



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E NATURAIS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA

MESTRADO EM PSICOLOGIA

SAÚDE MENTAL DOS NEGOCIADORES MILITARES

MARCOS EDUARDO DA SILVA TEIXEIRA

VITÓRIA
2022

MARCOS EDUARDO DA SILVA TEIXEIRA

SAÚDE MENTAL DOS NEGOCIADORES MILITARES

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal do Espírito Santo, como requisito para obtenção do Título de Mestre em Psicologia, sob orientação do Prof. Dr. Thiago Drumond Moraes.

VITÓRIA
2022

SAÚDE MENTAL DOS NEGOCIADORES MILITARES

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal do Espírito Santo, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Psicologia.

Aprovada em 18 de novembro de 2022, por:

Prof. Dr. Thiago Drumond Moraes, Orientador, PPGP – UFES.

Prof. Dr. Alexsandro Luiz de Andrade, PPGP – UFES.

Profa. Dra. Jaqueline Oliveira Bagalho, UVV.

Ficha Catalográfica

Ficha catalográfica disponibilizada pelo Sistema Integrado de Bibliotecas - SIBI/UFES e elaborada pelo autor

T266s TEIXEIRA, MARCOS EDUARDO DA SILVA, 1975-
Saúde mental dos negociadores militares / MARCOS
EDUARDO DA SILVA TEIXEIRA. - 2022.
99 f.

Orientador: Thiago Drumond Moraes.
Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Universidade Federal
do Espírito Santo, Centro de Ciências Humanas e Naturais.

1. Saúde Mental. 2. Polícias. 3. Trabalho. 4. Estresse. 5.
Psicologia. I. Moraes, Thiago Drumond. II. Universidade
Federal do Espírito Santo. Centro de Ciências Humanas e
Naturais. III. Título.

CDU: 159.9

Dedicatória

Esta dissertação é dedicada a todos os
Negociadores Policiais que buscam,
incansavelmente, salvar vidas alheias.

Agradecimentos

Agradeço a Deus por ter me proporcionado vivenciar experiências tão singulares diante dessa jornada, e por todas as pessoas que, de alguma maneira, caminharam comigo durante esse percurso.

Agradeço aos meus pais, Edison da Silva Teixeira e Maria Aparecida Domiciano Teixeira (*in memoriam*), por terem forjado em mim os valores e o caráter que tornaram quem eu sou, e que busco, com muito orgulho, transmitir aos meus filhos.

Agradeço ao meu amigo, Comandante e eterna referência profissional, Major Charles Souza da Silva (*in memoriam*) por haver me proporcionado a oportunidade da experiência ímpar de ter trabalhado com um profissional de excelência, extremamente dedicado e um ser humano de coração gigantesco. O Sr. faz muita falta.

Agradeço à minha esposa Alessandra, a minha rocha, minha eterna companheira de muitas batalhas e com quem eu sei que posso contar para qualquer desafio. Amor, esta e todas as outras conquistas somente foram alcançadas pelo seu apoio incondicional. Você me dá a segurança necessária para enfrentar qualquer desafio. Te Amo demais!

Agradeço a minha filha, Milena, pelo apoio e compreensão com a minha ausência resultante dessa jornada acadêmica. Foi assim no CFO e, respeitando as óbvias diferenças, também no Mestrado. Vencemos juntos!

Agradeço ao meu filho Igor, que sempre me apoiou e nunca deixou de cobrar a atenção necessária. Obrigado, filho, pois essa cobrança sempre me alertava sobre os limites existentes entre aquilo que se pretende alcançar e aquilo que se pode perder durante o caminho. Estamos juntos!

Agradeço aos oito negociadores do BME que participaram desta pesquisa e que, pelos motivos de confidencialidade e sigilo das informações coletadas, não podem ter os seus nomes divulgados nestes agradecimentos. Foi um privilégio ter trabalhado com os senhores, desde a

formação e treinamento até as ocorrências reais. Tenham a certeza de que a preocupação com a saúde mental de vocês, e de todos os outros negociadores e policiais militares de nossa instituição não se encerra nesta pesquisa. Muito pelo contrário. Mesmo “distante”, tenham a certeza de que sempre estou na torcida pelo sucesso de vocês. Sucesso, hoje e sempre.

Agradeço aos Negociadores das Equipes de Negociação das instituições Polícia Militar do Ceará (PMCE), Polícia Militar do Distrito Federal (PMDF), Polícia Militar de Grosso do Sul (PMMS), Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro (PMERJ), Polícia Militar de Pernambuco (PMPE), Polícia Militar do Paraná (PMPR) e da Polícia Militar do Estado de São Paulo (PMESP). Muito obrigado pela contribuição. A participação dos senhores e senhoras foi essencial para esta pesquisa.

Agradeço ao Tenente Coronel Rogério, pelo apoio total e irrestrito durante a fase mais difícil desse trabalho. Comandante, sem a compreensão do Sr. não seria possível concluir o Mestrado. Muito obrigado!

Agradeço ao Tenente Coronel Aquino e toda a equipe da Assistência do Comando Geral, pelo apoio fornecido durante o Mestrado. Sem os ensinamentos e a ajuda de toda essa excepcional equipe eu não teria alcançado essa conquista. Obrigado por terem me fornecido a oportunidade de trabalhar com os melhores, e vivenciado uma experiência ímpar na minha carreira, que me fez ascender como profissional.

Agradeço ao Major Wanderson, que em todas as oportunidades, nem me deixava terminar uma solicitação relacionada a esta pesquisa, já concedendo o pedido sem mesmo me deixar explicar. Comando, muito obrigado pelo apoio.

Agradeço ao Major Pimenta pelo apoio e incentivo que se mantém há mais de 20 anos. Comando, desde soldado, passando pela aprovação no Curso de Direito na UFES, o CFO, até o Mestrado, o Sr. sempre foi um incentivador e que sempre acreditou nas vitórias, até quando eu mesmo duvidava. Obrigado pela moral. Estamos juntos.

Agradeço ao Cel PMPB Onivan pelo envio de pesquisas que foram utilizados nesta pesquisa. Comandante, muito obrigado pela eterna disponibilidade e pela infindável vontade de ajudar.

Agradeço à Polícia Militar do Espírito Santo por apoiar institucionalmente este estudo em nível de Mestrado.

Agradeço a Doutora Janice pelo apoio e total incentivo desde o início dessa jornada. Janice, você acompanhou e acompanha o nobre trabalho realizado pelos Negociadores e sabe o quão difícil é a jornada desses profissionais. Ao externar a minha preocupação pessoal e profissional com a saúde desses policiais, encontrei uma orientação e apoio que me deram um norte para o início dessa difícil jornada. O Mestrado deste pesquisador somente foi possível com a sua ajuda e apoio. Muito obrigado por tudo.

Agradeço ao meu orientador, Thiago, que me mostrou os caminhos árduos da pesquisa acadêmica, incentivando, cobrando e acolhendo, o pesquisador e o ser humano, nos momentos difíceis dessa jornada. Muito obrigado pela experiência única que foi viver esse Mestrado.

Agradeço aos professores(as), servidores(as) e alunos(as) do Programa de Pós-Graduação em Psicologia.

Por fim, agradeço a todas as pessoas que torceram por mim e que acreditaram que essa vitória seria alcançada.

*“Se você quer chegar onde a maioria não chega,
faça o que a maioria não faz.”* (Bill Gates)

Resumo

O Negociador Policial atua na intervenção em incidentes críticos, como ocorrências com reféns e tentativas de suicídio, visando a solução desses eventos por meio da verbalização. Atuar nesse cenário, em que o risco à vida de todos os envolvidos é iminente, pode causar danos à saúde desses profissionais. Esta pesquisa buscou investigar as condições de saúde mental dos negociadores das polícias militares. Foram realizadas duas pesquisas, cujo método utilizado possui delineamento misto, e o estudo foi dividido em duas partes. O estudo 1 envolveu uma pesquisa nacional, com a utilização de técnicas quantitativas, aplicada aos negociadores das Polícias Militares dos Estados do Ceará, Distrito Federal, Espírito Santo, Rio de Janeiro, Mato Grosso do Sul, Pernambuco, Paraná e São Paulo, onde foi investigada a saúde mental dos negociadores. Neste estudo foi utilizado um questionário online composto por escala Depression, Anxiety and Stress Scale - Short Form (DASS-21), o Inventário de Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA), e um questionário sociodemográfico, além de perguntas atinentes ao tema. O Estudo 2 investigou como os Negociadores da PMES avaliam a sua preparação, o modo de organização do trabalho, as suas relações estabelecidas com a corporação PMES e os fatores que podem contribuir para a sua saúde e adoecimento. Este estudo utilizou de técnicas qualitativas. Os dados foram coletados com o auxílio de entrevista semiestruturada, e foram submetidos à análise de conteúdo. O aporte teórico da pesquisa foi a Ergologia. Os resultados apontaram que as condições de saúde dos negociadores dos estados participantes não apresentaram prevalência de depressão, ansiedade e estresse e que a atividade desenvolvida pelo Negociador Policial da PMES gera reflexos negativos na saúde desse trabalhador. Concluiu-se que novos estudos são necessários para ampliar as informações sobre o tema, bem como orientar eventuais medidas que sejam benéficas para o trabalhador policial militar que atua nessa área tão específica.

Palavras-chaves: trabalho, negociador; saúde mental, policial, Ergologia.

ABSTRACT

The Police Negotiator acts in the intervention in critical incidents, such as occurrences with hostages and suicide attempts, aiming at solving these events through verbalization. Acting in this scenario, in which the risk to the lives of all those involved is imminent, can cause damage to the health of these professionals. This research sought to investigate the mental health conditions of military police negotiators. Two surveys were carried out, whose method used has a mixed design, and the study was divided into two parts. Study 1 involved a national survey, using quantitative techniques, applied to negotiators from the Military Police of the states of Ceará, Federal District, Espírito Santo, Rio de Janeiro, Mato Grosso do Sul, Pernambuco, Paraná and São Paulo, where it was investigated the mental health of negotiators. This study used an online questionnaire consisting of the Depression, Anxiety and Stress Scale - Short Form (DASS-21), the Work and Illness Risks Inventory (ITRA), and a sociodemographic questionnaire, in addition to questions related to the topic. Study 2 investigated how PMES Negotiators assess their preparation, the way they organize their work, their established relationships with the PMES corporation and the factors that may contribute to their health and illness. This study used qualitative techniques. Data were collected with the aid of a semi-structured interview, and were submitted to content analysis. The theoretical support of the research was Ergology. The results showed that the health conditions of the negotiators from the participating states did not show a prevalence of depression, anxiety and stress and that the activity carried out by the PMES Police Negotiator generates negative effects on the health of this worker. It was concluded that further studies are needed to expand the information on the subject, as well as guide possible measures that are beneficial to the military police worker who works in this very specific area.

Keywords: work, negotiator; mental health, police, Ergology.

LISTA DE SIGLAS

AIN	Armas de Incapacitação Neuromuscular
BME	Batalhão de Missões Especiais
BOPE	Batalhão de Operações Policiais Especiais
CEC	Causador do Evento Crítico
CIMEsp	Companhia Independente de Missões Especiais
DASS21	Depression, Anxiety and Stress Scale
DE	Diretoria de Educação
DP	Desvio Padrão
E1	Entrevistado 1
EACT	Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho
EACT RS	Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho - Fator Relações Socioprofissionais
EADRT	Escala e Avaliação de Danos Relacionados ao Trabalho
ECHT	Escala de Custo Humano no Trabalho
ECHT CA	Escala de Custo Humano no Trabalho - Fator Custo Afetivo
EIPST EP	Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho, Fator Esgotamento Profissional
EIPST	Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho

EIPST FR	Escala de indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho, Fator Falta de Reconhecimento
EN	Equipe de Negociação
FBI	Federal Bureau of Investigation
ITRA	Inventário sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento
LC	Lei Complementar
M	Média
OMS	Organização Mundial de Saúde
PM	Polícia Militar
PMCE	Polícia Militar do Ceará
PMDF	Polícia Militar do Distrito Federal
PMERJ	Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro
PMES	Polícia Militar do Espírito Santo
PMESP	Polícia Militar do Estado de São Paulo
PMMS	Polícia Militar de Mato Grosso do Sul
PMPE	Polícia Militar de Pernambuco
PMPR	Polícia Militar do Paraná
PPMM	Polícias Militares

SWAT	Special Weapons And Tactics
TMC	Transtorno Mental Comum
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TEPT	Transtorno de Estresse Pós-Traumático
TR	Tomador de Refém

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO.....	16
2 INTRODUÇÃO GERAL.....	19
2.1 A Tropa Especializada da PMES.....	23
3 O GERENCIAMENTO DE CRISES.....	26
3.1 FBI: a origem dos estudos.....	26
3.2 A crise policial e seus conceitos.....	27
3.3 Causador do Evento Crítico (CEC).....	29
3.4 O Gerenciamento de Crises.....	30
3.4.1 Fases do Gerenciamento de Crises.....	32
3.4.2 Alternativas Táticas.....	33
4 A NEGOCIAÇÃO POLICIAL.....	37
5 O NEGOCIADOR POLICIAL.....	41
6 A SAÚDE DO NEGOCIADOR POLICIAL.....	43
7 APROXIMAÇÕES COM AS CLÍNICAS DO TRABALHO.....	51
8 OBJETIVOS.....	55
8.1 Objetivo geral.....	55
8.2 Objetivos específicos.....	55
9 MÉTODO.....	56
9.1 Estudos.....	58
9.1.1 Artigo 1.....	59
9.1.1.1 Resumo.....	59
9.1.1.2 Abstract.....	60
9.1.1.3 Referências.....	61
9.1.2 Artigo 2.....	64
9.1.2.1 Resumo.....	64
9.1.2.2 Abstract.....	65
9.1.2.10 Referências.....	66
10 ANÁLISE E DISCUSSÃO.....	71
11 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	75
12 REFERÊNCIAS.....	77
Apêndices.....	86

1. APRESENTAÇÃO

*“Algumas vezes a gente chora...
não porque somos fracos,
mas porque passamos muito tempo sendo fortes!”*
(Autor desconhecido)

A frase, de autoria desconhecida, nos leva a refletir sobre uma diversidade de hipóteses do cotidiano dos profissionais da área de segurança pública que se encaixam nesse contexto. Demonstrar força aparente, mesmo enquanto sofre, pode ser uma ação presente em nosso convívio pessoal, familiar, social e profissional. Façamos então a análise da frase com os olhos voltados para um grupo específico de trabalhadores dessa área: os Negociadores das Polícias Militares. A instituição Polícia Militar do Espírito Santo (PMES) está presente em minha vida pessoal e profissional há 25 anos. Durante boa parte desse percurso convivi com uma área de atuação que marcou a minha carreira dentro e fora da Instituição: a Negociação. Como Negociador, à medida que vivenciava experiências tão singulares, como atuar em ocorrências complexas com reféns e suicidas, me dava conta de que participar desses incidentes críticos, envolvendo pessoas (criminosos, reféns, suicidas e o próprio Policial Negociador), prescindia considerá-las em sua totalidade, física e psíquica.

Durante esse percurso vivenciado nas diversas participações nos incidentes críticos, mais ainda, diretamente ligado a Negociação Policial, foi possível vivenciar experiências únicas, singulares, que a cada atuação diferente, acrescentavam saberes, dúvidas, percepções e questionamentos que destacam a importância do “saber fazer” do Negociador Policial e destacam a importância do estudo dessas situações de trabalho e dos saberes que emergem dos trabalhadores para sua melhor compreensão. Atuar em um cenário onde a vida e a morte estão correlatas a todo o momento, sob forte pressão constante, com possibilidade de erro mínimo, e sabendo que esses fatores pertencem ao cotidiano desse cenário não é tarefa fácil. A Negociação objetiva um desfecho pacífico para todos os envolvidos. Mas como isso é alcançado? Tentar manter um diálogo e estabelecer um *rapport* com um desconhecido, emocionalmente abalado,

com uma arma na mão e que, por medo de perder a sua vida, e/ou receio de ser preso, toma outra pessoa como refém, não é uma missão simples de ser realizada. Nesse contexto, o “saber se relacionar com outro” é imprescindível e deve ser trabalhado com toda a seriedade que o caso requer. Aproximar-se, ter a empatia necessária e ganhar a confiança de uma pessoa que você nunca viu antes, que teme a morte, ou a deseja, e não acredita que aqueles policiais presentes no local do incidente crítico querem de alguma forma ajudar, e muito provavelmente tem uma resistência grande a sua profissão (a sua farda), exhibe o lado humano da Negociação.

Buscar uma solução pacífica para um incidente tão complexo usando o poder das palavras é uma missão árdua e que exige dos Negociadores muita dedicação, comprometimento e entrega, visando sempre o objetivo de salvar a vida de todos os envolvidos. A intenção é que o desfecho dessas ocorrências complexas seja alcançado sem mortes e feridos. A pressão, sempre presente, se encontra no fato de que, dentre outros fatores, há vidas em risco, e que um erro pode resultar na morte de pessoas envolvidas. O sucesso no desfecho desse tipo de ocorrência depende de uma atuação segura de todos os participantes, especialmente, o Negociador Policial, que possui papel importante nesse cenário.

Desde a minha formação como Negociador, pude perceber como esses incidentes críticos impactam a vida de todos os envolvidos. O trauma que fica para o refém (pessoa submetida ao poder de outra pessoa, ou grupo, e que tem a sua vida ameaçada ou sofre maus-tratos, caso as exigências do seu captor não sejam atendidas) ou para a pessoa que está tentando o autoextermínio, como em uma ocorrência com suicida, são muito grandes e a recuperação pode não ser tão rápida, deixando sequelas que podem até ser permanentes. Ocorre que nessa jornada, desde o ano de 2008, quando realizei o curso de Negociação na PMES, pairavam alguns questionamentos que trago comigo até o presente momento. Como mencionado, os diversos atores atuantes nesse cenário sofrem impactos direta ou indiretamente após participarem de um incidente crítico. Reféns, tentantes, os próprios criminosos, levarão consigo

lembranças que podem marcá-los para o resto de suas vidas. Porém, um outro ator, imprescindível nesse contexto, não tem sido lembrado e a ele não é direcionada a devida preocupação merecida: o Negociador. Como está a saúde do Negociador Policial para atuar nesses incidentes? Como esse trabalhador policial lida com as frustrações, angústias, pressões, sofrimentos e outros reflexos que essas intervenções resultam naqueles que estão diretamente envolvidos? Como isso impacta na saúde desse policial? Como ele lida com esses sentimentos? Esses são alguns dos questionamentos que essa pesquisa busca esclarecer.

Embora existam pesquisas que encontram os temas “Saúde” e “Policial Militar”, predominam os que versam sobre ações policiais, em detrimento dos que dizem respeito à pessoa, e especialmente, às condições de saúde desse trabalhador. Mas pouco tem sido publicado a respeito das condições de saúde física e mental de policiais no Brasil e na América Latina. Até o momento não existem estudos que abordem especificamente a saúde do Negociador Policial, pois somente na literatura estrangeira, mais especificamente em estudos norte-americanos, é que algumas pesquisas que tratam superficialmente do tema foram encontradas. Nem mesmo na literatura policial, a doutrina de Gerenciamento de Crises que veremos a seguir, não é encontrado nenhum estudo sobre o tema, que é pouco discutido e evidencia uma grande falha. A pesquisa atual, portanto, pretende fornecer uma visão mais apurada sobre a saúde do Negociador Policial, que desempenha papel fundamental na solução dos incidentes críticos atendidos pela Polícia Militar.

2. INTRODUÇÃO GERAL

O crescimento contínuo da violência no Brasil tem sido alvo de constantes debates sobre o assunto na sociedade, que é afetada direta, e indiretamente pelas consequências que a insegurança acarreta à população. Nesse contexto que apresenta números ascendentes relacionados à violência e diante da insatisfação da sociedade com a situação de segurança pública está inserida a Polícia Militar (PM) (Ferreira & Soares, 2021).

De acordo com a Constituição da República Federativa do Brasil (CRFB) de 1988, as Polícias Militares (PPMM) são corporações organizadas pelos preceitos da hierarquia e da disciplina, regulares e permanentes, responsáveis pelo policiamento ostensivo e preservação da ordem pública no Brasil. Greco (2017, p. 4), complementa ao definir a missão da PM como “o papel de prevenir a prática de futuras infrações penais”.

Os trabalhadores que pertencem a essa instituição são os policiais militares, cuja atividade laboral é regida por diversos códigos e normativas, dentre as quais se destacam os Regulamentos Disciplinares. Nesse sentido, o policial militar é o agente de aplicação da lei encarregado de realizar as atividades da corporação, executar o policiamento ostensivo e as demais atividades existentes nas Polícias Militares (Antunes, 2019; Magalhães, 2015; Minayo, Souza & Constantino, 2007).

Magalhães (2015) ao discorrer sobre os aspectos subjetivos dos trabalhadores policiais militares, indica que estes compartilham de uma “condição de policial militar” que implica uma dedicação *full time* que determina inclusive os modos relacionais destes trabalhadores. A autora argumenta que ao ser policial militar há exigências específicas direcionadas a esses trabalhadores que advém dos códigos formais, mas também há um universo de outras exigências “informais”, do próprio cotidiano, pelo fato de viverem como tais. Os laços familiares e de amizade, os locais que frequentam, a prontidão, o silenciamento, a noção de pertencimento ao grupo são alguns dos meandros que configuram o viver policial militar.

Desta forma, ser policial militar congrega uma série de desafios que vão desde lidar com a imprevisibilidade das ocorrências, o enfrentamento ao crime organizado, a desvalorização salarial, a falta de infraestrutura, as cobranças da imprensa e de parte da sociedade civil organizada que não vivenciam a experiência diária de enfrentar descasos criminosos, até os riscos que podem estar envolvidos neste ofício. Há, pois um cenário complexo em que ora o policial é convocado a se colocar de maneira preventiva e ora de maneira repressiva (Santos, 2022).

Nesse campo de atuação, torna-se indissociável a relação entre a atividade laboral exercida pelo policial militar e os impactos dessa atividade na saúde desse trabalhador. Nesse contexto, importante destacar o conceito de Saúde estabelecido pela Organização Mundial de Saúde (OMS), que define a saúde como “um estado de completo bem-estar físico, mental e social e não somente ausência de afecções e enfermidades”. Ressalta-se que embora tal conceito enfrente debates por alguns estudiosos sobre o tema, resta claro que a saúde não é apenas a ausência de doença, mas sim o bem-estar físico, mental e social. E tal reflexão é necessária para esta pesquisa, tendo em vista a necessidade de visualizar, de forma ampla, como a saúde do Negociador está envolvida por diversos aspectos que não somente a ausência de enfermidades.

Sobre a saúde mental, Ribeiro, Neto, Silva, Abrantes, Coelho, Nunes e Silva (2015, p. 279) mencionam como referência o conceito estabelecido pela OMS, onde “a saúde mental é um estado de bem-estar no qual o indivíduo exprime as suas capacidades, enfrenta os estressores normais da vida, trabalha produtivamente e de modo frutífero, e contribui para a sua comunidade”. Complementam ainda que a saúde mental se tornou um importante componente na área da moderna saúde pública. Nesse sentido, importante ressaltar que ao estudar os aspectos da Saúde Mental nesta pesquisa, buscar-se-á o referencial das Clínicas do Trabalho, já que a saúde mental é uma ramificação da saúde como um todo.

Castro, Rocha e Cruz (2019, p. 527), ao descreverem sobre a saúde mental do policial brasileiro, mencionam que “o trabalho policial em si tende a ser considerado inerentemente estressor”. Souza, Minayo, Silva e Pires (2012) mencionam em sua pesquisa que em virtude da sobrecarga de trabalho e das relações internas à corporação, o nível de estresse dos policiais militares é superior ao de outras categorias profissionais. Em consonância com tais apontamentos, Pelegrini, Cardoso, Claumann, Pinto e Felden, (2018) e Cunha, Pinto, Dick, e Pires, (2019) encontraram em suas pesquisas a possibilidade de relação entre o estresse ocupacional e as condições de trabalho do Policial Militar. De maneira complementar, Minayo, Assis e Oliveira (2011) apontam que o desgaste mental dos policiais está ligado também à excessiva carga de trabalho, correlacionando assim sobrecarga de trabalho, sofrimento psíquico ao adoecimento físico / mental dos policiais.

Ainda por esta perspectiva, o estudo de Minayo et al. (2011) concluiu haver uma maior intensidade de sofrimento psíquico (sintomas psicossomáticos, depressivos e de ansiedade) entre policiais militares em relação aos policiais civis. Diante da altíssima carga laboral e sofrimento, as duas classes se distinguem de outras categorias e da população em geral, sendo-lhes ocasionado, portanto, prejuízos a sua saúde física e mental.

Diante da abrangência do assunto, esta pesquisa justifica-se na tentativa de retomar as contribuições científicas que se debruçam sobre as temáticas da “Saúde Mental” e “Trabalho Policial”. Entende-se que a aproximação acadêmica do contexto das Polícias Militares, por via de pesquisas e estudos científicos, poderá contribuir para a ampliação do cuidado com a saúde dos policiais, bem como contribuir para uma melhora do serviço destes para a população. Em outras palavras, compreender a saúde dos policiais militares torna-se fator importante na contribuição da melhoria da segurança pública no país, já que estes profissionais é que realizam o “produto final” desse serviço. Com estudos subsidiando o assunto, propostas de

transformação podem ser organizadas a fim de reduzirem as deficiências que se fazem presentes junto aos profissionais de segurança pública em destaque nesta pesquisa.

Assim, importante destacar que o serviço policial, por si só, já proporciona uma carga elevada de estresse. Enfrentar a criminalidade, as condições precárias de trabalho, a baixa remuneração, o risco iminente de perder a vida e o constante dilema de sair para o trabalho e ter a hipótese real de não retornar para o seio da família, são apenas alguns dos aspectos que podem proporcionar um aumento do estresse desse trabalhador. Agora acrescentemos a esses, os reflexos de se lidar com as ocorrências policiais, os conflitos alheios, a cobrança por resultados onde não se pode haver o erro, já que esse trabalhador, em muitas situações, lida diretamente com a vida, e com a missão constitucional de protegê-la (Pinheiro & Farikoski, 2016; Cantele & Oliveira, 2016; Leite, Sette Bicalho & Sanches, 2020; Feitosa, Silva, Lemos, Melo & Ramos, 2021; Barreto, Kusterer & Carvalho, 2019; Dombroski, 2017; Edwards & Kotera, 2021; Castro et al., 2019; Cunha et al., 2019; Minayo et al., 2011; Pelegrini et al., 2018; Santos, 2022; Souza et al., 2012).

Ressalta-se que o cotidiano acima descrito pode ser a realidade de muitos policiais brasileiros, respeitando algumas diferenças regionais e outras características, no que diz respeito ao aspecto financeiro, estrutura das instituições, etc. Porém, fatores comuns, independente da região do país onde estão lotados esses profissionais, são as dificuldades que enfrentam devido à execução do seu trabalho. Se o estresse, o adoecimento, a desmotivação, e tantos outros fatores que podem acometer a saúde do trabalhador policial durante a sua jornada de trabalho no cotidiano policial convencional, como o policial que atua em ocorrências mais complexas, como ocorrências com reféns, ocorrências com suicidas, dentre outras, lida com a sua saúde? Ressaltando que o cotidiano do policial convencional se refere àquele que realiza as suas funções básicas operacionais - como o policiamento a pé, o policiamento motorizado com

veículo, o motopatrulhamento, dentre outras modalidades de policiamento. Para melhor entendimento, na próxima seção trataremos dos conceitos de Tropa Especializada.

2.1 A Tropa Especializada da PMES

Os policiais que atuam nos incidentes críticos mais complexos normalmente estão lotados em unidades (Batalhões) especializados, como o nacionalmente conhecido Batalhão de Operações Especiais (BOPE) da Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro (PMERJ). Dentre várias funções executadas para a solução desses tipos de crises, destaca-se a figura do Negociador, aquele policial que tem por objetivo, por meio das palavras, alcançar uma solução pacífica para a crise.

O Federal Bureau of Investigation (FBI), ao mencionar uma resposta especial da Polícia, quer dizer que a resposta deve ser realizada por um efetivo especial, dotado de equipamento e treinamento diferenciados, preparados para enfrentar ocorrências diferenciadas, ou seja, as ocorrências de crise. Nos Estados Unidos, a SWAT - um acrônimo em inglês para Special Weapons And Tactics (Armas e Táticas Especiais) - é o nome dado à unidade de polícia altamente especializada nos departamentos das grandes cidades.

Ramalho, Silva e Doria (2014, p. 15) assim conceituam as Tropas Especiais: “tropas que, por seu equipamento e treinamento próprio e diferenciado, estão aptas para enfrentar situações que, por sua natureza, volume e/ou complexidade, não se insere no rol do cotidiano das ocorrências”. Na PMES, a unidade policial operacional (que pode ser um “Batalhão” ou “Companhia Independente”) responsável pelo atendimento das ocorrências de operações de choque e operações especiais, é a Companhia Independente de Missões Especiais (CIMEsp), conforme o Decreto Estadual 4070-R, de 01 de março de 2017.

Cabe aqui uma ressalva, tendo em vista que essa pesquisa foi iniciada no ano de 2019 e concluída no ano de 2022. É que, conforme descrito acima, até a data de 01 de março de 2017,

a unidade especializada existente na PMES era o Batalhão de Missões Especiais (BME), que foi extinto, vindo a ocupar o seu lugar a CIMEsp. Contudo, no dia 27 de setembro de 2021, conforme o Decreto 4970-R, que dispõe sobre a organização básica da Polícia Militar do Espírito Santo, o BME voltou a integrar as unidades da PMES, e a CIMEsp deixou de existir. Essa explicação é necessária para contextualizar o momento da pesquisa e, também, para que as referências utilizadas daqui em diante sejam apenas a sigla BME, embora o tempo da pesquisa tenha abrangido as duas citadas unidades.

Assim, no Batalhão de Missões Especiais se encontra a tropa especial da PMES – entre eles os Negociadores - encarregada de lidar com as ocorrências complexas, como as ocorrências com reféns, dentre outros eventos de crise. Pelegrine et al. (2018, p.2) ao se referir as unidades especializadas, como o BME, destaca que elas se dedicam a atividades distintas, nas quais são exigidas dos policiais ainda mais atenção e precisão em suas práticas enquanto são submetidos a condições de trabalhos de risco ainda maior e mais propensas ao estresse, o que os torna um grupo de alto risco aos agravos à saúde física e mental.

Além de capacitação técnica para atuar em um cenário complexo como esse, o Negociador também deve gozar de boa saúde, no aspecto físico, emocional, psicológico, pois uma falha na sua atuação pode colocar vidas em risco. Além desse fator importante, destaca-se também a pressão que esse cenário proporciona, com as cobranças por resultados positivos, mesmo diante dos riscos imprevisíveis desse tipo de evento. Tudo isso perpassa pelo Negociador, já que é ele quem está em contato direto com o Causador do Evento Crítico (CEC) (Betini & Tomazi, 2013; Costa, 2016; Lucca, 2002; Monteiro, Chaves, Oliveira & Silva, 2008; Ramalho, Silva & Freire, 2003; Salignac, 2011; Santos, 2010; Silva, 2016; Silva, Silva & Roncaglio, 2021; Souza, 2010; Teixeira, 2011; Vieira, 2014).

Diante desses fatores e circunstâncias, como esse trabalhador reage a perda de uma vida em um evento como esse? Como ele lida com as suas frustrações e seus anseios? Como ele se

mantém estável após participação em um incidente crítico de tamanha tensão e, posteriormente, ou até no dia seguinte, retorna ao serviço para novamente atuar em outra ocorrência complexa, caso seja empregado? Esses são alguns dos questionamentos que não são encontrados nas pesquisas. Temas como a “Saúde do Policial Militar”, e outros que abordam o assunto sobre policiais são encontrados, porém, não sobre o Negociador Policial, e mais especificamente ainda sobre a saúde desse profissional.

Esse trabalhador opera em uma área de muita tensão, de extrema complexidade, e que necessita de um profissional em plenas condições técnicas e de saúde, para que em uma atuação venha a operar visando cometer o mínimo de erros, tendo em vista a existência de vidas em jogo. Por isso a importância de se abordar essa temática (Betini & Tomazi, 2013; Monteiro et al., 2008; Ramalho et al., 2003; Salignac, 2011; Silva, 2016; Silva et al., 2021; Teixeira, 2011).

Neste estudo optou-se por analisar os entraves, os desafios, os saberes produzidos e operados no dia a dia do Negociador Policial para dar conta desta missão. Dessa forma, esta pesquisa buscou investigar as condições de saúde dos Negociadores das Polícias Militares. Este grupo de policiais militares realiza atendimentos singulares no grande escopo de tarefas possíveis a estes profissionais, ou seja, são os responsáveis por agirem diretamente nas ocorrências de crises, que também são conhecidas na literatura policial como ocorrências complexas, ou incidentes críticos.

Antes, contudo, para melhor compreensão, se faz necessário buscar o entendimento sobre o Negociador, a Negociação Policial, o que ele enfrenta e o meio em que esse profissional opera. Para tanto, inicialmente, é imprescindível esclarecer que a Negociação Policial faz parte do amplo e complexo processo do Gerenciamento de Crises, temática abordada no próximo capítulo.

3. O GERENCIAMENTO DE CRISES

Para melhor compreender a função do Negociador Policial, e da Negociação em si, faz-se necessário ressaltar que eles estão integrados ao Gerenciamento de Crises. Assim, para entender todo o complexo sistema do qual faz parte a Negociação Policial, antes de conceituar o Gerenciamento de Crises, torna-se necessário discorrer, superficialmente, sobre a origem desse processo, o conceito de crise policial e suas atualizações e o Causador do Evento Crítico (CEC).

3.1 FBI: a origem dos estudos

Vale ressaltar que existem estudos específicos sobre a temática de Gerenciamento de Crises e que essa literatura utilizada nas forças policiais do Brasil sofre influência dos preceitos da doutrina norte-americana de Gerenciamento de Crises e Negociação policial, organizada e construída pelo Federal Bureau of Investigation (FBI). O FBI corresponde à polícia federal norte-americana, sendo uma agência governamental responsável pelas investigações de casos em que haja violações da lei federal, dentre outras. Possui também responsabilidade de atuação nas situações de terrorismo, grandes roubos, crimes pela internet, sequestros, etc. Desde 1994 é referência em estudos produzidos para o gerenciamento de treinamentos e intervenções em casos de resgate de reféns, mediante estudos de casos ligados à psicopatologia do crime e conduta criminosa, utilização de alta tecnologia, dentre outros recursos.

Assim, para melhor entendimento, quando mencionamos a Doutrina de Gerenciamento de Crises utilizada pelas polícias brasileiras, importante se faz destacar alguns estudiosos dessa literatura, como Monteiro et al. 2008; Ramalho et al. 2003; Ramalho et al., 2014; Salignac, 2011; Silva, 2016; Silva et al. 2021 e Souza 2002. Esses autores foram pioneiros em suas respectivas instituições e unidades federativas, não só por trazerem o conhecimento para o Brasil, mas também por implementar tais literaturas nas forças policiais brasileiras.

Comumente, ao visualizarmos nos noticiários sobre as ocorrências policiais de maior complexidade, observamos termos como “ocorrências com reféns”, “ocorrência com negociação” ou “ocorrências de crise”.

Para melhor compreensão acerca do tema, torna-se imprescindível apresentar o que é uma crise policial.

3.2 A crise policial e seus conceitos

Embora alguns termos sejam abordados de maneira um pouco diferente nessa literatura policial, o significado não resulta em mudanças relevantes. As ocorrências complexas, ou ocorrências de crise, que também englobam os exemplos aqui já citados, são aquelas que transcendem a capacidade de resolução do policiamento ordinário, ou seja, aquele policiamento realizado de forma rotineira, como o policiamento a pé, de bicicleta, em veículo motorizado com 02 (dois) policiais (PMES, 2020).

Assim, ao mencionar as ocorrências que superam a capacidade de resolução do policiamento ordinário, entende-se que são aqueles tipos de ocorrências que superam a capacidade operacional do policial militar que não atua em unidades ordinárias, ou seja, não especializadas, como as modalidades acima descritas e que não possuem efetivo, equipamento e treinamento suficientes para lidar com a complexidade que esse tipo de ocorrência oferta (PMES, 2020).

É importante ressaltar que será abordado o conceito de crise no âmbito policial, pois, como é de conhecimento geral, esse termo abrange outros conceitos em diversas áreas que não estão diretamente ligadas ao universo desta pesquisa. Ou seja, a “crise” em estudo refere-se aos acontecimentos específicos em que se faça necessária a intervenção da polícia. Sob a ótica da crise no contexto policial, encontramos alguns autores que a conceituam sob os preceitos específicos da literatura policial que trata desse estudo. Monteiro et al. (2008, p. 9) mencionam o conceito de crise adotado pela Academia Nacional do FBI: “um evento ou situação crucial,

que exija uma resposta especial da polícia, a fim de assegurar uma situação aceitável”. O termo “resposta especial” do conceito do FBI tem o objetivo de ressaltar que a responsabilidade de gerenciar e solucionar as situações de crise aqui discutidas é exclusivamente da polícia, por meio de sua tropa especializada.

Como mencionado anteriormente, não é incomum verificar os termos “ocorrências complexas”, ou “ocorrências de alta complexidade”, quando buscamos informações sobre a temática da crise policial. Sobre as ocorrências de alta complexidade, Souza (2002), Silva et al (2021), Silva (2016) e Salignac (2011) afirmam ser um evento que necessita tanto da preparação especial dos operadores que buscam a solução do evento, como também requer um suporte logístico superior à capacidade das unidades responsáveis pelo policiamento ostensivo que é realizado diuturnamente.

Santos (2010) traz à tona a semelhança existente entre a crise e as ocorrências de alta complexidade. Para o autor, a crise é a espécie do gênero ocorrência de alta complexidade. Na sua obra, assim é definida a ocorrência de alta complexidade:

Todo fato de origem humana ou natural que, alterando a “Ordem Pública”, supere a capacidade de resposta dos esforços ordinários e/ou extraordinários de polícia/órgãos de defesa social, exigindo a intervenção por meio de estruturação de ações e/ou operações policiais de polícia ou do bombeiro-militar, com o objetivo de proteger, socorrer o cidadão, restabelecer a ordem e a paz social (Santos, 2010, p. 19).

Traçando de forma mais clara essa similaridade, o mesmo autor ainda nos remete ao conceito de crise fornecido pelo FBI e enfatiza que este conceito se adapta ao conceito acima mencionado, destacando o papel de espécie da crise dentro desse cenário. Em termos práticos, o autor assim explica: “toda crise policial será uma ocorrência de alta complexidade, mas nem toda ocorrência de alta complexidade será uma crise policial” (Santos, 2010, p. 18).

Os conceitos aqui mencionados encontram-se sob a égide da literatura policial, sendo utilizados no contexto nacional e internacional. Porém, Cotta (2017) inovou ao conceituar os

solidificados termos usados para a crise, substituindo-o por nova terminologia. O termo crise foi substituído por “incidentes críticos”, que assim é descrito pelo autor:

Os Incidentes Críticos são fenômenos sociais de quebra da normalidade que colocam em risco, de maneira mais contundente, as vidas das pessoas que de alguma forma serão afetadas por eles, isso é, servidores públicos responsáveis pela intervenção, tais como: policiais militares, bombeiros, guardas municipais, médicos e socorristas, as vítimas e os cidadãos-infratores. A tipologia dos incidentes críticos abarca, entre outras, situações que envolvam: reféns, suicidas armados, infratores homiziados em locais de difícil acesso, localização de artefatos explosivos e locais de explosões (Cotta, 2017, p. 59).

Em outras palavras, os incidentes críticos são eventos desestabilizadores que, de alguma maneira, colocam em risco a vida das pessoas. Com a devida explicação do novo conceito apontado por Cotta (2017), não mais utilizaremos os termos ocorrências complexas, ocorrências de alta complexidade ou ocorrências de crise nesse estudo, sendo eles substituídos por incidentes críticos.

Doria (2007) menciona como alguns exemplos de incidentes críticos: a rebelião em presídios, as ameaças de bombas, o assalto com tomada de reféns, os atos terroristas, o sequestro de aeronaves, a captura de fugitivos de zonas rurais, o assalto com tomada de reféns e outras. Uma crise envolve, portanto, acontecimentos inesperados que exigem uma resposta rápida do aparelho estatal a fim de diminuir a probabilidade de danos maiores às vidas dos envolvidos (Ramalho et al., 2003).

3.3 Causador do Evento Crítico (CEC)

Importante ressaltar, nesse momento, que assim como o termo “crise” tem sido substituído por incidentes críticos, a literatura policial também vem atualizando outros termos presentes sobre a temática do Gerenciamento de Crises. E outro termo que recebeu uma atualização em sua nomenclatura foi “Tomador de Refém”. Como nos incidentes críticos não existem somente os criminosos e os reféns, o termo Tomador de Refém já não se fazia adequado. Eventos nos quais se encontram suicidas, ou pessoas em surto psicótico, sem a

presença de vítimas ou reféns, não poderiam ser classificadas como Tomadores de Reféns, muito menos como criminosos.

Assim, buscando modernizar o termo, Silva (2016) e Silva et al. (2021, p.70) trouxeram a expressão mais abrangente, e que engloba todo e qualquer tipo de participação no incidente crítico: trata-se do Causador do Evento Crítico (CEC). Os autores definiram o CEC como “indivíduo que, com o seu comportamento, dá causa ou origina uma ocorrência policial crítica”. Ou seja, com essa visão mais contemporânea, tanto a vítima do incidente crítico, como um potencial suicida ou até um criminoso que tenha colocado sob sua custódia pessoas na condição de refém são denominados Causadores do Evento Crítico. Este será o termo utilizado nessa pesquisa.

Após essa superficial introdução sobre os incidentes críticos e o CEC, e ainda no contexto da ciência que os estuda, passaremos agora para o conceito de gerenciamento de crises.

3.4 O Gerenciamento de Crises

Santos (2011) refere-se ao gerenciamento de crises como uma matéria específica da seara das doutrinas militares que estuda as ocorrências de alta complexidade. Já Fahning (2009, p.15) assim aborda o conceito: “o processo de administração sistêmica de ocorrências de alta complexidade, que a polícia brasileira vem chamando gerenciamento de crises”. Coimbra (2011, p. 60) se refere ao tema como um “processo complexo, que necessita de metodologia própria e que foge ao padrão das ciências exatas, pois as crises, por mais parecidas que sejam, nunca são iguais e se revestem sempre de peculiaridades e detalhes que lhes dão um caráter único”.

Ao idealizar um conceito sobre o gerenciamento de crises, Doria (2007, p.19) o fez abrangendo aspectos mais amplos:

O Gerenciamento de Crises pode ser descrito como uma metodologia, que se utiliza, muitas vezes, de uma sequência lógica para resolver problemas que são fundamentados

em possibilidades. Devemos observar que o Gerenciamento de Crises não é uma ciência exata, pois cada crise apresenta características exclusivas, exigindo, soluções particulares, que exigem uma cuidadosa análise e reflexão.

Com uma abordagem semelhante, Silva (2016, p. 65) define o Gerenciamento de Crises como “um sistema amplo, que congrega diversos atores, funções e etapas e estabelece as diretrizes gerais para o atendimento das ocorrências qualificadas como críticas”. Já Betini e Tomazi (2013, p.114) se referem ao tema como “a habilidade de atuar de forma coordenada e técnica durante o acometimento de uma crise”.

Os conceitos acima descritos estão consoantes com o conceito clássico do Manual de Gerenciamento de Crises da Polícia Federal, que define, sob os parâmetros da Academia Nacional do FBI: “gerenciamento de crises é o processo de identificar, obter e aplicar os recursos necessários a antecipação e resolução de uma crise” (Monteiro et al., 2008, p. 6). Os mesmos autores também destacam a dupla missão do Gerenciamento de Crises, que tem por objetivos primordiais, preservar vidas e aplicar a lei. Explicam e enfatizam ainda que a preservação de vidas abrange as vidas dos criminosos, daqueles que tenham provocado o incidente crítico, do público em geral e dos policiais envolvidos, e a aplicação da lei, direcionada à prisão dos criminosos, à proteção do patrimônio público/privado e a garantia do estado de direito.

Assim, destaca-se que o gerenciamento de crises é um processo que se destina a ajustar recursos para a corporação policial a fim de que ela possa, satisfatoriamente, solucionar o incidente crítico. Assim, esse processo não foca apenas no incidente crítico em si, mas lança sua preocupação sobre a obtenção de recursos de modo a antecipar e a prevenir os incidentes críticos. Diante dessa amplitude, o gerenciamento de crises se divide em fases, que vão desde antes da eclosão da crise até o momento posterior ao seu encerramento (Silva, 2016; Souza, 2010; Vieira, 2014; Ramalho et al., 2003; Monteiro et al., 2008; Salignac, 2011; Betini & Tomazi, 2003; Teixeira, 2011).

3.4.1 Fases do Gerenciamento de Crises

Essas fases objetivam que as crises sejam tratadas de modo individualizado e com caráter analítico, proporcionando melhor adequação de solução a cada caso e uma posterior avaliação da atuação policial. As Fases do Gerenciamento de Crises são divididas em quatro, cronologicamente distintas. São elas: 1ª Fase – Pré-confrontação ou preparo, 2ª Fase – Resposta Imediata, 3ª Fase – Plano Específico e 4ª Fase – Resolução. A primeira fase é aquela que antecede a eclosão de um incidente crítico. A segunda fase é aquela em que o incidente crítico acabou de se iniciar e a polícia dá a sua primeira resposta. A terceira fase é a que o gerente da crise e seus assessores discutem e elaboram uma solução para o evento. E a quarta fase é a que se executa ou se implementa o plano específico (Silva, 2016; Vieira, 2014; Salignac, 2011; Ramalho et al., 2003; Monteiro et al., 2008).

A título de exemplificação, para melhor entendimento, imagine um homem que decide assaltar, com a utilização de arma de fogo, um estabelecimento comercial, uma padaria. Ele chega ao local, anuncia o assalto, recolhe o dinheiro do caixa e pertences dos clientes que se encontravam dentro do estabelecimento. Nisso, alguém do lado de fora percebe o roubo e aciona a polícia militar por meio do telefone. Com a chegada da polícia, o homem, que buscava sair com o produto do seu crime, retorna ao estabelecimento e faz todas as pessoas no interior da padaria como reféns. O Batalhão de Missões Especiais é acionado e insere no terreno todos os recursos disponíveis para a resolução do incidente crítico, dentre eles, os Negociadores. A Negociação tem início e, após 5 horas de duração, o homem liberta todos os reféns, deixa a arma no interior da padaria, e se entrega para a polícia.

O exemplo fictício acima pode contextualizar melhor sobre as fases do gerenciamento de crises. A primeira fase seria a condição de normalidade, em que nada de extraordinário ocorre, ou seja, o momento em que o policiamento se encontrava antes do assalto ser realizado. A segunda fase, a de resposta imediata, é aquela em que o incidente crítico está em andamento,

o momento em que a polícia foi acionada sobre o assalto na padaria e necessita dar uma resposta para a ocorrência em curso. A terceira fase, o plano específico, é a fase em que a maior autoridade policial presente no local do incidente crítico elabora um planejamento para a solução do incidente crítico, ou seja, define quais meios e como utilizá-los na busca de uma solução para o incidente crítico. E a quarta fase, a resolução, é o momento em que se coloca em prática o que foi devidamente planejado. Na situação hipotética, os Negociadores tiveram sucesso em fazer com que o Causador do Evento Crítico desistisse do seu intento e viesse a se entregar.

Monteiro et al. (2008) ainda menciona que, além das citadas quatro fases, alguns autores indicam a existência de uma quinta fase, a Pós-confrontação, onde se encontram as decisões tomadas após o término de um incidente crítico. Nessa fase, por meio dos policiais envolvidos na ação, são reavaliados todos os treinamentos, elaborados estudos de caso e realizados a correção de procedimentos. Essa última fase, se analisada diante do exemplo fictício já demonstrado, seria o momento de reunião dos policiais que atuaram diretamente na ocorrência para, posteriormente ao incidente crítico, em um *debriefing*, discutir e debater sobre os procedimentos utilizados para o resultado do evento, e posterior elaboração de um Estudo de Caso.

De posse do conceito de incidente crítico, CEC e do processo que se destina à resolução desse evento, torna-se necessário conhecer os meios utilizados para esse fim, ou seja, quais recursos o gerenciamento de crises dispõe e utiliza para solucionar os incidentes críticos.

3.4.2 Alternativas Táticas

Na literatura policial que trata do tema, os recursos disponíveis para que o Gerente de Crises possa utilizá-los visando a solução do incidente crítico são denominados Alternativas Táticas. Coimbra (2011, p. 61), define as alternativas táticas como “ferramentas de que as

polícias dispõem para empregar nas situações de crise com o intuito de se alcançar uma solução, de preferência, aceitável”. Já Silva (2016, p. 196) conceitua como “mecanismos técnicos à disposição das autoridades, principalmente do gerente da crise e do comandante do teatro de operações na busca da solução aceitável mais apropriada para o caso específico”. No Brasil, conforme a literatura policial, as quatro alternativas táticas empregadas são denominadas mais comumente como: Negociação, Emprego de Técnicas Não-Letais, Tiro de Comprometimento ou Sniper e Invasão Tática (Monteiro et al., 2008; Ramalho et al., 2003; Salignac, 2011; Silva, 2016; Silva et al., 2021; Vieira, 2014).

Passaremos, brevemente, pelos conceitos de três, das quatro Alternativas Táticas, tendo em vista que a primeira delas, a Negociação, por se tratar de temática central desta pesquisa, merece mais destaque, motivo pelo qual obteve um campo específico. A segunda Alternativa Tática (Emprego de Técnicas Não Letais) é aquela que engloba todas as técnicas não letais possíveis de uso pelas polícias para a resolução dos incidentes críticos. O uso de imobilizações ou o disparo de uma Arma de Incapacitação Neuromuscular (AIN), equipamento mais conhecido como “arma de choque”, são alguns meios do Emprego de Técnicas Não Letais (Monteiro et al., 2008; Ramalho et al., 2003; Salignac, 2011; Silva, 2016; Silva et al., 2021; Vieira, 2014).

A terceira alternativa tática, conhecida como Tiro de Comprometimento, constitui também uma alternativa tática de fundamental importância para resolução de incidentes críticos. O Atirador de Precisão, ou “Sniper”, como popularmente é conhecido, é o policial dotado do conhecimento específico para atuar nessa função. Diferente do que muitos pensam, ele não atua somente em um incidente crítico efetuando o disparo letal, mas sim transmitindo informações essenciais que visualiza nos incidentes críticos e que os demais policiais envolvidos não conseguem visualizar (Monteiro et al., 2008; Ramalho et al., 2003; Salignac, 2011; Silva, 2016; Silva et al., 2021; Vieira, 2014).

A quarta Alternativa Tática, a Invasão Tática, representa, em geral, a última e mais arriscada alternativa a ser empregada em um incidente crítico. Isso ocorre porque o emprego dessa alternativa aumenta sobremaneira o risco da operação, elevando, conseqüentemente, o risco de vida para o refém, para o policial e para o CEC. Por isso também recebe a nomenclatura de *ultima ratio*, ou último recurso, tamanho o risco que envolve uma invasão em um ambiente de um incidente crítico, como aqui citados. Destaca-se, porém, que os mesmos policiais que integram a quarta alternativa tática também são os que fazem o uso de técnicas não letais (Monteiro et al., 2008; Ramalho et al., 2003; Salignac, 2011; Silva, 2016; Silva et al., 2021; Vieira, 2014).

Bohl (1992, p. 23) ao traçar um comparativo entre as funções do Negociador e os operadores da SWAT (4ª alternativa) o fez descrevendo que “enquanto os Negociadores esperam trazer uma resolução não-violenta para o incidente, as equipes da SWAT estão prontas para fornecer força quando necessário.”

Importante ressaltar que todas as Alternativas Táticas que o Gerenciamento de Crises dispõe para solucionar os incidentes críticos são compostas por pessoas, trabalhadores policiais que cumprem suas missões diante dos mais complexos cenários, em que as exigências são extremas, o risco é constante, a pressão e a tensão estão sempre presentes, pois o risco à vida de todos (reféns, criminosos, policiais e público em geral) é iminente. Essa situação, pela sua singularidade, por tudo aquilo que requer, mobiliza nos trabalhadores uma condição especial. Atuar em um cenário em que a cobrança pelo resultado é constante, onde a imprevisibilidade está presente a todo o momento, e as ações, que são metódicas e cirúrgicas, não podem resultar em erros, podem ocasionar ao policial envolvido diretamente nesses eventos uma sobrecarga de estresse, tensão, angústia, sofrimento e adoecimento em virtude de sua exposição a tais fatores (Pinheiro & Farikoski, 2016; Cantele & Oliveira, 2016; Leite et al., 2020; Feitosa et al., 2021; Barreto et al., 2019; Dombroski, 2017; Edwards & Kotera, 2021).

Após a contextualização sobre os incidentes críticos, o CEC e o Gerenciamento de Crises, e com suporte superficial para o entendimento que o tema em estudo exige, passaremos então a abordar sobre a Negociação e o Negociador Policial, por ser tratar do tema principal dessa pesquisa.

4. A NEGOCIAÇÃO POLICIAL

Negociar é um processo comum em várias áreas do conhecimento, como na Gestão Empresarial, Administração, dentre outras. A Negociação Policial abarca muitas características de outras áreas, como a Negociação Empresarial, porém, atua em um ambiente diverso, em que o risco a vida humana está constantemente presente.

Silva (2016, p. 198) afirma que, de maneira geral, a Negociação é um “conjunto de técnicas que utiliza a barganha, a persuasão, a influência e o poder de convencimento como ferramentas para a resolução da crise. É a primeira a ser considerada no processo e a que impõe menor risco aos envolvidos”. O mesmo autor enfatiza que, de todas as alternativas táticas, a Negociação é a mais complexa, tendo em vista que exige de seus operadores o devido treinamento e experiência em atuações anteriores. Já Salignac (2011, p. 14) se refere a Negociação como um ponto chave no gerenciamento de crises, tendo em vista que a grande maioria dos conflitos é resolvida por meios pacíficos, sem o uso da força, e então define um conceito mais filosófico: “A Negociação em crises não é uma ciência. É uma arte, que se vale de várias ciências”.

Dimitrovska (2017, p.1) ao se referir a Negociação de Reféns, a define como um processo complexo, de alto risco, dinâmico e imprevisível, em que todos os participantes estão em risco. A autora classifica a Negociação como uma abordagem moderna e “soft”, em que são priorizados os meios pacíficos para se reduzir as ameaças para o resgate de reféns com a prisão dos criminosos de forma não violenta. Destaca que o objetivo final é a resolução pacífica, o que significa evitar perda de vida ou lesões.

Lucca (2002, p. 52) assim define a Negociação:

[...] consiste em conduzir o transgressor da lei à calma, estabelecendo uma relação de confiança entre ele e o negociador, de forma a convencer o transgressor de que a melhor solução é entregar-se para que lhe seja garantida a vida e a integridade física.

Como o estudo de Lucca (2002) se refere especificamente às ocorrências com reféns localizados, buscou o autor enfatizar os personagens principais desse tipo de incidente crítico, quais sejam, os transgressores da lei, ou, como ele se refere, “Tomador de Refém”. Assim, em uma análise mais ampla e atual, também devem ser inseridos no contexto os demais atores que fazem parte dos cenários comumente encontrados nos incidentes críticos, como os tentantes de suicídio, emocionalmente perturbados, etc. Estes, como vimos anteriormente, se encaixam na moderna nomenclatura utilizada: CEC.

Para Monteiro et al. (2008, p. 59), a “Negociação é um processo de interação comunicativa em que duas ou mais partes buscam resolver um conflito de interesses, utilizando o diálogo e discussão, em busca de uma solução mediante concessões mútuas”. Os mesmos autores assim complementam sobre a Negociação: “A Negociação é a alternativa tática que oferece as melhores opções para os capturados, os provocadores e a polícia, ou seja, é a opção de atuação nos eventos críticos com maior probabilidade de salvar vidas”. Esses autores ainda enfatizam que os quatro principais objetivos da Negociação são: ganhar tempo, abrandar exigências, colher informações e prover um suporte tático.

Logo, a Negociação Policial é uma das alternativas táticas possíveis no cenário de uma crise. Nesse sentido, esta alternativa, de acordo com Souza (2010) significa uma pronta resposta às ocorrências que necessitem de uma intervenção diferenciada. A dimensão diferenciada é alcançada pela negociabilidade promovida por policiais treinados e preparados através de cursos específicos com diretrizes normatizadas para este tipo de ocorrência.

Corroborando, Stochiero (2006) indica que o processo de negociação consiste em levar a calma ao CEC por meio de um laço de confiança que deve ser estabelecido entre ele e o Negociador, fazendo com que aquele seja convencido de que a melhor solução é se entregar, pois a sua vida e integridade física, vitais para a família e a sociedade, serão protegidas. Para Lucca (2002) negociar prescinde gerir um conflito, tendo em vista que conflitos fazem parte da

vida, portanto são dimensões normais e corriqueiras do cotidiano. Ao se compreender que conflitos são parte dos relacionamentos interpessoais, o Negociador terá alcançado uma lição fundamental sobre esse tipo de ocorrência.

Também conhecida como “a rainha das alternativas táticas” na literatura policial, a Negociação constitui peça imprescindível no gerenciamento de crises. Porém, destaca-se que todo esse processo funciona como uma engrenagem, e se faltar uma peça desse complexo mecanismo, a “máquina” não funciona corretamente. Essa explicação se faz necessária para destacar que cada alternativa, dentro de sua especificidade, tem o seu papel no cenário do gerenciamento de crises, mas que atuam em conjunto, como engrenagens essenciais para o funcionamento de todo o processo (Silva, 2016; Souza, 2010; Vieira, 2014; Ramalho et al., 2003; Monteiro et al., 2008; Salignac, 2011; Betini & Tomazi, 2003; Teixeira, 2011).

Mesmo sabendo que a Negociação é uma das várias ferramentas do Gerenciamento de Crises para a solução pacífica de um incidente crítico e que ela não resolve nada de forma individual, resta claro que o maior envolvimento interpessoal perpassa por essa alternativa (Silva et al., 2021). O contato direto com o outro, o saber ouvir os medos, angústias e raivas de outra pessoa, equacionar essas emoções de forma a trazer de volta a racionalidade e assim estabelecer um vínculo de confiança, acaba tornando a negociação uma via de mão dupla.

Nos tipos de incidentes críticos mencionados, a Negociação se faz presente para ofertar possibilidades que resultem em desfechos pacíficos para o incidente. Trazer o Causador do Evento Crítico (CEC) para o seu estado racional e fazê-lo compreender que deve liberar o refém, se entregar, e posteriormente arcar com as consequências judiciais dos seus crimes (caso seja essa a situação), requer uma confiança muito grande no Negociador. Esse vínculo entre o Negociador e o CEC deve ser construído sob condições extremas de adversidade. Nesse sentido, Rowe, Gelles e Palarea (2009, p. 382) evidenciam toda essa complexidade existente no

incidente crítico ao afirmar que “a negociação de reféns tem uma relação próxima com as ciências comportamentais, mais especificamente com a psicologia”.

Quer seja um incidente crítico com refém ou com um suicida, havendo a intervenção da Polícia Militar para tentar solucionar o evento, a Negociação estará presente, e com ela todos os policiais envolvidos no contexto do gerenciamento de crises. Relembrando um dos conceitos de crise, quando visualizamos que para a sua solução, é necessária uma resposta “especial” da polícia, e diante do que já foi aqui apresentado na doutrina de gerenciamento de crises, percebe-se que a Negociação, bem como as demais alternativas táticas do gerenciamento de crises, são utilizadas pelas tropas especializadas das polícias brasileiras. É, por isso, que as equipes de Negociação Policial no Brasil fazem parte, em geral, das Unidades mais especializadas das forças de Segurança Pública (Ramalho et al, 2013; Monteiro et al., 2008).

Como dito anteriormente, no estado do Espírito Santo, a unidade especializada da PMES que possui as quatro alternativas táticas do gerenciamento de crises é o Batalhão de Missões Especiais. Nessas circunstâncias, os Negociadores da Equipe de Negociação (EN) da PMES, que estão lotados no BME, são acionados e, juntamente com os policiais que compõem as demais alternativas táticas, prosseguem para a atuação no incidente crítico. Com o conceito e devido detalhamento sobre a Negociação, o próximo capítulo será sobre o Negociador Policial.

5. O NEGOCIADOR POLICIAL

Após uma breve passagem pela doutrina de gerenciamento de crises, onde foi apresentado sobre o conceito e os tipos de incidentes críticos, Causadores do Evento Crítico, bem como as alternativas táticas para solucioná-los, pode-se observar o complexo processo que envolve a gestão desse tipo de evento. Uma das alternativas mais utilizadas, diante da eficiência de seus resultados e pela forma moderna e condizente com as diretrizes de Direitos Humanos atuais é a Negociação Policial, cujo protagonista é o Negociador Policial.

O papel desse trabalhador é imprescindível no cenário de uma ocorrência em que há a necessidade de um profissional capacitado para saber lidar com todas as tensões que uma ocorrência desse nível requer (Silva et al, 2021; Silva, 2016). Para melhor exemplificar, imagine uma situação hipotética em que um policial é alçado à condição de interlocutor para dialogar com um criminoso armado, que tem um refém sob a mira de sua arma, e que faz constantes ameaças contra a vida da pessoa subjugada. Uma palavra inadequada pode colocar o desfecho da ocorrência sob um final trágico.

Ao se referir aos Negociadores, Silva (2016) e Silva et al., (2021) mencionam que uma de suas principais missões é o contato com o CEC, para tentar convencê-lo a encerrar pacificamente o incidente crítico. O autor destaca ainda a complexidade dessa missão e que, em virtude desses e outros fatores, a doutrina de gerenciamento de crises não recomenda o uso de pessoas não policiais para atuar como Negociadores. Ramalho et al. (2003), ao se referir ao Negociador, destaca que esse profissional deve exercer essa função de forma voluntária, espontânea, e não por uma determinação, além de gozar de excelente saúde física e mental, e também estar preparado para atuar sob forte pressão e estresse.

Monteiro et al. (2008) corrobora com o mesmo pensamento, ao afirmar a especificidade da atuação desse trabalhador, quando enfatiza que a função do Negociador não pode ser confiada a qualquer um, devendo o policial possuir qualificação específica para tal. Destaca-

se, dentre outras atribuições para exercer a função do Negociador, o treinamento, o estudo da doutrina, além de outros fatores imprescindíveis para se alcançar o objetivo máximo da Negociação de crises, que é salvar vidas. Sobre uma das funções do Negociador no cenário de uma Negociação, assim descrevem os autores:

[...] O papel fundamental do negociador é o de servir de intermediário entre os causadores do evento crítico e o comandante da cena de ação. Funciona ele, portanto, como um catalisador, no processo dialético que se desenvolve entre as exigências dos causadores do evento crítico (tese) e a postura das autoridades (antítese), na busca de uma solução aceitável (síntese) (Monteiro et al., 2008, p. 51).

Já Betini e Tomazi (2013), definem os Negociadores como “os responsáveis pela resolução de uma crise, preferencialmente sem o uso da força. Utilizam, para tanto, técnicas e conhecimento sobre gerenciamento de crises”. De maneira semelhante, Costa (2016) afirma que o Negociador deve ser um profissional com conhecimento da doutrina de gerenciamento de crises e das Técnicas de Negociação, além de formação específica em um curso nessa área temática (Negociação Policial).

Ainda sobre o curso de negociação, surge a indagação: como se tornar Negociador? No Espírito Santo, para se tornar um Negociador, é preciso ser policial militar, ou pertencente a outras Forças de Segurança (Polícia Federal (PF), Polícia Civil (PC) ou Polícia Rodoviária Federal (PRF)), e concluir o Curso de Negociação Policial, que possui duração de cinco semanas e carga horária total de 220 horas. O curso já teve seis edições realizadas até o momento, sendo as quatro primeiras nos anos de 2006, 2008, 2010 e 2012 ministradas no Batalhão de Missões Especiais (BME). Já no ano de 2017, ocorreu a quinta edição do curso, quando ainda estava vigente a Companhia Independente de Missões Especiais. A sexta edição do curso aconteceu no ano de 2021, já com o retorno do Batalhão de Missões Especiais (PMES, 2021). Ao visualizar sobre o Gerenciamento de Crises, a Negociação e o Negociador Policial, faz-se necessário descrever como essa rotina laboral dos Negociadores pode trazer reflexos negativos para a saúde desses trabalhadores.

6. A SAÚDE DO NEGOCIADOR POLICIAL

Os policiais militares sofrem estresse físico e psicológico antecipado já quando saem para o trabalho, embora os maiores níveis de estresse psicológico ocorram antes e durante os incidentes críticos. Tais fatores geram danos à saúde desses trabalhadores, ensejando também o estresse cumulativo de cunho laboral nos policiais. A própria natureza do trabalho desses profissionais, por si só, já insere esses trabalhadores sob grande risco de experiências traumáticas e, como consequência, resultam em respostas negativas. O Transtorno de Estresse Pós-Traumático (TEPT), a ansiedade, depressão, dentre outros reflexos físicos e mentais que podem acometer o policial em decorrência do desempenho de suas missões, mesmo que elas não se refiram aos incidentes críticos, como o foco dessa pesquisa (Pinheiro & Farikoski, 2016; Cantele & Oliveira, 2016; Leite et al., 2020; Feitosa et al., 2021; Barreto et al., 2019; Dombroski, 2017; Edwards & Kotera, 2021).

De forma mais abrangente, e ainda não especificamente falando sobre os Negociadores, algumas pesquisas destacam que o conjunto de situações vivenciadas no cotidiano do trabalho policial resultam em sofrimento físico e mental e que a falta de cuidados com as situações de estresse e sofrimento pode gerar efeitos como as “formações reativas”, principalmente nos casos em que os policiais cometem violências ou assistem a cenas de violência que resultam em morte (Minayo et al., 2011; Jenkins, Allison, Innes, Violanti, & Andrew, 2018; Santos, Hauer & Furtado, 2019; Pinheiro & Farikoski, 2016; Cantele & Oliveira, 2016; Leite et al., 2020; Feitosa et al., 2021; Barreto et al., 2019; Dombroski, 2017; Edwards & Kotera, 2021).

Dessa forma, importante refletir sobre os efeitos que esses tipos de incidentes críticos causam sobre o Negociador. O que esses tipos de ocorrência podem ocasionar nesse profissional? Essas dificuldades ocorrem somente durante o atendimento da ocorrência ou podem gerar danos prolongados ou permanentes? Mais uma vez cabe a ressalva de que não foram encontradas pesquisas que tratem especificamente da saúde do Negociador Policial.

Alguns autores apresentaram observações sobre essa problemática, como Costa (2016), ao enfatizar que o Negociador deve se precaver de efeitos negativos da negociação que podem prejudicar tanto o trabalho em andamento quanto as negociações futuras. Segundo o autor, essas manifestações podem surgir durante ou após as negociações e ter efeito de curta ou longa duração e cita alguns casos, como a perda de objetividade, manifestações físicas de ansiedade, isolamento, que necessitam de acompanhamento médico. Já Vieira (2014, p. 64) ao ressaltar os efeitos de um incidente crítico sobre o Negociador, destacou alguns pontos: “medo de falhar, medo de críticas pelos superiores, manifestação de ansiedades físicas e psicológicas, solidão, exaustão durante e depois do atendimento do incidente crítico, sentimento de culpa”, dentre outros.

Para enfatizar todas os sentimentos e emoções que se fazem presentes em um incidente crítico, Cirilo (2015) destaca que um termo utilizado pela polícia para se referir ao processo da ocorrência em andamento é denominado “Teatro de Operações”, em que se fazem presentes na cena diferentes afetos, circulação de ideias, valores, opiniões e agenciamentos múltiplos. Em outra pesquisa, Cirilo (2013, p. 19) descreve o cenário de uma ocorrência crítica com a presença constante do medo, em virtude da proximidade da morte a todo o instante nesse tipo de evento. Discorre, diante de alguns depoimentos colhidos em sua pesquisa, que cenas como essa paralisam muitos e congelam os ânimos de outros, enquanto acende os terceiros, num claro dinamismo efetivo em que muitos sentimentos podem surgir. Todas essas circunstâncias vivenciadas pelos policiais que se deparam com esses incidentes podem fazer com que carreguem consigo as emoções mesmo após findada a ocorrência.

Esses estudos refletem os impactos que um incidente crítico pode causar sobre quem está diretamente envolvido nesse tipo de evento. De forma semelhante, outros estudos apontam que a descrição do trabalho de equipes especializadas, como a SWAT e outras estruturas policiais de países ao redor do mundo, indicam claramente um estresse multiplicado e um

desgaste por parte de policiais diretamente envolvidos nesses tipos de incidentes (Dimitrovska, 2014; Minayo, Souza, & Constantino, 2008).

Em sua pesquisa, Conroy (1990, p. 4) retrata o estresse por incidente crítico, e o conceitua como “um incidente que pode ser causado por qualquer ação que cause emoção extraordinária e superabundâncias e impactos na capacidade normal de um indivíduo de lidar, imediatamente após o incidente ou no futuro.” Em linhas semelhantes, Cabrera (2002, p. 8) ressalta a severidade do TEPT e afirma que ela não é uma doença que acomete exclusivamente os “fracos”, e não discrimina sexo, idade, nacionalidade ou linhas étnicas. A autora ainda é mais direta quando menciona que “os Negociadores estão em um alto risco de desenvolver TEPT, pois eles são os principais pontos de contato entre o sequestrador e o resto da equipe.”

Esses apontamentos vão ao encontro dos fatores de risco pelos quais os Negociadores estão sujeitos e que foram anteriormente mencionados. Dimitrovska (2017, p.3) aponta que a tomada de reféns é uma situação altamente estressante, principalmente para o Negociador. Destaca que embora uma formação e treinamento possam prepará-lo para alguns estressores específicos, ainda assim os sintomas podem aparecer durante ou muito depois dos incidentes. A autora ainda acrescenta que dentro do cenário de uma Negociação, o Negociador também pode sofrer com a incompreensão por parte de outros policiais, pela forma como ele conduz e lida com ocorrências dessa magnitude. Os pontos elencados pela autora também nos levam a refletir que, além do estresse vivenciado pelo Negociador, um importante fator não pode ser descartado: a realização profissional desse trabalhador. Outra observação recai sobre como as condições de trabalho podem influenciar na forma como o Negociador venha a conduzir a Negociação.

A atuação em um cenário tão singular exige dos Negociadores uma capacidade de resposta eficaz e eficiente para resposta aos estressores que os incidentes críticos lhes proporcionam. Acrescentam-se a esses fatores o fato de que as decisões tomadas pelos

Negociadores têm muita importância e podem trazer sérias consequências para a saúde deles próprios, já que essas decisões são tomadas de forma rápida e sob alta pressão. Esses eventos, diante de todo o contexto que os envolve, resultam em altos níveis de risco, com o potencial de causar danos a terceiros e mais ainda aos Negociadores envolvidos no evento, que enfrentam com frequências esses incidentes. Nesse sentido, os Negociadores estão sujeitos a experimentar diversos reflexos de cunho comportamental e emocional devido a exposição aos incidentes críticos, como o medo, pânico, ansiedade, negação e depressão, e ainda com o agravante de que são expostos a esses incidentes traumáticos ao longo dos anos, o que pode vir a aumentar a quantidade de estresse nesse trabalhador (Grubb, Brown & Hall, 2018; Grubb, Brown, Hall, & Bowen 2019; Grubb & Brown 2012; Cabrera, 2002 e Schoville, 2006).

Importante destacar que embora a ênfase desta pesquisa direcione o foco para a Negociação Policial e os incidentes críticos na qual essa alternativa tática é empregada, o estresse ao qual o trabalhador Negociador Policial é acometido não é originário somente em razão dos fatores atinentes a sua atuação nesses eventos, pois outros fatores também podem contribuir para um reforço negativo, como a situação financeira, o convívio social, as cobranças sobre o seu serviço, a desvalorização social, a própria autocobrança, dentre outros. Todos esses fatores juntos resultam em grande pressão para o Negociador, que ainda deve ter o autocontrole emocional necessário para lidar com as pressões que o ambiente que o cenário do incidente crítico resulta (Jenkins et al., 2018; Santos et al., 2019; Dias, Siqueira, & Ferreira, 2022; Ferreira, Santos, Paula, Mendonça & Carneiro, 2017).

Bohl (1992) ao realizar um estudo específico sobre o estresse dos Negociadores enfatiza que esses trabalhadores experimentam altos níveis de estresse, tanto durante quanto após a Negociação em incidentes complexos. Ressalta ainda que o Negociador enfrenta diversos tipos de pressão durante a sua atuação, e destaca dois tipos: a pressão interna e a pressão externa. Ao descrever sobre a pressão interna, o autor menciona a autocobrança realizada pelo Negociador

em que, constantemente, vive a possibilidade de que uma vida pode ser perdida caso ele (Negociador) não exerça de forma correta o seu papel. Isso faz com que o Negociador lance sobre si mesmo uma pressão interna muito grande, que passa detalhar da seguinte forma: “para um Negociador de reféns, a falta de sucesso não significa apenas ferimentos ou perda de vidas. A falta de sucesso significa que, no final, a polícia usou a força” (Bohl, 1992, p. 24). Ou seja, o autor menciona que o sucesso para o Negociador, na essência do seu papel, é resolver o incidente crítico da forma mais pacífica possível. Como pressão externa o autor relata exemplos de que as autoridades presentes no local passam a cobrar dos Negociadores uma solução mais célere da ocorrência. Esse fato acaba gerando uma “negociação dentro da negociação”, e resulta em mais tensão para o Negociador, pois ele também passa a ter que argumentar com os seus superiores para que eles não desistam de uma solução pacífica para a ocorrência e venha a optar por um desfecho tático, ou seja, com o uso de uma invasão pelo grupo tático.

Dentre tantos complicadores, um merece maior espaço para reflexão: a autocobrança realizada por esse trabalhador. Lidar com vidas alheias já é um fardo por demais pesado para qualquer pessoa. Atuar em um cenário em que essas vidas podem ser perdidas, mesmo sem qualquer conexão com ações desencadeadas pelo Negociador, é outro fator que traz uma sobrecarga emocional para esse profissional. Porém, trazer para si a culpa de vidas que se perderam, ou tiveram graves acidentes no percurso de um incidente crítico, é uma exigência que transmite um sobrepeso de extrema relevância em todo esse contexto de saúde do Negociador Policial.

Kidd (2015) destaca o envolvimento do Negociador na busca pela solução do incidente crítico e como isso influencia diretamente no seu comportamento. O autor ressalta que caso alguém morra em um incidente crítico, é possível que o sentimento de perda acometa o policial, mesmo que haja grandes esforços para isso não ocorrer. Enfatiza em sua pesquisa relatos de que em quatro décadas de serviço, jamais encontrou um policial que tivesse passado pela

experiência de ter vivido situação semelhante e simplesmente tê-la ignorado, como se nada houvesse acontecido. Menciona também casos de policiais que, quando obrigados a usar de força letal, mesmo que de forma heroica, foram tão impactados negativamente que deixaram a polícia para sempre. Tamanha chega a ser a autoexigência de alguns Negociadores policiais envolvidos nos incidentes críticos que o autor, ao transmitir relatos de policiais no seu trabalho, detalha que ao se referirem sobre a morte em algumas ocorrências, se retratam ao ato como “perdemos um”.

Embora o objetivo do Gerenciamento de Crises seja de preservar vidas e aplicar a lei, mesmo com todos os esforços de todos os participantes nesse cenário, nem sempre esse objetivo é alcançado. Alguns incidentes críticos têm um desfecho que resulta em ferimentos graves ou perda violenta da vida e, em virtude disso, alguns Negociadores começam a apresentar sintomas de depressão, além de sentimentos como raiva e culpa, ou também apresentar percepções distintas, como a sensação de se estar em “piloto automático”, no qual o policial apresenta um quadro emocional como se nada de anormal tivesse acontecido. Pode também se agarrar a necessidade de demonstrar ser extremamente forte perante os outros policiais, mesmo quando enfrenta forte pressão emocional interna diante do evento enfrentado. Esse somatório de pressões direciona também para a possibilidade de os Negociadores virem a apresentar sentimento de culpa pelo resultado morte no incidente crítico. Tudo isso pode estar ampliando o nível de estresse desses trabalhadores que precisam reconhecer o que aconteceu e aceitar que não foram os responsáveis pelo desfecho negativo (Bohl, 1992; Artwohl & Christensen, 2019; Cabrera, 2002).

Um outro fator que traz reflexos negativos para a saúde do Negociador é a resistência que esse trabalhador opõe as emoções decorrentes dos incidentes críticos. Bloquear as emoções dolorosas, aparentando uma fachada de controle rígido, negação ou distanciamento, só vem a aumentar a irritabilidade desse trabalhador e essa raiva pode vir a transbordar em outras

situações, conforme o tempo, resultando em distúrbios do sono, suores frios, pensamentos intrusivos, flashbacks em cenas ou vozes, ansiedade, dentre outros sintomas. Essa resistência dos policiais em aceitar que a intervenção em um incidente crítico pode trazer sérias consequências, demonstra que a comunidade policial tem demorado a aceitar o fato de que o estresse causado pelo incidente crítico também pode ser uma síndrome potencialmente debilitante, que afeta seriamente o desempenho no trabalho e a vida pessoal dos policiais que, devido a esse estresse cumulativo, podem também recorrer ao uso e abuso de substâncias para tentar lidar com ou distrair-se dessa dor emocional ou física (Bohl, 1992; Cabrera, 2002; Conroy, 1990).

O Negociador, assim como muitos outros profissionais que lidam com intervenções em eventos como os incidentes críticos usam a farda, ou uniformes, como os policiais, bombeiros, médicos e enfermeiros. Kinchen (2008) com uma visão mais humanista sobre esses trabalhadores destaca que esse fator pode até ajudar em algumas ocasiões, pois se esconder atrás de um uniforme pode ser um trunfo em certos momentos. Porém, o autor destaca que quando o uniforme é retirado, tudo o que resta é um ser humano frágil. Já Schoville (2006, p. 9) lança o olhar sobre o imaginário de como as pessoas enxergam o Negociador, mencionando que às vezes “imaginamos que os Negociadores são invencíveis, que podem lidar com o estresse contínuo e cumulativo de incidentes traumáticos”, porém, enfatiza o autor, destaca que devemos estar cientes das implicações psicológicas de seus deveres.

Dessa forma, além de complexa, a função exercida pelo Negociador no cenário do gerenciamento de crises também pode ocasionar danos a sua saúde física e mental, quer seja na própria intervenção, ou posteriormente, devido aos reflexos dessa atuação. Cabe aqui a importante ressalva de que estamos enfatizando somente a Negociação Policial, porém, não podemos esquecer que a atividade de Negociação Policial é uma das atribuições do policial militar, que pode vir a enfrentar diversas outras missões que lhe tragam adoecimento mental e

físico, além dos reflexos aqui citados de intervenção nos incidentes críticos (Leite et al., 2020; Pinheiro & Farikoski, 2016; Feitosa et al., 2021; Dias et al., 2022). Nesse sentido, esse contexto enfatiza uma relação indissociável entre o trabalho (Negociação Policial) e o Trabalhador (Negociador Policial) que, sob a égide das Clínicas do Trabalho, será aprofundado no próximo capítulo.

7. APROXIMAÇÕES COM AS CLÍNICAS DO TRABALHO

Ao atuar diretamente com os incidentes críticos mais complexos, como as ocorrências com reféns e as tentativas de suicídio, em que há a intervenção da Polícia para uma solução pacífica desses eventos, o Negociador policial se envolve diretamente no cenário, operando em um ambiente carregado de pressão, em que o risco à vida é iminente. Com isso, ele está diretamente sujeito a todos os reflexos e consequências que essa atividade pode ocasionar em sua saúde, sua vida profissional e pessoal. Com o objetivo de melhor compreender a situação de trabalho do Negociador Policial, recorreremos a Bendassolli e Soboll (2011), onde os autores apresentam a relação entre trabalho e subjetividade, e proporcionam uma visão panorâmica de quatro importantes teorias clínicas do trabalho: Clínica da Atividade, Psicossociologia, Psicodinâmica do Trabalho e Ergologia.

Investigar a ocorrência de transtornos na saúde dos negociadores, analisando o trabalhador Negociador Policial e a sua relação com o trabalho (a atuação em incidentes críticos) é o objetivo que se propõe essa pesquisa. Na perspectiva de explorar a questão da saúde do Negociador Policial, o presente estudo tem como referencial teórico a Ergologia, com o objetivo de melhor compreender o ofício, a missão desse profissional, bem como as dificuldades, tensões, angústias, e também as suas criações e inventividade no complexo cenário onde os Negociadores atuam.

Ao ampliar a discussão sobre o modo singular do fazer de cada trabalhador, a Ergologia apresenta elementos inovadores e próprios através de uma perspectiva pluridisciplinar, com o objetivo de estudar o homem nas suas relações com o trabalho. Na visão ergológica, o trabalho não é uma mera execução de tarefas ou simples cumprimento de rotinas e procedimentos. Schwartz e Durrive (2010, p.37) afirmam que a Ergologia é constituída por objetivos de aprendizado e conhecimento do trabalhador, buscando, com isso, uma melhor intervenção nas situações de trabalho com a finalidade de transformá-las. Dessa forma, a Ergologia permite a

análise da situação de trabalho a um nível mais profundo, com um alcance maior, visando a compreensão dos recentramentos operados na atividade, que sofrem variação de acordo com cada contexto, com cada trabalhador, em cada atividade.

Sob essa perspectiva, torna-se mais visível a aplicabilidade de alguns aspectos ergológicos sobre o tema discutido nessa pesquisa. A atuação dos Negociadores segue parâmetros estabelecidos, ou seja, procedimentos que envolvem técnicas e táticas que esse trabalhador deve realizar em suas atuações nos incidentes críticos. Contudo, esses parâmetros não contemplam todos os tipos de procedimentos policiais para o atendimento de todos os tipos de incidentes críticos, tendo em vista que esses tipos de ocorrências possuem características próprias que impedem essa previsão, esse engessamento. Dessa forma, a Ergologia aborda esse ponto quando trata do trabalho prescrito, ou seja, aquele vinculado as regras do trabalho e daquilo que se deve fazer em um determinado processo de trabalho e o trabalho real, “atividade efetivamente realizada pelo trabalhador ou pelos coletivos de trabalho” (Bendassoli & Soboll, 2011, p. 14; Schwartz & Durrive, 2010).

Assim, o trabalho prescrito seria o cumprimento da norma, da doutrina de Negociação e o trabalho real a atuação efetiva dos Negociadores nos incidentes críticos. Com as imprevisibilidades decorrentes dos incidentes críticos, surge a necessidade de o Negociador reorganizar essas normas, adequando-as as necessidades que surgem. Em um contexto prático, o trabalho real seria o “como” fazer, que nem sempre é realizado de maneira idêntica como previsto na norma.

Nos incidentes críticos policiais, mais especificamente aqueles mencionados neste estudo, sempre estão presentes o fator imprevisibilidade e a presença do ser humano, o que eleva o grau de instabilidade nesses eventos, fazendo com que cada um seja diferente do outro, exigindo assim uma maior adaptabilidade do Negociador para a solução de cada caso. Ocorre que, como já apresentado anteriormente nesse estudo, nessas ocorrências estão presentes como

protagonistas os seres humanos, e junto a eles, toda a tensão comum nesses eventos que, resultam e potencializam uma característica importantíssima dos incidentes críticos: a imprevisibilidade. Vê-se, então, que embora existam normas existentes, as imprevisibilidades presentes nos incidentes críticos tornam praticamente impossível prever todos os acontecimentos para todos os tipos de ocorrências existentes. Assim, o Negociador utiliza de seus valores, saberes e conhecimentos e cria estratégias para se adequar a essas situações, fazendo assim o uso de si por si, e também promovendo ajuda mútua, compartilhando o conhecimento e combinando a singularidade de indivíduos, em prol da Equipe, do coletivo, com o uso de si e dos outros (Bianco, 2014; Duraffourg, Duc & Durrive, 2010; Scherer, Pires & Schwartz, 2009; Durrive, 2002; Schwartz, 2000; Schwartz, Duc & Durrive, 2010). Diante desse cenário em que há a necessidade de se fazer escolhas que podem decidir o desfecho de um incidente, que podem salvar vidas ou fazer com que sejam perdidas, o Negociador vislumbra destinos que podem ser determinados por sua escolha, fazendo assim o uso de dramáticas do uso de si (Schwartz et al., 2010, p.89).

Assim, percebe-se uma lacuna existente entre os procedimentos, as normas idealizadas para a atuação dos Negociadores nas intervenções e as ações imprevisíveis existentes nas ocorrências, que fazem com esses trabalhadores criem mecanismos para lidar com esses imprevistos, tendo em vista que as ações prescritas não englobam todas as possibilidades imensuráveis de ações humanas diante de um incidente crítico.

Ao realizar a sua missão de maneiras diversas do que está prescrito, o Negociador acaba incluindo novos saberes às normas inseridas na doutrina. Nesse sentido, esse trabalhador estará renormalizando essas normas já existentes. Magalhães (2015, p. 90) afirma que renormalizar “é a tentativa dos sujeitos de recentramento das normas que foram produzidas externamente, levando-se em conta a si mesmo”.

Para a Ergologia o centro das atenções é o trabalhador como ser humano. Partindo dessa premissa, essa concepção se torna imprescindível para esta pesquisa, tendo em vista a necessidade de se analisar essa complexa função realizada pelo Negociador, mas com os olhos voltados para o ser humano sob a farda, e o que esse trabalhador sente ao se deparar com todas as emoções e sentimentos que estão sempre presentes nos cenários caóticos da sua atividade laboral, uma vez que suas ações geram consequências para si e para a sociedade.

8. OBJETIVOS

8.1 Objetivo geral

Diante do exposto, o objetivo desta pesquisa é investigar os aspectos que conformam a Saúde Mental dos Negociadores Policiais do estado do Espírito Santo, da Polícia Militar do Ceará (PMCE), Polícia Militar do Distrito Federal (PMDF), Polícia Militar de Grosso do Sul (PMMS), Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro (PMERJ), Polícia Militar de Pernambuco (PMPE), Polícia Militar do Paraná (PMPR) e da Polícia Militar do Estado de São Paulo (PMESP).

8.2 Objetivos específicos

- Examinar a saúde mental dos Negociadores Policiais em território nacional;
- Verificar fatores que podem contribuir nos processos de saúde e/ou nos processos de adoecimento dos Negociadores Policiais em território nacional.
- Investigar renormalizações e dramáticas mobilizadas pelos Negociadores capixabas para darem conta da atividade e de seus imprevistos;

9. MÉTODO

Este estudo possui delineamento misto. Creswell (2010) define métodos mistos como um procedimento de coleta, análise e combinação de técnicas quantitativas e qualitativas em um mesmo desenho de pesquisa. O pressuposto central que justifica essa abordagem é que a interação entre as técnicas quantitativas e qualitativas fornece melhores possibilidades analíticas, que serão utilizadas nos dois estudos desta pesquisa.

A fim de atingir o objetivo proposto, foram desenvolvidos dois estudos distintos nos seguintes contextos: i) Estudo 1: abrange uma pesquisa com Negociadores de 8 (oito) instituições Policiais Militares do Brasil, realizado com a utilização de técnicas quantitativas e ii) Estudo 2: compreende uma pesquisa local, somente com os Negociadores da Equipe de Negociação da PMES, onde foram utilizadas técnicas qualitativas¹.

O Estudo 1 investigou as condições de saúde mental dos Negociadores das Polícias Militares de oito estados brasileiros: Polícia Militar do Ceará (PMCE), Polícia Militar do Distrito Federal (PMDF), Polícia Militar do Estado de São Paulo (PMESP), Polícia Militar do Mato Grosso do Sul (PMMS), Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro (PMERJ), Polícia Militar do Espírito Santo (PMES), Polícia Militar de Pernambuco (PMPE) e Polícia Militar do Paraná (PMPR). Desta maneira, foi obtida a participação de 65 policiais militares em atividade no Brasil, entre oficiais e praças, homens e mulheres, que atuam nas Equipes de Negociação das suas respectivas instituições e responderam integralmente aos formulários, seguindo a seguinte distribuição: PMCE: 10; PMDF: 10; PMESP: 11; PMMS: 8; PMERJ: 8; PMES: 8; PMPE: 4; PMPR: 6, totalizando 65 respondentes. O critério utilizado para a escolha dos participantes levou em conta o fato de que, dentre as instituições policiais militares existentes

¹ Cabe nesse ponto uma ressalva, tendo em vista que este pesquisador é oficial da PMES, e lotado na mesma unidade dos participantes. Com a preocupação que esse fator venha a influenciar, de alguma forma, as respostas dos entrevistados, um assessor de pesquisa, estagiário de psicologia, realizou as entrevistas, com o objetivo de minimizar tais vieses.

no Brasil no período desta pesquisa, de todos os estados da federação, somente poderiam participar as Equipes de Negociação das Polícias Militares que tivessem uma estrutura de negociação exclusiva, com formação e ação unicamente estruturada e dirigida para o ofício da Negociação Policial.

O Estudo 2 foi realizado com 08 (oito) Negociadores que, no momento deste estudo, eram praças (cabos e Soldados) e integravam a Equipe de Negociação da PMES. Buscou-se verificar quais os fatores podem contribuir para a saúde mental e o adoecimento dos Negociadores da PMES, bem como caracterizar os modos de organização, tanto protocolares quanto interpessoais desses trabalhadores e investigar as suas renormalizações e dramáticas utilizadas por eles para darem conta da atividade e de seus imprevistos.

Destaca-se, nesse sentido, que embora complementares, os dois estudos foram analisados separadamente e, ao final da pesquisa, retomados para discussão e conclusões gerais.

A realização desta pesquisa foi aprovada pela PMES e pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal do Espírito Santo, sob o parecer nº 4.454.197. Os participantes leram e assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) como pré-requisito para participação da pesquisa.

ESTUDOS

Os dois artigos desta dissertação encontram-se em processo de publicação, motivo pelo qual, para garantia do ineditismo dos textos, não estão presentes, na íntegra, neste arquivo.

Artigo 1

Indicativos de Saúde Mental entre Negociadores das Polícias Militares Brasileiras

Resumo

O Negociador Policial é o operador de segurança que utiliza de técnicas e táticas de Negociação para atuar nos incidentes críticos com o objetivo de buscar uma solução pacífica para esses eventos por meio da verbalização. Ocorrências complexas com reféns e tentativas de suicídio são alguns dos incidentes críticos em que é utilizada a Negociação como alternativa, e o Negociador Policial como instrumento da Negociação. Atuar nesse cenário, em que os desfechos são imprevisíveis para todos, pode interferir na saúde mental desses profissionais. Assim, através desta pesquisa, objetivou-se investigar indícios de ocorrência de depressão, ansiedade e estresse entre os Negociadores Policiais em território nacional, participando os Negociadores das Polícias Militares dos Estados do Ceará, Distrito Federal, Espírito Santo, Rio de Janeiro, Mato Grosso do Sul, Pernambuco, Paraná e São Paulo. A pesquisa foi realizada por meio das escalas DASS21 e ITRA, além de um questionário sociodemográfico, disponibilizados via internet para os participantes. Após análises estatísticas descritivas, testes não paramétricos, e correlação de Spearman, concluiu-se que as condições de saúde mental dos Negociadores das polícias brasileiras não apresentaram prevalência de depressão, ansiedade e estresse, porém, a organização de trabalho foi avaliada como crítica. Apesar de não terem ficado evidenciados danos graves à saúde dos Negociadores, é recomendável que novas pesquisas sobre o tema sejam realizadas visando reduzir as chances de riscos que possam levar ao adoecimento essa classe de trabalhadores., tendo em vista que este estudo ficou restrito apenas a algumas frações do efetivo destes trabalhadores, e por consequência os dados encontrados não podem servir como diagnósticos nacionais acerca do tema.

Palavras-chave: negociação, negociador policial, saúde mental.

Abstract

The Police Negotiator is the security operator who uses Negotiation techniques and tactics to act in critical incidents with the aim of seeking a peaceful solution to these events through verbalization. Complex occurrences with hostages and suicide attempts are some of the critical incidents in which Negotiation is used as an alternative, and the Police Negotiator as an instrument of Negotiation. Acting in this scenario, in which the outcomes are unpredictable for everyone, can interfere with the mental health of these professionals. Thus, through this research, the objective was to investigate signs of the occurrence of depression, anxiety and stress among Police Negotiators in the national territory, participating the Negotiators of the Military Police of the States of Ceará, Federal District, Espírito Santo, Rio de Janeiro, Mato Grosso do Sul, Pernambuco, Paraná and São Paulo. The research was carried out using the DASS21 and ITRA scales, in addition to a sociodemographic questionnaire, available via the internet to the participants. After descriptive statistical analyses, non-parametric tests, and Spearman's correlation, it was concluded that the mental health conditions of Brazilian police negotiators did not show a prevalence of depression, anxiety and stress, however, the work organization was evaluated as critical. Although there was no evidence of serious damage to the health of Negotiators, it is recommended that further research on the subject be carried out in order to reduce the chances of risks that could lead to illness in this class of workers, bearing in mind that this study was restricted only to some fractions of the workforce of these workers, and consequently the data found cannot serve as national diagnoses on the subject.

Key words: negotiation, police negotiator, mental health.

Referências

- Alves, V. S. C. (2018). *Estresse laboral e suas consequências psicossociais em policiais militares no exercício de suas funções*. (Dissertação de Mestrado). Universidade Federal do Ceará, Fortaleza.
- Antunes, E. J. F. (2019). *A hierarquia na Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro: uma análise crítica de seus impactos na saúde* (Dissertação de mestrado). Fundação Oswaldo Cruz, Rio de Janeiro, RJ.
- Barreto, C. R., Kusterer, L. L., & Carvalho, F. M. (2019). Work ability of military police officers. *Revista de Saúde Pública*, 53, 79. <https://doi.org/10.11606/s1518-8787.2019053001014>
- Bendassoli, P. F. & Soboll, L. A. P. (2011). *Clínicas do Trabalho: Novas Perspectivas para Compreensão do Trabalho na Atualidade (Orgs.)*. São Paulo: Editora Atlas S.A. 288 p. ISBN 978-85-224-6095-3
- Bohl, N. K. (1992). Hostage negotiator stress. *FBI Law Enforcement Bulletin*. Volume 61, n. 8. (pp. 23-26). Retrieved from <https://www.ncjrs.gov/pdffiles1/Digitization/137880NCJRS.pdf>
- Cantele, S. & Oliveira, L. (2016). Estresse Ocupacional em Policiais Militares da Região do Vale do Paranhana - RS. *Iniciação Científica Cesumar*. 18. 101. DOI: 10.17765/1518-1243.2016v18n2p101-116.
- Castro, C. C., Rocha, R. & Cruz, R. (2019). Saúde mental do policial brasileiro: tendências teórico-metodológicas. *Psicologia, saúde & doenças*. 20(2), 525-541. <http://dx.doi.org/10.15309/19psd200220>
- Cotta, F. A. (2017). Gestão de Incidentes Críticos com Bombas. *Segurança Pública em Revista*, 15.
- Cunha, P. A. B., Pinto, J. N., Dick, M. R. N. & Pires, C. G. (2019). Transtorno de estresse pós-traumático em policial militar. *Revista Saúde e Desenvolvimento Humano*. Vol. 7, nº 2, p. 7-18. Editora Universidade Lasalle. <http://dx.doi.org/10.18316/sdh.v7i2.3674>
- Decreto N° 4970-R, de 27 de setembro de 2021. Dispõe sobre a organização básica da Polícia Militar do Espírito Santo (PMES) e dá outras providências. Vitória, Espírito Santo.
- Dias, C. A., Siqueira, M. V. S., & Ferreira, L. B. (2022). Análise socioclínica do contexto do trabalho e sua relação com o adoecimento mental de policiais militares do Distrito Federal. *Cadernos EBAPÉ.BR*. <https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/cadernosebape/article/view/86221>
- Dombroski, M. (2017). *Changing police culture: raising awareness of the importance of mental health* (Dissertação de mestrado). University of Alaska Fairbanks. University of Alaska, Fairbanks, Alaska.

- Edwards, A. M., & Kotera, Y. (2021). Saúde mental na força policial do Reino Unido: uma investigação qualitativa sobre o estigma da doença mental. *Jornal Internacional de Saúde Mental e Dependência*, 19 (4), 1116–1134. <https://doi.org/10.1007/s11469-019-00214-x>
- Feitosa, J. B. M. F., Silva, N. L. D., Lemos, R. F., Melo, D. J. S., & Ramos, F. W. S. (2021). Depressão, risco de suicídio e transtorno de estresse pós traumático em policiais militares de Maceió, Alagoas, Brasil. *Brazilian Journal of Development*. 7(12), 115370–115391. <https://doi.org/10.34117/bjdv7n12-347>
- Ferreira, L. B., Santos, M. A. F., Paula, K. M., Mendonça, J. M. B., & Carneiro, A. F. (2017). Riscos de adoecimento no trabalho entre policiais militares de um batalhão de Brasília. *Gestão e Sociedade*, 11(29), 1804-1829. <https://doi.org/10.21171/ges.v11i29.2150>
- Jenkins, E. N., Allison, P., Innes, K., Violanti, J. M., & Andrew, M. E. (2018). Depressive Symptoms Among Police Officers: Association with Personality and Psychosocial Factors. *J Police Crim Psychol.*, 34, 66-77. <https://doi.org/10.1007/s11896-018-9281-1>
- Leite, I. C. S., Sette Bicalho, R. F. & Sanches, V. L. (2020). Qualidade de vida significativa. In Cotta, F. A. & Cotta, S. M. O. (Org.). *Estresse e fatores de pressão no trabalho* (pp. 285-297). Belo Horizonte: Gláuks Edições Acadêmicas, 456 p. ISBN 978-65-990771-4-2.
- Lima, F. P., Blank, L. G. & Menegon, F. A. (2015). Prevalência de transtorno mental e comportamental em polícias militares/SC, em licença para tratamentos de saúde. *Revista Psicologia: ciência e profissão*, 35(3), 824-840. <http://dx.doi.org/10.1590/1982-3703002242013>
- Magalhães, J. C. D. (2015). *Entre Amarras e Possíveis: atividade de trabalho e modos de viver dos policiais militares capixabas em análise*. (Dissertação de Mestrado). Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória.
- Mendes, A. M., Ferreira, M. C., & Cruz, R. M. (2007). Inventário sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento – ITRA: Instrumento auxiliar de diagnóstico de indicadores críticos no trabalho. In A. M. Mendes (Ed.), *Psicodinâmica do Trabalho: teoria, método e pesquisas* (pp. 111-126). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Minayo, M. C. D. S., Assis, S. G. D., & Oliveira, R. V. C. D. (2011). Impacto das atividades profissionais na saúde física e mental dos policiais civis e militares do Rio de Janeiro (RJ, Brasil). *Ciência & Saúde Coletiva*, 16, 2199-2209. <https://doi.org/10.1590/S1413-81232011000400019>
- Pelegriani A., Cardoso T. E., Claumann, G. S., Pinto A. A., Felden, E. P. G. (2018). Percepção das condições de trabalho e estresse ocupacional em policiais civis e militares de unidades de operações especiais. *Caderno Brasileiro de Terapia Ocupacional*. <https://doi.org/10.4322/2526-8910.ctoAO1160>
- Pinheiro, L. & Farikoski, C. (2016). Avaliação do nível de estresse de policiais militares. *Revista de Psicologia da IMED*. 8. 14-19. DOI: 10.18256/2175-5027/psico-imed.v8n1p14-19
- Rosseti, M. O., Ehlers, D. M., Guntert, I. B., Leme, I. F. A. S., Rabelo, I. S. A., Tosi, S. M. V. D., Pacanaro, S. V. & Barrionuevo, V. L. (2008). O inventário de sintomas de stress para adultos de lipp (ISSL) em servidores da polícia federal de São Paulo. *Revista brasileira de terapias cognitivas, volume 4, número 2*. <http://dx.doi.org/10.5935/1808-5687.20080018>

- Rowe, K. L.; Gelles, M. G. & Palarea, R. E. (2009). Crises e negociações de reféns. In Kennedy, C. H. & Zillmer, E. A. *Psicologia Militar: aplicações clínicas e operacionais* (pp. 381-404). Rio de Janeiro, RJ: Bibliex, Biblioteca do Exército.
- Schwartz, Y. & Durrive, L. (2010). Trabalho e Ergologia: conversas sobre a atividade humana. (Orgs.). Coord. da tradução e revisão técnica: Jussara Brito e Milton Athayde, 2. ed. Niterói.
- Santos, L. R. (2022). Os desafios da saúde psicológica dos policiais militares. *Revista ibero-americana de humanidade, ciências e educação-Rease*. São Paulo, v.8.n.09. set. 2022. <http://dx.doi.org/10.51891/rease.v8i9.6856>
- Santos, R. O. B., Hauer, R. D., & Furtado, T. M. G. (2019). O sofrimento psíquico de policiais militares em decorrência de sua profissão: revisão de literatura. *Revista Gestão & Saúde*. 20(2),14-27.
- Silva, M. A. (2016). Gerenciamento de Crises policiais. Curitiba, PR: InterSaberes.
- Silva, M. A.; Silva, L. F. & Roncaglio, O. L. (2021). Negociação em crises policiais: teoria e prática. Curitiba, PR: CRV.
- Souza, E. R., Minayo, M. C. S., Silva, J. G., & Pires, T. O. (2012). Fatores associados ao sofrimento psíquico de policiais militares da cidade do Rio de Janeiro, Brasil. *Cadernos de Saúde Pública*, 28(7), 1297-1311. <http://dx.doi.org/10.1590/S0102-311X2012000700008>
- Vignola, R. C. B., & Tucci, A. M. (2014). Adaptation and validation of the epression, anxiety and stress scale (DASS) to Brazilian Portuguese. *Journal of Affective Disorders*, 155(2014), 104–109. <https://doi.org/10.1016/j.jad.2013.10.031>

Artigo 2

Relações da atividade profissional de Negociadores Policiais e organização do trabalho, inventividade profissional e processo saúde-doença mental

Resumo

O Negociador Policial é o operador de segurança que utiliza da Negociação para atuar nos incidentes críticos com o objetivo de buscar uma solução pacífica para esses eventos por meio da verbalização. Atuar nesse cenário, em que os desfechos são imprevisíveis para todos, pode interferir na saúde mental desses profissionais. Este artigo investigou os fatores que podem contribuir para a saúde mental e o adoecimento dos Negociadores da Equipe de Negociação da Polícia Militar do Espírito Santo (PMES) e os modos de organização, renormalizações e dramáticas utilizadas por esses trabalhadores para darem conta da atividade e de seus imprevistos, utilizando como referencial teórico-metodológico a Ergologia. Foram realizadas entrevistas individuais semiestruturadas com 08 Negociadores, submetidas à análise de conteúdo. Os resultados apontam que o trabalho do Negociador Policial é fonte de sofrimento e de prazer para estes trabalhadores. As relações sociais, a convivência e parceria entre os Negociadores da Equipe, a liberdade e autonomia existentes nas atuações, além da satisfação pelo êxito nas atuações são fontes de prazer para os Negociadores. Contudo, os reflexos derivados da pressão existente nos incidentes críticos, como a culpa pelo erro e os sintomas físicos resultantes da concentração e empenho físico e mental durante as atuações geram intenso sofrimento para a saúde dos Negociadores, que utilizam de dramáticas e renormalizações para dar conta da intervenção nos incidentes críticos. Assim, foi possível constatar que embora utilizem de estratégias de defesa para minimizar o sofrimento causado pelas atuações nos incidentes críticos, os Negociadores são acometidos pelos reflexos decorrentes da sua atividade, tornando fator significativo de danos à saúde desses profissionais.

Palavras-chave: negociação, negociador policial, saúde mental.

Abstract

The Police Negotiator is the security operator who uses Negotiation to act in critical incidents with the objective of seeking a peaceful solution to these events through verbalization. Acting in this scenario, in which the outcomes are unpredictable for everyone, can interfere with the mental health of these professionals. This article investigated the factors that can contribute to the mental health and illness of the Negotiators of the Negotiating Team of the Military Police of Espírito Santo (PMES) and the ways of organization, renormalizations and dramas used by these workers to handle the activity and their unforeseen events, using Ergology as a theoretical-methodological reference. Semi-structured individual interviews were carried out with 08 Negotiators, submitted to content analysis. The results indicate that the work of the Police Negotiator is a source of suffering and pleasure for these workers. The social relationships, coexistence and partnership between the Team's Negotiators, the freedom and autonomy existing in the actions, in addition to the satisfaction with the success in the actions are sources of pleasure for the Negotiators. However, the reflexes derived from the pressure existing in critical incidents, such as guilt for the error and the physical symptoms resulting from the concentration and physical and mental effort during the performances, generate intense suffering for the health of the Negotiators, who use dramatic actions and renormalizations to deal with intervention in critical incidents. Thus, it was possible to verify that although they use defense strategies to minimize the suffering caused by their actions in critical incidents, the Negotiators are affected by the reflexes resulting from their activity, becoming a significant factor of damage to the health of these professionals.

Key words: negotiation, police negotiator, mental health.

Referências

- Anjos, F. B. (2013). Organização do trabalho. In Vieira, F. O., Mendes, A. M., & Merlo, A. R. C. (Orgs.). *Dicionário crítico de gestão e psicodinâmica do trabalho* (pp. 267-273). Curitiba: Juruá.
- Antunes, E. J. F. (2019). *A hierarquia na Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro: uma análise crítica de seus impactos na saúde* (Dissertação de mestrado). Fundação Oswaldo Cruz, Rio de Janeiro, RJ.
- Bagalho, J. O. (2021). O trabalho penitenciário e as relações entre conflito-trabalho família, gênero e aspectos da saúde: um estudo no Brasil e México. Tese (Doutorado). Universidade Federal do Espírito Santo.
- Bardin, L. (2011). *Análise de conteúdo* (Edições 70). Lisboa. Portugal.
- Bendassoli, P. F. & Soboll, L. A. P. (2011). *Clínicas do Trabalho: Novas Perspectivas para Compreensão do Trabalho na Atualidade* (Orgs.). São Paulo: Editora Atlas S.A. 288 p. ISBN 978-85-224-6095-3
- Bianco, M. F. (2014). Ergologia: uma perspectiva analítica para o trabalho humano. In E. M. Souza (Org.), *Metodologias e analíticas qualitativas em pesquisa organizacional: Uma abordagem teórico-conceitual* (pp. 275-293). Vitória, ES: EDUFES.
- Breda, K T. O. & Moraes, T. D. (2020). A profissão de bombeiro militar: sofrimento e prazer, riscos e proteção. *ECOS-Estudos Contemporâneos da Subjetividade*, 10(1), 34-46.
- Carvalho, L. O. R., Porto, R. M. & Souza, M. N. A. (2020). Sofrimento psíquico, fatores precipitantes e dificuldades no enfrentamento da síndrome de burnout em policiais militares. *Brazilian Journal of Health Review*, Curitiba, v. 3, n. 5, p.15202-15214, set./out. doi:10.34119/bjhrv3n5-300
- Castro, C. C., Rocha, R. & Cruz, R. (2019). Saúde mental do policial brasileiro: tendências teórico-metodológicas. *Psicologia, saúde & doenças*. 20(2), 525-541. <http://dx.doi.org/10.15309/19psd200220>
- Clot, Y. (2010). *Trabalho e poder de agir*. Belo Horizonte: Fabrefactum.
- Cotta, F. A. (2017). Gestão de Incidentes Críticos com Bombas. *Segurança Pública em Revista*, 15.
- Cunha, P. A. B., Pinto, J. N., Dick, M. R. N. & Pires, C. G. (2019). Transtorno de estresse pós-traumático em policial militar. *Revista Saúde e Desenvolvimento Humano*. Vol. 7, nº 2, p. 7-18. Editora Universidade Lasalle. <http://dx.doi.org/10.18316/sdh.v7i2.3674>
- Dejours, C., Abdoucheli, E & Jayet, C. (1994). *Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho*. São Paulo: Atlas.
- Dejours, C. (2008). Addendum: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho. In: Lancman, S., Sznelwar, L. I. (Orgs.). *Christophe Dejours: da psicopatologia à Psicodinâmica do Trabalho*. Brasília: Paralelo 15.

- Dejours, C. (1987). *A loucura do trabalho: Estudo de psicopatologia do trabalho*. São Paulo: Oboré Editorial.
- Dias, C. A., Siqueira, M. V. S., & Ferreira, L. B. (2022). Análise socioclínica do contexto do trabalho e sua relação com o adoecimento mental de policiais militares do Distrito Federal. *Cadernos EBAPE.BR*.
<https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/cadernosebape/article/view/86221>
- Dimitrovska, A. (2014). Occupational stress in police profession: the case of Macedonian police special task unit personnel. (Traduzido). Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/328392173_occupational_stress_in_police_profession_-_the_case_of_macedonian_police_special_task_unit_personnel
- Dimitrovska, A. (2017). Psychological implication in hostage negotiation. III International Scientific Conference Safety and Crisis Management – Theory and Practise Safety for The Future. (Traduzido). Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/328391939_psychological_implication_in_hostage_negotiation
- Duraffourg, J., Duc, M., & Durrive, L. (2010). O trabalho e o ponto de vista da atividade. In Y. Schwartz & L. Durrive (Orgs.), *Trabalho & ergologia: Conversas sobre a atividade humana* (2a ed., pp. 47-82). Niterói, RJ: EdUFF
- Durrive, L. (2021). *Competência e atividade de trabalho*. Belo Horizonte, MG: Fabrefactum Editora.
- Durrive, L. (2002). Formação, trabalho, juventude: Uma abordagem ergológica. *Pro-posições*, 13(3), 19-30. Recuperado de <https://bit.ly/3hue6Gb>
- Feitosa, J. B. M. F., Silva, N. L. D., Lemos, R. F., Melo, D. J. S., & Ramos, F. W. S. (2021). Depressão, risco de suicídio e transtorno de estresse pós traumático em policiais militares de Maceió, Alagoas, Brasil. *Brazilian Journal of Development*. 7(12), 115370–115391. <https://doi.org/10.34117/bjdv7n12-347>
- Ferreira, L. B. (2016). Mesmo com o sacrifício da própria vida: vivências de prazer e sofrimento no trabalho entre policiais militares do DF. Dissertação de mestrado. Universidade de Brasília. Brasília, DF.
- Ferreira, L. B & Dias, C. A. (2022). Subjetivação e adoecimento no trabalho policial militar à luz da psicodinâmica. *Revista Gestão em Análise*. Fortaleza, v. 11, n. 2, p. 110-126, maio-ago. doi:10.12662/2359-618xregea.v11i2.p110-126.2022
- Gernet, I., & Dejours, C. (2011). Avaliação do trabalho e reconhecimento. Em P. F. Bendassolli & L. A. P. Soboll (Orgs.), *Clínicas do trabalho: Novas perspectivas para compreensão do trabalho na atualidade* (pp. 61-70). São Paulo, Brasil: Atlas
- Ghizoni, L. D. (2013). Cooperação. Em F. O. Vieira, A. M. Mendes, & A. R. C. Merlo (Orgs.), *Dicionário crítico de gestão e psicodinâmica do trabalho* (pp. 99-102). Curitiba, PR/Brasil: Juruá
- Gomes, V. A., Mazoneli, M., Rodrigues, C. M. L., Bentes, A. M., de Araujo Aquino, M., Torres, C. V., ... Faiad, C. (2021). Conflito trabalho-família em segurança pública: uma revisão

- integrativa. *Revista do Sistema Único de Segurança Pública*, 237-251. <https://doi.org/10.56081/2763-9940/REVSUSP.V1N1.A15>
- Grubb, A. R., Brown, S. J. & Hall, P. (2018). The emotionally intelligent officer? Exploring decision-making style and emotional intelligence in hostage and crisis negotiators and non-negotiator trained police officers. *Journal of Police and Criminal Psychology*. 33 (2), (pp. 123-136). <https://doi.org/10.1007/s11896-017-9240-2>
- Grubb, A. R., Brown, S. J., Hall, P. & Bowen, E. (2019). “There’s nothing that compares to it”: a grounded theoretical analysis of the experiences of police hostage and Crisis negotiators. *International Journal of Conflict Management*. (pp. 01-42). <https://doi.org/10.1108/IJCMA-01-2019-0003>
- Kolhs, M., Olschowsky, A., Ferraz, L. & Camatta, M. (2018). Psicodinâmica do trabalho: labor, prazer e sofrimento. *Revista Eletrônica Acervo Saúde*. Vol. 10 (3), 1719-1726. doi: 10.25248/REAS232_2018
- Leite, I. C. S., Sette Bicalho, R. F. & Sanches, V. L. (2020). Qualidade de vida significativa. In Cotta, F. A. & Cotta, S. M. O. (Org.). *Estresse e fatores de pressão no trabalho* (pp. 285-297). Belo Horizonte: Gláuks Edições Acadêmicas, 456 p. ISBN 978-65-990771-4-2.
- Lima, D. M. V. (2018). Trabalho e sofrimento do policial militar do Estado de Goiás. Tese (Doutorado). Universidade Federal de Goiás.
- Machado, C. E., Traesel, E. S., & Merlo, A. R. C. (2015). Profissionais da Brigada Militar: vivências do cotidiano e subjetividade. *Psicologia Argumento*, 33(81),238-257. doi: 10.7213/psicol.argum.33.081.A002
- Magalhães, J. C. D. (2015). *Entre Amarras e Possíveis: atividade de trabalho e modos de viver dos policiais militares capixabas em análise*. (Dissertação de Mestrado). Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória.
- Marçal, H. I. F & Schlindwein, V. L. D. C. (2020). Prazer e sofrimento na polícia militar: uma revisão de literatura. *Revista Trabalho em cena. Palmas-TO, Brasil*, v. 5 n.1 pp 111-135. doi: 10.20873/25261487V5N1P111
- Marçal, H. I. F., Schlindwein, V. L. D. C., Barbosa, E. A. G. & Silva, M. O. (2020). Vivências de prazer-sofrimento na organização do trabalho dos policiais militares da Região Norte. *Cadernos de psicologia social do trabalho*. v. 23. n. 2 p. 203-217. doi: 10.11606/issn.1981-0490.v23i2p203-217
- Martins, M. C. G. C. & Lima, M. E. A. (2018). Quando o policial procura ajuda psicológica: interfaces entre sofrimento e organização do trabalho. *Psicologia: saúde mental e segurança pública*. v. 3n. 7 janeiro-dezembro. Belo Horizonte, MG, p. 43-64. <http://revista.policiamilitar.mg.gov.br/index.php/psicologia>
- Mendes, A. M. (2007). Da psicodinâmica à psicopatologia do trabalho. Em A. M. Mendes (Org.), *Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas* (pp.29-48). São Paulo, Brasil: Casa do Psicólogo.
- Minayo, M. C. D. S., Assis, S. G. D., & Oliveira, R. V. C. D. (2011). Impacto das atividades profissionais na saúde física e mental dos policiais civis e militares do Rio de Janeiro (RJ,

- Brasil). *Ciência & Saúde Coletiva*, 16, 2199-2209. <https://doi.org/10.1590/S1413-81232011000400019>
- Minayo, M.C. S., Souza, E. R., & Constantino, P. (coords). (2008). *Missão prevenir e proteger: condições de vida, trabalho e saúde dos policiais militares do Rio de Janeiro*. Rio de Janeiro: Editora FIOCRUZ. Disponível em <https://static.scielo.org/scielobooks/y28rt/pdf/minayo-9788575413395.pdf>
- Minayo, M. C. S. & Sanches, O (1993). Quantitativo-Qualitativo: oposição ou complementaridade? *Cadernos de Saúde Pública*, Rio de Janeiro, 9 (3): 239-262. <https://doi.org/10.1590/S0102-311X1993000300002>.
- Miranda, D., & Guimarães, T. (2016). O suicídio policial: o que sabemos? Dilemas: Revista de Estudos de Conflito e Controle Social. 9(1), 1-18. <https://revistas.ufrj.br/index.php/dilemas/article/view/7680>
- Moraes, R. D. (2013). Estratégias Defensivas. Em F. O. Vieira, A. M. Mendes & A. R. C. Merlo (Orgs.), *Dicionário crítico de gestão e psicodinâmica do trabalho* (pp. 153-158). Curitiba, Brasil: Juruá.
- Moraes, T. D., & Athayde, M. R. C de. (2014). Dimensões do coletivo na atividade de trabalho dos motoboys. *Fractal: Revista de Psicologia*, 26(2),327-348. doi: 10.1590/1984-0292/906
- Nascimento, E. M., Garcia, M. C. & Cornacchione, E. (2022). Saúde mental dos professores de ciências contábeis: o uso de estratégias de enfrentamento do estresse. *Revista Contabilidade & finanças*, 33 (88), jan-abr. <https://doi.org/10.1590/1808-057x202113960>
- Oliveira, L. A. F. (2019). O prazer-sofrimento psíquico no trabalho e a perspectiva de christophe dejours. *Revista Psicologia & Saberes*, v. 8, n.11. ISSN 2316-1124.
- Oliveira, T. S. & Faiman, C. J. S. (2019). Ser policial militar: reflexos na vida pessoal e nos relacionamentos. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 19(2), 607-615. <https://dx.doi.org/10.17652/rpot/2019.2.15467>
- Pelegri A., Cardoso T. E., Claumann, G. S., Pinto A. A., Felden, E. P. G. (2018). Percepção das condições de trabalho e estresse ocupacional em policiais civis e militares de unidades de operações especiais. *Caderno Brasileiro de Terapia Ocupacional*. <https://doi.org/10.4322/2526-8910.ctoAO1160>
- Pinheiro, L. & Farikoski, C. (2016). Avaliação do nível de estresse de policiais militares. *Revista de Psicologia da IMED*. 8. 14-19. DOI: 10.18256/2175-5027/psico-imed.v8n1p14-19
- Pinho, I. R. (2018). *O trabalho do policial militar de São Luís – MA: um olhar da Psicodinâmica do Trabalho*. (Dissertação de Mestrado). Universidade Federal do Maranhão, São Luís. <http://www.tedebr.ufma.br:8080/jspui/bitstream/tede/2412/2/HigorPinho.pdf>
- Rego, V. B. (2013). Virilidade. Em F. O. Vieira, A. M. Mendes & A. R. C. Merlo (Orgs.), *Dicionário crítico de gestão e psicodinâmica do trabalho* (pp. 99-102). Curitiba, PR/Brasil: Juruá
- Santos, F. B., Lourenção, L. G., Vieira, E., Neto, F. R, G. X., Oliveira, A. M. N., Oliveira, J. F., ... Arroyo, T. R. (2021). Estresse ocupacional e engajamento no trabalho entre policiais

- militares. *Revista Ciência & Saúde Coletiva*, 26(12). <https://doi.org/10.1590/1413-812320212612.14782021>
- Santos, L. R. (2022). Os desafios da saúde psicológica dos policiais militares. *Revista hiberamericana de humanidade, ciências e educação-Rease*. São Paulo, v.8.n.09. set. 2022. <http://dx.doi.org/10.51891/rease.v8i9.6856>
- Santos, R. O. B., Hauer, R. D., & Furtado, T. M. G. (2019). O sofrimento psíquico de policiais militares em decorrência de sua profissão: revisão de literatura. *Revista Gestão & Saúde*. 20(2),14-27.
- Scherer, M. D. A., Pires, D., & Schwartz, Y. (2009). Trabalho coletivo: Um desafio para a gestão em saúde. *Revista de Saúde Pública*, 43(4), 721-725. doi:10.1590/ S0034-89102009000400020
- Schwartz, Y. (2004). Trabalho e gestão: Níveis, critérios, instâncias. In M. Figueiredo, M. Athayde, J. Brito, & D. Alvarez (Orgs.), *Labirintos do trabalho: Interrogações e olhares sobre o trabalho vivo* (pp. 23-36). Rio de Janeiro, RJ: DP&A.
- Schwartz, Y. (2000). Trabalho e uso de si. *Pro-posições*, 5(32), 34-50. Recuperado de <https://bit.ly/32L4GSK>
- Schwartz, Y., Duc, M., & Durrive, L. (2010). Trabalho e uso de si. In Y. Schwartz & L. Durrive (Orgs.), *Trabalho & ergologia: Conversas sobre a atividade humana* (2a ed., pp. 189-204). Niterói, RJ: EdUFF.
- Schwartz, Y. & Durrive, L. (2010). Trabalho e Ergologia: conversas sobre a atividade humana. (Orgs.). Coord. da tradução e revisão técnica: Jussara Brito e Milton Athayde, 2. ed. Niterói.
- Serrano, E. V. (2019). *O trabalho dos policiais militares do espírito santo sob o ponto de vista da atividade: análises ergológicas*. (Dissertação de Mestrado). Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória.
- Silva, M. A. (2016). Gerenciamento de Crises policiais. Curitiba, PR: InterSaberes.
- Silva, M. A.; Silva, L. F. & Roncaglio, O. L. (2021). Negociação em crises policiais: teoria e prática. Curitiba, PR: CRV.
- Souza, E. R., Minayo, M. C. S., Silva, J. G., & Pires, T. O. (2012). Fatores associados ao sofrimento psíquico de policiais militares da cidade do Rio de Janeiro, Brasil. *Cadernos de Saúde Pública*, 28(7), 1297-1311. <http://dx.doi.org/10.1590/S0102-311X2012000700008>
- Souza, E. R. & Minayo, M. C. S. (2005). Policial, risco como profissão: morbimortalidade vinculada ao trabalho. *Ciência & Saúde Coletiva*, 4(10),917-928. doi: 10.1590/s1413-81232005000400015
- Winter, Lilian Ester, & Alf, Alexandra Machado. (2019). A profissão do policial militar: vivências de prazer e sofrimento no trabalho. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 19(3), 671-678. <https://dx.doi.org/10.17652/rpot/2019.3.13214>

10. ANÁLISE E DISCUSSÃO

Conforme vimos no Estudo 1 as pesquisas mostraram que as condições de Saúde Mental dos Negociadores das Polícias Brasileiras não apresentaram prevalência de depressão, ansiedade e estresse, embora a organização do trabalho não tenha sido bem avaliada. Já o Estudo 2 evidenciou que o ofício do Negociador Policial é fonte de sofrimento e de prazer para estes trabalhadores. onde as relações sociais, a convivência, a liberdade, autonomia, sentimento de satisfação e pertencimento entre os Negociadores da Equipe são fontes de prazer para os Negociadores. Já os reflexos derivados da pressão existente nos incidentes críticos geram intenso sofrimento para a saúde dos Negociadores, que utilizam de dramáticas e renormalizações para dar conta da intervenção nos incidentes críticos.

Destaca-se que os métodos quantitativo e qualitativo, presentes no Estudo 1 e Estudo 2, respectivamente, não se opõem, nem se excluem, mas se complementam. Ao comparar os estudos, foi possível identificar alguns aspectos que não seriam abrangidos se aplicados em um só método. Dessa forma, ao traçar um comparativo dos estudos, foi possível identificar algumas semelhanças e diferenças dentro de um mesmo tema. Dentro da organização do trabalho, os Negociadores mostraram maior probabilidade de adoecimento por ansiedade e depressão para aqueles que estão submetidos a uma carga horária semanal superior a 48 horas semanais. Já os participantes do Estudo 2 apontaram o regime de escala do mesmo formato como positiva, em que os Negociadores conseguem assumir o serviço e cumprir os seus treinamentos e demandas do cotidiano, negativamente apenas o baixo efetivo que resulta em sobrecarga de funções durante a atuação. Ressalta-se, contudo, toda a gama de fatores existentes entre o universo dos participantes dos dois estudos, que envolvem estruturas institucionais, missões específicas, dentre outros aspectos que ocasionam tais diferenças.

A realização profissional foi avaliada de forma positiva nos dois estudos. Destaca-se, nesse sentido, que tanto a pesquisa quantitativa, quanto a qualitativa puderam observar nos Negociadores os sentimentos de satisfação e orgulho pelo que fazem. Essa realização pelo ofício torna-se fator gerador de prazer no trabalho e pode funcionar como mecanismo que minimiza o sofrimento entre os trabalhadores. No Estudo 2, pela característica da abordagem qualitativa, foi possível observar como essa satisfação do Negociador gera prazer para esse trabalhador, e fortalece a coletividade, pois percebe-se um sentimento coletivo de pertencimento.

A liberdade de expressão do Negociador Policial foi outro ponto a ser destacado nas duas pesquisas, pois embora tenha sido avaliado como positivo nos dois estudos, foi na abordagem qualitativa que foi possível observar a importância destacada pelos Negociadores para essa autonomia, e o quanto ela se torna imprescindível para o ambiente de trabalho. Mesmo no ambiente da caserna, regidos pelos preceitos da hierarquia e disciplina, os Negociadores enaltecem a liberdade e autonomia existente no ambiente de suas atuações, sendo por eles destacado como um dos poucos lugares na instituição em que possuem tamanha liberdade e autonomia.

Em contraponto a essa convergência estão as relações socioprofissionais. No Estudo 1 as avaliações sobre esse aspecto evidenciaram uma classificação negativa, em que não favorece a geração de prazer entre os Negociadores, pelo contrário. Já no Estudo 2, a camaradagem, parceria e confiança promovem um ambiente salutar, e que resulta em maior abertura para o compartilhamento de ideias e boa convivência, resultando assim fatores positivos e favoráveis para gerar prazer no trabalho. Se essa diferença é um efeito do tipo de estudo realizado, ou característica de um grupo específico de Negociadores (do Espírito Santo), que se distingue das demais Equipes de Negociação do país é algo que se pode pesquisar futuramente. O que importa é ressaltar que as especificidades encontradas no Espírito Santo são condizentes com alguns

resultados da saúde mental observados entre Negociadores, em que se observa uma situação tendencialmente mais salutar entre esses profissionais.

Além dos aspectos já apresentados, a valorização e importância demonstradas pelos Negociadores ao Curso de Negociação foi bastante expressiva, pois relataram no Estudo 2 toda a similaridade entre os treinamentos e as situações reais com as quais se deparam, e o quanto esse ciclo minimiza as chances de insucesso durante a atuação em um incidente crítico. Ainda no mesmo estudo, agora no aspecto de autoavaliação dos Negociadores, foi observado que esses trabalhadores enxergam o cenário de forma distinta dos demais policiais. Essa autoavaliação perpassa pelo processo de captação de conhecimento existente nos treinamentos e atividades que os Negociadores realizam durante o seu ofício. Observa-se, portanto, uma expressiva dinâmica identitária, que permite a construção de um grupo com características peculiares entre os policiais militares, identidade essa que contribui para a sustentação de processos de suporte à saúde mental.

Ao avaliar os fatores que podem gerar sofrimento ao Negociador, o Estudo 2 permitiu evidenciar narrativas em que esses trabalhadores expuseram o quanto o seu cotidiano laboral está sujeito a fatores externos, e vice-versa, e como esse ciclo se torna prejudicial para a saúde do Negociador. Iniciar o serviço trazendo consigo problemas pessoais para o quartel, e deixar o quartel levando problemas do serviço para casa são fatores que geram sofrimento ao Negociador, e faz com que este utilize de mecanismos próprios para aliviar essa tensão e tentar amenizar esse sofrimento.

Além disso, o Estudo 2 mostrou, com riqueza de detalhes, como lidar com vidas humanas durante a atuação gera extrema pressão e medo nos trabalhadores. Cenários onde um erro pode ceifar vidas e resultar em julgamentos e cobranças, quer seja do próprio Negociador, da instituição e da sociedade. Esse ambiente de atuação também traz consigo a possibilidade de desenvolvimento de danos físicos ocasionados por momentos de concentração, desgaste físico,

emocional, ou seja, todo o acúmulo de sensações e sentimentos decorrentes do cenário de incidentes críticos que podem levar horas para serem solucionados. Todo esse conjunto de fatores, aliados aos demais aqui citados, se torna gerador de sofrimento a saúde do Negociador Policial. Contudo, verifica-se que os esforços empreendidos, tanto pelos trabalhadores, singular e coletivamente, quando da própria organização do trabalho vem contribuindo para minorizar esses riscos. Parece que tais tentativas vêm produzindo efeitos, como se pode observar na incidência relativamente baixa de sintomas de saúde mental entre os entrevistados do Estudo 1.

Deve-se apenas ressaltar que um dos fatores mais relacionados aos agravos à saúde mental entre os Negociadores, conforme o Estudo 1, é a sobrecarga de trabalho, relacionada tanto à carga horária excessiva de trabalho, quanto à idade dos trabalhadores, acarretando maior risco de esgotamento profissional. Verifica-se, portanto, que as potencialidades de produção de saúde, observadas no Estudo 2, devem ser ponderadas a partir de contextos nem sempre possíveis de serem atendidos. Refere-se, aqui, particularmente em dois pilares centrais que devem ser observadas pelas organizações militares: a necessidade de manter um contingente suficiente para evitar sobrecarga de trabalho, e principalmente carga horária de trabalho superior a 48h, aumento dos vencimentos, de modo a reduzir a necessidade de aumento de atuação em atividades e horas extras para aumento dos vencimentos, e um trabalho cultural entre os mais jovens de modo a reduzir a necessidade de atuar muito avidamente nas ações, visto que o envolvimento muito impulsivo e contínuo em atividades sabidamente desgastantes podem contribuir para maior transtorno mental.

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O problema não está em recortar um objeto de estudo, pois necessariamente toda análise o supõe: não se pode estudar “a realidade” em geral, e analisá-la globalmente. [...] Se sou honesto, não vou me contentar em caracterizá-lo, mas eu vou procurar identificar o que o determina, o influencia, o faz evoluir, etc. Ou seja, eu vou contextualizá-lo, colocá-lo em relação com elementos mais gerais. (Duraffourg, Duc & Durrive, 2010, p. 56).

Esta pesquisa objetivou evidenciar - com a complementariedade dos estudos aqui apresentados - que a Saúde dos Negociadores, em um aspecto geral, necessita de mais atenção frente aos cuidados de ordem mental, tendo em vista que a atividade exercida por esses trabalhadores, por si só, é permeada de tensões, riscos e medos que refletem sofrimento e perigo à saúde do Negociador Policial. Dentre tantos fatos de imprevisibilidade, de vazios de normas, de pressão ao trabalhador, das formas organizacionais múltiplas desse trabalho que é possível afirmar que o fato de lidar diretamente com as ações e reações existentes em um incidente crítico podem acarretar sobremaneira estar mais exposto e vulnerável aos desafios que essa aproximação ocasiona. Não é possível, porém, desconsiderar que é nesta dimensão do não prescrito que também mora grande parte do vácuo que permite inventividade, uso dos saberes dos trabalhadores em função de si e dos outros. Há neste ofício uma tênue linha entre prazer e sofrimento, entre uso em função de si e um abismo que deixa os trabalhadores à deriva de suas próprias inquietudes.

Vale também pontuar que a perspectiva de auto-observação dos trabalhadores parece fecunda para se compreender de maneira mais fidedigna os entraves e potências desta atividade, assim como dimensionar os valores do viver junto validados e praticados por este coletivo. Além disso, incluir os ambientes de trabalho e as várias gestões empreendidas em um contexto militar para reflexões em saúde do trabalhador aparece como terreno fértil a mais estudos. Logo, afirma-se que há um campo muito vasto para ser explorado no que tange à saúde do Negociador Policial, tanto através de uma abordagem ergológica como através de articulações com outros

saberes, bem como incluir enquanto participantes os próprios trabalhadores em relação à organização do trabalho. Por isso, verifica-se também a demanda de outras investigações acerca da saúde do Negociador Policial, já que ele está inserido em um contexto tão complexo e relevante em nosso país: o cuidado com a vida em seus mais diversos parâmetros.

Referências

- Alves, V. S. C. (2018). *Estresse laboral e suas consequências psicossociais em policiais militares no exercício de suas funções*. (Dissertação de Mestrado). Universidade Federal do Ceará, Fortaleza.
- Anjos, F. B. (2013). Organização do trabalho. In Vieira, F. O., Mendes, A. M., & Merlo, A. R. C. (Orgs.). *Dicionário crítico de gestão e psicodinâmica do trabalho* (pp. 267-273). Curitiba: Juruá.
- Antunes, E. J. F. (2019). *A hierarquia na Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro: uma análise crítica de seus impactos na saúde* (Dissertação de mestrado). Fundação Oswaldo Cruz, Rio de Janeiro, RJ.
- Artwohl, A. & Christensen, L. W. (2019). *Deadly Force Encounters: Cops and Citizens Defending Themselves and Others*. 2 ed. 545 pag.
- Bagalho, J. O. (2021). *O trabalho penitenciário e as relações entre conflito-trabalho família, gênero e aspectos da saúde: um estudo no Brasil e México*. Tese (Doutorado). Universidade Federal do Espírito Santo.
- Bardin, L. (2011). *Análise de conteúdo* (Edições 70). Lisboa. Portugal.
- Barreto, C. R., Kusterer, L. L., & Carvalho, F. M. (2019). Work ability of military police officers. *Revista de Saúde Pública*, 53, 79. <https://doi.org/10.11606/s1518-8787.2019053001014>
- Bendassoli, P. F. & Soboll, L. A. P. (2011). *Clínicas do Trabalho: Novas Perspectivas para Compreensão do Trabalho na Atualidade* (Orgs.). São Paulo: Editora Atlas S.A. 288 p. ISBN 978-85-224-6095-3
- Betini, E. M. & Tomazi, F. (2013). *COT: Charlie. Oscar. Tango: por dentro do grupo de operações especiais da Polícia Federal*. São Paulo, SP: Ícone.
- Bianco, M. F. (2014). Ergologia: uma perspectiva analítica para o trabalho humano. In E. M. Souza (Org.), *Metodologias e análises qualitativas em pesquisa organizacional: Uma abordagem teórico-conceitual* (pp. 275-293). Vitória, ES: EDUFES.
- Bohl, N. K. (1992). Hostage negotiator stress. *FBI Law Enforcement Bulletin*. Volume 61, n. 8. (pp. 23-26). Retrieved from <https://www.ncjrs.gov/pdffiles1/Digitization/137880NCJRS.pdf>
- Breda, K T. O. & Moraes, T. D. (2020). A profissão de bombeiro militar: sofrimento e prazer, riscos e proteção. *ECOS-Estudos Contemporâneos da Subjetividade*, 10(1), 34-46.
- Cabrera, M. A. M. (2002). *After the Incident: Hostage Negotiators and Critical Incident Stress Debriefing*. (Traduzido). Retrieved from https://www.academia.edu/6879254/After_the_Incident_Hostage_Negotiators_and_Critical_Incident_Stress_Debriefing

- Cantele, S. & Oliveira, L. (2016). Estresse Ocupacional em Policiais Militares da Região do Vale do Paranhana - RS. *Iniciação Científica Cesumar*. 18. 101. DOI: 10.17765/1518-1243.2016v18n2p101-116.
- Carvalho, L. O. R., Porto, R. M. & Souza, M. N. A. (2020). Sofrimento psíquico, fatores precipitantes e dificuldades no enfrentamento da síndrome de burnout em policiais militares. *Brazilian Journal of Health Review, Curitiba*, v. 3, n. 5, p.15202-15214, set./out. doi:10.34119/bjhrv3n5-300
- Castro, C. C., Rocha, R. & Cruz, R. (2019). Saúde mental do policial brasileiro: tendências teórico-metodológicas. *Psicologia, saúde & doenças*. 20(2), 525-541. <http://dx.doi.org/10.15309/19psd200220>
- Cirilo, B. S. S. (2015). O psicólogo em negociação de reféns: uma discussão crítica sobre um lugar de atuação. *Mnemosine – Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ)*. Vol.11, nº1, p. 166-189. Retrieved from <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/mnemosine/article/view/41613>
- Cirilo, B. S. S. (2013). Resgate policial de reféns: uma de espetacularização da vida. *Revista EPOS*, 4(2), 00. Retrieved from http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2178-700X2013000200007&lng=pt&tlng=pt.
- Clot, Y. (2010). *Trabalho e poder de agir*. Belo Horizonte: Fabrefactum.
- Coimbra, P. A. M. (2011). O gerenciamento de crises policiais em ocorrências envolvendo tentativas de suicídio: uma definição de papéis. *Revista Preleção – Publicação Institucional da Polícia Militar do Espírito – Assuntos de Segurança Pública*. Ano V, n. 10, Vitória, ES.
- Conroy, R. J. (1990). Critical Incident Stress Debriefing. *FBI Law Enforcement Bulletin*. Volume 59, n. 2. (pp. 20-23). Retrieved from <https://www.ncjrs.gov/pdffiles1/Digitization/122816NCJRS.pdf>
- Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Retrieved from http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm
- Costa, C. R. A. (2016). *Negociação de crises e reféns: o trabalho de negociador de gerenciamento de ventos críticos*. (1. ed.). Curitiba, PR: Editora Matilda Produções.
- Cotta, F. A. (2017). Gestão de Incidentes Críticos com Bombas. *Segurança Pública em Revista*, 15.
- Creswell, J. W. W. (2010). *Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto*. 2. ed. Porto Alegre: Bookman.
- Cunha, P. A. B., Pinto, J. N., Dick, M. R. N. & Pires, C. G. (2019). Transtorno de estresse pós-traumático em policial militar. *Revista Saúde e Desenvolvimento Humano*. Vol. 7, nº 2, p. 7-18. Editora Universidade Lasalle. <http://dx.doi.org/10.18316/sdh.v7i2.3674>
- Decreto N° 4070-R, de 01 de março de 2017. Dispõe sobre a organização básica da Polícia Militar do Espírito Santo (PMES) e dá outras providências. Vitória, Espírito Santo.
- Decreto N° 4970-R, de 27 de setembro de 2021. Dispõe sobre a organização básica da Polícia Militar do Espírito Santo (PMES) e dá outras providências. Vitória, Espírito Santo.

- Dejours, C. (2008). Addendum: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho. In: Lancman, S., Sznelwar, L. I. (Orgs.). *Christophe Dejours: da psicopatologia à Psicodinâmica do Trabalho*. Brasília: Paralelo 15.
- Dejours, C. (1987). *A loucura do trabalho: Estudo de psicopatologia do trabalho*. São Paulo: Oboré Editorial.
- Dejours, C., Abdoucheli, E & Jayet, C. (1994). *Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho*. São Paulo: Atlas.
- Dias, C. A., Siqueira, M. V. S., & Ferreira, L. B. (2022). Análise socioclínica do contexto do trabalho e sua relação com o adoecimento mental de policiais militares do Distrito Federal. *Cadernos EBAPE.BR*.
<https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/cadernosebape/article/view/86221>
- Dimitrovska, A. (2014). Occupational stress in police profession: the case of Macedonian police special task unit personnel. (Traduzido). Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/328392173_occupational_stress_in_police_profession_-_the_case_of_macedonian_police_special_task_unit_personnel
- Dimitrovska, A. (2017). Psychological implication in hostage negotiation. III International Scientific Conference Safety and Crisis Management – Theory and Practise Safety for The Future. (Traduzido). Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/328391939_psychological_implication_in_hostage_negotiation
- Dombroski, M. (2017). *Changing police culture: raising awareness of the importance of mental health* (Dissertação de mestrado). University of Alaska Fairbanks. University of Alaska, Fairbanks, Alaska.
- Doria, I. Jr.. (2007). *Gerenciamento de Crises: O estabelecimento de um conteúdo para o Curso de Formação de Soldados da Polícia Militar do Espírito Santo de 2008/2009*. Monografia (Curso de Especialização em Segurança Pública) – Programa de Pós-Graduação em Segurança Pública, Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, ES.
- Duraffourg, J., Duc, M., & Durrive, L. (2010). O trabalho e o ponto de vista da atividade. In Y. Schwartz & L. Durrive (Orgs.), *Trabalho & ergologia: Conversas sobre a atividade humana* (2a ed., pp. 47-82). Niterói, RJ: EdUFF
- Durrive, L. (2021). *Competência e atividade de trabalho*. Belo Horizonte, MG: Fabrefactum Editora.
- Durrive, L. (2002). Formação, trabalho, juventude: Uma abordagem ergológica. *Pro-posições*, 13(3), 19-30. Recuperado de <https://bit.ly/3hue6Gb>
- Edwards, A. M., & Kotera, Y. (2021). Saúde mental na força policial do Reino Unido: uma investigação qualitativa sobre o estigma da doença mental. *Jornal Internacional de Saúde Mental e Dependência*, 19 (4), 1116–1134. <https://doi.org/10.1007/s11469-019-00214-x>
- Fahning, J. R. S. (2009). *Trabalho de Inteligência nas equipes de negociação da Polícia Militar do Estado do Espírito Santo durante as negociações com reféns localizados*. Monografia (Curso de Especialização em Inteligência de Segurança Pública) – Programa de Pós-Graduação em Segurança Pública, Centro Universitário Vila Velha, Vila Velha, ES.

- Feitosa, J. B. M. F., Silva, N. L. D., Lemos, R. F., Melo, D. J. S., & Ramos, F. W. S. (2021). Depressão, risco de suicídio e transtorno de estresse pós traumático em policiais militares de Maceió, Alagoas, Brasil. *Brazilian Journal of Development*. 7(12), 115370–115391. <https://doi.org/10.34117/bjdv7n12-347>
- Ferreira, H. & Soares, H. M. (2021). Violência e segurança pública: uma síntese da produção da DIEST nos últimos dez anos. *Boletim de Análise Político-Institucional*. Brasília: Ipea, n. 29, 2021. <http://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/10644>
- Ferreira, L. B. (2016). Mesmo com o sacrifício da própria vida: vivências de prazer e sofrimento no trabalho entre policiais militares do DF. Dissertação de mestrado. Universidade de Brasília. Brasília, DF.
- Ferreira, L. B., Dias, C. A. & Siqueira, M. V. (2019). Agravos físicos e sociais em policiais militares: relações com a organização do trabalho. In: Anais do X Encontro de Estudos Organizacionais da ANPAD – ENEO, Fortaleza.
- Ferreira, L. B., Santos, M. A. F., Paula, K. M., Mendonça, J. M. B., & Carneiro, A. F. (2017). Riscos de adoecimento no trabalho entre policiais militares de um batalhão de Brasília. *Gestão e Sociedade*, 11(29), 1804-1829. <https://doi.org/10.21171/ges.v11i29.2150>
- Ferreira, L. B & Dias, C. A. (2022). Subjetivação e adoecimento no trabalho policial militar à luz da psicodinâmica. *Revista Gestão em Análise*. Fortaleza, v. 11, n. 2, p. 110-126, maio-ago. doi:10.12662/2359-618xregea.v11i2.p110-126.2022
- Gernet, I., & Dejours, C. (2011). Avaliação do trabalho e reconhecimento. Em P. F. Bendassolli & L. A. P. Soboll (Orgs.), *Clínicas do trabalho: Novas perspectivas para compreensão do trabalho na atualidade* (pp. 61-70). São Paulo, Brasil: Atlas
- Ghizoni, L. D. (2013). Cooperação. Em F. O. Vieira, A. M. Mendes, & A. R. C. Merlo (Orgs.), *Dicionário crítico de gestão e psicodinâmica do trabalho* (pp. 99-102). Curitiba, PR/Brasil: Juruá
- Gomes, V. A., Mazoneli, M., Rodrigues, C. M. L., Bentes, A. M., de Araujo Aquino, M., Torres, C. V., ... Faiad, C. (2021). Conflito trabalho-família em segurança pública: uma revisão integrativa. *Revista do Sistema Único de Segurança Pública*, 237-251. <https://doi.org/10.56081/2763-9940/REVSUSP.V1N1.A15>
- Greco, R. (2017). Atividade policial: aspectos legais, processuais penais, administrativos e constitucionais. 8ª edição. Rogério Greco. Niterói, RJ: Impetus.
- Grubb, A. R. & Brown, S. J. (2012). Hostage (Crisis) Negotiation: The Potential Role of Negotiator Personality, Decision Making Style, Coping Style and Emotional Intelligence on Negotiator Success. *International journal of emergency mental health*, 14 (1), 41 - 51. <https://doi.org/10.1007/s11896-017-9240-2>
- Grubb, A. R., Brown, S. J., Hall, P. & Bowen, E. (2019). “There’s nothing that compares to it”: a grounded theoretical analysis of the experiences of police hostage and Crisis negotiators. *International Journal of Conflict Management*. (pp. 01-42). <https://doi.org/10.1108/IJCM-01-2019-0003>

- Grubb, A. R., Brown, S. J. & Hall, P. (2018). The emotionally intelligent officer? Exploring decision-making style and emotional intelligence in hostage and crisis negotiators and non-negotiator trained police officers. *Journal of Police and Criminal Psychology*. 33 (2), (pp. 123-136). <https://doi.org/10.1007/s11896-017-9240-2>
- Jenkins, E. N., Allison, P., Innes, K., Violanti, J. M., & Andrew, M. E. (2018). Depressive Symptoms Among Police Officers: Association with Personality and Psychosocial Factors. *J Police Crim Psychol.*, 34, 66-77. <https://doi.org/10.1007/s11896-018-9281-1>
- Kidd, W. (2015). Losing Cases: preparing for tragic outcomes. *Tactical Edge*. (Traduzido). (pp 52-55).
- Kinchen, David. (2008). What is Post Traumatic Stress Disorder? *Post Traumatic Stress Disorder*, Page 4. Retrieved July 25, 2008 from <http://www.burnsurvivorsttw.org/articles/ptsd4.html>
- Kolhs, M., Olschowsky, A., Ferraz, L. & Camatta, M. (2018). Psicodinâmica do trabalho: labor, prazer e sofrimento. *Revista Eletrônica Acervo Saúde*. Vol. 10 (3), 1719-1726. doi: 10.25248/REAS232_2018
- Leite, I. C. S., Sette Bicalho, R. F. & Sanches, V. L. (2020). Qualidade de vida significativa. In Cotta, F. A. & Cotta, S. M. O. (Org.). *Estresse e fatores de pressão no trabalho* (pp. 285-297). Belo Horizonte: Gláuks Edições Acadêmicas, 456 p. ISBN 978-65-990771-4-2.
- Lima, D. M. V. (2018). Trabalho e sofrimento do policial militar do Estado de Goiás. Tese (Doutorado). Universidade Federal de Goiás.
- Lima, F. P., Blank, L. G. & Menegon, F. A. (2015). Prevalência de transtorno mental e comportamental em polícias militares/SC, em licença para tratamentos de saúde. *Revista Psicologia: ciência e profissão*, 35(3), 824-840. <http://dx.doi.org/10.1590/1982-3703002242013>
- Lucca, D. V. D. (2002). Alternativas táticas na resolução de ocorrências com reféns localizados. Monografia (Curso de Aperfeiçoamento de Oficiais II-01) PMESP. São Paulo, SP.
- Machado, C. E., Traesel, E. S., & Merlo, A. R. C. (2015). Profissionais da Brigada Militar: vivências do cotidiano e subjetividade. *Psicologia Argumento*, 33(81),238-257. doi: 10.7213/psicol.argum.33.081.AO02
- Magalhães, J. C. D. (2015). *Entre Amarras e Possíveis: atividade de trabalho e modos de viver dos policiais militares capixabas em análise*. (Dissertação de Mestrado). Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória.
- Marçal, H. I. F & Schlindwein, V. L. D. C. (2020). Prazer e sofrimento na polícia militar: uma revisão de literatura. *Revista Trabalho em cena. Palmas-TO, Brasil*, v. 5 n.1 pp 111-135. doi: 10.20873/25261487V5N1P111
- Marçal, H. I. F., Schlindwein, V. L. D. C., Barbosa, E. A. G. & Silva, M. O. (2020). Vivências de prazer-sofrimento na organização do trabalho dos policiais militares da Região Norte. *Cadernos de psicologia social do trabalho*. v. 23. n. 2 p. 203-217. doi: 10.11606/issn.1981-0490.v23i2p203-217

- Marôco, J. (2018). *Análise estatística com o SPSS Statistics*. 7ª ed. Pêro Pinheiro: Gráfica Manuel Barbosa & Filhos.
- Martins, M. C. G. C. & Lima, M. E. A. (2018). Quando o policial procura ajuda psicológica: interfaces entre sofrimento e organização do trabalho. *Psicologia: saúde mental e segurança pública*. v. 3n. 7 janeiro-dezembro. Belo Horizonte, MG, p. 43-64. <http://revista.policiamilitar.mg.gov.br/index.php/psicologia>
- Mendes, A. M. (2007). Inventário sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento – Itra: instrumento auxiliar de diagnóstico de indicadores críticos no trabalho. In: Mendes, A. M & Ferreira, M. C. *Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas*. São Paulo: Casa do Psicólogo. p. 111-125.
- Mendes, A. M. (2007). Da psicodinâmica à psicopatologia do trabalho. Em A. M. Mendes (Org.), *Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas* (pp.29-48). São Paulo, Brasil: Casa do Psicólogo.
- Mendes, A. M., Ferreira, M. C., & Cruz, R. M. (2007). Inventário sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento – ITRA: Instrumento auxiliar de diagnóstico de indicadores críticos no trabalho. In A. M. Mendes (Ed.), *Psicodinâmica do Trabalho: teoria, método e pesquisas* (pp. 111-126). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Minayo, M. C. D. S., Assis, S. G. D., & Oliveira, R. V. C. D. (2011). Impacto das atividades profissionais na saúde física e mental dos policiais civis e militares do Rio de Janeiro (RJ, Brasil). *Ciência & Saúde Coletiva*, 16, 2199-2209. <https://doi.org/10.1590/S1413-81232011000400019>
- Minayo, M. C. S., Souza, E. R., & Constantino, P. (coords). (2008). *Missão prevenir e proteger: condições de vida, trabalho e saúde dos policiais militares do Rio de Janeiro*. Rio de Janeiro: Editora FIOCRUZ. Disponível em <https://static.scielo.org/scielobooks/y28rt/pdf/minayo-9788575413395.pdf>
- Minayo, M. C. S., Souza, E. R. & Constantino, P. (2007). Riscos percebidos e vitimização de policiais civis e militares na (in)segurança pública. *Cad. Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v. 23, n. 11, p. 2767-2779. <https://doi.org/10.1590/S0102-311X2007001100024>
- Minayo, M. C. S. & Sanches, O (1993). Quantitativo-Qualitativo: oposição ou complementaridade? *Cadernos de Saúde Pública*, Rio de Janeiro, 9 (3): 239-262. <https://doi.org/10.1590/S0102-311X1993000300002>.
- Miranda, D., & Guimarães, T. (2016). O suicídio policial: o que sabemos? Dilemas: Revista de Estudos de Conflito e Controle Social. 9(1), 1-18. <https://revistas.ufrj.br/index.php/dilemas/article/view/7680>
- Monteiro, R. C., Chaves, R. A. D., Oliveira, V. D. & Silva, O. M. M. (2008). *Manual de Gerenciamento de Crises*. Departamento de Polícia Federal. Brasília.
- Moraes, R. D. (2013). Estratégias Defensivas. Em F. O. Vieira, A. M. Mendes & A. R. C. Merlo (Orgs.), *Dicionário crítico de gestão e psicodinâmica do trabalho* (pp. 153-158). Curitiba, Brasil: Juruá.
- Moraes, T. D., & Athayde, M. R. C de. (2014). Dimensões do coletivo na atividade de trabalho dos motoboys. *Fractal: Revista de Psicologia*, 26(2),327-348. doi: 10.1590/1984-0292/906

- Nascimento, E. M., Garcia, M. C. & Cornacchione, E. (2022). Saúde mental dos professores de ciências contábeis: o uso de estratégias de enfrentamento do estresse. *Revista Contabilidade & finanças*, 33 (88), jan-abr. <https://doi.org/10.1590/1808-057x202113960>
- Oliveira, L. A. F. (2019). O prazer-sofrimento psíquico no trabalho e a perspectiva de christophe dejours. *Revista Psicologia & Saberes*, v. 8, n.11. ISSN 2316-1124.
- Oliveira, T. S. & Faiman, C. J. S. (2019). Ser policial militar: reflexos na vida pessoal e nos relacionamentos. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 19(2), 607-615. <https://dx.doi.org/10.17652/rpot/2019.2.15467>
- Pelegriani A., Cardoso T. E., Claumann, G. S., Pinto A. A., Felden, E. P. G. (2018). Percepção das condições de trabalho e estresse ocupacional em policiais civis e militares de unidades de operações especiais. *Caderno Brasileiro de Terapia Ocupacional*. <https://doi.org/10.4322/2526-8910.ctoAO1160>
- Pinheiro, L. & Farikoski, C. (2016). Avaliação do nível de estresse de policiais militares. *Revista de Psicologia da IMED*. 8. 14-19. DOI: 10.18256/2175-5027/psico-imed.v8n1p14-19
- Pinho, I. R. (2018). *O trabalho do policial militar de São Luís – MA: um olhar da Psicodinâmica do Trabalho*. (Dissertação de Mestrado). Universidade Federal do Maranhão, São Luís. <http://www.tedebc.ufma.br:8080/jspui/bitstream/tede/2412/2/HigorPinho.pdf>
- Polícia Militar do Espírito Santo. (2020). Compêndio do Curso de Formação de Soldados. Policiamento Ostensivo Geral I e II. Diretoria de Ensino, Instrução e Pesquisa. Volume III. 150 p.
- Polícia Militar do Espírito Santo. (2021). Controle de Cursos do Batalhão de Missões Especiais. Seção de Planejamento, Estatística, Análise Criminal e Comunicação Social. Batalhão de Missões Especiais.
- Ramalho, A. O.; Silva, D. B. P. & Freire, P. H. B. (2003). Ocorrências com Reféns: fundamentos e práticas no Brasil. Vitória, ES: Departamento de Imprensa Oficial.
- Ramalho, A. O.; Silva, D. B. P. & Junior, I. D. (2014). Uma máquina chamada Batalhão de Missões Especiais. Vitória, ES: Grafitusa SA.
- Rego, V. B. (2013). Virilidade. Em F. O. Vieira, A. M. Mendes & A. R. C. Merlo (Orgs.), *Dicionário crítico de gestão e psicodinâmica do trabalho* (pp. 99-102). Curitiba, PR/Brasil: Juruá
- Ribeiro, J. P.; Neto, C.; Silva, M.; Abrantes, C.; Coelho, M.; Nunes, J.; & Coelho, V. (2015). Ulterior validação do questionário de saúde geral de goldberg de 28 itens. *Psicologia, Saúde & Doenças*, 16(3), 278-285. <http://dx.doi.org/10.15309/15psd160301>
- Rosseti, M. O., Ehlers, D. M., Guntert, I. B., Leme, I. F. A. S., Rabelo, I. S. A., Tosi, S. M. V. D., Pacanaro, S. V. & Barrionuevo, V. L. (2008). O inventário de sintomas de stress para adultos de lipp (ISSL) em servidores da polícia federal de São Paulo. *Revista brasileira de terapias cognitivas*, volume 4, número 2. <http://dx.doi.org/10.5935/1808-5687.20080018>

- Rowe, K. L.; Gelles, M. G. & Palarea, R. E. (2009). Crises e negociações de reféns. In Kennedy, C. H. & Zillmer, E. A. *Psicologia Militar: aplicações clínicas e operacionais* (pp. 381-404). Rio de Janeiro, RJ: Bibliex, Biblioteca do Exército.
- Salignac, A. O. (2011). *Negociação em crises: atuação policial na busca da solução para eventos críticos*. (1. ed.). São Paulo, SP: Ícone.
- Santos, F. B., Lourenção, L. G., Vieira, E., Neto, F. R., G. X., Oliveira, A. M. N., Oliveira, J. F., ... Arroyo, T. R. (2021). Estresse ocupacional e engajamento no trabalho entre policiais militares. *Revista Ciência & Saúde Coletiva*, 26(12). <https://doi.org/10.1590/1413-812320212612.14782021>
- Santos, G. L. (2010). *Como vejo a crise: gerenciamento de ocorrências policiais de alta complexidade*. (3. ed.). Belo Horizonte, MG: Probabilis Assessoria.
- Santos, G. L. (2011). *Sniper policial. Quem autoriza o disparo letal? Uma análise jurídica*. (1. ed.). Belo Horizonte, MG: Probabilis Assessoria.
- Santos, L. R. (2022). Os desafios da saúde psicológica dos policiais militares. *Revista ibero-americana de humanidade, ciências e educação-Rease*. São Paulo, v.8.n.09. set. 2022. <http://dx.doi.org/10.51891/rease.v8i9.6856>
- Santos, R. O. B., Hauer, R. D., & Furtado, T. M. G. (2019). O sofrimento psíquico de policiais militares em decorrência de sua profissão: revisão de literatura. *Revista Gestão & Saúde*. 20(2),14-27.
- Scherer, M. D. A., Pires, D., & Schwartz, Y. (2009). Trabalho coletivo: Um desafio para a gestão em saúde. *Revista de Saúde Pública*, 43(4), 721-725. doi:10.1590/ S0034-89102009000400020
- Schoville, C. (2006). Oil change for negotiators. *Journal crisis negotiator*, V. 6, nº. 2. (pp. 8-9).
- Schwartz, Y. & Durrive, L. (2010). *Trabalho e Ergologia: conversas sobre a atividade humana*. (Orgs.). Coord. da tradução e revisão técnica: Jussara Brito e Milton Athayde, 2. ed. Niterói.
- Schwartz, Y. (2004). Trabalho e gestão: Níveis, critérios, instâncias. In M. Figueiredo, M. Athayde, J. Brito, & D. Alvarez (Orgs.), *Labirintos do trabalho: Interrogações e olhares sobre o trabalho vivo* (pp. 23-36). Rio de Janeiro, RJ: DP&A.
- Schwartz, Y. (2000). Trabalho e uso de si. *Pro-posições*, 5(32), 34-50. Recuperado de <https://bit.ly/32L4Gsk>
- Schwartz, Y., Duc, M., & Durrive, L. (2010). Trabalho e uso de si. In Y. Schwartz & L. Durrive (Orgs.), *Trabalho & ergologia: Conversas sobre a atividade humana* (2a ed., pp. 189-204). Niterói, RJ: EdUFF.
- Serrano, E. V. (2019). *O trabalho dos policiais militares do espírito santo sob o ponto de vista da atividade: análises ergológicas*. (Dissertação de Mestrado). Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória.
- Silva, M. A. (2016). *Gerenciamento de Crises policiais*. Curitiba, PR: InterSaberes.

- Silva, M. A.; Silva, L. F. & Roncaglio, O. L. (2021). *Negociação em crises policiais: teoria e prática*. Curitiba, PR: CRV.
- Souza, E. R., & Minayo, M. C. S. (2005). Policial, risco como profissão: morbimortalidade vinculada ao trabalho. *Ciência & Saúde Coletiva*, 4(10),917-928. doi: 10.1590/s1413-81232005000400015
- Souza, E. R., Minayo, M. C. S., Silva, J. G., & Pires, T. O. (2012). Fatores associados ao sofrimento psíquico de policiais militares da cidade do Rio de Janeiro, Brasil. *Cadernos de Saúde Pública*, 28(7), 1297-1311. <http://dx.doi.org/10.1590/S0102-311X2012000700008>
- Souza, W. M. (2002). *Ações do policial negociador em ocorrências com reféns*. Monografia do Curso Superior de Polícia Integrado - CSPI-2002. Polícia Militar do Estado de São Paulo. Centro de Aperfeiçoamento e Estudos Superiores. São Paulo, SP.
- Souza, W. M. (2010). *Negociação de reféns: sistematização e manejo das ações do negociador no contexto da segurança pública*. (1. ed.). São Paulo, SP: Ícone.
- Stochiero, D. E. (2006). *A segurança jurídica do policial em intervenções de suicídio*. Monografia do Curso de Especialização em Segurança Pública da Academia de Polícia militar/Centro de Pesquisa e Pós-Graduação e à Fundação João Pinheiro, Belo Horizonte, MG.
- Teixeira, M. E. S. (2011). *Negociador Policial de Crises: formação e educação continuada*. Monografia do Curso de Formação de Oficiais da Polícia Militar de Minas Gerais. Belo Horizonte, MG.
- Vieira, F. L. (2014). *Negociação policial, gerenciamento de crises, mediação de conflitos*. Porto Alegre, RS: Liseg, 136 p.
- Vignola, R. C. B., & Tucci, A. M. (2014). Adaptation and validation of the epression, anxiety and stress scale (DASS) to Brazilian Portuguese. *Journal of Affective Disorders*, 155(2014), 104–109. <https://doi.org/10.1016/j.jad.2013.10.031>
- Winter, Lilian Ester, & Alf, Alexandra Machado. (2019). A profissão do policial militar: vivências de prazer e sofrimento no trabalho. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 19(3), 671-678. <https://dx.doi.org/10.17652/rpot/2019.3.13214>

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E NATURAIS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Você está sendo convidado (a) a participar como voluntário (a) do estudo “SAÚDE DOS NEGOCIADORES MILITARES”. Esta pesquisa está sendo realizada sob responsabilidade de Marcos Eduardo da Silva Teixeira (Mestrando do Programa de Pós-Graduação em Psicologia - UFES) e do Dr. Thiago Drumond Moraes (Professor Orientador do Programa de Pós-Graduação em Psicologia - UFES).

A sua participação não é obrigatória, e, a qualquer momento, poderá desistir e retirar seu consentimento. Sua recusa não trará nenhum prejuízo em sua relação com o pesquisador (a) ou com a Instituição. Também consta neste termo o telefone e e-mail do pesquisador responsável pela pesquisa, para o esclarecimento de quaisquer dúvidas sobre a pesquisa e a sua participação.

As seguintes informações abaixo contribuem para você entender, sem dificuldades e sem dúvidas, os seguintes aspectos:

Justificativa, objetivos e procedimentos da pesquisa: Este estudo objetiva investigar as condições de saúde dos trabalhadores das Equipes de Negociação das Polícias Militares do Brasil. Além disso, visa enriquecer o campo de pesquisa e discussões sobre o trabalho e a saúde dos (as) trabalhadores (as) policiais das Equipes de Negociação.

O estudo será feito por meio da aplicação de questionários online e entrevistas semiestruturadas com negociadores policiais.

A sua participação na pesquisa pode se dar em uma ou duas etapas, sendo a primeira por meio de questionários *on-line*, encaminhados aos negociadores das Equipes de Negociação de 08 (oito) estados do Brasil, em que você preencherá em horário de trabalho, já com o conhecimento do seu comandante imediato, nos quais indicará o grau de concordância com o que for perguntado.

A segunda etapa será realizada por meio de entrevista semiestruturada, com os negociadores da Equipe de Negociação da Polícia Militar do Espírito Santo (PMES), em horário de serviço e no local do trabalho, também autorizado pela instituição. Todos os encontros serão gravados e garantimos que você só participará se concordar com esse termo.

Asseguramos o sigilo de todas as informações coletadas em todas as etapas da pesquisa.

Você levará até 40 minutos para responder todos os questionários que serão preenchidos em plataforma virtual. Após coletadas essas informações, os dados serão submetidos a análises estatísticas.

Riscos da pesquisa: A sua participação poderá envolver riscos mínimos, como os seguintes: insegurança quanto à melhor resposta a ser fornecida; conflitos entre o que pensa e o que imagina que deve ser respondido; desconforto por ser perguntado sobre assuntos que podem lhe gerar certo desconforto ou constrangimento.

Porém, caso o(a) senhor(a) tenha algum desconforto em participar da pesquisa, em qual etapa for, seja porque acredita que as perguntas o(a) deixaram desconfortável, seja porque não tem mais interesse em responder, o(a) senhor(a) terá total liberdade de nos sinalizar esse desconforto.

No caso da sua participação ocorrer apenas por meio de respostas a um questionário online, considerando que o questionário é extenso, é possível que, além dos desconfortos citados, o(a) senhor(a) também venha a se cansar. Nesse caso, asseguraremos que o(a) senhor(a) possa

interromper sua participação quando quiser. Em caso de interrupção, se for do seu interesse, o(a) senhor(a) poderá retomar as respostas ao seu questionário se não tiver fechado seu navegador e nem o sítio em que se localiza o questionário.

Caso estejamos presentes, durante a realização da entrevista semiestruturada, faremos a interrupção da pesquisa no momento em que você quiser. Caso necessário, nossos entrevistadores terão meios de acolher suas queixas sobre sua participação nesta pesquisa.

Benefícios da pesquisa: O participante poderá ter maior conhecimento sobre a sua Saúde, em relação à execução da sua atividade laboral, sobre como essa atividade pode impactar em sua vida profissional e social, na medida em que será feita a devolução dos resultados a partir dos instrumentos utilizados para os negociadores, e também as instituições que autorizarem as pesquisas, sendo discutidas formas de compreender melhor as condições em que se encontram a saúde dos negociadores policiais. A pesquisa também levará a produção de artigos para publicação em revistas científicas, bem como contribuir para que permitam avanços teóricos e metodológicos para o estudo sobre a saúde do negociador policial e, de forma mais ampla, contribuir para o fornecimento de subsídios para políticas públicas voltadas para a saúde dos profissionais de segurança pública. Nesse contexto, haverá um ganho para a sociedade, tendo em vista que com um profissional de segurança pública em melhores condições de saúde, este prestará um serviço de melhor e maior qualidade para a sociedade. Por fim, os resultados dessa pesquisa poderão possibilitar a elaboração de práticas de intervenção e programas de acompanhamento à saúde dos profissionais de segurança pública.

Esclarecimentos e direitos: Você participará deste estudo, por sua própria vontade, sem receber qualquer incentivo financeiro e com a finalidade exclusiva de colaborar para o sucesso da pesquisa. Sempre que desejar, serão fornecidos esclarecimentos sobre cada uma das etapas do estudo. A qualquer momento, você poderá recusar a continuar participando do estudo e, também, que poderá retirar este seu consentimento, sem que isso lhe traga qualquer penalidade ou prejuízo.

Remuneração, Ressarcimento e indenização: Não haverá remuneração pela sua participação na pesquisa, de modo que a mesma deverá ser realizada de forma voluntária. Entretanto, haverá a possibilidade de ressarcimento de eventuais despesas resultantes da participação na pesquisa,

por exemplo com transporte. Caso o participante sofra algum dano decorrente da pesquisa, fica resguardado a ele o direito a buscar indenização.

Confidencialidade e avaliação dos registros: Sua colaboração se fará de forma anônima, incluindo as entrevistas concedidas ao pesquisador, a ser gravada a partir da assinatura desta autorização. As informações conseguidas através da sua participação não permitirão a identificação da sua pessoa, exceto aos responsáveis pelo estudo, e que a divulgação das mencionadas informações só será feita entre os profissionais estudiosos do assunto.

Contato: Endereço dos responsáveis pela pesquisa, para dúvidas ou demais esclarecimentos: Universidade Federal do Espírito Santo, Depto. de Psicologia Social e do Desenvolvimento. Av. Fernando Ferrari, 514, Goiabeiras, CEP 29075-210, Vitória – ES. Telefones para contato com os pesquisadores: 4009-2507 (institucional), (27) 99917-7200 (pesquisador: Marcos Eduardo da Silva Teixeira)

Divulgação dos resultados:

tdrumond@gmail.com/

m.eduardo07@gmail.com

ATENÇÃO: Caso você tenha dificuldade em entrar em contato com os pesquisadores responsáveis, ou caso tenha alguma denúncia a fazer, ou intercorrências com a pesquisa, comunique o fato à Comissão de Ética em Pesquisa pelo telefone (27) 3145-9820, pelo e-mail: cep.goiabeiras@gmail.com, pessoalmente ou pelo correio, no seguinte endereço:

Av. Fernando Ferrari, 514

Campus Universitário, sala 07 do Prédio Administrativo do CCHN

Goiabeiras, Vitória – ES

CEP 29.075-910

QUESTIONÁRIOS APLICADOS

1 – Questionário Sociodemográfico

Finalmente, gostaríamos que respondesse algumas perguntas sobre você.

1. Gênero: Masculino Feminino

2. Idade: Até 25 anos

Entre 26 e 30 anos

Entre 31 e 40 anos

41 anos ou mais

3. Estado civil:

Casado(a)

Não casado(a) (ex.: Solteiro(a), divorciado(a))

Outro: _____

4. Você tem filhos: Sim Não

5. Caso tenha filhos, quantos? _____

2 – Entrevista Semiestruturada

Eixo I: Relação com a atividade

TEMA: ESCOLHA DE CARREIRA E TRAJETÓRIA

1. Por que você escolheu ser um negociador? O que o atraiu? Fale sobre isso.
2. Como você avalia a formação obtida no curso de especialização (negociação)? Ela é suficiente para lidar com as missões? Por quê? O que poderia ser feito para melhorar essa formação?

TEMA: PAPEL DO NEGOCIADOR E OPERACIONALIZAÇÃO

3. Como você vê a participação do negociador em todo o processo de busca na solução de um incidente crítico? Explique.
4. Como você descreveria o papel do negociador?
 - 4.1 Essa atividade (negociação) é realizada seguindo normas e/ou regras rígidas de atuação?
 - 4.2 O negociador possui liberdades ao desempenhar o seu papel quando em atuação em um incidente crítico?

TEMA: INVENTIVIDADE, LIBERDADE E CUSTOS

5. Você acredita que o negociador pode contribuir ao utilizar de alguma criatividade na atuação? Como essa criatividade é construída?
6. O que você pensa sobre o imprevisto do negociador? Em alguma circunstância ele é necessário? Existe margem para o negociador utilizar de algum imprevisto no seu treinamento? E na atuação? Quais os “saberes” são utilizados na construção desse imprevisto?
7. Como você lida com o imprevisto? Na sua opinião, qual a importância da improvisação durante a atuação? Após a improvisação há margem para o debate sobre essa ação?
8. Qual o custo para a saúde física, psíquica, social e familiar de ter que inventar coisas.
9. Qual o prazer que isso possibilita?

TEMA: COLETIVIDADE

10. Você confia que o negociador que atua ao seu lado no atendimento de uma ocorrência possui qualidades técnicas para essa função? Ter essa confiança no negociador é importante para que haja um desfecho positivo no incidente crítico? Como essa confiança é construída e como ela pode ser perdida?

11. Existe uma troca de informações entre os negociadores da equipe, relatando as dificuldades e as experiências vividas durante o atendimento das ocorrências? Explique como funciona. Você acha que pode ser melhor essa comunicação? Explique como.

TEMA: PMES**Eixo II: Relação com a organização (vantagens e desvantagens)**

12. Antes de ser negociador, você é policial militar. Fale um pouco sobre como você analisa o contexto profissional (salário, reconhecimento institucional e da sociedade, relação com os colegas de trabalho) em que vive e se essas circunstâncias podem, de alguma maneira, interferir em sua atuação como negociador.

13. Como você descreveria a participação da Instituição em todo o processo que vai desde a formação do negociador, o seu treinamento, até o pós-incidente crítico? O que você sugere que possa ser feito para melhorar?

TEMA: CONDIÇÕES CONCRETAS DE TRABALHO

14. Como você descreveria o seu relacionamento com os seus pares na Instituição? E com os seus superiores? Como é o relacionamento entre os negociadores e os que não são negociadores dentro da unidade e da instituição?

15. Como é o ambiente físico onde você trabalha? Você possui suporte logístico para exercer a função de negociador em uma ocorrência?

16. Como você enxerga o papel da instituição nesse cenário do suporte necessário que o negociador precisa para realizar a sua função?

17. Há alguma comunicação entre os negociadores e as pessoas envolvidas (Causadores do Evento Crítico – CEC) nas ocorrências após o seu encerramento?

TEMA: IDENTIDADE

18. Como você imagina que os colegas de trabalho da mesma unidade, e até da instituição, visualizam os negociadores da EN?
19. Como você acha que o Negociador é visto pela instituição PMES? Explique.
20. Como você acha que o Negociador é visto pela sociedade civil, aqueles a quem o seu serviço é diretamente prestado? Explique.
21. Você se sente valorizado por ser um Negociador dentro da Instituição? Por quê?

EIXO II: PERCEPÇÃO DOS EFEITOS DO TRABALHO NA SAÚDE MENTAL

22. Você avalia que atuar como negociador traz algum efeito em sua saúde, quer seja no sentido de sofrimento ou prazer? Explique sua resposta.
23. Relate algum incidente crítico que você considere grave e que tenha, de alguma maneira, trazido algum sofrimento. Percebendo esse sofrimento, o que você faz para remediar isso? Explique.
24. O que mais lhe agrada, que lhe dá satisfação, ao participar de uma ocorrência?
25. A instituição lhe provê algum protocolo de suporte em saúde para cumprimento após a participação em um incidente crítico? O que você acha dessa situação?
26. Na sua opinião, o que vem a contribuir negativamente para o adoecimento mental do negociador?
27. Existem fatores no trabalho que ajudam a diminuir o sofrimento, a tornar o sofrimento suportável?
28. Quais medidas podem ser adotadas para contribuir positivamente para uma melhora na saúde do negociador? Explique.
29. Já participou de alguma ocorrência que lhe deixou algum sentimento posterior (bom ou ruim), mesmo você estando em casa, de folga?
30. Ao negociar em um incidente crítico, você o faz pelo cumprimento do dever institucional ou sente algum prazer nessa missão? Explique.

EIXO III: ESTRATÉGIAS PARA LIDAR COM O SOFRIMENTO

31. Quando você se encontra mal, com sentimentos negativos em relação a uma ocorrência que tenha participado, o que você faz para lidar com isso?

32. Existe alguma estratégia da Equipe, ou que a Instituição promova, para que o Negociador possa lidar com os sentimentos que uma ocorrência possa vir a lhe causar?

Eixo IV: Relação com a família

33. Você acredita que a relação com a família, de alguma maneira, pode influenciar sua atuação como negociador em um incidente crítico? Explique.

34. E como o trabalho de negociador pode influir nas relações familiares.

Inventário sobre o Trabalho e Risco de Adoecimento – ITRA

Escala de Avaliação do Contexto do Trabalho (EACT)

Leia os itens abaixo e escolha a alternativa que melhor corresponde à avaliação que você faz do seu contexto de trabalho.

Agradecemos por responder todas as afirmativas!

1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Sempre

		1	2	3	4	5
1	O ritmo do trabalho é excessivo					
2	As tarefas são cumpridas com pressão de prazos					
3	Existe forte cobrança por resultados					
4	As normas para execução das tarefas são rígidas					
5	Existe fiscalização do desempenho					
6	O número de pessoas é insuficiente para se realizar as tarefas					
7	Os resultados esperados estão fora da realidade					
8	Existe divisão entre quem planeja e quem executa					
9	As tarefas são repetitivas					
10	Falta tempo para realizar pausas de descanso no trabalho					
11	As tarefas executadas sofrem descontinuidade					
12	As tarefas não são claramente definidas					
13	A autonomia é inexistente					
14	A distribuição das tarefas é injusta					
15	Os funcionários são excluídos das decisões					
16	Existem dificuldades na comunicação entre chefia e subordinados					
17	Existem disputas profissionais no local de trabalho					
18	Falta integração no ambiente de trabalho					
19	A comunicação entre funcionários é insatisfatória					
20	Falta apoio das chefias para o meu desenvolvimento profissional					
21	As informações que preciso para executar minhas tarefas são de difícil acesso					
22	As condições de trabalho são precárias					
23	O ambiente físico é desconfortável					
24	Existe muito barulho no ambiente de trabalho					
25	O mobiliário existente no local de trabalho é inadequado					
26	Os instrumentos de trabalho são insuficientes para realizar as tarefas					
27	O posto/estação de trabalho é inadequado para a realização das tarefas					
28	Os equipamentos necessários para realização das tarefas são precários					
29	O espaço físico para realizar o trabalho é inadequado					
30	As condições de trabalho oferecem riscos à segurança das pessoas					
31	O material de consumo é insuficiente					

2. Agora escolha a alternativa que melhor corresponde à avaliação que você faz das exigências de decorrentes do seu contexto de trabalho (Escala de Custo Humano do Trabalho – ECHT), segundo a escala abaixo.

Agradecemos por responder todas as afirmativas!

1	2	3	4	5
Nada exigido	Pouco exigido	Mais ou menos exigido	Bastante exigido	Totalmente exigido

		1	2	3	4	5
1	Ter controle das emoções					
2	Ter que lidar com ordens contraditórias					
3	Ter custo emocional					
4	Ser obrigado a lidar com a agressividade dos outros					
5	Disfarçar os sentimentos					
6	Ser obrigado a elogiar as pessoas					
7	Ser obrigado a ter bom humor					
8	Ser obrigado a cuidar da aparência física					
9	Ser bonzinho com os outros					
10	Transgredir valores éticos					
11	Ser submetido a constrangimentos					
12	Ser obrigado a sorrir					
13	Desenvolver macetes					
14	Ter que resolver problemas					
15	Ser obrigado a lidar com imprevistos					
16	Fazer previsão de acontecimentos					
17	Usar a visão de forma contínua					
18	Usar a memória					
19	Ter desafios intelectuais					
20	Fazer esforço mental					
21	Ter concentração mental					
22	Usar a criatividade					
23	Usar a força física					
24	Usar os braços de forma contínua					
25	Ficar em posição curvada					
26	Caminhar					
27	Ser obrigado a ficar de pé					
28	Ter que manusear objetos pesados					
29	Fazer esforço físico					
30	Usar as pernas de forma contínua					
31	Usar as mãos de forma repetida					
32	Subir e descer escadas					

3. Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho (EIPST):

Avaliando o seu trabalho atualmente, marque a frequência com que você experimenta vivências positivas e negativas em relação aos aspectos discriminados a seguir, tendo por base a escala abaixo.

Agradecemos por responder todas as afirmativas!

1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Sempre

		1	2	3	4	5
1	Liberdade com a chefia para negociar o que precisa					
2	Liberdade para falar sobre o meu trabalho com os colegas					
3	Solidariedade entre os colegas					
4	Confiança entre os colegas					
5	Liberdade para expressar minhas opiniões no local de trabalho					
6	Liberdade para usar minha criatividade					
7	Liberdade para falar sobre o meu trabalho com as chefias					
8	Cooperação entre os colegas					
9	Satisfação					
10	Motivação					
11	Orgulho pelo que faço					
12	Bem-estar					
13	Realização profissional					
14	Valorização					
15	Reconhecimento					
16	Identificação com as minhas tarefas					
17	Gratificação pessoal com as minhas atividades					
18	Esgotamento emocional					
19	Estresse					
20	Insatisfação					
21	Sobrecarga					
22	Frustração					
23	Insegurança					
24	Medo					
25	Falta de reconhecimento do meu esforço					
26	Falta de reconhecimento de meu desempenho					
27	Desvalorização					
28	Indignação					
29	Inutilidade					
30	Desqualificação					
31	Injustiça					
32	Discriminação					

4. Escala de Avaliação de Danos Relacionados ao Trabalho (EADRT):

Os itens a seguir tratam dos tipos de problemas físicos, psicológicos e sociais que geralmente são causados pela realização do trabalho. Marque o número que melhor corresponde à frequência com a qual eles estão presentes na sua atividade como policial negociador, tomando por base a escala abaixo.

Agradecemos por responder todas as afirmativas!

1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Sempre

		1	2	3	4	5
1	Dores no corpo					
2	Dores nos braços					
3	Dor de cabeça					
4	Distúrbios respiratórios					
5	Distúrbios digestivos					
6	Dores nas costas					
7	Distúrbios auditivos					
8	Alterações de apetite					
9	Distúrbios na visão					
10	Alterações do sono					
11	Dores nas pernas					
12	Distúrbios circulatórios					
13	Insensibilidade em relação aos colegas					
14	Dificuldades nas relações fora do trabalho					
15	Vontade de ficar sozinho					
16	Conflitos nas relações familiares					
17	Agressividade com outros					
18	Dificuldade com os amigos					
19	Impaciência com as pessoas em geral					
20	Amargura					
21	Sensação de vazio					
22	Sentimento de desamparo					
23	Mau-humor					
24	Vontade de desistir de tudo					
25	Tristeza					
26	Irritação com tudo					
27	Sensação de abandono					
28	Dúvida sobre a capacidade de fazer as tarefas					
29	Solidão					

ESCALA DE DEPRESSÃO, ANSIEDADE E ESTRESSE – DASS 21

Por favor, leia cuidadosamente cada uma das afirmações abaixo e marque a opção apropriada que indique o quanto ela se aplicou a você durante a última semana.

Agradecemos por responder todas as afirmativas!

0	1	2	3
Não se aplicou de maneira alguma.	Aplicou-se em algum grau, ou por pouco de tempo.	Aplicou-se em um grau considerável, ou por uma boa parte do tempo.	Aplicou-se muito, ou na maioria do tempo.

		0	1	2	3	4
1	Achei difícil me acalmar					
2	Senti minha boca seca					
3	Não consegui vivenciar nenhum sentimento positivo					
4	Tive dificuldade em respirar em alguns momentos (ex. respiração ofegante, falta de ar sem ter feito nenhum esforço físico)					
5	Achei difícil ter iniciativa para fazer as coisas					
6	Tive a tendência de reagir de forma exagerada às situações					
7	Senti tremores (ex. nas mãos)					
8	Senti que estava sempre nervoso (a)					
9	Preocupei-me com situações em que eu pudesse entrar em pânico e parecesse ridículo(a)					
10	Senti que não tinha nada a desejar					
11	Senti-me agitado					
12	Achei difícil relaxar					
13	Senti-me depressivo (a) e sem ânimo					
14	Fui intolerante com as coisas que me impediam de continuar o que eu estava fazendo					
15	Senti que ia entrar em pânico					
16	Não consegui me entusiasmar com nada					
17	Senti que não tinha valor como pessoa					
18	Senti que estava um pouco emotivo/sensível demais					
19	Sabia que meu coração estava alterado mesmo não tendo feito nenhum esforço físico (ex. aumento da frequência cardíaca, disritmia cardíaca)					
20	Senti medo sem motivo					
21	Senti que a vida não tinha sentido					