



# Trabalho Emocional de Policiais Militares: Caracterizando as demandas emocionais

Hannah Dantas Guedes<sup>1</sup>, Sônia Maria Guedes Gondim<sup>1</sup>, Yuri Sá Oliveira Sousa<sup>1</sup>

Universidade Federal da Bahia – UFBA, Salvador-BA, Brasil

## RESUMO

O estudo objetivou descrever e caracterizar as demandas emocionais da ocupação ou da corporação, ponto de partida do ciclo de trabalho emocional do policial militar. Utilizou-se a abordagem qualitativa multimétodos: análise documental do estatuto dos Policiais Militares, entrevista e microgrupo focal. A análise documental identificou três demandas: corporação, papel profissional de militar e conduta pessoal. A análise do corpus integrando entrevista e grupo focal teve apoio do software Iramuteq. A Classificação Hierárquica Descendente apontou dois eixos: 1. “Demandas provenientes da sociedade”, com uma classe; 2. “Demandas do papel profissional”, que dividiu-se em duas classes: Estados afetivos e Atendimento às normas institucionais. Os resultados apontam que os policiais lidam com demandas provenientes de diversos grupos, além de demandas individuais que indicam a forma que devem se comportar e se expressar emocionalmente. Conclui-se que o policial necessita atender variadas e desafiadoras demandas emocionais, tornando urgente políticas institucionais para capacitá-lo no manejo de estados afetivos.

*Palavras-chave:* emoções; segurança pública; estresse.

## ABSTRACT – Emotional Labor of Police Officers: Characterizing emotional demands

The study aimed to describe and characterize the emotional demands of the occupation or corporation, the starting point of the military police officer’s emotional work cycle. A multi-method qualitative approach was used: including documentary analysis, interviews, and microfocus groups. The documentary analysis identified three demands: corporation, professional role of military personnel, and personal conduct. The IRaMuTeQ software supported the corpus analysis, integrating the interviews and focus groups. The Descending Hierarchical Classification indicated two axes: 1. “Demands from society”, which presented one class; and 2. “Demands of the professional role”, which was divided into two classes: Affective states, and Compliance with institutional norms. The results indicate that police officers deal with demands from different groups, as well as their individual demands, which show how they must behave and express themselves emotionally. It was concluded that military police need to meet varied and challenging emotional demands, with an urgent need for the implementation of institutional policies to train them in managing affective states.

*Keywords:* emotions; public security; stress.

## RESUMEN – Trabajo emocional de policías militares: caracterización de las demandas emocionales

El estudio tuvo como objetivo describir y caracterizar las demandas emocionales de la ocupación o corporación, punto de partida del ciclo emocional de trabajo de la policía. Se utilizó un enfoque cualitativo multimétodo: análisis documental del estatuto de los Policías Militares, entrevistas y microgrupos focales. El análisis documental identificó tres demandas: corporación, el rol profesional del profesional militar y conducta personal. El análisis del corpus, integrando entrevista y grupos focales, contó con el apoyo del software Iramuteq. La Clasificación Jerárquica Descendente señaló dos ejes: 1. “Demandas de la sociedad”, que presentaba una clase; 2. “Exigencias de rol profesional”, que se dividió en dos clases: Estados afectivos y Cumplimiento de normas institucionales. Los resultados indican que los policías lidian con demandas provenientes de diferentes grupos, además de demandas individuales que indican la forma en que deben comportarse y expresarse emocionalmente. Se concluye que la policía militar necesita atender demandas emocionales variadas y desafiantes, haciendo urgente la implementación de políticas institucionales para capacitarla en el manejo de estados afectivos.

*Palabras clave:* emociones, seguridad pública, estrés.

Os policiais militares são expostos a uma diversidade de situações violentas e traumáticas. São rotineiramente desafiados a lidar com emoções negativas e positivas, resultantes da interação com distintos públicos-alvo, como colegas, vítimas e criminosos, cada qual mobilizando

diversificadas emoções. Essa multiplicidade de demandas emocionais é apontada por variados estudos, e, a depender das habilidades do policial em regulá-las, podem ser debilitantes (Birze et al., 2021; Grandey & Gabriel, 2015; Guedes et al., 2020).

<sup>1</sup> Endereço para correspondência: Rua Granja Marazul, 115, Armação, 41750-180, Salvador, BA. E-mail: hannahdguedes@gmail.com  
Artigo derivado da Tese de doutorado de Hannah Dantas Guedes com orientação de Sônia Maria Guedes Gondim, defendida em 2023 no Programa de Pós-graduação em Psicologia da Universidade Federal da Bahia.

Apesar dos estudos internacionais (Oliveira et al., 2022; Stanley & Larsen, 2021) destacarem essa ampla variedade de demandas emocionais dos policiais, estudos nacionais (Guedes & Gondim, 2020; Presciliano & Zadra, 2020) apontam que esse fenômeno ainda é pouco estudado no Brasil. Tendo em vista o crescimento dos desafios enfrentados no âmbito da segurança pública envolvendo policiais militares, decorrentes do aumento da violência e das inúmeras tensões associadas a ela (Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2021), o presente estudo teve o objetivo de descrever e caracterizar as demandas emocionais que envolvem o ciclo de trabalho emocional do policial militar requeridas pela ocupação e pela corporação. Estudos sobre trabalho emocional tendem a fazer uso prevalente de escalas, desconsiderando as especificidades que cercam o exercício profissional (Elfenbein, 2023). Um estudo de desenho qualitativo multimétodo oferece possibilidades de abordar particularidades dos distintos contextos ocupacionais (Yin, 2016), especialmente do de segurança pública, como no caso da polícia militar. Tais estudos oferecem insumos para a construção de instrumentos de medida que respeitem o contexto. Defende-se que isso poderia facilitar também o diagnóstico e o desenvolvimento de intervenções, ações institucionais e treinamentos que aprimorem a capacidade de a corporação preparar e dar suporte ao policial militar que necessita lidar de modo mais efetivo com as inevitáveis e diversificadas demandas emocionais de seu trabalho, especialmente quando atua em policiamento ostensivo nas ruas.

### **Trabalho Emocional e Demandas Emocionais: Delimitação Conceitual**

O trabalho emocional foi definido por Hochschild (1979, 1983) como a ação de tentar modificar a emoção ou sentimento vivenciado em grau ou qualidade, para atender às diversas demandas da organização ou ocupação. Tais demandas prescrevem regras de expressão emocional para os profissionais, que funcionam também como scripts, orientando a forma com que o indivíduo manifesta-se emocionalmente no trabalho.

As regras de expressão emocional são padrões formais de como as emoções devem ser expressas no trabalho, com maior ênfase na faceta pública, ou seja, o que o indivíduo expressa e pode ser observado externamente, deixando em segundo plano os sentimentos vivenciados internamente pelo trabalhador. Mostram-se atreladas também às expectativas do público externo (e.g., sociedade, clientes, usuários) sobre cada uma das ocupações, profissões ou postos de trabalho (Ashforth & Humphrey, 1993; Zapf et al., 2021).

Por meio dessas regras, a organização e a sociedade definem padrões de expressões emocionais apropriados ao contexto de trabalho, identificando quais emoções são adequadas em situações específicas e como elas devem ser expressas na interação com colegas, clientes e

público geral. Sendo assim, atuam como prescrições comportamentais de padrões emocionais necessários para um desempenho eficaz no trabalho (Diefendorff & Richard, 2003; Grandey & Gabriel, 2015). Em outras palavras, além do domínio técnico, o trabalhador necessita ter um manejo socioemocional qualificado, especialmente quando atua em contextos profissionais que exigem interação com diversos tipos de públicos. As regras representam expectativas organizacionais sobre as emoções que devem ou não ser exibidas como parte do papel profissional e podem ser incorporadas ao repertório do trabalhador por meio de códigos de conduta e treinamentos (formais) ou informalmente como processo de interação com colegas (López-Posada et al., 2018).

Para alguns autores (Diefendorff & Gosserand, 2003; Zapf et al., 2021), as regras podem variar de acordo com a ocupação, a organização, o trabalho realizado e até mesmo com o público-alvo de interação. Grande parte das pesquisas sobre demandas de trabalho emocional estudam as regras de expressão emocional para exibir emoções positivas e ocultar emoções negativas em trabalhadores de linha de frente ou de atendimento ao cliente, como vendedores, comissários de bordo e recepcionistas (López-Posada et al., 2018). Há, no entanto, outras ocupações, como a de policiais militares, que exigem a expressão de emoções negativas e neutras e a supressão de emoções positivas, especialmente considerando o público-alvo (Guedes et al., 2020).

### **Trabalho Emocional no Contexto Policial**

Diante da natureza de seu trabalho, o policial militar vivencia diariamente uma multiplicidade de emoções, associadas às diversas situações estressantes que experimenta na interação com diferentes grupos sociais. O contato com públicos diversos em termos de demandas emocionais (vítimas, suspeitos, público geral e colegas) gera no policial emoções conflitantes e ambivalentes, que têm de ser gerenciadas para não prejudicar a qualidade de seu desempenho (Schaible & Six, 2016).

Para atender vítimas de crimes ou de acidentes, os policiais são demandados a expressar empatia e tranquilidade para acalmar a vítima (Lumsden & Black, 2018; Mastracci & Adams, 2020). A expressão de emoções positivas também é esperada na interação com a população, especialmente com a tendência atual de um policiamento que exige maior interação com a sociedade, na tentativa de aproximação entre polícia e comunidade para melhor cumprir sua função constitucional (Kwak et al., 2018).

Em oposição, na interação com suspeitos e criminosos, as demandas emocionais são de outra natureza. Neste caso, espera-se que os policiais sejam firmes nas interações e expressem emoções negativas ou neutras (distanciamento emocional), devido à expectativa social em torno do fato dessas manifestações terem efeito direto na obtenção de confissões, ou seja, auxiliarem

o alcance dos objetivos de desempenho profissional (Lennie et al., 2020).

No Brasil, há poucas pesquisas (Presciliano & Zadra, 2020) com foco nas diferentes demandas emocionais que envolvem o trabalho emocional do policial. Um desses poucos estudos (Guedes & Gondim, 2020) concluiu que a expressão de emoções positivas e ocultação de emoções negativas diferenciava-se quanto aos distintos grupos-alvo de interação: a expressão de emoções positivas com grupos-suspeitos é muito baixa, sendo mais manifestada na relação com grupos de colegas policiais, superiores e vítimas, contribuindo inclusive para o engajamento no trabalho policial. No entanto, o estudo deixou evidenciada a necessidade de mapear de modo mais aprofundado as demandas emocionais dirigidas a policiais militares, principal objetivo do presente estudo.

Diante da grande diversidade de emoções e de demandas de trabalho emocional com as quais o policial é confrontado diariamente, conhecer esses ativadores poderia ajudar os policiais militares a se prepararem de forma mais adequada para os eventos afetivos, minimizando as consequências negativas do trabalho emocional. Espera-se, portanto, que profissionais que se dedicam a compreender a categoria ocupacional do policial militar encontrem insumos e evidências para subsidiar políticas institucionais, grupais e individuais visando capacitá-lo para o melhor manejo de estados afetivos, visto o papel central desse profissional na segurança pública.

### Método

Trata-se de um estudo qualitativo, caracterizado como multimétodos por fazer uso de três tipos de técnicas de coleta e adotar a análise lexical com suporte do Iramuteq, que faz uso de análises estatísticas para tratar corpus textual. Foram utilizadas três estratégias de coleta de dados sequenciais e complementares: análise

documental, entrevista com o alto comando e microgrupo focal. De acordo com Mertens (2015), estudos de multimétodos são aqueles que utilizam mais de um método de coleta, sendo eles singularmente quantitativos ou qualitativos. Para Yin (2016), a combinação de diferentes métodos de coletas de dados reforça o estudo, por permitir a análise de um fenômeno a partir de diferentes fontes e perspectivas.

### Participantes

A entrevista foi realizada com o comandante da unidade militar a que se vinculou esse estudo, com 34 anos de experiência na polícia. O microgrupo focal foi realizado com três participantes do sexo feminino que trabalhavam na polícia militar entre 1 e 27 anos e possuem ensino superior completo. Para preservar o anonimato e a pedido expresso dos participantes, os perfis sociodemográficos não serão descritos com detalhes.

### Instrumentos

**Roteiro de entrevista.** Apresentou-se ao comandante um quadro completo especificando as demandas emocionais identificadas na análise do estatuto da polícia militar (Etapa 1 de análise documental, que é apresentada nos resultados do estudo) acrescidas de perguntas (Tabela 1) sobre sua percepção de como essas demandas estariam sendo vivenciadas pelos policiais (heteropercepção). A suposição foi a de que em uma estrutura hierárquica, a visão do alto comando exerceria um papel relevante nas crenças e atitudes dos demais níveis da corporação sob sua responsabilidade. Seria uma forma também de inferir confluência sobre as expectativas de manejo emocional entre o líder mais alto da corporação (representante institucional na unidade militar) e aqueles policiais que viabilizam de fato as operações nas ruas (missão institucional).

**Tabela 1**

*Perguntas da entrevista e seus objetivos*

Perguntas	Objetivo da pergunta
1. O quanto essas demandas são exigidas do policial?	Percepção da frequência e intensidade que as demandas emocionais são requeridas.
2. Os policiais têm consciência dessas demandas?	Inferir sobre o quanto as demandas emocionais na visão do comandante mostram-se explícitas e são compreendidas pelos membros da corporação.
3. Quais dessas demandas são mais difíceis para o policial atender?	Identificar o nível de dificuldade da demanda emocional pelo policial na perspectiva do comandante.
4. Os policiais estão preparados para lidar com essas demandas de trabalho?	Inferir se a corporação oferece socialização ou treinamento inicial/sistemático para o policial lidar com as demandas emocionais em seu trabalho.

**Roteiro do grupo focal.** As mesmas perguntas abordadas na entrevista com o comandante foram utilizadas para guiar o grupo focal. Após os procedimentos iniciais de abertura de sessão de um grupo focal (Gondim, 2002), o quadro de demandas elaborado na análise documental (primeira etapa) foi apresentado aos participantes e em sequência foram abordadas no grupo focal as seguintes perguntas: o quanto as demandas emocionais descritas eram exigidas no cotidiano profissional do policial militar; o quanto eles tinham consciência de tais demandas; quais as demandas emocionais mais difíceis de lidar e se eles se sentiam preparados para lidar com essas demandas emocionais.

### Procedimentos

O estudo foi desenvolvido em três etapas visando apreender três facetas do fenômeno do trabalho emocional de policiais militares: a primeira abarcou a faceta do registro físico e as duas outras apreenderam o trabalho emocional pela interpretação (subjetividade) do alto comando (liderança) e dos próprios policiais. A primeira etapa da pesquisa consistiu na análise documental do Estatuto dos Policiais Militares de um estado do nordeste, onde foi realizado o estudo. Esse foi o ponto de partida do mapeamento das demandas emocionais, tendo em vista a instituição militar estar fortemente ancorada no respeito a regras e normas. O Estatuto regula as obrigações, deveres, direitos, garantias e prerrogativas dos integrantes da Polícia Militar e, por ser o documento oficial que orienta as condutas esperadas desses profissionais, possibilita a identificação de demandas emocionais requeridas para o exercício profissional.

A segunda etapa consistiu na realização de uma entrevista presencial com o oficial comandante, reconhecendo que um estatuto é colocado em prática via principalmente a partir da interpretação do alto comando. A entrevista foi realizada pela primeira autora e gravada com autorização do referido oficial.

Por fim, na terceira etapa foi realizado um microgrupo focal (três participantes) para avaliação das demandas emocionais identificadas na análise documental pela perspectiva dos policiais militares. Oito policiais foram contatados mediante e-mail. A indicação havia sido feita pela corporação. Contudo, apenas três compareceram ao dia da realização presencial do grupo. De acordo com Souza et al. (2013) são indicados de 6 a 12 participantes para realização do grupo focal, entretanto, as autoras destacam que esse número pode ser reduzido, denominando minigrupos focais, que é o caso deste estudo. Foi realizada gravação de voz após autorização dos participantes.

Este estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da instituição de filiação dos autores sob o número 36468820.6.0000.5531. Reafirma-se que todos os preceitos éticos da pesquisa que envolve seres humanos

foram respeitados, conforme Resolução Nº 510, de 07 de abril de 2016.

### Análise de dados

Para análise do Estatuto fez-se uso de uma análise de conteúdo temática prévia (Bardin, 2011), com base na literatura especializada para codificar e organizar as categorias de demandas emocionais. De acordo com a autora, a categorização envolve duas etapas: 1. inventário, que é isolar os elementos do texto separando os temas (codificação); e 2. classificação, onde os elementos serão compostos e organizados para formar temas que devem dialogar de modo lógico com a base teórica interpretativa.

O Estatuto da Polícia Militar foi lido, destacando os elementos centrais de cada um de seus artigos (inventário) e posteriormente esses elementos foram agrupados de acordo com a temática a que se referiam (classificação categorial). A categorização foi realizada pela primeira autora, tendo como suporte a literatura sobre trabalho emocional, e posteriormente revisada pela segunda autora.

A entrevista e o microgrupo focal foram transcritos e o processamento dos dados realizado com o apoio do Iramuteq – *Interface de R pour les Analyses Multidimensionnelles de Textes et de Questionnaires* (Loubère & Ratinaud, 2014), um *software* gratuito que auxilia o tratamento estatístico de dados textuais e permite realizar análise baseadas na lexicometria, abordagem que observa as características e distribuição do vocabulário em um conjunto de textos (Sousa et al., 2020).

Embora a entrevista individual e o grupo focal sejam distintas estratégias para fins de geração de dados textuais, a opção por unir as transcrições das duas fontes de coleta em um único *corpus* textual se justifica pela redundância encontrada em uma análise exploratória preliminar. Provavelmente isso se deveu à convergência temática, ou seja, as demandas emocionais de policiais militares, do ponto de vista perceptivo tendiam a ser interpretadas de modo semelhante entre o alto comando e os policiais que a operacionalizam nas ruas. Além disso, o roteiro comum de condução da coleta na entrevista e no grupo focal, ancorado na análise documental do estatuto, pode ter contribuído também para essa convergência. O *corpus* foi submetido a uma Classificação Hierárquica Descendente (CHD), que realiza divisões sucessivas no conjunto de enunciados, ou segmentos de texto, com base na coocorrência de palavras, resultando na identificação de classes lexicais indicativas de temáticas específicas. Após a divisão do *corpus* textual em agrupamentos de segmentos de texto, o Iramuteq avalia a distribuição do vocabulário nas classes resultantes por meio de testes de qui-quadrado ( $\chi^2$ ), apresentando em um dendrograma as palavras mais específicas de cada uma (Sousa, 2021). As classes lexicais produzidas na CHD foram interpretadas e nomeadas com base nas temáticas presentes em seus segmentos de texto mais característicos.

## Resultados

Para facilitar a compreensão do leitor os resultados foram organizados em dois blocos. O primeiro é dedicado às demandas emocionais inferidas a partir da análise do estatuto e de documentos institucionais (registro físico de demandas emocionais que podem ser inferidas), ao passo que o segundo bloco dedica-se ao corpus analítico unificado (entrevista e grupo focal).

### Demandas emocionais mapeadas via análise documental

O Estatuto dos Policiais Militares onde foi realizado o estudo tem a função de regulamentar os deveres e direitos dos policiais militares do Estado. Nesse documento constam as garantias e obrigações como policial, sendo inclusive conteúdo exigido em concurso público para ingresso na corporação. A análise documental do estatuto foi escolhida por ser uma fonte estável de evidências de pesquisa, sendo possível por meio dela complementar, ratificar ou validar informações obtidas por outras abordagens de coleta de dados, permitindo um estudo mais completo (Lima Júnior et al., 2021).

A análise do estatuto possibilitou inferir três grupos principais de demandas emocionais: 1. relacionadas à missão da corporação; 2. relacionadas ao papel profissional de militar; 3. relacionadas à conduta pessoal do policial. A Tabela 2 inclui as três categorias e os trechos destacados no estatuto que as caracterizam. O primeiro

grupo considera as demandas relacionadas à missão, ou seja, às exigências para promover a segurança da sociedade e que mantém afinidade com a identidade profissional. Fica evidenciado aqui o dever do policial de proteger a comunidade, ou seja, o seu papel como servidor público responsável pela segurança pública.

A segunda categoria agrupa as demandas relacionadas ao trabalho e à corporação, além da conformidade com as normas e regras institucionais, como a disciplina e a hierarquia, que ainda constam nos documentos como pilares do militarismo e aparecem reiteradas vezes no estatuto. Também estão presentes nessa categoria o amor e o orgulho da profissão e as necessidades de aprimoramento e capacitação.

A terceira e última categoria corresponde às demandas que ultrapassam o nível de trabalho, referindo-se mais à esfera afetiva e pessoal dos policiais, como aparência pessoal, autoestima, discrição e conduta moral. Essa categoria evidencia como os policiais militares se diferenciam de outras ocupações, com demandas explícitas de como deve ser seu comportamento dentro e fora do trabalho. Todas essas demandas de trabalho geram desafios e estão associadas a demandas emocionais para lidar com as adversidades e incongruências entre o que é esperado e o que é possível de ser realizado na prática de trabalho do policial, em que a interação social com pares e outros grupos-alvo, que demandam domínio emocional, torna-se essencial para a qualidade e eficácia de seu desempenho profissional.

**Tabela 2**

*Demandas de trabalho identificadas no Estatuto dos Policiais Militares*

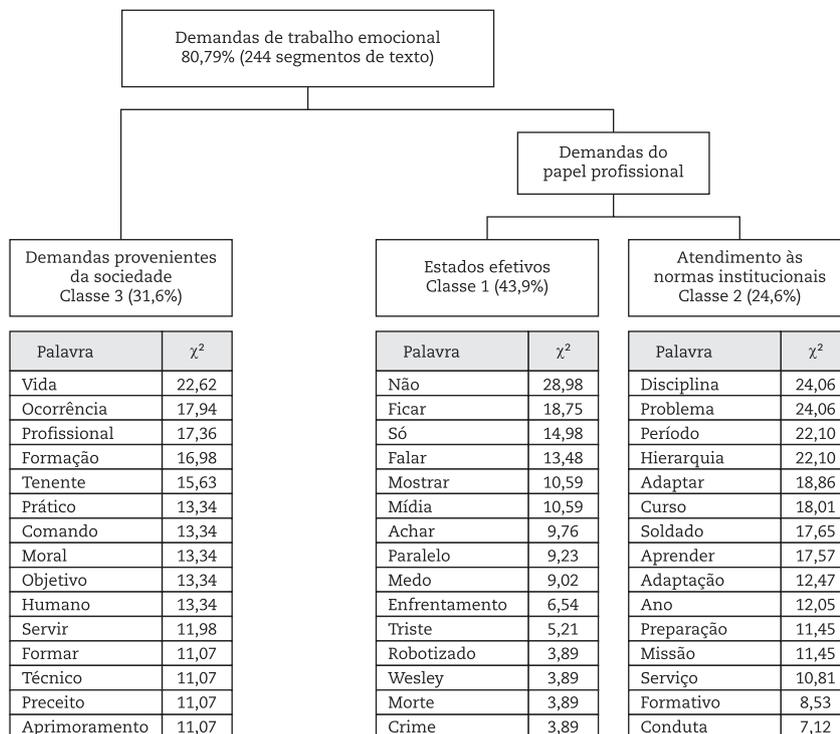
Demandas relacionadas à missão da corporação	Demandas relacionadas ao papel profissional de militar	Demandas relacionadas a conduta pessoal
Dedicação à segurança da sociedade mesmo com o risco da própria vida	Disciplina (Art. 3)	Regular a minha conduta pelos preceitos da moral (Art. 8)
Servir a sociedade (Art. 38)	Respeito à hierarquia (Art. 3)	Autoestima (Art. 37)
Garantir os direitos fundamentais da pessoa humana (Art. 38)	Capacitação profissional (Art. 37)	Conduta moral e profissional irrepreensíveis, tanto durante o serviço quanto fora dele (Art. 39)
Respeitar a dignidade da pessoa humana (Art. 39)	Bravura (Art. 37)	Ser discreto em suas atitudes e maneiras e polido em sua linguagem falada e escrita (Art. 39)
Trato condigno e com urbanidade a todos (Art. 41)	Fé na elevada missão da Polícia Militar (Art. 38)	Comportar-se educadamente em todas as situações (Art. 39)
Compromisso de atender com presteza ao público em geral, prestando com solicitude as informações requeridas (Art. 41)	Orgulho do policial militar pela Instituição (Art. 38)	
	Amor à profissão policial militar (Art. 38)	
	Aprimoramento técnico-profissional (Art. 38)	
	Ser justo e imparcial (Art. 39)	
	Zelar pelo bom conceito da Polícia Militar (Art. 39)	
	Dedicação integral ao serviço policial militar (Art. 41)	
	Fidelidade à Instituição a que pertence (Art. 41)	

### Corpus integrado: Entrevista e Grupo Focal

A Classificação Hierárquica Descendente (CHD), obtida de modo indutivo pelo software, distribuiu 244 segmentos de texto em três classes lexicais (80,79%,  $n=302$ ) organizadas em dois eixos. O primeiro é composto somente da classe 3, nomeada pelos autores como “Demandas provenientes da sociedade”. O segundo

eixo foi denominado “Demandas do papel profissional” e conta com as classes 1 e 2, respectivamente categorizadas como “Estados afetivos” e “Atendimento às normas institucionais”. O dendrograma (Figura 1) representa os resultados da CHD, os temas das classes e palavras mais características em cada agrupamento ( $\chi^2 > 3,84$ ,  $p < 0,05$ ).

**Figura 1**  
Dendrograma da Classificação Hierárquica Descendente



Nota. Figura criada pelos autores com base nos dados do output do Iramuteq

A Figura 2 apresenta os resultados da Análise Fatorial por Correspondência (AFC), que representa a distribuição do vocabulário nas classes lexicais em um espaço de duas dimensões, facilitando a visualização de relações de contraste e oposição entre classes e palavras (Sousa, 2021). Conforme a Figura 2, a primeira dimensão opõe os eixos das classes 1 (quadrante inferior esquerdo) e 2 (quadrante superior) àquela composta pela classe 3 (quadrante inferior direito), sugerindo poucas relações de coocorrência entre seus vocabulários. Por sua vez, a segunda dimensão separa as classes 1 (quadrante inferior esquerdo) e 3 (quadrante inferior direito) da classe 2 (quadrante superior).

A classe 3, nomeada de “Demandas provenientes da sociedade” foi responsável por 31,6% dos

segmentos de texto. Os principais elementos (palavras com valores de qui-quadrado significativos) que se relacionaram a esta classe foram: vida, ocorrência, profissional, formação, tenente, prático, comando, moral, objetivo, humano, servir, formar, técnico, entre outros. Os três<sup>2</sup> segmentos selecionados a seguir caracterizam a classe:

*“A nossa profissão ela é muito específica, é a única que o profissional se predispõe para dedicar a própria vida para defender a sociedade, não existe outra.” (Seg. 1 – entrevista).*

*“Mas a essência do processo formativo é uma formação muito dedicada ao ser cortês. Ao se dedicar integralmente nós temos um juramento que é se dedicar à sociedade até com risco à própria vida” (Seg. 2 – entrevista).*

<sup>2</sup> Os segmentos foram retirados do output do IRAMUTEQ que exemplifica os segmentos de textos representativos de cada classe com base nos valores do qui-quadrado. Sendo assim, o foco é na representatividade da classe e não no participante que fez a menção.

“Todos que formamos, dos pracas aos oficiais, têm que no dia da formatura jurar isso, preceito moral e se dedicar inteiramente até com risco à própria vida isso é fundamental ser incutido na mente.” (Seg. 3 – entrevista).

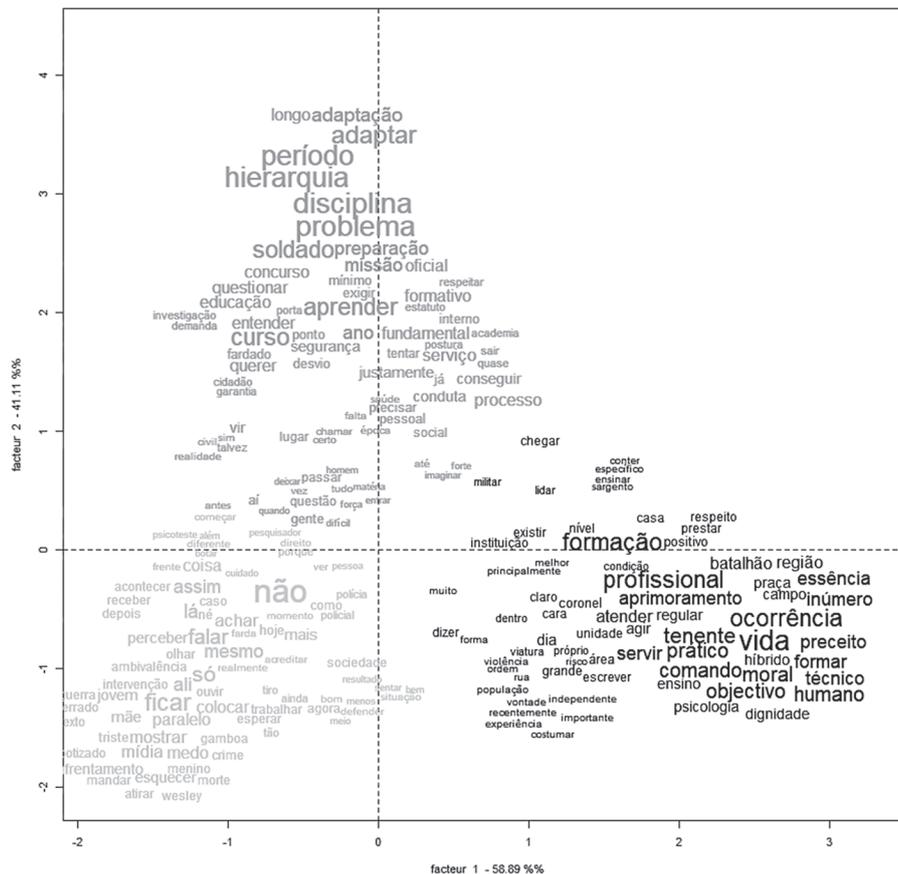
O segundo eixo uniu duas classes (1 e 2) e denominou-se “Demandas do papel profissional”. Nesse eixo, os segmentos textuais se referiam às demandas relacionadas à prática e ao dia a dia de trabalho do policial militar. A classe 1 foi a mais expressiva com 43,9% dos segmentos de texto. Ela foi nomeada “Estados afetivos” e as palavras representativas foram: não, ficar, falar, mostrar, mídia, paralelo, medo, enfrentamento, triste, robotizado, morte crime, polícia, entre outras. Os segmentos de 4 a 6 ilustram a classe:

“Porque o medo é inerente ao ser humano, então a gente diante de qualquer situação e ai daquele que diga que não sente medo, porque ele se arrisca muito em qualquer situação, mas a carga de adrenalina é tão alta no momento que a gente tá atuando....” (Seg. 4 – entrevista).

“Eu acho que institucionalmente se espera que o policial seja robotizado, porque você não expressa emoção, não expressa vontade, só faz obedecer, como a gente fala aqui, é sim senhor e não senhor, sem questionar muita coisa.” (Seg. 5 – microgrupo focal).

“Se está triste tem a questão de estar triste demais, e pode ser que seja um perigo porque se a pessoa está triste, está parada, não vai para o embate” (Seg. 6 – microgrupo focal).

**Figura 2**  
Representação dos resultados da Análise Fatorial por Correspondência (AFC)



Nota. Figura gerada pelo software Iramuteq

A segunda classe do eixo (Classe 2) foi nomeada de “Atendimento às normas institucionais” sendo responsável por 24,6% dos segmentos textuais. As principais palavras relacionadas a essa classe foram: disciplina, problema, período, hierarquia, adaptar, curso, soldado, aprender, adaptação, preparação, missão, serviço, entre outras. Os segmentos de 7 a 9 destacados a seguir a caracterizam:

“Essa instituição ela só sustenta há quase 200 anos justamente por esses dois pilares hierarquia e disciplina toda instituição hierarquizada ela tem um pilar de sustentação fortíssimo” (Seg. 7 – entrevista).

“Tem lá disciplinas que falam sobre essa conduta pessoal do policial militar fora de serviço, a gente tem essas disciplinas. Tem o contato com o pessoal que já é da polícia, que já passou pelo

*curso e tem uma vivência e vai dizendo.*” (Seg. 8 – microgrupo focal).

*“A questão vocacional é fundamental, não é como se fosse o segmento religioso, onde as pessoas prestam determinado serviço.”* (Seg. 9 – entrevista).

### Discussão

A análise indutiva dos resultados da CHD no Iramuteq agrupou três categorias centrais para identificação das demandas de trabalho do policial: demandas provenientes da sociedade, estados afetivos e atendimento às normas institucionais. Tais categorias encontram-se alinhadas ao que se discute na literatura sobre demandas de trabalho emocional (Gondim & Borges-Andrade, 2009).

O conteúdo da classe 3 está relacionado ao objetivo da profissão militar, ou seja, demandas relacionadas a servir à população e se dedicar à profissão e ao seu trabalho, que é proteger o cidadão. Os policiais destacaram nessa categoria as preocupações relacionadas à proteção da sociedade, responder a ocorrências e estar pronto para agir a qualquer momento, colocando a própria vida em risco. Nesse sentido, destaca-se que apesar de servir a sociedade ser parte integrante do trabalho e um dos motivos de entrada na carreira policial (Clinkinbeard et al., 2021), essas demandas inerentes ao trabalho policial também se configuram como fonte de estresse para esses profissionais. Na perspectiva de Burnett et al. (2019), profissões que trabalham com vítimas e cuidado com terceiros podem apresentar fadiga por compaixão, uma reação de estresse gerada no contato com os indivíduos em sofrimento. No caso dos policiais, a frequência e intensidade da exposição a crimes podem intensificar esse tipo de fadiga. Sendo assim, essa demanda está presente principalmente na relação com os cidadãos e as vítimas e, apesar das demandas relacionadas ao serviço e à dedicação a população estarem previstas antes da entrada na corporação, o serviço integral e a necessidade de proteção à própria vida e dos demais se configura como uma pressão constante no trabalho.

A classe 1 se refere aos estados emocionais presentes no dia a dia de trabalho e está associada às demandas da corporação e da interação com suspeitos e criminosos. Nesse contexto de vivência de confrontos, destaca-se a percepção de que a corporação espera que o policial seja robotizado. Outros estudos (Huey & Kalyal, 2017; Lennie et al., 2020) encontraram resultados semelhantes, em que os policiais sentem que são vistos tanto pela corporação, quanto pelo público como robôs, necessitando realizar a supressão emocional e se distanciar de estados afetivos internos dissonantes para enfrentar situações diárias. Três emoções foram mencionadas pelos policiais: o medo, a raiva e a tristeza. As duas primeiras surgiram associadas a situações de confronto com criminosos. O medo foi referido como uma emoção natural que surge a partir do enfrentamento do ‘poder paralelo’. A raiva

foi mencionada no momento de um conflito pontual. A tristeza, no entanto, associou-se à paralisia e impedimento da realização do trabalho. Os resultados encontram-se em consonância com outros estudos (Huey & Kalyal, 2017; Kwak et al., 2018) que concluíram que os policiais vivenciam mais estados emocionais negativos na sua prática profissional, colocando em risco o seu bem-estar e sua saúde física e mental. Cabe ressaltar que classificar uma emoção como positiva ou negativa depende da situação em que ela se manifesta, visto que as emoções estão relacionadas a eventos específicos e seu surgimento pode ser funcional no contexto em que aparece, ainda que a literatura a descreva como disfuncional (Gondim, 2020; Hirschle et al., 2019).

A expressão do medo, por exemplo, é vista como intrínseca ao trabalho policial que atua nas ruas, mas que precisa ser adequadamente manejada para evitar danos. A raiva é uma emoção bem-vinda para reafirmar a identidade profissional do policial militar aos olhos da sociedade. A tristeza se mostrou associada ao reconhecimento do desempenho inadequado de colegas de trabalho. Essa diferença na expressividade emocional está em consonância com o estudo de Lennie et al. (2020) com policiais que relataram ocultar a tristeza e o medo para não serem vistos como incompetentes pelos colegas, diferente da raiva tida como uma emoção que deve ser demonstrada e utilizada para superar o medo.

Por fim, a classe 2 refere à incorporação do indivíduo à estrutura militar, regras e normas da corporação, sendo uma demanda tanto da corporação, quanto do próprio policial para fortalecer a identidade profissional. O processo de socialização militar impõe desafios à composição tripartite da identidade pessoal/social/profissional do policial que passa a ter um nome de guerra e é cobrado por um padrão de conduta geral. Os policiais participantes deste estudo afirmaram que ao passar por uma preparação durante a formação, passam a ser cobrados por um tipo de conduta pessoal e postural dentro e fora do contexto militar. Sendo assim, pode-se inferir que a construção da identidade profissional do policial militar estende-se para além do trabalho, trazendo desafios adicionais. Requer ainda a incorporação de valores humanos que venham a orientar a sua missão de assegurar a ordem pública em uma sociedade que cresce em violência e conflitos sociais, que tornam ainda mais arriscado o exercício profissional do policial militar (Schaible, 2006; Trojanowicz, 1971).

Conforme abordado por França (2019), os policiais recém-ingressos recebem no início da formação instruções e orientações rígidas sobre disciplina e respeito à hierarquia, asseio pessoal e aparência, cuja violação resulta em punições e processos disciplinares. Tais ameaças aumentam a vigilância dos policiais sobre seus próprios comportamentos, buscando o autocontrole e a autorregulação, pelo receio de estarem sendo observados e censurados. Essa atenção em relação às próprias condutas

gera um maior trabalho emocional, uma vez que as expressões emocionais fazem parte das regras implícitas da corporação sobre como se comportar (Diefendorff & Richard, 2003) e aumentam a necessidade de gerenciar as próprias emoções.

A Tabela 3 organiza todas as demandas emocionais que ativam o ciclo de trabalho emocional dos policiais

militares caracterizadas neste estudo. Em suma, os policiais lidam com demandas provenientes da sociedade, corporação, colegas, suspeitos e criminosos. Encontram-se também diante de demandas individuais de como se comportar e expressar suas emoções para conseguir realizar a contento o seu trabalho, relacionar-se com colegas e se ajustar de maneira funcional à profissão.

**Tabela 3**

*Demandas emocionais que ativam o ciclo do trabalho emocional dos policiais militares*

Demandas	Origem	Caracterização
Demandas provenientes da sociedade	Sociedade Cidadãos e vítimas	Dedicação integral Profissão
Estados afetivos	Suspeitos e criminosos Corporação e Colegas	Confrontos Expectativas de expressão emocional
Atendimento às normas institucionais	Corporação	Conduta dentro e fora do trabalho Mudanças comportamentais

Este estudo traz evidências de que o trabalho do policial militar é caracterizado por inúmeras demandas que geram impacto emocional para esses profissionais, levando à necessidade de gerenciar os próprios estados afetivos. O mapeamento dessas demandas fornece informações úteis para possibilitar o desenvolvimento de estratégias e assim ajudar os policiais a lidarem com as situações potencialmente estressoras. Conhecer os ativadores emocionais pode ajudar o profissional a se preparar melhor para lidar com essas demandas por vezes implícitas ou informais, amenizando as consequências negativas.

A corporação também assume um papel chave no processo de gerenciamento emocional dos policiais. Cabe a ela avaliar possibilidades de mudanças na forma de trabalho e traçar estratégias para ajudar o policial a lidar com essas demandas, incorporando conteúdos a serem abordados na formação militar e nos treinamentos para os policiais que atuam em operações externas e para os líderes, que exercem forte influência na hierarquia militar.

Uma das limitações desta pesquisa é a de ter se caracterizado mais como um estudo de caso, tendo em vista que as demandas foram mapeadas apenas em um estado da federação. Não se pode afirmar poder de generalização para os achados. Outro limite é o tamanho reduzido de participantes do grupo focal, caracterizando-se, portanto, como um microgrupo focal (Souza et al., 2013) uma vez que poucos policiais aceitaram participar e a baixa adesão levou a um corpus com poucos segmentos de texto. Em síntese, o tamanho da amostra e os procedimentos metodológicos adotados podem ter contribuído para o resultado da pesquisa, o que aponta a necessidade de realizar novos estudos para avaliar os limites entre demandas emocionais estruturais e contextuais.

Sendo assim, recomenda-se a realização de estudos mistos e de amostras que representem a diversidade nacional para oferecer bases para uma melhor caracterização das demandas emocionais comuns (estruturais) de policiais militares em todo o território brasileiro. Isto poderia ajudar a elaborar políticas gerais sem desconsiderar a realidade de cada estado da federação brasileira (contexto) que exigirá previsivelmente algumas adaptações.

#### **Agradecimentos**

Não há menções.

#### **Financiamento**

Todas as fontes de financiamento para elaboração e produção do estudo (coleta, análise e interpretação dos dados, bem como, escrita dos resultados no presente no manuscrito) foram realizadas com apoio da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado da Bahia.

#### **Contribuições dos autores**

Declaramos que todos os autores participaram da elaboração do manuscrito.

#### **Disponibilidade de dados e materiais**

Todos os dados e sintaxes gerados e analisados durante esta pesquisa serão tratados com total sigilo devido às exigências do Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos. Porém, o conjunto de dados e sintaxes que apoiam as conclusões deste artigo estão disponíveis mediante razoável solicitação ao autor principal do estudo.

#### **Conflitos de interesses**

Os autores declaram que não há conflitos de interesses.

## Referências

- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115. <https://doi.org/10.5465/amr.1993.3997508>
- Bardin, L. (2011). *Análise de conteúdo*. São Paulo: Edições 70
- Birze, A., Regehr, C., Paradis, E., LeBlanc, V., & Einstein, G. (2021). Perceived organizational support and emotional labour among police communicators: what can organizational context tell us about posttraumatic stress? *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 95(2), 425-435. <https://doi.org/10.1007/s00420-021-01708-9>
- Burnett, M. E., Sheard, I., & St Clair-Thompson, H. (2019). The prevalence of compassion fatigue, compassion satisfaction and perceived stress, and their relationships with mental toughness, individual differences and number of self-care actions in a UK police force. *Police Practice and Research*, 21(4), 383-400. <https://doi.org/10.1080/15614263.2019.1617144>
- Clinkinbeard, S. S., Solomon, S. J., & Rief, R. M. (2021). Why did you become a police officer? Entry-related motives and concerns of women and men in policing. *Criminal Justice and Behavior*, 48(6), 715-733. <https://doi.org/10.1177/0093854821993508>
- Diefendorff, J. M., & Gosserand, R. H. (2003). Understanding the emotional labor process: a control theory perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 24(8), 945-959. <https://doi.org/10.1002/job.230>
- Diefendorff, J. M., & Richard, E. M. (2003). Antecedents and consequences of emotional display rule perceptions. *Journal of Applied Psychology*, 88(2), 284-294. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.2.284>
- Elfenbein, H. A. (2023). Emotion in organizations: theory and research. *Annual Review of Psychology*, 74, 489-517. <https://doi.org/10.1146/annurev-psych-032720-035940>
- Fórum Brasileiro de Segurança Pública. (2021). Anuário Brasileiro de Segurança Pública. <https://forumseguranca.org.br/wp-content/uploads/2021/10/anuario-15-completo-v7-251021.pdf>
- França, F. G. (2019). "O soldado é algo que se fabrica": Notas etnográficas sobre um curso de formação policial militar. *Revista Tomo*, (34), 359-392. <https://doi.org/10.21669/tomo.v0i34.10378>
- Gondim, S. M. G. (2002). Grupos focais como técnica de investigação qualitativa: desafios metodológicos. *Paidéia (Ribeirão Preto)*, 12(24). <https://doi.org/10.1590/S0103-863X2002000300004>
- Gondim, S. M. G. (2020). *Manual de orientação e autodesenvolvimento emocional: reconhecendo, compreendendo e lidando com as emoções no dia a dia*. Vetor Editora.
- Gondim, S. M. G., & Borges-Andrade, J. E. (2009). Regulação emocional no trabalho: um estudo de caso após desastre aéreo. *Psicologia: ciência e profissão*, 29(3), 512-533. [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1414-98932009000300007&lng=pt&t&lng=pt](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98932009000300007&lng=pt&t&lng=pt)
- Governo do Estado da Bahia. (2001). Lei nº 7.990 de 27 de dezembro de 2001 do Governo do Estado da Bahia. *Dispõe sobre o Estatuto dos Policiais Militares do Estado da Bahia e dá outras providências*. <https://governo-ba.jusbrasil.com.br/legislacao/85382/lei-7990-01>
- Grandey, A. A., & Gabriel, A. S. (2015). Emotional labor at a crossroads: Where do we go from here? *Annu. Rev. Organ. Psychol. Organ. Behav.*, 2(1), 323-349. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032414-111400>
- Guedes, H. D., & Gondim, S. M. G. (2020). Trabalho emocional e engajamento no trabalho em policiais militares. *Quaderns de psicologia*, 22(2), 0013.
- Guedes, H. D., Gondim, S. M. G., & Hirschle, A. L. T. (2020). Trabalho emocional e engajamento no trabalho em policiais militares: mediação da identidade profissional. *Estudos de Psicologia (Natal)*, 25(1), 69-79. <http://dx.doi.org/10.22491/1678-4669.20200007>
- Hirschle, A. L. T., Gondim, S. M. G., Alberton, G. D., & Ferreira, A. da S. M. (2019). Estresse e bem-estar no trabalho: o papel moderador da regulação emocional. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 19(1), 532-540. <https://dx.doi.org/10.17652/rpot/2019.1.14774>
- Hochschild, A. R. (1979). *Emotion work, feeling rules, and social structure*. 3(85), 551-575.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. London: University of California Press.
- Huey, L., & Kalyal, H. (2017). 'We deal with human beings': The emotional labor aspects of criminal investigation. *International Journal of Police Science & Management*, 19(3), 140-147. <https://doi.org/10.1177/1461355717717996>
- Kwak, H., McNeeley, S., & Kim, S.-H. (2018). Emotional Labor, Role Characteristics, and Police Officer Burnout in South Korea: The Mediating Effect of Emotional Dissonance. *Police Quarterly*, 21(2), 223-249. <https://doi.org/10.1177/1098611118757230>
- Lennie, S. J., Sarah, E. C., & Sutton, A. (2020). Robocop-The personalisation of police officers and their emotions: A diary study of emotional labor and burnout in front line British police officers. *International Journal of Law, Crime and Justice*, 61, 100365. <https://doi.org/10.1016/j.ijlcj.2019.100365>
- Lima Junior, E. B., de Oliveira, G. S., dos Santos, A. C. O., & Schneckenberg, G. F. (2021). Análise documental como percurso metodológico na pesquisa qualitativa. *Cadernos da FUCAMP*, 20(44). <http://fucamp.edu.br/editora/index.php/article/view/2356>
- López-Posada, L. M., González-Rubio, J., & Blandón-López, A. (2018). Trabajo emocional: conceptos y características Revisión de literatura. *Civilizar Ciencias Sociales y humanas*, 18(35), 103-114. <https://doi.org/10.22518/usergioa/jour/ccsh/2018.2/a08>
- Loubère, L., & Ratinaud, P. (2014). Documentation IraMuTeQ - 0.6 alpha 3 version 0.1. [www.iramuteq.org/documentation/fichiers/documentation\\_19\\_02\\_2014.pdf](http://www.iramuteq.org/documentation/fichiers/documentation_19_02_2014.pdf)
- Lumsden, K., & Black, A. (2018). Austerity Policing, Emotional Labour and the Boundaries of Police Work: An Ethnography of a Police Force Control Room in England. *The British Journal of Criminology*, 58(3), 606-623. <https://doi.org/10.1093/bjc/azx045>
- Mastracci, S. H., & Adams, I. T. (2020). It's not depersonalization, it's emotional labor: Examining surface acting and use-of-force with evidence from the US. *International journal of law, crime and justice*, 61, 100358. <https://doi.org/10.1016/j.ijlcj.2019.100358>
- Mertens, D. M. (2015). *Research and evaluation in education and psychology: Integrating diversity with quantitative, qualitative, and mixed methods* (4a ed). Gallaudet University. Sage publications.
- Oliveira, S., Pinto, A., Carvalho, C., de Moura, R. C., Santos-Costa, P., & Gondim, S. (2022). Emotional labour demands and work engagement in Portuguese police officers. *Police Practice and Research*, 24(2), 199-215. <https://doi.org/10.1080/15614263.2022.2098128>
- Presciliano, C. F., & Zadra, T. M. (2020). Regulação Emocional no Trabalho do Policial Militar. *Revista Formadores*, 13(1), 44-44. <https://seer-adventista.com.br/ojs3/index.php/formadores/article/view/1121>
- Schaible, L. M., & Six, M. (2016). Emotional Strategies of Police and Their Varying Consequences for Burnout. *Police Quarterly*, 19(1), 3-31. <https://doi.org/10.1177/1098611115604448>

- Schaible, L. M. (2006). *The impact of emotional labor, value dissonance, and occupation identity on police officers' levels of cynicism and burnout*. (Dissertação de Mestrado) Washington State University, Washington, Estados Unidos.
- Sousa, Y. S. O. (2021). O Uso do Software Iramuteq: Fundamentos de Lexicometria para Pesquisas Qualitativas. *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, 21(4), 1541-1560. <https://doi.org/10.12957/epp.2021.64034>
- Sousa, Y. S. O., Gondim, S. M. G., Carias, I. A., Batista, J. S., & de Machado, K. C. M. (2020). O uso do software Iramuteq na análise de dados de entrevistas. *Revista Pesquisas e Práticas Psicossociais*, 15(2), 1-19. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ppp/v15n2/15.pdf>
- Souza, D.B.L., Gondim, S. M.G., & Abbad, G. S., (2013) Comportamento Verbal e Não Verbal em Grupos Focais: Análise de Micro Interlocuções. *RIGS- Revista Interdisciplinar de Gestao Social*, 2(3), 59-80.
- Stanley, E. A., & Larsen, K. L. (2021). Difficulties with emotion regulation in the contemporary US armed forces: Structural contributors and potential solutions. *Armed Forces & Society*, 47(1), 77-105. <https://doi.org/10.1177/0095327X19848018>
- Trojanowicz, R. C. (1971). Policeman's Occupational Personality, *The J. Crim. L. Criminology & Police Sci.*, 62, 551. <https://doi.org/10.2307/1141712>
- Yin, R. K. (2016). *Pesquisa qualitativa do início ao fim*. Penso Editora.
- Zapf, D., Kern, M., Tschan, F., Holman, D., & Semmer, N. K. (2021). Emotion work: A work psychology perspective. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 8, 139-172. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-012420-062451>

recebido em setembro de 2023  
aprovado em dezembro de 2023

## Sobre os autores

**Hannah Dantas Guedes** é Psicóloga pela Universidade Federal do Recôncavo da Bahia (2015). Mestra (2018) e Doutora (2023) em Psicologia pela Universidade Federal da Bahia.

**Sônia Maria Guedes Gondim** é Psicóloga e Professora Visitante do Programa de Pós-graduação em Psicologia do Instituto de Psicologia da Universidade Federal de Uberlândia (2022-2023). Professora Titular aposentada do Instituto de Psicologia da Universidade Federal da Bahia, com doutorado em Psicologia pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (1998).

**Yuri Sá Oliveira Sousa** é Psicólogo (2010), Mestre (2013) e Doutor (2017) em psicologia pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). Atualmente é Professor Adjunto II do Instituto de Psicologia da Universidade Federal da Bahia (UFBA).

## Como citar este artigo

Guedes, H. D., Gondim, S. M. G., & Sousa, Y. S. O. (2023). Trabalho Emocional de Policiais Militares: Caracterizando as demandas emocionais. *Avaliação Psicológica*, 22(3), 309-319. <http://dx.doi.org/10.15689/ap.2023.2203.24999.08>