de 0,53, os casados apresentam uma média de 4,10 (satisfação) e um desvio padrão de 0,32, os divorciados apresentam uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00 e os viúvos apresentam uma média de 4,50 (satisfação total) e um desvio padrão de 0,71, “Relação profissional com a(s) Cozinheira(s) da Instituição”, em que os inquiridos solteiros apresentam uma média de 4,43 (satisfação) e um desvio padrão de 0,53, os casados apresentam uma média de 4,10 (satisfação) e um desvio padrão de 0,32, os divorciados apresentam uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00 e os viúvos apresentam uma média de 4,50 (satisfação total) e um desvio padrão de 0,71, “Relação profissional com a(s) Engomadora(s) da Instituição”, em que os inquiridos solteiros apresentam uma média de 4,43

(satisfação) e um desvio padrão de 0,53, os casados apresentam uma média de 4,10 (satisfação) e um desvio padrão de 0,32, os divorciados apresentam uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00 e os viúvos apresentam uma média de 4,50 (satisfação total) e um desvio padrão de 0,71, “Relação profissional com o(a)s Telefonista(s)/ Rececionista(s) da Instituição”, em que os inquiridos solteiros apresentam uma média de 4,83 (satisfação total) e um desvio padrão de 0,41, os casados apresentam uma média de 4,11 (satisfação) e um desvio padrão de 0,33, os divorciados apresentam uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00 e os viúvos apresentam uma média de 5,00 (satisfação total) e um desvio padrão de 0,00, “Dinâmica de trabalho existente na Instituição”, em que os inquiridos solteiros apresentam uma média de 3,71 (satisfação) e um desvio padrão de 0,49, os casados apresentam uma média de 4,10 (satisfação) e um desvio padrão de 0,57, os divorciados apresentam uma média de 3,50 (satisfação) e um desvio padrão de 0,71 e os viúvos apresentam uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00, “Aceitação pelos utentes, na Instituição, da sua autoridade como profissional”, em que os inquiridos solteiros apresentam uma média de 4,57 (satisfação total) e um desvio padrão de 0,53, os casados apresentam uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,47, os divorciados apresentam uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00 e os viúvos apresentam uma média de 4,50 (satisfação total) e um desvio padrão de 0,71, “Aceitação pelos familiares dos utentes da Instituição da sua autoridade como profissional”, em que os inquiridos solteiros apresentam uma média de 3,71 (satisfação) e um desvio padrão de 0,76, os casados apresentam uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,47, os divorciados apresentam uma média de 3,50 (satisfação) e um desvio padrão de 0,71 e os viúvos apresentam uma média de 3,50 (satisfação) e um desvio padrão de 0,71, “Aceitação pelos colegas da Instituição, em geral, da sua autoridade como profissional”, em que os inquiridos solteiros apresentam uma média de 4,17 (satisfação) e um desvio padrão de 0,41, os casados apresentam uma média de 4,10 (satisfação) e um desvio padrão de 0,32, os divorciados apresentam uma média de 3,50 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00 e os viúvos apresentam uma média de 3,50 (satisfação) e um desvio padrão de 0,71, “Aceitação pelos colegas da Instituição, da mesma categoria

profissional, da sua autoridade como profissional”, em que os inquiridos solteiros apresentam uma média de 4,40 (satisfação) e um desvio padrão de 0,55, os casados apresentam uma média de 4,20 (satisfação) e um desvio padrão de 0,42, os divorciados apresentam uma média de 3,50 (satisfação) e um desvio padrão de 0,71 e os viúvos apresentam uma média de 5,00 (satisfação total) e um desvio padrão de 0,00, “O clima ou ambiente de trabalho na Instituição”, em que os inquiridos solteiros apresentam uma média de 4,29 (satisfação) e um desvio padrão de 0,76, os casados apresentam uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,47, os divorciados apresentam uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00 e os viúvos apresentam uma média de 4,50 (satisfação total) e um desvio padrão de 0,71, “Grau de realização profissional”, em que os inquiridos solteiros apresentam uma média de 4,14 (satisfação) e um desvio padrão de 0,69, os casados apresentam uma média de 3,60 (satisfação) e um desvio padrão de 0,52, os divorciados apresentam uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00 e os viúvos apresentam uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00, e “Apreciação que faz da função exercida”, em que os inquiridos solteiros apresentam uma média de 4,29 (satisfação) e um desvio padrão de 0,49, os casados apresentam uma média de 3,80 (satisfação) e um desvio padrão de 0,42, os divorciados apresentam uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00 e os viúvos apresentam uma média de 4,00 (satisfação) e um desvio padrão de 0,00.

O item restante pertence QMFME: “Dor de cabeça” (sig=0,020) em que os inquiridos solteiros apresentam uma média de 1,00 (ligeiramente incómodo quando ocorre) e um desvio padrão de 0,41, os casados apresentam uma média de 2,30 (moderadamente incómodo quando ocorre) e um desvio padrão de 1,42, os divorciados apresentam uma média de 4,00 (é extremamente incómodo quando ocorre) e um desvio padrão de 0,00 e os viúvos apresentam uma média de 0,00 (não é problema).

5.6. Cálculo do Coeficiente de Correlação entre os Fatores dos Questionários Utilizados e os Questionários na sua Totalidade

O coeficiente de correlação de *Spearman* é uma medida do grau de relação linear entre duas variáveis, que varia entre os valores [-1 e 1] e se for 0 (zero) significa que não há relação linear. O nível de significância utilizado é o valor de 5%, por ser aquele que é mais geralmente usado em estudos desta natureza (Bryman & Cramer, 1990 e 1993; Ramos, 2007).

As tabelas apresentam apenas os resultados estatisticamente significativos ($p \leq 0,05$) relativos ao cálculo do coeficiente de correlação.

5.6.1. Fatores do QSIP

	F2		F3		F4		Total	
	r	p	r	p	r	p	r	p
F1							0,840	0,000
F2			0,612	0,009	0,614	0,003		
F3					0,633	0,006		
F4							0,534	0,040

Tabela 68: Tabela de correlação entre os fatores do QSIP

Legenda (linha e coluna)

F1 = Fator de natureza pessoal e relacional
 F2 = Fator de natureza social
 F3 = Fator de natureza institucional
 F4 = Fator relacionado com a gestão e administração
 Total = Total do QSIP

No que se refere ao QSIP, verificamos a existência de correlações estatisticamente significativas, sendo de sinal positivo:

F1 e Total do Questionário ($r=0,840$; $p=0,000$).

F2 e F3 ($r=0,612$; $p=0,009$) e F4 ($r=0,614$; $p=0,003$).

F3 e F4 ($r=0,633$; $p=0,006$)

F4 e o Total do Questionário ($r=0,534$; $p=0,040$).

5.6.2. Fatores do QVS

	F2		F3		F4		F5		F6		F7		Total	
	r	p	r	p	r	p	r	p	r	p	r	p	r	p
F1	0,620	0,004											0,753	0,000
F2											0,595	0,006		
F3					0,627	0,003	0,446	0,043					0,800	0,000
F4							0,605	0,005					0,526	0,021

Tabela 69: Tabela de correlação entre os fatores do QVS

Legenda (linha e coluna)

F1 = Perfeccionismo e intolerância à frustração
 F2 = Inibição e dependência funcional
 F3 = Carência de apoio social
 F4 = Condições de vida adversas
 F5 = Dramatização da existência
 F6 = Subjugação
 F7 = Deprivação de afeto e rejeição
 Total = Total do QVS

No que se refere ao QVS, verificamos a existência de correlações estatisticamente significativas, sendo todas de sinal positivo, entre:

F1 e F2 ($r=0,620$; $p=0,004$) e o Total do Questionário ($r=0,753$; $p=0,000$).

F2 e F7 ($r=0,595$; $p=0,006$).

F3 e F4 ($r=0,627$; $p=0,003$), F5 ($r=0,446$; $p=0,043$) e o Total do Questionário ($r=0,800$; $p=0,000$).

F4 e: F5 ($r=0,605$; $p=0,005$) e com o Total do Questionário ($r=0,526$; $p=0,021$).

5.6.3. Fatores do QMFME

	SR		SM		SD		Total	
	r	p	r	p	r	p	r	p
SN	0,483	0,027	0,869	0,000	0,841	0,000	0,967	0,000
SR			0,443	0,044			0,590	0,005
SM					0,828	0,000	0,929	0,000
SD							0,852	0,000

Tabela 70: Tabela de correlação entre os fatores do QMFME

Legenda (linha e coluna)

SN = Sistema nervoso
SR = Sistema respiratório
SM = Sistema muscular
SD = Sistema digestivo
Total = Total do QMFME

No que se refere ao QMFME, verificamos a existência de correlações estatisticamente significativas, sendo todas de sinal positivo, entre:

SN e SR ($r=0,483$; $p=0,027$), SM ($r=0,869$; $p=0,000$), SD ($r=0,841$; $p=0,000$) e com o Total do Questionário ($r=0,967$; $p=0,000$).

SR e SM ($r=0,443$; $p=0,044$) e com o Total do Questionário ($r=0,590$; $p=0,000$).

SM e SD ($r=0,828$; $p=0,000$) e com o Total do Questionário ($r=0,929$; $p=0,000$).

SD e o Total do Questionário ($r=0,852$; $p=0,000$).

5.6.4. Fatores do IRP

	F2		F7		F8		F9		Total	
	r	p	r	p	r	p	r	p	r	p
F1	0,582	0,014					0,604	0,010	0,856	0,000
F2							0,758	0,000	0,655	0,004
F3					0,477	0,029				
F4					0,560	0,010			0,534	0,027
F5			0,547	0,010					0,493	0,004
F7					0,501	0,021				
F9									0,563	0,018

Tabela 71: Tabela de correlação entre os fatores do IRP

Legenda (linha e coluna)

F1 = Pedido de ajuda
 F2 = Atitude de confronto e resolução ativa dos problemas
 F3 = Abandono passivo perante a situação
 F4 = Controlo interno/externo dos problemas
 F5 = Estratégias de controlo das emoções
 F7 = Expressão de agressividade internalizada/ externalizada
 F8 = Atitudes de autorresponsabilização e medo das consequências
 F9 = Confronto com o problema e o planeamento de estratégias de ação
 Total = Total do IRP

No que se refere ao IRP, verificamos a existência de correlações estatisticamente significativas, sendo que todas apresentam sinal positivo, entre:

F1 e F2 ($r=0,582$; $p=0,014$), F9 ($r=0,604$; $p=0,010$) e com o Total do Questionário ($r=0,856$; $p=0,000$).

F2 e F9 ($r=-0,758$; $p=0,000$) e com o Total do Questionário ($r=0,655$; $p=0,004$).

F3 e F8 ($r=0,477$; $p=0,029$).

F4 e F8 ($r=0,560$; $p=0,010$) e com o Total do Questionário ($r=0,534$; $p=0,027$).

F5 e F7 ($r=0,547$; $p=0,010$) e com o Total do Questionário ($r=0,493$; $p=0,004$).

F7 e o F8 ($r=0,501$; $p=0,021$).

F9 e o Total do Questionário ($r=0,563$; $p=0,018$).

5.6.5. Fatores do QSIP e do QVS

	F2		F7	
	r	p	r	p
F2	0,488	0,029		
Total	0,652	0,009	-0,540	0,038

Tabela 72: Tabela de correlação entre os fatores do QSIP e do QVS

Legenda (linha) – QSIP

F2 = Fator de natureza social
 Total = Total do QSIP

Legenda (coluna) - QVS

F2 = Inibição e dependência funcional
 F7 = Deprivação de Afeto e Rejeição

No que se refere ao QSIP e ao QVS, verificamos a existência de correlações estatisticamente significativas, sendo a maioria de sinal positivo e uma de sinal negativo, entre:

F2 e F2 ($r=0,488$; $p=0,029$).

Total do QSIP e F2 ($r=0,652$; $p=0,009$) e Total do Questionário QVS ($r=-0,540$; $p=0,038$).

5.6.6. Fatores do QSIP e do QMFME

	F2	
	r	p
SD	-0,452	0,040

Tabela 73: Tabela de correlação entre os fatores do QSIP e do QMFME

Legenda (linha) – QMFME

SD = Sistema digestivo

Legenda (coluna) – QSIP

F2 = Fator de natureza social

No que se refere ao QSIP e ao QMFME, verificamos a existência de uma correlação estatisticamente significativa, sendo negativa, entre:

SD e F2 ($r=-0,452$; $p=0,040$).

5.6.7. Fatores do QMFME e do QVS

	SN		SR		SM		Total	
	r	p	r	p	r	p	r	p
F2	-0,454	0,044			-0,509	0,022	0,536	0,015
F4			0,583	0,007				

Tabela 74: Tabela de correlação entre os fatores do QMFME e do QVS

Legenda (linha) – QVS

F2 = Carência de apoio social

F4 = Condições de vida adversas

Legenda (coluna) - QMFME

SN = Sistema nervoso

SR = Sistema respiratório

SM = Sistema muscular

Total = Total do QMFME

No que se refere ao QMFME e ao QVS, verifica-se a existência de correlações estatisticamente significativas, sendo duas de sinal positivo e duas de sinal negativo, entre:

F2 e SN ($r=-0,454$; $p=0,044$), SM ($r=-0,509$; $p=0,022$) e com o Total do Questionário ($r=0,536$; $p=0,015$).

F4 e SR ($r=0,583$; $p=0,007$).

5.6.8. Fatores do QSIP e do IRP

		F7	
		r	p
F2		-0,441	0,045

Tabela 75: Tabela de correlação entre os fatores do QSIP e do IRP

Legenda (linha) – QSIP

F2 = Fator de natureza social

Legenda (coluna) – IRP

F7 = Expressão de agressividade internalizada/externalizada

No que se refere ao QSIP e ao IRP, verificamos uma existência de correlação estatisticamente significativa, de sinal negativo, entre:

F2 e F7 ($r=-0,441$; $p=0,045$).

5.5.9. Fatores do IRP e do QVS

	F1		F2		F5		F9		Total	
	r	p	r	p	r	p	r	p	r	p
F3	-0,601	0,011	-0,501	0,034	-0,476	0,029	-0,768	0,000	-0,558	0,020
F4			-0,609	0,009						
F5	-0,636	0,006	-0,531	0,023					-0,506	0,038
F7									-0,542	0,025
Total	-0,510	0,044			-0,502	0,029	-0,540	0,017	-0,600	0,014

Tabela 76: Tabela de correlação entre os fatores o IRP e do QVS

Legenda (linha) - QVS

F3 = Carência de apoio social

F4 = Condições de vida adversas

F5 = Dramatização da existência

F7 = Deprivação de afeto e rejeição

Total = Total do QVS

Legenda (coluna) - IRP

F1 = Pedido de ajuda

F2 = Atitude de confronto e resolução ativa dos problemas

F5 = Estratégias de controlo das emoções

F9 = Confronto com o problema e o planeamento de estratégias de ação

Total = Total do IRP

No que se refere ao IRP e ao QVS, verificamos a existência de correlações estatisticamente significativas, umas de sinal negativo e outras de sinal positivo, entre:

F3 e F1 ($r=-0,601$ $p=0,011$), F2 ($r=-0,501$; $p=0,034$); F5 ($r=-0,476$; $p=0,029$), F9 ($r=-0,768$; $p=0,000$) e com o Total do Questionário ($r=-0,558$; $p=0,020$).

F4 e F2 ($r=-0,609$; $p=0,009$)

F5 e F1 ($r=-0,636$; $p=0,006$); F2 ($r=-0,531$; $p=0,023$) e com o Total do Questionário ($r=-0,506$; $p=0,038$).

F7 e o Total do Questionário ($r=-0,542$; $p=0,025$).

Total do QVS e F1 ($r=-0,510$; $p=0,044$), F5 ($r=-0,502$; $p=0,029$), F9 ($r=-0,540$; $p=0,017$) e com o Total do Questionário ($r=-0,600$; $p=0,014$).

5.6.10. Fatores do IRP e do QMFME

	SN		SR		SM		SD		Total	
	r	p	r	p	r	p	r	p	r	p
F4	0,592	0,006	0,580	0,007	0,515	0,020			0,636	0,003
F5	0,529	0,014					0,552	0,009	0,507	0,019
F7	0,686	0,001			0,600	0,004	0,735	0,000	0,645	0,002
F8	0,683	0,001	0,661	0,001	0,501	0,021	0,446	0,043	0,644	0,002

Tabela 77: Tabela de correlação entre os fatores o IRP e do QMFME

Legenda (linha) – IRP

F4 = Controlo interno/externo do problema

F5 = Estratégias de controlo das emoções

F7 = Expressão de agressividade internalizada/externalizada

F8 = Atitudes de autorresponsabilização e medo das consequências

Legenda (coluna) - QMFME

SN = Sistema nervoso

SR = Sistema respiratório

SM = Sistema muscular

SD = Sistema digestivo

Total = Total do QMFME

No que se refere ao IRP e ao QMFME, verificamos a existência de correlações estatisticamente significativas, de sinal positivo, entre:

F4 e SN ($r=0,592$; $p=0,006$), SR ($r=0,580$; $p=0,007$), SM ($r=0,515$; $p=0,020$) e com o Total do Questionário ($r=0,636$; $p=0,003$).

F5 e SN ($r=0,529$; $p=0,014$), SD ($r=0,552$; $p=0,009$) e com o Total do Questionário ($r=0,507$; $p=0,019$).

F7 e SN ($r=0,686$; $p=0,001$), SM ($r=0,600$; $p=0,004$), SD ($r=0,735$; $p=0,000$) e com o Total do Questionário ($r=0,645$; $p=0,002$).

F8 e SN ($r=0,683$; $p=0,001$), SR ($r=0,661$; $p=0,001$), SM ($r=0,501$; $p=0,021$), SD ($r=0,446$; $p=0,043$) e com o Total do Questionário ($r=0,644$; $p=0,002$).

CAPÍTULO VI – CONCLUSÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Na discussão dos resultados será tido em consideração o fator de cada um dos questionários, em vez dos itens, em virtude dos instrumentos de medida serem constituídos por itens que se agrupam em fatores. No entanto, sempre que pertinente para a nossa discussão e compreensão da questão em causa far-se-á apenas referência a algum(ns) item(s).

Como a temática em questão não tem sido alvo de estudos, na instituição APPACDM, sempre que não encontrarmos, na revisão da literatura, referências que consideremos poder ser aplicáveis para a discussão dos nossos resultados, daremos a nossa opinião, tendo como base o nosso conhecimento da mesma.

6.1. Questionário de Satisfação/Insatisfação Profissional (QSIP)

Relativamente ao Fator 1 – Fator de natureza pessoal e relacional –, verificamos que apresenta uma média de 99,64, com valores que variam de 91 a 113 e em que as classes mais frequentes são [90-95[e [95-100[. Este fator apresenta correlação positiva forte ($r=0,840$; $p=0,000$) com o Total do QSIP.

Face a estes dados, podemos referir que os sujeitos inquiridos se encontram satisfeitos a nível pessoal e relacional.

Estabelecer relações interpessoais integra as necessidades pessoais mais básicas, tais como a interação e aprovação social. A profissão ocupa grande porção do tempo quotidiano e, como tal, estabelecer boas relações com a população que frequenta o local de trabalho pode contribuir para diferentes níveis de satisfação profissional. Em função da natureza positiva ou negativa das interações estabelecidas, estas revertem numa maior satisfação ou insatisfação face ao exercício da profissão.

No estudo de Wright & Cropanzano (2000, citados por Marqueze & Moreno 2005) verificou-se que os bons relacionamentos sociais no ambiente de trabalho e com os superiores da instituição se relacionam positivamente com a satisfação no trabalho. A satisfação que os inquiridos apresentam pode estar relacionada com a realização de um trabalho com o qual se tem afinidade, apreciação da função que

exercem, com o trabalho em equipa e o ambiente de trabalho, tal como é concluído no estudo de Lima et al (2014).

No que concerne ao Fator 2 – Fator de natureza social –, verificamos que apresenta uma média de 7,61, com valores que variam de 5 a 10, predominando o 8 com 12 observações (57,1%). Dentro do QSIP, este fator manifesta correlação positiva moderada com o “F3 - Fator de natureza institucional” ($r=0,612$; $p=0,009$) e com o “F4 - Fator relacionado com a gestão e administração” ($r=0,614$; $p=0,003$). No QVS, apresenta correlação positiva fraca ($r=0,488$; $p=0,029$) com o “F2 – Inibição e dependência funcional”; no QMFME existe correlação negativa fraca ($r=-0,452$; $p=0,040$) com o “Sistema digestivo”.

Face a estes dados, podemos concluir que os profissionais inquiridos se encontram satisfeitos com a posição/profissão, bem como com as suas condições de trabalho na instituição (condições materiais/instalações disponíveis).

O valor e o lugar socialmente atribuídos à profissão é uma necessidade comum a todos os profissionais, funcionando como um reconhecimento público da função que se exerce. A valorização da profissão pela sociedade torna-se fundamental, na medida em que o funcionário se apercebe que o produto do seu trabalho é útil para a sociedade e reconhecido pelos usuários (Lima et al, 2014).

As condições de trabalho referem-se aos aspetos físicos do local de trabalho e influenciam fortemente a satisfação do profissional: vários estudos referem que as condições de trabalho são a fonte de maior satisfação/insatisfação de trabalho (Lima et al, 2014; Ruviaro & Bardagi, 2010; Marqueze & Moreno, 2005). É de salientar, assim, que os funcionários se sentem satisfeitos com as infraestruturas e materiais que a APPACDM lhes dispõe.

Quanto ao Fator 3 – Fator de natureza institucional –, como se verifica os valores vão de 32 a 44, apresentando uma média de 39,41, sendo a classe mais frequente a [35-40[(53,0%). Este fator tem uma correlação positiva moderada ($r=0,633$; $p=0,006$) com o “Fator 4 – Fator relacionado com a gestão e administração”.

Assim, podemos referir que os funcionários da APPACDM da Sertã se sentem satisfeitos com os fatores de natureza institucional (articulações, incentivos, apoios, programas, etc.), independentemente de alguns itens não dependerem diretamente

destes, mas dos superiores da instituição, como por exemplo os incentivos de progressão na carreira, formação na área profissional que desempenham, do apoio das entidades oficiais, tempo livre que a sua profissão lhes possibilita para outras ocupações ou o número de utentes.

No estudo realizado por Elovainio et al. (2000), a estabilidade no emprego, o salário e benefícios e oportunidade de desenvolvimento profissional revelaram relação positiva com a satisfação no trabalho (Marqueze & Moreno, 2005), comprovando os nossos resultados respeitantes a este fator. Pearson & Moonmaw (2005) reforçam esta ideia ao referirem que o fator que mais se relaciona com a satisfação no trabalho são as condições que este oferece.

No que diz respeito ao Fator 4 – Fator relacionado com a gestão e administração –, os valores apresentados variam entre 7 e 10, com uma média de 8,04, em que a categoria de resposta mais frequente é a 8 (9 observações - 42,9%). Este fator apresenta, ainda, correlação positiva moderada ($r=0,534$; $p=0,040$) com o Total do QSIP.

Destes resultados podemos concluir que os sujeitos inquiridos se encontram satisfeitos com a gestão e administração.

Aquando da revisão de literatura não encontramos qualquer referência que contemple a gestão e administração no contexto da satisfação no trabalho em profissionais de uma APPACDM, pelo que iremos tentar discutir os resultados com base no conhecimento da instituição.

Adotar estratégias, tais como a partilha de decisões e responsabilidades, permite aos profissionais um certo grau de influência nas medidas que os afetam, permitindo o desenvolvimento psicológico, capacidade de desempenho e maior responsabilização.

Enriquecer o cargo que cada profissional ocupa, torna-o desafiante, poderá contribuir para uma melhor participação e empenho. Contudo, é importante referir que existe uma linha ténue entre enriquecimento e ampliação do cargo, que envolve adicionar maior número de tarefas com o mesmo grau de dificuldade.

O Total do QSIP apresenta uma média de 115,67, com valores que oscilam entre 101 e 134, sendo a classe mais frequente a [110-120[(9 observações=59,9%).

O Total do QSIP tem uma correlação significativa com os seguintes fatores do QVS: “F2 – Perfeccionismo e intolerância à frustração” verifica-se uma correlação positiva moderada ($r=0,652$; $p=0,009$) e “Fator 7 – Deprivação de afeto e rejeição” manifestando uma correlação negativa moderada ($r=-0,540$; $0,038$)

Através dos dados supracitados, podemos concluir que os Profissionais da APPACDM da Sertã se sentem satisfeitos a nível profissional, tornando-se, assim, fundamental citar Fraser (1996, referido por Marqueze & Moreno, 2005) que apresenta a satisfação como um estado pessoal, subjetivo, dinâmico e constantemente modificável por condições intrínsecas e extrínsecas do trabalho e do trabalhador.

Dos itens/fatores do QSIP que revelaram diferenças estatisticamente significativas (tabelas 61 a 67), numa perspetiva generalizada, os inquiridos do sexo masculino apresentam maioritariamente satisfação total, os do sexo feminino manifestam satisfação, podendo ser explicado pelo reduzido número de inquiridos do sexo masculino (2-9,5%) em relação ao número de inquiridos do sexo feminino (19-90,5%) que apresenta maior dispersão de respostas.

Deste modo, podemos concluir pelo estudo realizado, que os indivíduos do sexo feminino apresentam um grau de satisfação positivo, sendo os fatores que contribuem para esse sentimento os de natureza pessoal e relacional. Estes sujeitos consideram-se satisfeitos com a relação profissional com colegas, técnicos, funcionários e auxiliares da instituição e, para além disso, sentem que são aceites pelos os utentes e colegas. Em síntese, estes profissionais sentem-se realizados profissionalmente e apreciam a função que exerce.

Os grupos etários de 26-30 e 61-65 apresentam satisfação total quanto ao fator de natureza pessoal e relacional, enquanto que os grupos etários de 31-35, 36-40, 46-50, 51-55 e 56-60 apresentam satisfação. Perante estes dados, podemos afirmar que os indivíduos enquadrados na faixa etária mais jovem e mais avançada se encontram num grau de satisfação total, pois valorizam o fator de relação profissional com os colegas e auxiliares dos Serviços Gerais da instituição. Quanto à faixa etária que se encontra no intervalo de 31 a 60, os inquiridos revelam um grau de satisfação positivo, não valorizando tão significativamente as relações profissionais.

Relativamente à formação na área profissional e ao apoio das entidades oficiais, todos os grupos etários evidenciam um grau de satisfação positivo, sentem que a formação e apoio são satisfatórios para a sua realização pessoal, à exceção do grupo etário de 26-30, que revela indiferença, não estando satisfeitos nem insatisfeitos. Sendo este grupo correspondente aos inquiridos mais jovens que trabalham na APPACDM podem não valorizar ainda a formação como uma mais-valia para crescimento profissional e realização pessoal e, possivelmente, poderão estar em regime de contrato, o que lhes confere instabilidade pessoal e profissional.

No que respeita aos grupos etários 26-30, 36-40, 46-50 e 61-65 demonstram um grau de satisfação positivo quanto à participação e empenho dos Profissionais da instituição, enquanto nos grupos etários 31-35, 51-55 e 56-60 verifica-se um grau de satisfação total. Estes resultados permitem-nos concluir que os funcionários participam com empenho nas tarefas que lhes são atribuídas.

Quanto ao exercício de cargos na instituição, o grupo etário mais jovem e mais maduro (26-30 e 61-65) não expressam opinião, referindo que nem estão satisfeitos nem insatisfeitos; já os grupos 31-35, 36-40, 46-50 e 56-60 sentem-se satisfeitos com o cargo que ocupam, enquanto que o grupo 51-55 revela um grau de satisfação total, dando valor e importância às tarefas que realizam enquanto Profissionais.

Em função das habilitações académicas, apenas um item revelou diferença estatisticamente significativa, “Articulação Instituição-Governo”, em que os sujeitos que possuem habilitações académicas do 1º Ciclo do Ensino Básico, do Ensino Secundário e Superior apresentam um grau de satisfação positiva, pois consideram que a relação existente entre a instituição e o governo é-lhes favorável no que respeita a apoios, o que não acontece com os sujeitos que possuem habilitações académicas do 2º e do 3º Ciclo do Ensino Básico que revelam indiferença, não se sentindo satisfeitos nem insatisfeitos.

Relativamente ao estado civil, todos os inquiridos cujo estado civil corresponde a solteiro, casado, divorciado e viúvo apresentam um grau de satisfação positivo relativamente aos fatores de natureza pessoal e relacional e com a “Articulação Instituição-Família”, considerando que o trabalho que exercem é valorizado por esta, no entanto há a destacar que alguns dos indivíduos que se enquadram no estado civil de viúvo revelam um grau de insatisfação quanto à “Articulação Instituição-Família”.

6.2. Questionário de Vulnerabilidade ao Stress (QVS)

No que diz respeito ao Fator 1 – Perfeccionismo e intolerância à frustração –, verificamos que os valores variam entre 9 e 24, com uma média de 16,61, sendo a classe mais frequente a [13-17] (8 observações=38,2%). Este fator apresenta correlação positiva moderada ($r=0,620$; $p=0,004$) com o “F2 – Inibição e dependência funcional” e com o Total do QVS revela correlação positiva moderada ($r=0,753$; $p=0,000$)

Destes resultados concluímos que os sujeitos inquiridos se consideram, de certa forma, pessoas com um certo perfeccionismo e intolerância à frustração.

O perfeccionismo e a intolerância à frustração referem-se à forma como o indivíduo se percebe como perfeccionista: este tenta fazer o melhor na sua atividade profissional e quando considera que não concretizou com sucesso a tarefa sente-se frustrado. Quando o *stress* é intenso há diversas funções intelectuais que se alteram: o indivíduo sente-se incapaz de se manter produtivo, diminuindo a tolerância à frustração e impacientando-se com mais facilidade (Serra, 2000). Segundo Lipp (2001), estados emocionais como o perfeccionismo podem assumir a função de geradores de estados de tensão, e o que para umas pessoas esse estado representa um desafio, para outras parece uma batalha muito grande. Serra (2000) relata que o grau de perfeccionismo do indivíduo, tendência para se culpabilizar, ter receio dos julgamentos que possam fazer sobre si ou ter uma baixa autoestima pode originar um bloqueio que não permite que este assuma ou perceba que não tem controlo sobre dada situação. A personalidade ou alguns dos seus traços influenciam a forma como a pessoa se comporta em situações de *stress* (Ramos, 2001).

Quanto ao Fator 2 – Inibição e dependência funcional –, verificamos uma variação de valores de 12 a 21, com uma média de 17,00, em que o valor mais frequente é 18 (5 observações=25%), revelando uma correlação positiva moderada ($r=0,595$; $p=0,006$) com o “F7 – Deprivação de afeto e rejeição”.

O ambiente de que um indivíduo dispõe no local de trabalho é fundamental para minimizar fatores que afetem o seu desempenho profissional. Através dos valores, observamos que os inquiridos não se sentem “inibidos” nem com grande dependência funcional, fruto das condições gerais que a APPACDM da Sertã lhes

oferece. Ao exercer as funções que lhes são destinadas, o Profissional não se sente impossibilitado de a realizar, usufruindo de autonomia, segurança e confiança dentro do trabalho.

O Fator 3 – Carência de apoio social –, apresenta uma média de 4,81, com valores que oscilam entre 2 e 8, e o valor com maior número de observações (7 – 33,3%) é o 6, revelando correlação positiva moderada ($r=0,627$; $p=0,003$) com o “Fator 4 – Condições de vida adversas”, com o “Fator 5 – Dramatização da existência” manifesta correlação positiva fraca ($r=0,446$; $p=0,043$) e com o Total do QVS apresenta correlação positiva forte ($r=0,800$; $p=0,000$).

Assim, podemos dizer que os funcionários da APPACDM da Sertã, quando se deparam com problemas para resolver ou que lhes provocam transtorno, não recorrem usualmente aos amigos, levando a duas suposições: consideram que para enfrentar qualquer problema não necessitam de recorrer ao suporte social, ou, porque não podem contar com estes enquanto confidentes.

A inter-relação social e a vida em sociedade possibilitam a formação de suporte social nos distintos ambientes onde o ser humano se encontra, e este suporte acaba por produzir benefícios, tanto para quem apoia como para quem recebe o apoio (Fonseca & Moura, 2008). Vaux (1988, citado por Rodrigues & Madeira, 2009) confirma o exposto, exprimindo que os sujeitos que recebem mais suporte social deviam apresentar maior bem-estar e valores de *stress* mais baixos do que os sujeitos que recebem menor suporte.

Em consequência, surge o *stress* que na vida social resulta quase sempre no isolamento social, ausência de prazer no contato com os outros e na falta de afinidade com a sociedade, levando à solidão (Frango, 1995, citado por Ramos, 2004). Iwata & Suzuki (1997, citados por Paschoal & Tamayo, 2004) estudaram a relação do suporte social com o *stress* ocupacional e observaram que o suporte dos supervisores, colegas, membros de família ou outras pessoas significativas se relaciona negativamente ao *stress*.

No que concerne ao Fator 4 – Condições de vida adversas –, os valores variam entre 4 a 10, com uma média de 6,10, sendo 6 o valor mais frequente (7 observações=35,00%), manifestando correlação positiva moderada com o “F5 –

Dramatização da existência” ($r=0,605$; $p=0,005$) e com o Total do QVS ($r=0,526$; $p=0,021$).

Os sujeitos inquiridos não contam com dinheiro suficiente para satisfazer todas as suas necessidades. Segundo Greenberg (2004), os trabalhadores que se sentem mal pagos tendem a responder negativamente, não se empenham nas tarefas a realizar, apresentam maior nível de exaustão emocional e problemas de saúde e, em casos extremos, demitem-se dos seus empregos.

Relativamente ao Fator 5 – Dramatização da existência –, através da apresentação e análise dos resultados, verificamos que este fator tem valores que variam entre 4 e 10, com uma média de 6,52, sendo 6 o valor mais frequente (9 observações=42,9%). Depois destes resultados, chegamos à conclusão de que, na sua maioria, os Profissionais da APPACDM da Sertã não se deixam abater pelas circunstâncias da vida e enfrentam com alguma facilidade os acontecimentos desagradáveis, desdramatizando as situações. Este caso não é linear, uma vez que cada pessoa é diferente, reagindo de forma diversificada às ocorrências que se sucedem ao longo da vida, pois segundo Selye (1950) pessoas diferentes reagem de forma diversa à mesma situação.

A perceção que o indivíduo tem perante acontecimentos perturbadores depende, essencialmente, das predisposições pessoais, dos recursos psicológicos que possui ou a que tem acesso e, ainda, do significado que dá ao acontecimento (Serra, 2000). Como já referimos, o *stress* é definido como uma reação do organismo causada por alterações psicofisiológicas que ocorrem quando um indivíduo se depara com uma circunstância positiva ou negativa, estando a explicação relacionada com a necessidade de adaptação que se experiencia, seja em situações agradáveis ou desagradáveis (Malagris & Fiorito, 2006).

Quanto ao Fator 6 – Subjugação –, na apresentação e análise dos resultados, podemos verificar que este fator tem valores que variam entre 8 e 17, com uma média de 12,67, sendo 11 o valor mais frequente (6 observações=28,6%). Neste fator verificamos que os inquiridos se sentem subjugados, submissos ao pensamento e ação dos outros. Serra (2000) refere que um indivíduo se sente em *stress* quando considera que não possui aptidões ou recursos para superar o grau de exigência de determinada circunstância. A estrutura da organização pode ser

fonte de *stress* para os trabalhadores: estrutura hierárquica que não promove processo de tomada de decisão, restrições de comportamento ou consultação ineficaz ao trabalhador (Fogarty et al, 1999).

O Fator 7 – Deprivação de afeto e rejeição –, como verificamos na apresentação e análise dos resultados, tem valores que variam entre 4 e 8, com uma média de 5,86, em que a categoria de resposta mais frequente é a 5 (8 observações=38,1%). Destes resultados podemos referir que os Profissionais da APPACDM da Sertã têm uma boa relação afetiva com os outros. Segundo Sebastião et al. (2010), o apoio social diz respeito à quantidade e à coesão das relações sociais que envolvem uma pessoa, à força de laços estabelecidos, à frequência de contato, permitindo um sistema de apoio que pode ser útil e prestação de cuidados quando necessário, que funciona como “amortecedor” de situações de *stress*.

Para o Total do QVS –, através da apresentação e análise dos resultados, verificamos que a sua pontuação varia entre 37 e 56, com uma média de 43,95, sendo a classe mais frequente a [45-50[(7 observações=36,8%).

Serra (1988) diz-nos que “o *stress* é a resposta não específica do organismo a qualquer exigência de adaptação” (p.301), manifestando-se sempre da mesma forma, podendo apenas variar em “gravidade e duração, em função da intensidade do agente agressor e da sua permanência real ou simbólica” (p.302).

O Total do QVS mostra-nos que os Profissionais da APPACDM da Sertã não manifestam níveis elevados de *stress*, potencialmente justificados pelo funcionamento e efetividade da APPACDM; de acordo com Paschoal & Tamayo (2004), o *stress* no trabalho tem sido fonte de estudo devido ao impacto negativo que este ocupa na saúde e bem-estar dos trabalhadores, em função da gestão administrativa das instituições

Dos itens/fatores do QVS que revelaram diferenças estatisticamente significativas (tabelas 61 a 67), numa perspetiva generalizada, tanto os inquiridos do sexo masculino como feminino não manifestam carência de apoio social, uma vez que podem contar com amigos que servem de confidentes; contudo, os indivíduos do sexo masculino concordam que recorrem a alguém que os auxilie para

ultrapassar os problemas, enquanto que os do sexo feminino não concordam nem discordam. No entanto, estes dados podem conduzir-nos a conclusões falaciosas, uma vez que o sexo masculino só representa 9,5% da população inquirida, enquanto que o feminino representa 90,5%.

Os grupos etários de 26-30, 31-35 e 51-55 não se consideram vulneráveis às contrariedades que se lhes apresentam, referem que nem concordam nem discordam quanto ao fato de se enervarem com facilidade e discordam bastante da possibilidade da existência de aspetos desagradáveis na sua personalidade que levem ao afastamento de outras pessoas. O grupo mais jovem (26 a 35 anos) considera que não possui sentido de humor capaz de se rir dos acontecimentos desagradáveis que ocorrem, embora o grupo de 51-55 anos já o faça com facilidade. Estes indivíduos enquadram-se no tipo de personalidade B defendida por Ramos (2001), bem como os grupos etários de 36-40 e 61-65 que se julgam indivíduos que não se enervam com facilidade e discordam bastante que a sua personalidade seja desagradável ao ponto de afastar as outras pessoas. A faixa etária mais avançada discorda bastante quanto ao fato de se rir perante acontecimentos desagradáveis, já os inquiridos que se encontram entre os 36 e 40 anos expressam apatia (nem concordam nem discordam).

Os grupos etários 46-50 e 56-60 têm-se como pessoas que se enervam com facilidade e revelam apatia perante o fato de serem desagradáveis para com as outras pessoas; contudo, o primeiro grupo concorda bastante com a capacidade de se rir face a acontecimentos desagradáveis, julgando-se pessoas com sentido de humor; já o último grupo é indiferente deste (nem concorda nem discorda). Estes últimos indivíduos poder-se-ão identificar com a personalidade do tipo A, mostrando maior suscetibilidade de viver em *stress* e serem altamente competitivos, não aceitando a derrota e manifestam hostilidade (Ramos, 2001).

Em função das habilitações académicas, apenas um item revelou diferença estatisticamente significativa, “Na maior parte dos casos as soluções para os problemas importantes da minha vida não dependem de mim”, em que os sujeitos que possuem habilitações académicas do 1º Ciclo do Ensino Básico e do Ensino Superior discordam bastante, considerando que a maior parte dos problemas podem ser solucionados por eles próprios; em contrapartida os sujeitos que possuem habilitações académicas do 2º e do 3º Ciclo do Ensino Básico julgam que a solução dos problemas está a cargo de outrem, pois, referem que concordam bastante. Os

sujeitos que possuem habilitações do Ensino Secundário não expressam opinião (nem concordam nem discordam), o que podemos considerar que em alguns casos a resolução dos problemas depende deles e noutros não.

Em síntese, julgamos poder afirmar que os inquiridos da APPACDM que pensam que a solução dos problemas depende de si próprio são mais vulneráveis ao *stress*, pois necessitam de procurar incessantemente estratégias de atuação, enquanto os indivíduos que agem passivamente não vivem tão intensamente situações de *stress*.

6.3. Questionário de Manifestações Físicas de Mal-Estar (QMFME)

No Fator 1 – Sistema nervoso –, podemos verificar, aquando da apresentação dos resultados, que este tem valores que variam entre 0 e 27, com uma média de 6,09, sendo a classe mais frequente a [0-5[com 11 observações (52,4%). Destes resultados, podemos concluir que os Profissionais da APPACDM da Sertã, geralmente, não têm manifestações ligadas ao sistema nervoso. Este fator apresenta correlação positiva moderada com o “Fator 2 – Sistema respiratório” ($r=0,483$; $p=0,027$) e correlação positiva forte com o “Fator 3 – Sistema muscular” ($r=0,869$; $p=0,000$), com o “Fator 4 – Sistema digestivo” ($r=0,841$; $p=0,000$) e com o “Total do QMFME” ($r=0,967$; $p=0,000$).

Relativamente ao Fator 2 – Sistema respiratório –, como verificamos na apresentação e análise dos resultados, este tem valores que variam entre 0 e 8, com uma média de 2,38, sendo o 0 (zero) o valor mais frequente (6 observações=28,6%). Dos dados obtidos, podemos concluir que os Profissionais da APPACDM da Sertã não apresentam manifestações do foro respiratório. Este fator revela correlação positiva fraca com o “Fator 3 – Sistema muscular” ($r=0,443$; $p=0,044$) e correlação positiva moderada com o “Total do QMFME” ($r=0,590$; $p=0,005$).

No que diz respeito ao Fator 3 – Sistema muscular –, através da apresentação e análise dos resultados, verificamos que este fator tem valores que variam entre 0 e 18, com uma média de 5,71, sendo a classe mais frequente [0-5[com 10 observações (47,6%). Estes valores levam-nos a considerar que os

Profissionais da APPACDM da Sertã não apresentam manifestações do foro muscular. Este fator mostra correlação positiva forte com o “Fator 4 – Sistema digestivo” ($r=0,828$; $p=0,000$) e com o “Total do QMFME” ($r=0,929$; $p=0,000$).

No que concerne ao Fator 4 – Sistema digestivo –, relativamente aos valores apresentados na análise dos resultados, observamos que este fator tem valores que variam entre 0 e 12, com uma média de 2,52, sendo a classe mais frequente a [0-5[(17 observações=80,9%). Podemos concluir, então, que os Profissionais da APPACDM da Sertã não sentem manifestações do foro digestivo. Este fator apresenta correlação positiva forte com o “Total do QMFME” ($r=0,852$; $p=0,000$).

Relativamente ao Total do QMFME –, através da apresentação e análise dos resultados, verificamos que a pontuação deste questionário varia entre 0 e 65, com uma média de 16,81, sendo a classe mais frequente a [0-10[(9 observações=43,1%).

Dos itens/fatores do QMFME que revelaram diferenças estatisticamente significativas (tabelas 61 a 67), numa perspetiva generalizada, os inquiridos do sexo masculino revelam que sofrem de alergias menos de uma vez por mês, que quando sofrem de dor nas costas é extremamente incómodo e quando padecem de diarreia ou prisão de ventre é moderadamente incómodo, enquanto que os do sexo feminino referem que nunca sofrem de alergias, quando sofrem de dor nas costas é moderadamente incómodo e que a diarreia ou prisão de ventre não é problema.

Em síntese, os inquiridos do sexo feminino apresentam menos manifestações de mal-estar relativamente aos do sexo masculino, podendo estar relacionado com a capacidade de tolerância à dor.

Através dos resultados, a classe de inquiridos que trabalham há 0-4 anos revela que não sente tonturas e que não são problema; a classe dos que trabalham há 9-12 anos manifestam que sentem tonturas cerca de uma vez por mês, mas que não se revelam incomodativas e a classe dos que trabalham há 13-16 anos apresentam tonturas pelo menos uma vez por mês, criando um ligeiro incómodo quando ocorrem. O tempo de serviço pode estar diretamente relacionado com a idade de um indivíduo, podendo influenciar a saúde geral e desgaste físico do mesmo.

Em função das habilitações académicas, os indivíduos com o 1º e 3ºCiclo do Ensino Básico revelam menor grau de manifestações de mal-estar, já os que possuem 2ºCiclo do Ensino Básico e Ensino Superior apresentam sintomas mais intensos e frequentes e os com o Ensino Secundário revelam sintomas de mal-estar, mas com menor frequência e intensidade.

No que respeita ao sintoma relacionado com dor de cabeça, os Profissionais solteiros referem que quando este ocorre é ligeiramente incómodo, os casados alegam dor moderadamente incómoda, os divorciados mencionam que a dor é extremamente incómoda; já os Profissionais viúvos referem que quando padecem de dor de cabeça esta não se revela um problema.

Os autores que vamos mencionar não distinguem somente um destes sistemas em particular, abordando-os no seu conjunto, pelo que optámos por fazer um comentário generalizado de acordo com a bibliografia consultada.

Selye (1976) descreveu *stress* como uma resposta não específica do corpo a qualquer exigência.

Para Hobfoll (1989), o estímulo é tido como um fator de *stress*, uma vez que pode levar a distúrbios emocionais, distúrbios psicológicos, ou deterioração física. Segundo Serra (2000), quando um indivíduo entra em *stress* observam-se alterações que envolvem todo o organismo, interferindo também com mecanismos biológicos. O *stress* na saúde física pode constituir um fator precipitante de doenças cardiovasculares, respiratórias e do aparelho digestivo, bem como fragilizar o sistema imunitário (Matthews, 1994, citado por Serra, 2000).

No geral, os Profissionais APPACDM da Sertã não sentem manifestações relativas aos quatro sistemas mencionados e abordados neste questionário, pelo que podemos concluir que se os inquiridos não apresentam níveis de *stress*, como consequência, não apresentam quaisquer alterações fisiológicas, indo ao encontro dos estudos realizados pelos autores supracitados.

6.4. Inventário de Resolução de Problemas (IRP)

O Fator 1 – Pedido de ajuda –, como verificamos na apresentação e análise dos resultados apresenta valores que variam entre 10 e 20, com uma média de

15,88, sendo as suas classes mais frequentes a [14-16[e [18-20[(6 observações - 35,3%).

Relativamente ao IRP, este fator revela correlação positiva moderada com o “Fator 2 – Atitude de confronto e resolução ativa dos problemas” ($r=0,582$; $p=0,014$) e com o “Fator 9 – Confronto com o problema e o planeamento de estratégias de ação” ($r=0,604$; $p=0,010$) e apresenta correlação positiva forte com o Total do IRP ($r=0,856$; $p=0,000$). Quanto ao QVS, este fator apresenta correlação negativa moderada com o “Fator 3 – Carência de apoio social” ($r=-0,601$; $p=0,011$), com o “Fator 5 – Dramatização da existência” ($r=-0,636$; $p=0,006$) e com o Total do QVS ($r=-0,510$; $p=0,044$).

Segundo Ito & Brotherridge (2002), as pessoas podem empregar diferentes tipos de recursos quando enfrentam situações de *stress*. Na maioria, os Profissionais da APPACDM da Sertã quando se encontram nas situações-tipo apresentadas no questionário recorrem às relações pessoais significativas (família, amigos e colegas de trabalho). O’Brien & DeLongis (1996) apresentam e aprofundaram a estratégia de *coping* focalizada nas relações interpessoais, em que o sujeito procura apoio nas pessoas do seu círculo social para a resolução da situação de *stress*.

Quanto ao Fator 2 – Confronto e resolução ativa dos problemas –, podemos verificar, aquando da apresentação dos resultados, que este tem valores que variam entre 18 e 33, com uma média de 26,00, sendo a classe mais frequente a [26-28[(5observações – 27,8%).

Relativamente ao IRP, este fator revela correlação positiva moderada com o “Fator 9 – Confronto com o problema e o planeamento de estratégias de ação” ($r=0,758$; $p=0,000$) e com o Total do IRP ($r=0,655$; $p=0,004$). Quanto ao QVS, este fator apresenta correlação negativa moderada com o “Fator 3 – Carência de apoio social” ($r=-0,501$; $p=0,034$), com o “Fator 4 – Condições de vida adversas” ($r=-0,609$; $p=0,009$) e com o “Fator 5 – Dramatização da existência” ($r=-0,531$; $p=0,023$).

Destes valores concluímos que os Profissionais da APPACDM da Sertã, numa situação como esta, seriam capazes de enfrentar ou fugir dos seus problemas, podendo depender da situação e da personalidade da pessoa em questão, não esquecendo que o *coping* são esforços cognitivos e comportamentais que um

indivíduo tem, que permitem adaptação a exigências e problemas que lhes possam surgir.

Segundo Lazarus & Folkman (1984, citados por Pocinho & Capelo, 2009), “estratégias pró-ativas correspondem às estratégias de *coping* focado na resolução de problemas e estratégias de evitamento correspondem às de *coping* focadas na emoção” (p.355), acrescentando que indivíduos com níveis altos de autoeficácia, que confiam nas suas habilidades para responder ao estímulo do meio, tendem a usar estratégias de *coping* ativas em situações de sobrecarga no emprego.

Kneebone & Martin (2003, citados por Knussen et al., 2008) concluíram que os cuidadores que se concentram na resolução do problema e aceitam a situação tendem a sair-se melhor do que aquelas que usam estratégias que visam evitar o problema.

No que diz respeito ao Fator 3 – Abandono passivo perante a situação –, como verificamos na apresentação dos resultados, este fator apresenta valores que variam entre 3 e 11, com uma média de 4,81, sendo a classe mais frequente a [3-5[(13 observações=61,9%).

Este fator revela correlação positiva fraca com o “Fator 8 – Atitudes de autorresponsabilização e medo das consequências” ($r=0,477$; $p=0,029$).

Deduzimos destes resultados que a maioria dos Profissionais da APPACDM da Sertã, numa situação como esta, não tem uma atitude passiva, confrontando as situações com que se depara. Estes resultados vão de encontro ao resultados obtidos no fator anterior. Perante isto, é pertinente identificar as categorias de *coping* concetualizadas por Latack (1986) do seguinte modo: controlo, que abrange ações e reavaliações cognitivas pró-ativas; escape, que se baseia em ações e cognições que sugerem evitamento e, por último, a gestão de sintomas associadas em estratégias para gerir os sintomas ligados ao *stress* profissional em geral (citado por Pocinho & Capelo, 2009).

No que concerne ao Fator 4 – Controlo interno/externo dos problemas –, verificamos através da apresentação e análise dos resultados que este fator tem valores que variam entre 14 e 28, com uma média de 19,79, sendo as classes mais frequentes as [14-16[e [26-28[(4 observações=21,1%).

Relativamente ao IRP, este fator revela correlação positiva moderada com o “Fator 8 – Atitudes de autorresponsabilização e medo das consequências” ($r=0,560$; $p=0,010$) e com o Total do IRP ($r=0,534$; $p=0,027$). Quanto ao QMFME, este fator apresenta correlação positiva moderada com o “Fator 1 – Sistema nervoso” ($r=0,592$; $p=0,006$), com o “Fator 2 – Sistema respiratório” ($r=0,580$; $p=0,007$), com o “Fator 3 – Sistema muscular” ($r=0,515$; $p=0,020$) e com o Total do QMFME ($r=0,636$; $p=0,003$).

Destes dados, concluímos que a maioria dos Profissionais da APPACDM da Sertã não se identifica com o mencionado neste fator do questionário, mostrando capacidade para enfrentar as dificuldades/problemas que lhes surgem.

Folkman & Lazarus, em 1984, definem *coping* como um conjunto de esforços, cognitivos e comportamentais, utilizado pelos indivíduos com o objetivo de lidar com “demandas” específicas, internas ou externas, que surgem em situações de *stress* e são avaliadas como sobrecarregando ou excedendo seus recursos pessoais; já em 1985, acrescentam que o *coping* é um processo transacional entre a pessoa e o ambiente, enfatizando o processo paralelamente aos traços de personalidade (citado por Antoniazzi et al., 1998).

O Fator 5 – Estratégia de controlo das emoções –, através da apresentação e análise dos resultados, tem valores que variam entre 4 e 13, com uma média de 6,71, sendo a classe mais frequente a [4-6[(8 observações=38,1%).

Relativamente ao IRP, este fator revela correlação positiva moderada com o “Fator 7 – Expressão de agressividade internalizada/externalizada” ($r=0,547$; $p=0,010$) e apresenta correlação positiva fraca com o “Total do IRP” ($r=0,493$; $p=0,004$). Relativamente ao QVS, este fator mostra correlação negativa fraca com o “Fator 3 – Carência de apoio social” ($r=-0,476$; $p=0,029$) e correlação negativa moderada com o “Total do QVS” ($r=-0,502$; $p=0,029$). Quanto ao QMFME, este fator apresenta correlação positiva moderada com o “Fator 1 – Sistema nervoso” ($r=0,529$; $p=0,014$), com o “Fator 4 – Sistema digestivo” ($r=0,552$; $p=0,009$) e com o Total do QMFME ($r=0,507$; $p=0,019$).

Assim, verificamos que os Profissionais da APPACDM da Sertã não recorrem ao isolamento como forma de resolver os problemas.

Folkman & Lazarus (1980, citados por Smale & Dupuis, 2004) dividem o *coping* em duas categorias funcionais: *coping* focalizado no problema e *coping*

focalizado na emoção; este último é definido como um esforço para regular os processos cognitivos responsáveis pela diminuição do transtorno emocional gerado por uma situação associada ao *stress*, ou resultado de um episódio que o provocou.

Para o Fator 6 – Representa uma atitude ativa, na vida cotidiana, de não interferência pelas ocorrências – verificamos, através da apresentação e análise dos resultados, que este fator apresenta valores que variam entre 5 e 18, com uma média de 14,24, sendo a classe mais frequente a [15-20] (14 observações= 66,6%).

Este fator está relacionado com o *coping* pró-ativo, que está orientado para a obtenção de metas e aquisição de requisitos necessários no futuro e, como é possível constatarmos, os Profissionais da APPACDM enfrentam ativamente os problemas, independentemente das ocorrências diárias que poderão surgir.

Coping pró-ativo é uma estratégia multidimensional, que integra processos de gestão da qualidade de vida pessoal com os de autorregulação. As formas tradicionais de *coping* tendem a ser reativas, pois lida-se com eventos *stressantes* que já ocorreram e o propósito é compensar o dano ou a perda pertencente ao passado, funcionando como gestão de riscos, danos e/ou ameaça.

Assim, o *coping* pró-ativo é orientado para o futuro, o indivíduo avalia os riscos, requisitos e oportunidades no futuro, percebendo as situações como desafiantes (Greenglass & Fiksenbaum, 2009).

No que concerne ao Fator 7 – Representa a expressão de agressividade internalizada/externalizada –, verificamos, através da apresentação e análise dos resultados, que este fator apresenta valores que variam entre 2 e 7, com uma média de 2,52, sendo a classe mais frequente a [2-4] (17 observações= 81,0%).

Relativamente ao IRP, este fator revela correlação positiva moderada com o “Fator 8 – Atitudes de autorresponsabilização e medo das consequências” ($r=0,501$; $p=0,021$). Já em relação ao QSIP, este fator mostra correlação negativa fraca com o “Fator 2 – Fator de natureza social” ($r=-0,441$; $p=0,045$). Quanto ao QMFME, este fator apresenta correlação positiva moderada com o “Fator 1 – Sistema nervoso” ($r=0,686$; $p=0,001$), com o “Fator 3 – Sistema muscular” ($r=0,600$; $p=0,004$), “Fator 4 – Sistema digestivo” ($r=0,735$; $p=0,000$) e com o Total do QMFME ($r=0,645$; $p=0,002$).

Perante estes resultados, verificamos, claramente, que os Profissionais da APPACDM da Sertã não se manifestam através de atitudes agressivas.

Lazarus (1993) considera que a raiva resulta da avaliação individual de uma lesão na autoestima e uma pessoa que experiencia raiva localiza a responsabilidade num agente externo. O mesmo autor (1991) afirma que um indivíduo pode alcançar uma sensação de controlo ao combater a fonte ameaçadora; para Frijda's (1986) raiva implica a negação do evento presente como necessário ou inevitável (citados por Berkowitz & Harmon-Jones,2004).

Relativamente ao Fator 8 – Atitudes de autorresponsabilização e medo das consequências –, como verificamos na apresentação e análise dos resultados, este tem valores que variam entre 4 e 14, tendo uma média de 7,43, sendo as classes mais frequentes a [4-6[e a [6-8[(6 observações=28,6%).

Quanto ao QMFME, este fator apresenta correlação positiva moderada com o “Fator 1 – Sistema nervoso” ($r=0,683$; $p=0,001$), com o “Fator 2 – Sistema respiratório” ($r=0,661$; $p=0,001$), com o “Fator 3 – Sistema muscular” ($r=0,501$; $p=0,021$) e com o Total do QMFME ($r=0,644$; $p=0,002$), e revela correlação positiva fraca com o “Fator 4 – Sistema digestivo” ($r=0,446$; $p=0,043$).

Verificamos, assim, que os Profissionais da APPACDM da Sertã não se costumam sentir responsabilizados/culpabilizados pelos problemas/situações do seu quotidiano. Para Lazarus (1993), saber que num determinado encontro (ou um padrão consistente de encontros) este indivíduo se sente irritado, ansioso, culpado, triste, feliz ou esperançoso, diz mais do que saber se o indivíduo se sente prejudicado, ameaçado ou desafiado, acrescentando que o reconhecimento de emoções específicas, em vez de várias dimensões de *stress*, aumenta o poder de argumentação quanto ao *coping* e adaptação individual.

Quanto ao Fator 9 – Confronto com o problema e o planeamento de estratégias de ação –, verificamos, na apresentação e análise dos resultados, que este fator apresenta valores que variam entre 6 e 14, com uma média de 9,15, sendo as classes mais frequentes a [7-9[e [9-11[(7 observações=35,0%).

Relativamente ao IRP, este fator revela correlação positiva moderada com o “Total do IRP” ($r=0,563$; $p=0,018$). Quanto ao QVS, este fator mostra correlação

negativa moderada com o “Fator 3 – Carência de apoio social” ($r=-0,768$; $p=0,000$) e “Total do QVS” ($r=-0,540$; $p=0,017$).

Concluimos, através destes resultados, que a maioria dos Profissionais da APPACDM da Sertã confronta os seus problemas, planeando estratégias para a sua resolução.

Serra (1999, citado por Pocinho & Capelo, 2009) considera que em situações intermédias, o *stress* pode constituir uma fonte de impulso que leva o indivíduo à tomada de decisões e resolução de problemas, ajudando-o a melhorar o seu funcionamento e as suas aptidões.

Relativamente ao Total do IRP –, através da apresentação e análise dos resultados, verificamos que este questionário tem uma pontuação que varia entre 81 e 134, uma média de 108,00, sendo as classes mais frequentes as [95-100[, [105-110[e [110-115[(3 observações=18,8%).

Relativamente ao QVS, este fator revela correlação negativa moderada com o “Fator 1 – Pedido de ajuda” ($r=-0,558$; $p=0,020$), com o “Fator 5 – Pedido de ajuda” ($r=-0,506$; $p=0,038$), com o “Fator 7 – Deprivação de afeto e rejeição” ($r=-0,542$; $p=0,025$) e com o “Total do QVS” ($r=-0,600$; $p=0,014$).

Dos itens/fatores do IRP que revelaram diferenças estatisticamente significativas (tabelas 61 a 67), numa perspetiva generalizada, para os inquiridos do sexo masculino lutar por aquilo que consideram importante, confrontar e resolver ativamente os problemas com que se deparam e planear estratégias de ação é fundamental, independentemente dos conflitos que se possam gerar. Para o sexo feminino lutar por aquilo que consideram importante ou confrontar o problema e planear estratégias de ação não é condição fundamental, contudo concordam ser necessário confrontar e resolver ativamente os problemas com que se deparam

Os grupos etários de 26-30, 36-40 e 61-65 sentem-se muito “perdidos” quando confrontados com um acontecimento que os perturbe (concordam muito/plenamente). Os grupos etários de 31-35 e 56-60 não manifestam um sentimento específico quanto à desorientação ou perturbação que determinado acontecimento lhes cause (não concordam nem discordam), o grupo etário 46-50 sente-se pouco “perdido” quando confrontado com uma situação de dano

(concordam pouco) e grupo etário 51-55 não se sente “perdido” perante um acontecimento perturbador (não concorda).

Através dos resultados, podemos verificar que os indivíduos com tempo de serviço compreendido entre 0-4 anos indicam que não são responsáveis por qualquer problema, independentemente da forma como se comportaram e consideram que refletem sobre determinada situação de modo a sair-se bem e comprovar a determinado indivíduo que tem razão.

A classe que abrange o intervalo de 5-8 anos de serviço considera-se pouco responsável por certos problemas devido à forma como se comporta e concorda plenamente com a reflexão sobre determinada situação de modo a sair-se bem e comprovar que tem razão; a classe com 9-12 anos de serviço respondera que não concorda que certos problemas dependam deles e concorda plenamente com uma reflexão sobre determinada situação de modo a sair-se bem e comprovar a determinado indivíduo que têm razão.

A classe dos trabalhadores de 13-16 e 21-24 anos de serviço apresentam indiferença quanto à dependência que recai sobre eles de certos problemas devido à forma como se comportaram, embora concordem plenamente em refletir sobre determinada situação de modo a saírem-se bem e comprovar a determinado indivíduo que têm razão.

As classes dos indivíduos que exercem a atividade profissional entre 0-4, 5-8, 9-12 anos apresentam uma atitude de confronto e resolução ativa dos problemas (concordam muito), enquanto as classes de 13-16 e 21-24 anos de serviço se mostram indiferentes a este fator, mencionando que não concordam nem discordam.

Em função das habilitações académicas, os indivíduos que possuem o 1º e 2ºCiclo do Ensino Básico revelam que um determinado acontecimento interfere diretamente na sua vida, embora os que possuem 3ºCiclo do Ensino Básico e Ensino Superior indiquem que concordam muito quanto à interferência de determinado problema não alterar constantemente a sua vida e os que possuem o Ensino Secundário revelam que não concordam nem discordam.

Os indivíduos que possuem o 1º, 3º Ciclo do Ensino Básico, Ensino Secundário e Superior não permitem que os problemas interfiram usualmente nos objetivos principais das suas vidas e os do 2ºCiclo do Ensino Básico concordam quanto à interferências destes.

Os indivíduos que possuem o 1ºCiclo do Ensino Básico não recorrem usualmente a medicamentos para se acalmarem, embora os do 2ºCiclo do Ensino Básico façam uso regularmente desses medicamentos; já os do 3ºCiclo do Ensino Básico, Ensino Secundário e Superior discordam com o uso de medicamentos para se acalmarem.

No âmbito geral, todos os inquiridos, independentemente das habilitações académicas, consideram que não é uma estratégia de controlo da emoção refugiarem-se na cama por longas horas.

Os indivíduos que possuem o 1ºCiclo do Ensino Básico não expressam agressividade, tanto interna como externamente, nem se responsabilizam ou têm medo das consequências e não confrontam os problemas ou delineiam estratégias de ação; por outro lado, os que possuem o 2ºCiclo do Ensino Básico expressam agressividade e responsabilizam-se relativamente aos problemas que ocorrem tendo medo das consequências, contudo nem sempre confrontam ou traçam estratégias de ação para lidar com o problema. Os indivíduos que possuem o Ensino Secundário não expressam agressividade interna/externa nem se responsabilizam ou têm medo das consequências de determinada situação, não concordando nem discordando com o confronto e o planeamento de estratégias de ação. Por fim, os indivíduos que possuem o Ensino Superior concordam pouco quanto à manifestação de agressividade internalizada/externalizada, não concordam nem discordam quanto à autorresponsabilização e medo das consequências e concordam pouco com o confronto do problema e o planeamento de estratégias de ação.

Quanto à categoria profissional, os técnicos de Serviço Social, os Ajudantes de Ação Educativa e os Cozinheiros referem que não concordam nem discordam com o fato de lutar pelo que é importante, independentemente das consequências; os Animadores e os Ajudantes de Lar concordam pouco; os Educadores de Infância, Auxiliares dos Serviços Gerais e os Auxiliares de Educação concordam muito e as restantes categorias profissionais referem que concordam plenamente com a luta, pelo que consideram que é importante.

A diversificação de respostas neste questionário evidência que os Profissionais da APPACDM da Sertã refletem, nas suas respostas, pensamentos um pouco dispersos, possivelmente por se identificarem em alguns aspetos e noutros não. Verificamos através dos fatores deste questionário que os inquiridos, na sua

maioria, em situações de dificuldade procuram estratégias para as solucionar, mostram-se propensos a pedir ajuda, procuram confronto e resolução ativa dos problemas; contudo, por vezes agem passivamente às situações, não manifestam agressividade e não tendem a responsabilizar-se nem receiam as consequências negativas.

Como conclusão, através dos resultados obtidos na análise quantitativa, verificamos que os profissionais da APPACDM da Sertã se encontram satisfeitos com diversos fatores que intervêm no trabalho, referindo o nível pessoal e relacional, social e institucional; no entanto, evidenciam menor nível de satisfação com o fator relacionado com a gestão e administração.

O sentimento de satisfação pode justificar o nível de *stress* “saudável” verificado: perfeccionismo, subjugação e condições de vida adversas foram os fatores identificados como aspetos/situações que podem afetar o bem-estar dos trabalhadores; em contrapartida, estes não se sentem inibidos nem dependentes funcionais. O fato de não se deixarem abater pelos acontecimentos desagradáveis e considerarem-se pessoas determinadas na resolução dos problemas pode relacionar-se com o afeto social de que dispõem.

O baixo nível de *stress* pode explicar o caso de os Profissionais não sentirem, regularmente, manifestações físicas de mal-estar (sintomas a nível do sistema nervoso, respiratório, muscular e digestivo).

A maioria destes profissionais revela confronto e resolução ativa dos problemas, boas estratégias de *coping*, apresentando, assim, indicadores consistentes do grau de resolução dos problemas.

CAPÍTULO VII - RECOMENDAÇÕES/SUGESTÕES PARA FUTUROS ESTUDOS

Antes de terminarmos o nosso estudo, não podemos deixar de apresentar algumas sugestões e/ou recomendações para outros estudos desta natureza.

Assim:

- Estudar o grau de satisfação/insatisfação profissional e o nível de *stress* profissional em instituições com uma amostra mais representativa;
- Estudar o grau de satisfação/insatisfação profissional e o nível de *stress* profissional, em que a variável género seja mais equitativa;
- Conhecer o nível de *stress* e os sintomas experienciados pelos Profissionais no início da carreira e cinco anos depois da sua integração;
- Realizar um estudo comparativo entre instituições congéneres de regiões diferentes.

Referências Bibliográficas

- Antoniazzi, A., Dell'Aglio D. & Bandeira D. (1998). O conceito de *coping*: Uma revisão teórica. *Estudo de Psicologia*, 3(2), 273-294.
- Bardin, L. (1977). *L'analyse de contenu*. Paris: Presses Universitaires de France.
- Beresford, B. (1994). Resources and strategies: How parents cope with the care of a disable child. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 35, 171-209.
- Berkowitz, L. & Harmon-Jones, E. (2004). Toward an understanding of the determinants of anger. *Emotion*, 4(2), 107-130.
- Bryman, A. & Cramer, D. (1990). *Quantitative data analysis for social scientists*. London: Routledge.
- Carlotto, M. & Câmara, S.G. (2008). Propriedades psicométricas do Questionário de Satisfação no Trabalho (S20/23). *Psico-USF*, 13(2), 203-210.
- Cooper, C. & Payne, R. (1992). International perspectives on research into work, well-being, and stress management. In J. C. Quick, L. R. Murphy & J. J. Hurrell Jr. (Eds.), *Stress & well-being at work. Assessments and interventions for occupational mental health*. Washington: American Psychological Association, 349-368.
- Del Cura, M. & Rodrigues, A. (1999). Satisfação profissional do enfermeiro. *Ribeirão Preto*, 7(4), 21-28.
- Dicionário de Língua Portuguesa* (1994). Lisboa: Empresa Literária Fluminense.
- Dupuis, S., Epp, T. & Smale, B. (2004). *Caregivers of persons with dementia: Roles, experiences, supports, and coping*. Ontario: University of Waterloo.
- Ealías, A. & George, J. (2012) Emotional intelligence and job satisfaction : A correlational study. *Research Journal of Commerce and Behavioral Science*, 1(4), 32-47.

- Elovainio, M., Kivimäki M., Steen N. & Kalliomäki-Levanto T. (2000). Organizational and individual factors affecting mental health and job satisfaction: a multilevel analysis of job control and personality. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(2), 269-277.
- Fonseca, I. & Moura, S. (2008). Apoio social, saúde e trabalho: Uma breve revisão. *Psicologia America Latina*, 15, s.p.
- Filgueiras, J., & Hippert, M. (1999). A polêmica em torno do conceito de estresse. *Psicologia Ciência e Profissão*, 19(3), 40-51.
- Fiorelli, J. (2004). *Psicologia para administradores*. São Paulo: Atlas, 118,132.
- Fogarty, G., Machin, M., Albion, M., Sutherland, L., Lalor, G. & Revitt, S. (1999). Predicting occupational strain and job satisfaction: The role of stress, coping, personality, and affectivity variables. *Journal of Vocational Behavior*, 54, 429-452.
- Fonseca, I. & Moura, S. (2008). Apoio social, saúde e trabalho: Uma breve revisão. *Psicologia America Latina*, 15. Acedido em 15/07/2013 a partir de <http://psicolatina.org/15/apoio.html>
- Greenberg, J. (2004). Stress fairness to fare no stress: Managing workplace stress by promoting organizational justice. *Organizational Dynamics*, 33, 352-365.
- Greenglass, E. & Fiksenbaum, L. (2009). Proactive coping, positive affect, and well-being: Testing for mediation using path analysis. *European Psychologist*, 14(1), 29-39.
- Hobfoll, S. (1989). Conservation of Resources, a new attempt at conceptualizing stress. *The American Psychological Association*, 44(3), 513-524.
- Ito, J. & Brotheridge, C. (2001). An examination of the roles of career uncertainty, flexibility and control in predicting emotional exhaustion. *Journal of Vocational Behavior*, 59(3), 406-424.
- Kramer, B. (1993). Expanding the conceptualization of caregivers coping: The importance of relationship-focused coping strategies. *Family Relations*, 34, 383-391.

- Knussen, C., Tolson, D., Brogan, C., Swan, I., Stott, D. & Sullivan, F. (2008). Family caregivers of older relatives: Ways of coping and change in distress. *Psychology, Health & Medicine*, 13(3), 274-290.
- Latack, J. (1986). Coping with job stress: Measures and future directions for scale development. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 377-385.
- Lazarus, R. (1993). Coping theory and research: Past, present, and future. *Psychosomatic Medicine*, 55, 234-247
- Leal, M. (1995). *Stress e burnout*. Porto: Bial.
- Lease, S. (1999). Occupational role stressors, coping, support, and hardiness as predictors of strain in academic faculty: An emphasis on new and female faculty. *Research in Higher Education*, 40(3), 285-307.
- Lima, L., Pires, D., Forte, E. & Medeiros, F. (2014). Satisfação e insatisfação no trabalho de profissionais de saúde da atenção básica. *Esc Anna Nery*, 18(1), 17-24.
- Lipp, M. (2001). Estresse emocional: A contribuição de estressores internos e externos. *Revista Psiquiatria Clínica*, 28(6), 347-349.
- Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chapter 30, 1297-1349.
- Locke, E. (1984). Job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology*, Chicago: Rand McNally, 1297-1349.
- Machado, M., Soares, V., Brites, R., Ferreira, J., Farhangmehr, M. & Gouveia, O. (2011). Uma análise da satisfação e da motivação dos docentes no Ensino Superior Português. *Rev. Lusófona de Educação*. 17, 167-181
- Malagris, L. & Fiorito, A. (2006). Avaliação do nível de stress de técnicos da área de saúde. *Estudos de Psicologia (Campinas)*, 23(4), 391-398.
- Martinez, M., & Paraguay, A. (2003). Satisfação e saúde no trabalho – Aspectos conceituais e metodológicos. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 6, 59-78.

- Martins, M. & Santos, G. (2006). Adaptação e validação de constructo da Escala de Satisfação no Trabalho. *Psico-USF*, 11(2), 195-205
- Marqueze, E. & Moreno, C. (2005) Satisfação no trabalho: Uma breve revisão. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 30(112), 69-79.
- McGregor, D. (1973). *Motivação e liderança*. São Paulo: Brasiliense.
- Mental Health in Intellectual Disability - MHID (<http://www.mhid.org/>)
- Mount, M., Ilies, R. & Johnson, E. (2006). Relationship of personality traits and counterproductive work behaviors: the mediating effects of job satisfaction. *Personnel Psychology*, 59, 591-622.
- O'Brien, T. & DeLongis, A. (1996). The interactional context of problem-, emotion-, and relationship-focused coping: The role of the big five personality factors. *Journal of Personality*, 64, 775-813.
- Pascoal, T. & Tamayo, A. (2004). Validação da escala de estresse no trabalho. *Estudos de Psicologia*, 9(1), 45-52.
- Pearson, L. & Moomaw, W. (2005). The relationship between teacher autonomy and stress, work satisfaction, empowerment, and professionalism. *Educational Research Quarterly*, 29(1), 38-54.
- Pocinho, M. & Capelo, M. (2009). Vulnerabilidade ao *stress*, estratégias de *coping* e autoeficácia em professores portugueses. *Educação e Pesquisa*, 35(2), 351-367
- Ramos, M. (2001). *Desafiar o desafio – Prevenção do stress no trabalho*. Lisboa: Editora RH.
- Ramos, S. (2003). Satisfação/insatisfação profissional e *stress* profissional em professores de Educação Física do quadro de nomeação definitiva de Coimbra – Um estudo descritivo. Dissertação de Doutoramento. Coimbra: Faculdade de Ciências do Desporto e Educação Física da Universidade de Coimbra.

- Ramos, S. (2004). (In)Satisfação e stress na profissão docente. *Interações*, 6, 87-130.
- Ribeiro, J. (2003). Estudo de adaptação do Questionário de Manifestações Físicas de Mal-estar. *Psiquiatria Clínica*, 24, 65-76.
- Rodrigues, V. B., & Madeira, M. (2009). Suporte social e saúde mental: Revisão da literatura. *Revista da Faculdade de Ciências da Saúde*, 6, 390-399.
- Ruviaro, M. & Bardagi, M. (2010). Síndrome de *burnout* e satisfação no trabalho em profissionais da área de enfermagem do interior do RS. *Barboi*, 33, 194-216.
- Sebastião, D., Santos, J. & Jesus, S. (2010). A influencia da cultura/clima organizacional e da satisfação com o suporte social no stresse percebido. *Psychologica*, 1(52), 281-300.
- Selye, H. (1950). Stress and the general adaptation syndrome. *British Medical Journal*, 1(4667), 1383-1392.
- Selye, H. (1976). Forty years of stress research: Principal remaining problems and misconceptions. *CMA Journal*, 115, 53-56.
- Serra, A. (1988). Estudo sobre *coping*: O inventário de resolução de problemas. *Psiquiatria Clínica*, 9(4), 301-316.
- Serra, A. (2000). Construção de uma escala para avaliar a vulnerabilidade ao *stress*: a 23 QVS. *Psiquiatria Clínica*, 21(4), 279-308.
- Serra, A. (2000). A vulnerabilidade ao *stress*. *Psiquiatria Clínica*, 21(4), 261-278.
- Serra, A. (2002). *O stress na vida de todos os dias*. Coimbra: Edição do autor.

ANEXO

ANEXO I

Pedido de Autorização



Exmo(a) Senhor(a) Diretor(a)

Paula Beirão

Eu, Maria João Silva sou aluna do Mestrado em Exercício e Saúde para Populações Especiais na Faculdade de Ciências do Desporto e Educação Física da Universidade de Coimbra.

Pretendo realizar a minha dissertação de mestrado sobre a temática "Grau de satisfação/insatisfação, stress e estratégias de coping dos profissionais de APPACDM Sertã". A minha orientadora é a Professora Doutora Susana Isabel Vicente Ramos, que já tem orientado várias dissertações e publicou diversos artigos sobre esta temática.

Assim, venho, por este meio, solicitar a V. Exa. permissão para a administração dos questionários em anexo para a concretização da referida dissertação.

Nota:

- Contato da Professora Doutora Susana Ramos: susanaramos@fcdef.uc.pt
- O meu contato: mariajoao.89@hotmail.com

Com os melhores cumprimentos e aguardando uma resposta.



(Professora Doutora Susana Ramos)

Coimbra, 09 de julho de 2014

Maria João Silva
(A Aluna)

ANEXO II

Questionário

N.º _____

Eu, Maria João Vitória Negrão da Silva, estando a realizar o Mestrado em Exercício e Saúde em Populações Especiais, na Faculdade de Ciências do Desporto e Educação Física, na Universidade de Coimbra, que versa a temática de “Grau e fatores de satisfação/insatisfação, stress e estratégias de *coping*”, venho solicitar a V. Ex.ª que se disponibilize a responder ao seguinte Questionário.

Garanto, desde já, o anonimato e a apresentação à Instituição do trabalho final.

Maria João Silva

PARTE I

Caracterização Sociodemográfica

Género: Feminino Masculino

Idade: _____ anos

N.º de anos de serviço na Instituição: _____ anos

Habilitações Literárias:

Sem Escolaridade

1º Ciclo do Ensino Básico (1/4ºano)

2º Ciclo do Ensino Básico (5/6ºano)

3º Ciclo do Ensino Básico (7/9ºano)

Ensino Secundário (10/12ºano)

Ensino Superior

Categoria Profissional:

Diretora Técnica

Técnica de Serviço Social

Animadora

Educadora de Infância

Técnico Administrativo

Telefonista/Recepcionista

Ajudante de Lar

Ajudante Familiar

Ajudante de Acção Educativa

Ajudante de Cozinha

Auxiliar de Limpeza

Auxiliar de Serviços Gerais

Auxiliar de Educação

Cozinheira

Engomadora

Outro Qual? _____

Motorista

Estado Civil: Solteiro(a) Casado(a) Divorciado(a) Viúvo(a)

Distância Casa-trabalho: _____ km

PARTE II

QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO/INSATISFAÇÃO PROFISSIONAL (Ferreira, 2007, adaptado de Ramos, 2003)

Queremos conhecer a influência que os factores descritos têm no seu sentimento de satisfação e de conseqüente bem-estar no exercício da sua profissão. Assim, assinale a sua escolha, de acordo com a seguinte escala:

- 1 – Insatisfação total
- 2 – Insatisfação
- 3 – Nem satisfação nem insatisfação
- 4 – Satisfação
- 5 – Satisfação total

- ___ 1. Relação profissional com os utentes da Instituição
- ___ 2. Relação profissional com os familiares dos utentes da Instituição
- ___ 3. Relação profissional com os seus colegas da Instituição, em geral
- ___ 4. Relação profissional com os seus colegas da Instituição, da mesma categoria profissional
- ___ 5. Relação profissional com o(s) seu(s) Superior(es) Hierárquicos da Instituição
- ___ 6. Relação profissional com a animadora da Instituição
- ___ 7. Relação profissional com a(s) Técnica(s) de Serviço Social da Instituição
- ___ 8. Relação profissional com a(s) Educadoras de Infância da Instituição
- ___ 9. Relação profissional com o(a)s Funcionário(a)s Administrativos da Instituição
- ___ 10. Relação profissional com o(a) Auxiliares de Serviços Gerais da Instituição
- ___ 11. Relação profissional com o(a)s Auxiliares de Limpeza da Instituição
- ___ 12. Relação profissional com o(a)s Auxiliares de Educação da Instituição
- ___ 13. Relação profissional com o(a)s Ajudantes Familiares da Instituição
- ___ 14. Relação profissional com o(a)s Ajudantes de Lar da Instituição
- ___ 15. Relação profissional com o(a)s Ajudantes Cozinha da Instituição
- ___ 16. Relação profissional com a(s) Cozinheira(s) da Instituição
- ___ 17. Relação profissional com a(s) Engomadora(s) da Instituição

- ___ 18. Relação profissional com o(a)s Telefonista(s)/ Recepcionista(s) da Instituição
- ___ 19. Condições materiais/instalações disponíveis (condições de trabalho) na Instituição
- ___ 20. Dinâmica de trabalho existente na Instituição
- ___ 21. Aceitação pelos utentes, na Instituição, da sua autoridade como profissional
- ___ 22. Aceitação pelos familiares dos utentes da Instituição da sua autoridade como profissional
- ___ 23. Aceitação pelos colegas da Instituição, em geral, da sua autoridade como profissional
- ___ 24. Aceitação pelos colegas da Instituição, da mesma categoria profissional, da sua autoridade como profissional
- ___ 25. Participação/empenhamento dos profissionais na Instituição
- ___ 26. Valorização da profissão pela sociedade
- ___ 27. O clima ou ambiente de trabalho na Instituição
- ___ 28. Articulação Instituição-Família
- ___ 29. Articulação Instituição-Comunidade
- ___ 30. Articulação Instituição-Governo
- ___ 31. Incentivos na progressão na carreira
- ___ 32. Formação na área profissional em que trabalha
- ___ 33. Apoio das entidades oficiais
- ___ 34. Exercício de cargos na Instituição
- ___ 35. Tempo livre que a sua profissão lhe possibilita para outras ocupações
- ___ 36. Reforma(s) ao nível da Segurança Social feitas nos últimos anos
- ___ 37. Programas Ministeriais para Instituições deste tipo
- ___ 38. Número de utentes
- ___ 39. Situação geográfica da Instituição
- ___ 40. Grau de realização profissional
- ___ 41. Apreciação que faz da função exercida

PARTE III

QUESTIONÁRIO DE *STRESS*

(Adriano Vaz Serra, 2000)

	Concordo em absoluto	Concordo bastante	Nem concordo nem discordo	Discordo bastante	Discordo em absoluto
1. Sou uma pessoa determinada na resolução dos meus problemas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Tenho dificuldade em me relacionar com pessoas desconhecidas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Quando tenho problemas que me incomodam posso contar com um ou mais amigos que me servem de confidentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Costumo dispor de dinheiro suficiente para satisfazer as minhas necessidades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Preocupo-me facilmente com os contratempos do dia-a-dia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Quando tenho um problema para resolver usualmente consigo alguém que me possa ajudar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Dou e recebo afecto com regularidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Concordo em absoluto	Concordo bastante	Nem concordo nem discordo	Discordo bastante	Discordo em absoluto
8. É raro deixar-me abater pelos acontecimentos desagradáveis que me ocorrem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Perante as dificuldades do dia-a-dia sou mais para me queixar do que para me esforçar para as resolver	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Sou um indivíduo que se enerva com facilidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Na maior parte dos casos as soluções para os problemas importantes da minha vida não dependem de mim	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Quando me criticam tenho tendência a sentir-me culpabilizado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. As pessoas só me dão atenção quando precisam que faça alguma coisa em seu proveito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Dedico mais tempo às solicitações das outras pessoas do que às minhas próprias necessidades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Prefiro calar-me do que contrariar alguém no que está a dizer, mesmo que não tenha razão	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Concordo em absoluto	Concordo bastante	Nem concordo nem discordo	Discordo bastante	Discordo em absoluto
16. Fico nervoso e aborrecido quando não me saio tão bem quanto esperava a realizar as minhas tarefas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Há em mim aspetos desagradáveis que levam ao afastamento das outras pessoas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Nas alturas oportunas custa-me exprimir abertamente aquilo que sinto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Fico nervoso e aborrecido se não obtenho de forma imediata aquilo que quero	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Sou um tipo de pessoa que, devido ao sentido de humor, é capaz de se rir dos acontecimentos desagradáveis que lhe ocorrem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. O dinheiro de que posso dispor mal me dá para as despesas essenciais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Perante os problemas da minha vida sou mais para fugir do que para lutar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Sinto-me mal quando não sou perfeito naquilo que faço	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

COMO ME COSTUMO SENTIR FISICAMENTE (Pais Ribeiro, 2003)

Abaixo encontra um conjunto de sintomas que muitas pessoas sentem com frequência na sua vida do dia-a-dia. Assinale a frequência e a intensidade com que esses sintomas o afectam de acordo com a escala que apresentamos de seguida.

Valor de Frequência

- 5 Ocorre diariamente
- 4 Ocorre várias vezes por semana
- 3 Ocorre cerca de uma vez por semana
- 2 Ocorre cerca de uma vez por mês
- 1 Ocorre menos de uma vez por mês
- 0 Nunca ocorre

Valor de Intensidade

- 4 É extremamente incómodo quando ocorre
- 3 Muito incómodo quando ocorre
- 2 Moderadamente incómodo quando ocorre
- 1 Ligeiramente incómodo quando ocorre
- 0 Não é problema

	Valor de Frequência	Valor de Intensidade
1 – Dor de Cabeça		
2 – Dor nas Costas		
3 – Dores de Estômago		
4 – Insónia		
5 – Fadiga		
6 – Depressão		
7 – Enjoo		
8 – Tensão Geral		
9 – Palpitações Cardíacas		
10 – Dores nos Olhos associadas à Leitura		
11 – Diarreia ou Prisão de Ventre		
12 – Tonturas		
13 – Fraqueza		
14 – Dores Musculares		
15 – Dores de Garganta		
16 – Tosse		
17 – Alergias		
18 – Acne ou Borbulhas		
19 – Nariz Tapado		

PARTE IV

INVENTÁRIO DE RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS

(Adriano Vaz Serra, 1987)

Instruções:

Ao longo da vida todas as pessoas atravessam situações difíceis com que se têm de defrontar.

Os indivíduos não são todos iguais ao lidar com os seus problemas.

Cada uma das questões representa uma forma específica de reagir, quando um agente de stress pressiona um indivíduo.

Refere, quando se encontra numa situação difícil, semelhante à que é representada, quais são, das questões seguintes, aquelas que melhor traduzem os seus comportamentos habituais.

Coloque uma cruz (X) no quadro que, em cada questão, melhor relate a sua maneira usual de reagir.

Não há respostas certas ou erradas. Apenas existem as respostas possíveis. Responda, por isso, rápida, espontânea e honestamente a cada uma delas. Não se trata de procurar o que considera melhor, mas sim o que se passa realmente consigo.

I – Imagine que teve uma discussão séria, com uma pessoa amiga de longa data.

Deve-lhe bastante dinheiro, que já devia ter sido pago, e ainda outros favores. Existem numerosos conhecidos comuns.

Na discussão que tiveram, a razão está do seu lado.

Contudo, a outra pessoa, muito zangada, acabou por lhe dizer: “Dou-te uma semana para pensares no que me fizeste e me ires pedir desculpa. Se não o fizeres, hei-de dizer aos outros que não passas de um vigarista e exijo-te que me entregues todo o dinheiro que me deves”.

Muito no seu íntimo tem quase a certeza de que a outra pessoa é capaz de cumprir o que está a dizer. Sabe ainda que não tem todo o dinheiro que precisa para

lhe devolver. Conhece bem que muitos dos seus amigos comuns são capazes de acreditar no que o outro lhe disser.

Esta situação é susceptível de se prolongar ao longo do tempo, envolvendo indivíduos com quem lida todos os dias.

O assunto resolver-se-ia se tivesse uma conversa séria com essa pessoa, em que fosse capaz de esclarecer, de uma vez por todas, os mal-entendidos. É natural que essa conversa fosse, pelo menos de princípio, bastante desagradável. Mas é possível que pudessem voltar a fazer as pazes, a serem amigos como dantes e a ser adiado o problema da dívida.

Contudo, ao relembrar o que se passou, por um lado, sente-se ofendido com a prepotência da outra pessoa, por outro lado, receia as consequências.

É um problema que não sabe bem como vai resolver.

*** Numa situação deste tipo tem tendência a pensar:**

	Não Concordo	Concordo Pouco	Não Concordo nem Discordo	Concordo o Muito	Concordo Plenamente
1- Vou deixar correr esta situação; o tempo ajuda a resolver os problemas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2- Numa situação deste tipo o melhor é evitar encontrar-me com o indivíduo e não ligar ao que possa dizer ou fazer.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3- Não vou permitir que este acontecimento interfira no que tenho de fazer no meu dia-a-dia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4- Se não me tivesse comportado daquela maneira, isto nunca teria ocorrido; tive toda a culpa no que aconteceu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5- Vou-me aconselhar com pessoas amigas para saber o que fazer.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

II – Considere agora que aconteceu uma situação da sua vida em que ocorreu uma perda económica substancial.

Imagine, por exemplo, que segue numa estrada, com um veículo novo, acabado de comprar com a ajuda de um empréstimo grande e com bastante sacrifício. Uma camioneta, a certa altura, vem contra si e o seu carro fica bastante danificado. A camioneta põe-se em fuga, não é capaz de lhe ver a matrícula, não consegue sair do local em que se encontra e não vai ninguém a passar que possa servir de testemunha.

Pensa então no transtorno que tudo isto causa à sua vida, a despesa que representa, tendo na altura bastantes dificuldades para a poder enfrentar. Acaba por apanhar uma boleia de uma pessoa que por ali passou, bastante tempo depois, e segue para casa.

É um problema aparentemente sem solução e que lhe causa dano.

*** Numa situação deste tipo tem tendência a pensar:**

	Não Concordo	Concordo Pouco	Não Concordo nem Discordo	Concordo Muito	Concordo Plenamente
6 – Estou perdido; este acontecimento deu cabo da minha vida.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7- O melhor é não fazer nada, até ver onde isto vai parar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 – Lá por isto me ter acontecido, não vou deixar que a minha vida seja constantemente interferida por esta questão.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 – Apesar de tudo tive muita sorte; as coisas poderiam ser bem piores do que realmente são.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Não Concordo	Concordo Pouco	Não Concordo nem Discordo	Concordo Muito	Concordo Plenamente
15 – Vou pensar com calma sobre este assunto, de modo a que possa sair-me bem e, ao mesmo tempo, calar aquele indivíduo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16 – Com o que me está a acontecer o melhor é evitar por agora submeter-me às provas, em que podem ver como me saio, de forma a que o acontecimento seja esquecido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17 – Se querem guerra, tê-la-ão; não posso deixar de lutar por aquilo que para mim é importante.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18 – Acho melhor perguntar aos meus familiares o que devo fazer para resolver este assunto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19 – Sinto que tenho a responsabilidade daquilo que agora me está a acontecer.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20 – Vou pedir conselho, a amigos meus, sobre a melhor atitude a tomar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21 – De modo algum me deixo esmagar pelo que me está a acontecer; hei-de remover os obstáculos, um a um, até provar aos outros que realmente sou uma pessoa capaz; sei que hei-de conseguir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

IV – * Quando me sinto tenso, a fim de aliviar o meu estado de tensão:

	Não Concordo	Concordo Pouco	Não Concordo nem Discordo	Concordo Muito	Concordo Plenamente
22 – Passo horas a ver televisão, sem querer fazer mais nada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23 – Raramente consigo passar sem tomar medicamentos que me acalmem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24 – Meto-me na cama durante longas horas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25 – Procuo fazer uma pequena soneca, pois sinto que, nessas ocasiões, tem em mim grandes efeitos reparadores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26 – Desabafo com alguém, procurando que, ao fim, essa pessoa tome o meu partido e me ajude a resolver as dificuldades.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27 – Dá-me para partir tudo o que tenho à minha volta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28 – Chego a bater em mim próprio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29 – Raramente deixo de pedir ajuda profissional, a uma médica ou a um psicólogo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

V – * A minha maneira de ser habitual leva-me a que, não só nestas situações como em todos os meus problemas, tenha tendência a:

	Não Concordo	Concordo Pouco	Não Concordo nem Discordo	Concordo Muito	Concordo Plenamente
30 – Pensar continuamente sobre todos os factos que me preocupam.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31 – Não fugir do confronto com as situações que me são desagradáveis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32 – Adaptar-me com facilidade às pressões psicológicas e exigências da vida de todos os dias.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33 – Não deixar de lutar, quando quero atingir os meus objectivos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34 – Conseguir pôr em prática os planos que arquitecto para resolver os meus problemas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35 – Reconhecer que sou, com frequência, vítima dos outros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36 – Ter sempre coragem para resolver os problemas da minha vida, mesmo que por vezes me incomodem bastante.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37 – Envolver-me naquelas acções, de resolução de problemas, que tenho a certeza não me deixam ficar mal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Não Concordo	Concordo Pouco	Não Concordo nem Discordo	Concordo Muito	Concordo Plenamente
--	-------------------------	---------------------------	--------------------------------------	---------------------------	--------------------------------

39 – Ver sempre os aspectos negativos, mais do que os aspectos positivos dos acontecimentos.

40 – Preferir, num problema desagradável, procurar obter informação e tentar resolvê-lo, do que estar a evitá-lo.

MUITO OBRIGADO PELA COLABORAÇÃO!