
O ADOECIMENTO PSICOLÓGICO DOS POLICIAIS NO EXERCÍCIO DA PROFISSÃO

The psychological illness of police officers in the exercise of their profession

Ana Patrícia de Oliveira Ribeiro Silva Pinheiro¹

Paula Maria Grave Musser²

Adriana Soely André de Souza Melo³

RESUMO

A Coerção emocional exercida aos agentes policiais na sociedade pode acarretar diversas consequências que são de interesse público. Lidar com a coação contínua endereçada ao policial, frente ao papel que lhe é designado de prevenir e combater a violência no âmbito social, gera algumas complicações desde o desgaste físico ao psicológico. Buscar entender os fenômenos que ocorrem a saber, os transtornos de ansiedade, depressão e por muitas vezes o suicídio, tem sido uma tarefa árdua e, apresenta algum sucesso desde a década de 90 por meio de estudos observando grupos de policiais. Na pesquisa cria-se uma subcategoria da psiquiatria, a suicidiologia que foi criada para analisar mais profundamente esses fenômenos e assim elucidar outros transtornos que contribuem para o agravamento destes em relação ao grupo em questão.

Palavras-Chave: Policiais; Trabalho; Adoecimento.

ABSTRACT

The emotional coercion exerted on police officers in society can have several consequences that are of public interest. Dealing with the continuous coercion addressed to the police, given the role assigned to them of preventing and combating violence in the social sphere, generates some complications, ranging from physical to psychological wear. Trying to understand the phenomena that occur, namely, anxiety disorders, depression and, many times, suicide, has been an arduous task and has had some success since the 1990s through studies observing police groups. In the research, a subcategory of psychiatry is created, suicidiology, which was created to analyze these phenomena more deeply and thus elucidate other disorders that contribute to their aggravation in relation to the group in question.

Keywords: policemen; work; sickness.

1. INTRODUÇÃO

Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), a saúde do trabalhador é uma área da Saúde Coletiva que tem como objetivo o desenvolvimento da atenção de forma integral à saúde do trabalhador, nesse sentido visa promover e proteger o trabalhador por meio de ações de vigilância dos riscos ambientais, condições de trabalho, organização e prestação de assistência necessária (OMS,

¹ Especialista em Psicologia Jurídica - FACAPE, patricia.majua@yahoo.com.br

² Especialista em Psicologia Jurídica - FACAPE, pgravepsi@gmail.com

³ Doutoranda em Ecologia Humana e Gestão Socioambiental – UNEB, soelyadriana@gmail.com

2001).

Estudos apontam que ser policial está entre as seis ocupações mais estressantes, como também a profissão que possui uma taxa oito vezes mais alta do que funcionários públicos, de adquirirem doenças cardíacas, úlceras, efetivam divórcios, bem como aponta para o aumento do consumo de álcool e transtornos de ansiedade (COLETA, 2008).

Esses dados podem esclarecer a provável inabilidade em lidar com as dificuldades da ocupação, que são de caráter físico e psicológico. O ambiente de trabalho, os instrumentos utilizados no serviço e a percepção que os civis têm em relação ao trabalho dos policiais, contribuem ainda mais para as dificuldades enfrentadas por eles. Somado a isso à atuação exercida geralmente imputando e ou favorecendo o comportamento violento, conseqüentemente a responsabilidade que recaem sobre a categoria quando precisam responder por suas ações, causando frustrações visto que demanda interferir na subjetividade de cada uma das vítimas (COLETA, 2008).

Contudo, percebe-se que a organização do trabalho, as condições que são oferecidas para esses trabalhadores, o desgaste e a insegurança gerada pelo tipo de atividade, são fatores fundamentais para se compreender os impactos na subjetividade desse sujeito (FERREIRA, 2017). “A natureza da profissão policial militar está intimamente ligada à regulação social das condutas de outras pessoas, ao contato frequente frente a violência, a exposição da integridade física e o risco de morte, sob um regime organizacional que exige condutas condicionadas” (FERREIRA, 2017, p. 1808-1809).

Originada do grego, polícia (polis), possuem o mesmo significado da palavra política, remetendo, portanto, à constituição e à organização de uma determinada autoridade coletiva (COSTA, 2004). O que leva a concluir que todos os relacionamentos que estão relacionados a poder são políticos (REINER, 2004), logo, a atividade policial é política desde as constatações primeiras até os dias de hoje (BAYLEY, 2001; MEDAUAR, 1995).

Conforme Medauar (1995), como o passar do tempo a ideia de polícia sofreu modificações. Nos tempos remotos, havia uma associação da ideia de polícia com o poder com o foco no ordenamento político se referindo ao Estado ou cidade. Já na Idade Média, era destaque a influência do poder na administração, ainda caracterizando o seu caráter político, e na Idade Moderna a noção de polícia passa a ter um novo formato em relação à administração pública, desse modo diminui, portanto, características de justiça e finanças.

É na Idade Contemporânea que se apresenta os modelos de polícia conforme os que se

apresentam hoje, com suas instituições policiais que são legitimadas pelo povo (MEDAUAR, 1995). A polícia então como modelo de instituição surge nas sociedades modernas (REINER, 2004), deste modo, compreendida como uma corporação de pessoas que possuem os mesmos objetivos que são: manter a ordem e exercer funções de serviço social, patrulhar espaços públicos e controlar o crime (MEDAUAR, 1995; REINER, 2004); Essas atividades segundo Bayley (2001), recebem a autorização da sociedade que por sua vez podem ser desempenhadas por meio de força física, psicológica ou ameaça com o objetivo de regular as relações interpessoais.

A ação policial legitimada pelo povo, não é bem compreendida uma vez que se trata do uso da força, ou seja, uma sociedade contra ela mesma, ressaltando aspectos de coerção, controle e opressão (BAYLEY, 2001). Considerando tais fatores, ainda que sejam consideradas necessárias em uma sociedade, Reiner (2004) mostra que a polícia poderá parecer mais bem-sucedida quanto menos dela precisar.

Na atualidade, já se começa a pensar em reformas policiais, com o objetivo de reduzir o seu caráter opressor e ostensivo, ressaltando o papel da polícia comunitária que, compreende que se deve considerar medidas sociais quando se trata da segurança da população (ROSENBAUM, 2002).

Os policiais estão expostos a convivência diária com o risco de morte, a sua atuação profissional o expõe a condições e ambientes que propiciam fatores de risco desencadeantes tais como de transtornos mentais e comportamentais, ansiedade, tais como estresse, depressão recorrentes com risco de levar ao suicídio (ASSIS; ROZA; BERNARDINO, 2020).

Segundo (BAYLEY, 2001), as instituições policiais estão presentes em diversos países, e as suas atividades são interpretadas como ações que se valem de força física e truculência em situações que muitas vezes são necessárias com o objetivo de regular o comportamento de um determinado grupo ou até mesmo de um único indivíduo, partindo de um determinado referencial legal (BAYLEY, 2001; IVKOVIC, 2008; SILVA; BEATO, 2013).

Os policiais militares no exercício de suas funções, assumem posições distintas que se organizam por hierarquias tais como: major, capitão, coronel, tenente-coronel, sargento, subtenente, cabo e soldado, e as suas atribuições são diferentes, segundo a Classificação Brasileira de ocupação (BRASIL, 2020), levando em consideração que a função designada a cada uma dessas patentes tem um papel importante tanto na corporação quanto na sociedade. Pensando pela perspectiva das atribuições de cada patente, são designados aos cabos e soldados tarefas operacionais, a exemplo disso o atendimento e solução de ocorrências e o policiamento ostensivo e preventivo. Hierarquicamente os subtenentes e sargentos supervisionam e dirigem atividades do grupo de

soldados e cabos, e seguindo o raciocínio das atividades hierárquicas os tenentes coronéis, coronéis e major planejam ações táticas, gerenciam as atividades administrativas, bem como garante a hierarquia e disciplina.

A realização do trabalho sob pressão realizada por esses profissionais, geram um potencial de estresse muito alto com risco de perder a vida, se apresentam com condições identificadas independente da hierarquia que lhe é peculiar (BRASIL, 2010). São muito frequentes os casos de policiais militares que se afastam para tratamento psicológico (LIMA; BLANK; MENEGON, 2015). Os policiais que fazem uso de arma de fogo e que realizam atividades de alto risco inclusive com iminência de morte, são os que se encontram mais propensos a enfrentarem situações de alto estresse, segundo Costa *et al.* (2017).

O serviço militar é considerado uma atividade laboral que inclui risco, desde o que se é considerado acidentes mais simples aos mais graves (LOPES; LEITE, 2015). Nesse sentido fica claro que não se pode comparar ou definir o nível de estresse que definem as demais profissões. O ingresso na polícia se dá pela aprovação em concurso público (THADEU; FERREIRA; FAIAD, 2012), dentre todos os requisitos exigidos, como prova escrita, prova de resistência, os candidatos também são submetidos à avaliação psicológica que tem por objetivo aferir a capacidade de discernimento, entendimento e interpretação, dentre outros, e mensurar a sua aptidão para o uso de arma de fogo no exercício de suas funções (CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA, 2010).

O processo de avaliação psicológica é reconhecido pelo Conselho Federal de Psicologia (CFP) como uma ferramenta extremamente importante por seu caráter técnico científico, já que ele ao coletar dados do indivíduo, fornece material para interpretação a respeito dos fenômenos psicológicos através de técnicas e métodos realizados pelo profissional psicólogo devidamente habilitado para tal, e os resultados destes advém da relação do indivíduo com a sociedade (CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA, 2018).

O ingresso na carreira policial é marcado por muitas exigências no seu processo seletivo, inclusive a avaliação psicológica, no entanto, as pesquisas apontam que não há uma periodicidade no que diz respeito a continuas avaliações dentro do serviço (BRITO; GOULART, 2005; COSTA, 2004).

Brito e Goulart (2005), cita que a avaliação psicológica tem a função de um preditor de alguns comportamentos indesejados entre os policiais, no caso dos que são contraindicados a partir do resultado da avaliação, percebe-se comportamentos intolerantes, desvio de condutas. Os principais desvios de conduta são tortura, violência arbitrária, corrupção e embriaguez, estelionatário, roubo

qualificado, assaltos, homicídios etc., além dos desvios citados, estudos apontam que policiais militares que se suicidaram, grande parte havia sido contraindicado ou indicado com restrição no exame psicológico (BRITO; GOULART, 2005).

2. MÉTODO

O presente artigo trata-se de uma pesquisa documental em abordagem qualitativa, embasados em documentos, legislações e estudos referentes ao tema. A metodologia aplicada se deu por meio de pesquisa bibliográfica qualitativa, sendo consultados artigos científicos, livros, periódicos com a finalidade de abordar a temática com maior intensidade e clareza. (MARCONI; LAKATOS, 2011). O artigo visa desmistificar a função exercida pelo policial e entender os fatores estressores que possam vir a interferir na sua saúde psicoemocional. Dessa forma, para um melhor entendimento sobre a temática foram realizados diferentes estudos que embasaram o artigo. Para construção do referencial teórico, optou-se pelos seguintes estudiosos de Dejours (1992), Lipp (1996), Santos, Hauer e Furtado (2019) dentre outros que contribuirão para o embasamento teórico e aprofundamento na temática em questão.

3. REFERENCIAL TEÓRICO

Esses profissionais trazem consigo, o sentimento de opressão devido aos mais diversos problemas de ordem social, onde aponta para uma cultura equivocada de que são solucionadores de conflitos, por outro lado também são vistos como pessoas violentas, nesse sentido há uma assim uma coação para que não cometa erros em no exercício da função, seja ele qual for. Das muitas atribuições relacionadas à segurança, precisa lidar com expertise para minimizar a violência através do diálogo e, quando isso não é possível, agir com eficácia a fim de que, nem o policial, nem o civil sofram prejuízos físicos e emocionais, mas, nem sempre isso é possível, deixando-os expostos diariamente a tais situações.

Os policiais são submetidos a conviver sob um regime disciplinar com regras rígidas que são próprias da Corporação, são obrigados a adotarem um tipo de comportamento, ocasionando dessa forma uma limitação em relação a expressão de sua subjetividade.

O processo de adoecimento é desencadeado por diversos fatores, sendo esses biológicos sociais ou psicológicos, podendo acometer qualquer indivíduo independentemente de sexo, idade ou

etnia, provocando consequências temporárias ou permanentemente em relação a produtividade e a qualidade de vida.

Deste modo, o trabalho do policial o expõe a fatores desencadeantes de transtornos comportamentais e sociais, podendo assim provocar o surgimento de diversas patologias como depressão, estresse, ansiedade, podendo levar ao suicídio (ASSIS; ROZA; BERNARDINO, 2020).

Os sintomas dessas doenças são caracterizados por cansaço, perda de interesse, baixa autoestima, falta de concentração, humor triste, desânimo, síndrome de burnout etc. Outro problema encontrado é o trabalho sob estresse e em turnos estendidos, que predis põem estes policiais a apresentar má qualidade de sono, e esta por sua vez acarretar prejuízos à saúde e aumentar o risco de morte, pois, contribui para sinais e sintomas dentre eles: desregulação circadiana, insuficiência de sono, além de causar rompimento de vida familiar e social o que pode levar a um aumento da carga alostática, homeostase alterada, deficiência imunológica e disfunção endócrina.

A SAOS (A Síndrome da Apneia Obstrutiva do Sono) apresenta-se clinicamente em indivíduos que apresentam sintomas de ronco, pausas respiratórias durante o sono e sonolência diurna ou sensação de sono não reparador. Esse evento costuma causar redução da oxigenação do organismo e fragmentação do sono, levando a consequências sistêmicas e diminuição da qualidade de sono. A identificação e tratamento desses distúrbios em relação ao sono são de extrema importância e utilidade na política de prevenção de acidentes de trabalho entre os policiais militares para que esses problemas provenientes da falta de qualidade e tempo do mesmo sejam sanados.

O Relatório Mundial sobre Drogas aponta que uma em cada 100 mortes de adultos é atribuída ao uso de drogas ilícitas um dos fatores de predisposição pode ser a sensibilidade à ansiedade, por exemplo, na relação entre uso de substâncias e distúrbios emocionais. Alguns estudiosos consideram o uso de drogas, lícitas ou ilícitas, como resultado de problemas de autoestima, autoconfiança, falta de habilidade para lidar com situações adversas e sofrimento psíquico levando assim essas pessoas a buscarem como alívio temporário o uso dessas substâncias assim relacionando os fatores desencadeados e possível taxa de consumo significativa por esses agentes (SOUZA *et al.*, 2013).

Segundo Bastos (2010) foi a partir da década de 1950, por meio de uma subespecialidade da psiquiatria denominada suicidologia, que o fenômeno do suicídio passou a ser considerado um problema de saúde pública. O suicídio é a morte resultante, direta ou indiretamente, de atos praticados pela própria vítima conscientes da produção de tal resultado. A suicidologia busca produzir conhecimento sobre esse fenômeno, incluindo explicações bioquímicas, farmacológicas, psiquiátricas, sociológicas e psicológicas.

Correlacionados a isso sintomas de estresse pós-traumático aumentou significativamente além das associações entre falta de apoio organizacional e desesperança, importante fator de risco de suicídio em policiais, que por sua vez sofrem como dito anteriormente com a coação no trabalho, que podem desenvolver problemas como ansiedade e depressão se tornando um alvo fácil a essa triste prática (PEREIRA; MADRUGA; KAWAHALA, 2020).

4. DISCUSSÃO

Segundo Dejours (1992) e Lipp (1996), o sofrimento humano pode estar associado ao processo laboral e, para tanto, se faz necessário compreender suas causas a fim de modificá-lo e reorganizar contingências mais favoráveis ao processo de trabalho. O estresse, nesse contexto, é resultante da interação das características do indivíduo e das influências sofridas por ele por meio do contexto ambiental. Isto é, trata-se da relação entre os meios internos e externos, juntamente com a percepção do indivíduo acerca de sua própria capacidade de resposta e enfrentamento (DEJOURS, 1992; LIPP, 1996 *apud* OLIVEIRA; SANTOS, 2010).

Vários fatores ligados às condições de trabalho devem ser considerados para buscar identificar as causas de sofrimento psíquico no que se referem à atuação profissional dos policiais, problemas como insatisfação com as condições de trabalho, estresse, sobrecarga, longas jornadas, obrigação incondicional de não apresentar fragilidade, entre outros fatores podem desencadear o desenvolvimento de transtornos psicológicos (SANTOS; HAUER; FURTADO, 2019).

É possível, portanto, pensar a respeito de intervenções eficazes dentro da corporação para o manejo do estresse, tais como um programa que vise diagnosticar e aferir o nível de estresse; reconhecimento dos fatores estressores internos e externos que se encontram presente em seu dia-a-dia; programa alimentar acompanhado pelo nutricionista/nutrólogo e atividades recreativas em um determinado momento do dia, ou seja, é importante que haja um conjunto de intervenções que abranja o social, afetivo e a saúde física dos profissionais (COSTA *et al.*, 2007; LIMONGI FRANÇA, 2002).

Em suma, o estudo aqui apresentado buscou trazer a luz alguns aspectos de fundamental importância no meio social, visto que é percebido através das mídias sociais a vulnerabilidade dos policiais militares em relação ao estresse. Tal estudo possui relevância em vista da crise emocional a que em sua grande maioria estão submetidos os policiais militares.

Desta forma, há uma necessidade de estudos mais aprofundados e complementares a este, ora apresentado, que sejam capazes de avaliar qualitativa e quantitativamente os dados obtidos sob

observação, visto que o estresse na profissão de policial militar é muito comum e não deve passar despercebido.

5. CONCLUSÃO

A presente pesquisa, possibilitou a constatação de que o ambiente de trabalho que o Policial está inserido pode ser desencadeante de doenças, como o estresse, depressão, ansiedade, entre outras. Devido à rigidez dos princípios do próprio trabalho, disciplina e hierarquia militar, baixos salários, carga horária de trabalho exacerbada, tensão psicológica no tocante a proteção e garantia da vida, estando sempre exposto às situações com risco de morte.

A falta de assistência, e sensibilidade da própria Corporação Militar, não dispendo se serviço de saúde psicológico adequado para atender os policiais na ativa principalmente. O baixo salário incentiva muitos desses policiais a buscarem outros serviços para aumentar a renda familiar, conseqüentemente reduzindo suas horas de descanso. A má qualidade do sono agrava consideravelmente os riscos tanto de erros de ação prática quanto de raciocínio lógico, levando muitas vezes o policial a fazer uso de substância ilícita.

O risco de suicídio também é um ponto a ser considerado dentro desse contexto. Todos esses fatores propiciam aos policiais um grande conflito, em proteger e terem de buscar sua própria proteção, onde estão para cuidar, servir a população, mas, não recebem cuidados específicos das suas próprias instituições, provocando assim, medos e incertezas.

Para que a situação em relação ao estresse possa melhorar, o importante antes de tudo, admitir o problema, pois muitos policiais são afetados, mas, nem procuram e nem aceitam ajudar por não reconhecer que o seu trabalho causa prejuízos, nesse sentido é necessário que haja implicação por parte deles.

A psicologia pode ofertar diversos trabalhos tanto preventivos como profiláticos em relação ao tratamento de da saúde emocional dos servidores policiais, alguns como: acompanhamento individual, treinamentos comportamentais, orientação psicológica individual ou em grupo. Algumas sugestões bastante úteis são a prática de atividades que não estejam relacionadas a função que promovam bem-estar e relaxamento, tais como alguns esportes que não gerem competição, mas, socialização, meditação, yoga, alongamento, pilates etc. estimular a busca por amizades confiáveis que não sejam do ambiente laboral de preferência. Importante ressaltar que o estresse na maioria das vezes não é identificado de imediato, para isso, é necessário que os policiais e aqueles que fazem

parte de seu convívio estejam atentos aos primeiros sinais, lembrando que cada caso é único com suas características e método específico de lidar.

Nesse sentido, conclui-se que o estresse em policiais é uma demanda bastante complexa, mas, que a partir de uma conscientização e aceitação do problema por parte do afetado, é possível o tratamento, minimizando as consequências de ordem emocional. É preciso que a Corporação ofereça esse serviço de forma responsável, e sustente esse lugar frente aos seus liderados, sem imputar-lhes qualquer juízo de valor ou debique a fim de que tais profissionais possam ter assegurada a sua qualidade de vida e bem-estar em seu ambiente de trabalho e fora dele.

O estudo trouxe contribuições importantes para o campo da saúde mental. Costumeiramente, as pesquisas com policiais militares se concentram apenas em aspectos específicos da profissão, nesse sentido, o adoecimento mental e a agressividade, não são analisados de forma mais minuciosa, fator que seria de suma importância para a compreensão do fenômeno de forma mais ampla.

É importante considerar que as ações aqui citadas podem ser úteis como estratégias de promoção de saúde e prevenção de doenças mentais na categoria. Propiciar aos órgãos de segurança pública espaços para pensar em projetos a curto, médio e longo prazo para a melhoria no contexto laboral dos policiais.

Portanto, sugere-se que a partir desse trabalho, os órgãos competentes possam identificar e intervir de forma mais eficaz na qualidade de vida dos policiais militares, a fim de que possam oferecer-lhes condições dignas de trabalho, acompanhamento psicológico contínuo pensando na promoção de saúde mental.

REFERÊNCIAS

ALVES, V. S. C. **Estresse laboral e suas consequências psicossociais em policiais militares no exercício de suas funções**. 2018. 88 págs. Universidade Federal do Ceará Centro de Humanidades Programa de pós-graduação em Psicologia; Fortaleza. 2018. Disponível em: https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/36405/5/2018_dis_vscales.pdf. Acessado em: out, 2023.

BASTOS, O. **Suicídio e depressão**. Revista de Neurologia, Psiquiatria e Neurocirurgia. Rio de Janeiro. Abr-jun, 1995, p. 37-44. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-156585>. Acessado em: out 2023.

ASSIS, B. B.; DA ROZA, A. C. C.; BERNARDINO, A. V. S. Da farda ao fardo: estresse, ansiedade e depressão no cotidiano do policial militar. **Revista Mosaico**, Rio de Janeiro, v.11, n.1, p.72-77, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.21727/rm.v11i1.2286>. Acessado em: out, 2023.

COLETA, A. S. M.; COELTA, M. F. Fatores de estresse ocupacional coping entre os policiais civis. **Psico – USF**, São Paulo, V.13, n.1, p. 59-68, jan/jun 2008. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pusf/a/ZPnZFvLpPSP6zwPGq6v53XP/abstract/?lang=pt>. Acessado em: set, 2023.

FERREIRA, L. B.; SANTOS, M. A. F.; PAULA, K. M.; MENDONÇA, J. M. B.; CARNEIRO, A. F. Risco de Adoecimento no Trabalho: Estudo com Policiais Militares de um Batalhão de Polícia de Brasília. **Gestão e Sociedade**, v. 11, n. 29, p. 1804-1829, 2017. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/44917/risco-de-adoecimento-no-trabalho--estudo-com-policiais-militares-de-um-batalhao-de-policia-de-brasilia>. Acessado em: out, 2023.

OLIVEIRA, P. L. M.; BARDAGI, M. P. Estresse e comprometimento com a carreira em policiais militares. **Bol. psicol.**, São Paulo, v. 59, n. 131, p. 153-166, dez. 2009. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0006-59432009000200003&lng=pt&nrm=iso. Acessado em: nov, 2021.

PEREIRA, G. K.; M., A.B.; K, E. **Suicídios em uma organização policial-militar do sul do Brasil**. Cad. Saúde Coletiva [online]. p. 500-509, 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/cadsc/v28n4/1414-462X-cadsc-1414-462X202028040562.pdf>. Acessado em: mar, 2021.

SANTOS, R. O. B.; HAUER, R. D.; FURTADO, T. M. G. **O sofrimento psíquico de policiais militares em decorrência de sua profissão**: revisão de literatura. Revista Gestão & Saúde, p.14-27, 2019. Disponível em: <http://www.herrero.com.br/files/revista/file5dfa2537646329c3af309b8cb4672fc0.pdf>. Acessado em: mar, 2021.

SOUZA, E. R. *et al.* Consumo de substâncias lícitas e ilícitas por policiais da cidade do Rio de Janeiro. **Ciênc. Saúde Coletiva** [online]. vol.18, n.3, pp.667-676, 2013. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/csc/v18n3/12.pdf>. Acesso em: 03 de março de 2021.