

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS

FACULDADE DE MEDICINA

DEPARTAMENTO DE FONOAUDIOLOGIA

FATORES ASSOCIADOS À AUTOAVALIAÇÃO DA COMPETÊNCIA
COMUNICATIVA DE POLICIAIS MILITARES

Trabalho apresentado para obtenção do título de
graduação em Fonoaudiologia pela Universidade
Federal de Minas Gerais.

Aluna: Sthefany Lorrane Santos Figueiredo

Orientadora: Adriane Mesquita de Medeiros

Coorientadora: Letícia Caldas Teixeira

Belo Horizonte

2025

Sthefany Lorrane Santos Figueiredo

Fatores associados à autoavaliação da competência comunicativa de policiais
militares

Orientadora: Adriane Mesquita de Medeiros

Coorientadora: Letícia Caldas Teixeira

Belo Horizonte

2025

BANCA EXAMINADORA

Adriane Mesquita de Medeiros

(Orientadora - Universidade Federal de Minas Gerais)

Letícia Caldas Teixeira

(Coorientadora - Universidade Federal de Minas Gerais)

Willian Hote Scarferla

(Parecerista - Universidade Federal de Minas Gerais)

RESUMO

Introdução: A comunicação é essencial na atuação policial, pois interfere diretamente na eficácia das abordagens, na resolução de conflitos e na segurança durante as operações. A voz, elemento central nesse processo, é considerada ferramenta de trabalho indispensável, especialmente porque o uso vocal intenso torna os policiais mais suscetíveis a distúrbios e desgaste comunicativo. **Objetivo:** Investigar a relação entre a autoavaliação da competência comunicativa de policiais militares e fatores sociodemográficos, ocupacionais e de saúde vocal e mental. **Método:** Estudo observacional, analítico e transversal, realizado com policiais militares de diferentes graduações (de soldado a subtenente), atuantes nos serviços administrativo e operacional. O questionário *online* foi enviado a 4.107 profissionais com 351 respostas válidas. Foram avaliados fatores sociodemográficos (sexo, faixa etária, escolaridade, tempo de serviço, graduação e tipo de serviço), estresse no trabalho, elevação da voz devido ao ruído no trabalho, saúde mental e vocal e autopercepção da competência comunicativa. Utilizaram-se instrumentos validados: o Self-Reporting Questionnaire (SRQ-20) para rastrear transtornos mentais comuns (TMC), o Instrumento de Rastreamento da Disfonia (IRD-Br) para identificar probabilidade de disfonia, o Job Stress Scale (JSS) para mensurar estresse no trabalho. O resultado do Teste de Autoavaliação da Competência Comunicativa (TACCOM) foi considerado como variável de desfecho. Realizou-se a análise descritiva e inferencial por meio do teste de Mann Whitney e Kruskal-Wallis. O nível de significância considerado foi de 5%. **Resultados:** A mediana do TACCOM foi de 83,37 pontos, com melhor autopercepção nas habilidades de escuta do que nas de fala. As maiores dificuldades referiram-se à expressividade vocal, influência sobre os outros e ser ouvido sem interrupções. A amostra foi composta majoritariamente por homens (84,6%), com idade entre 23 e 38 anos

(52,3%) e ensino superior completo (52,7%). A suspeita de TMC foi observada em 29% dos participantes e a probabilidade moderada ou elevada de disfonia em 9,3%. Houve associação estatisticamente significativa entre a competência comunicativa e as variáveis sexo, tipo de serviço, TMC, probabilidade de disfonia, elevar a voz na presença de ruído intenso e modelo demanda-controle. As mulheres, policiais do serviço administrativo, com suspeita de TMC, moderada/elevada probabilidade de disfonia e alto desgaste no trabalho apresentaram piores escores de competência comunicativa. Essa diferença pode estar relacionada ao ambiente organizacional militar, ainda marcado por valores tradicionalmente masculinos e maior pressão sobre as mulheres quanto à autoridade e visibilidade vocal. O estudo indicou que o serviço operacional, por demandar comunicação constante, pode favorecer uma melhor percepção das habilidades comunicativas. Já fatores como estresse, ruído e probabilidade de disfonia reduzem a eficácia da comunicação. **Conclusão:** Conclui-se que a competência comunicativa dos policiais militares é influenciada por múltiplos fatores individuais e contextuais, especialmente saúde vocal e mental, tipo de função e sexo. A pesquisa ressalta a importância de ações institucionais que promovam saúde mental e vocal, previnam disfonias e incentivem o aprimoramento da comunicação, favorecendo o bem-estar dos profissionais e contribuindo para uma atuação pública mais eficiente e humanizada em seu cotidiano.

Descritores: fonoaudiologia; comunicação; polícia; voz; condições de trabalho; saúde mental

Referências:

1. Franz TM. Group dynamics and team interventions: understanding and improving team performance [Internet]. Wiley Blackwell; 2012. [cited 2025 Nov 3].
2. Ribeiro VV, Santos MAdC, de Almeida AAF, Behlau M. Validation of the Self-assessment of Communication Competence (SACCom) in Brazilian Portuguese Through Item Response Theory. J Voice. 2025 Jan;39(1):279.e7-279.e20.
3. Winter LE, Alf AM. Police officer profession: experiences of pleasure and suffering at work [Internet]. Revista Psicologia Organizações e Trabalho. 2019;18(3):671-78 [cited 2025 Out 30]; Available from: <https://doi.org/10.17652/rpot/2019.3.13214>
4. Gomes AR. Communication, conflicts and negotiation: a theoretical perspective and practical implications [Internet]. Rev Psicol Aplic. 2023;70(1):1–17 [cited 2025 Jun 21].
5. Minas Gerais. Polícia Militar, Comando-Geral, Manual Técnico-Profissional n.º 3.04.01/2020-CG: Intervenção policial, processo de comunicação e uso da força. Belo Horizonte: Academia de Polícia Militar; 2020a.
6. Romão ND, Lima EP, de Alvarenga ER, Vasconcelos AG, do Nascimento E, de Medeiros AM. Dysphonia screening in firefighters and associated factors. J Voice. 2024. *In press* Available from: <https://doi.org/10.1016/j.jvoice.2024.09.028>.
7. Ministério da Saúde (BR), Secretaria de Vigilância em Saúde. Departamento de Vigilância em Saúde Ambiental e Saúde do Trabalhador. Work-Related Voice Disorder- WRVD [E-book Internet]. Brasília: Ministério da Saúde; 2018

[cited 10 jun 2024].42 p. Available from http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/disturbio_voz_relacionado_trabalho_dvrt.pdf.

8. Neiva TMA, Gama ACC, Teixeira LC. Vocal and body expressiveness to speak well in telejournalism: training results [Internet]. Revista CEFAC. 2016; 18(2): 498-507. [cited 2025 Nov 3]; Available from: <https://www.scielo.br/j/rcefac/a/LM6V8yrJs8gTD3DwjK5QpFR/?lang=en>
9. Alves MG de M, Chor D, Faerstein E, Lopes C de S, Werneck GL. Abridged version of the “Job Stress Scale”: adaptation to Portuguese. Rev Saude Publica. 2004;38(2):164-71. Available from: <https://doi.org/10.1590/S0034-89102004000200003>.
10. Santos KOB, Araújo TM, Oliveira NF. Factor structure and internal consistency of the Self-Reporting Questionnaire (SRQ-20) in an urban population [Internet]. Cadernos de Saúde Pública. 2009; 25(1): 214-222. [cited 2025 Set 5]. Available from: <https://doi.org/10.1590/S0102-311X2009000100023>
11. Oliveira P, Neto EAL, Lopes L, Behlau M, Lima H, Almeida AA. Brazilian Dysphonia Screening Tool (Br-DST): an instrument based on voice self-assessment items [Internet]. J Voice. 2020;37(2):297.E15-E24. [cited 2025 Out 3]. Available from: <http://dx.doi.org/10.1016/j.jvoice.2020.12.052>
12. Behlau M, Barbara M. Comunicação Consciente. Rio de Janeiro: Thieme Revinter; 2022.
13. Borrego MCM, Behlau M. A mapping of the Speech Language Pathology practice pathway in verbal expressivity in the work of communicative competence [Internet]. CoDAS. São Paulo: Sociedade Brasileira de

- Fonoaudiologia; 2018;30(6):e20180054 [cited 2025 Out 30]. Available from:
<https://doi.org/10.1590/2317-1782/20182018054>
14. Lira AAM, Marchand DLP, Carvalho LSR, Cassol M. Effect of a program to improve oral communication skills on self-reported anxiety and stress [Internet]. Audiol Commun Res. São Paulo: Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia; 2021; 26:e2545. [cited 2025 Out 3]. Available from:
<https://doi.org/10.1590/2317-6431-2021-2545>
15. Melo DC, Zambon F, Behlau M. Communication competence and voice activity participation profile in teachers from the Brazilian Federal District with and without voice handicap [Internet]. Audiol Commun Res. São Paulo: Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia; 2024; 29: e2932. [cited 2025 Out 3]. Available from: <https://doi.org/10.1590/2317-6431-2024-2932en>
16. Maciel CA, de Medeiros AM, Teixeira LC. University Professors' Communicative Competence and Its Relationship With Interpersonal Communication and Voice Symptoms. [Internet]. J Voice. 2023; S0892-1997(23)00272-2. [cited 2025 Nov 30] *In press*. Available from:
<https://doi.org/10.1016/j.jvoice.2023.08.025>
17. Cappelle MCA, Melo MCOL. Policewomen, power and gender relations in the military police from Minas Gerais [Internet]. RAM. Revista de Administração. 2010; 11(3): 71-99. [cited 2025 Out 20]; Available from:
<https://doi.org/10.1590/S1678-69712010000300006>
18. Moraes SM, Teixeira, LC, Medeiros AM. Individual, occupational and dysphonia-related factors in operational and administrative service of military police officers [Internet]. CoDAS. 2025. [cited 2025 Out 30] *In press*

- 19.Bravo DS, Barbosa PMK e Calamita Z. Absenteeism and aging in the occupational context of the Military Police. *Revista brasileira de medicina do trabalho* [Internet]. 2016;14(2):134-142. Available from: <https://doi.org/10.5327/Z1679-443520161915>
- 20.Xavier M, Henrique Blum W. The principles of operational employment of the military police of Parana and the principles of ostensivo policing: a comparativo analysis [Internet]. *RECIMA21*. 2025 Feb 3;6(2):e626204. [cited 2025 Out 30]; Available from: <https://doi.org/10.47820/recima21.v6i2.6204>
- 21.Sarabi N, Yazdi F, Hamidipour N. Effect of early clinical exposure on communication, history-taking, and nursing diagnosis skills: A brief report [Internet]. *Journal of Education and Health Promotion*. 2025 Feb;14:77. [cited 2025 Out 30]. Available from: https://doi.org/10.4103/jehp.jehp_208_24
- 22.Santos CTd, Santos C, Lopes LW, Silva POC, Lima-Silva MFBd. Relationship between working and voice conditions self-reported by telemarketers of an emergency call center [Internet]. *CoDAS*. 2016 Oct 24;28(5):583-94. [cited 2025 Set 3]. Available from: <https://doi.org/10.1590/2317-1782/20162015125>
- 23.Barbosa IK, Behlau M, Lima-Silva MF, Almeida LN, Farias H, Almeida AA. Voice Symptoms, Perceived Voice Control, and Common Mental Disorders in Elementary School Teachers [Internet]. *J Voice*. 2021 Jan;35(1):158.e1-158.e7. [cited 2025 Jul 17]. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.jvoice.2019.07.018>
- 24.Dion GR, Miller CL, Ramos RG, O'Connor PD, Howard NS. Characterization of voice disorders in deployed and nondeployed US Army soldiers [Internet]. *J Voice*. Philadelphia: The Voice Foundation; 2013; 27(1):57–60. [cited 2025 Jul 13] Available from: <https://doi.org/10.1016/j.jvoice.2012.08.001>

25. Girardi B, Marchand DL, Moreira T, Drummond R, Cassol M. Relationship between work conditions and voice symptoms among operators of a model call center [Internet]. *Audiol Commun Res*. 2017;22:e1738 [cited 2025 Set 10]; Available from: <https://doi.org/10.1590/2317-6431-2016-1738>
26. Ganime JF, Almeida da Silva L, Robazzi ML do CC, Valenzuela Sauzo S, Faleiro SA. O ruído como um dos riscos ocupacionais: uma revisão de literatura. *Enferm Glob*. 2010 Jun;(19):1-15.
27. Rabelo ATV, Santos JN, Souza BO, Gama ACC, de Castro Magalhães M. The influence of noise on the vocal dose in women [Internet]. *J Voice*. 2019 Mar;33(2):214-219 [cited 2025 Jun 3]; Available from: <https://doi.org/10.1016/j.jvoice.2017.10.025>
28. Kim JS, Kim S, Moon TH, Park S, Kim SH, Kim S, Lee DH, Kim BG, Chang KH, Park JO. Effect of occupational noise exposure on the prevalence of benign vocal fold lesions: a nationwide population-based study [Internet]. *Clin Exp Otorhinolaryngol*. 2023 Feb;16(1):87-94 [cited 2025 Nov 3]; Available from: <https://doi.org/10.21053/ceo.2022.01298>
29. Libardi A, Gonçalves CGO, Vieira TPG. Classroom noise and the perception of the teachers in a school of Piracicaba city [Internet]. *Distúrbios da Comunicação*. 2006; 18(2): 167-178. [cited 2025 Nov 3]; Available from: <https://revistas.pucsp.br/dic/article/download/11782/8514>
30. Oliveira KL, Santos LM. The perception of mental health in military police officers of the tactical force and street officers [Internet]. *Sociologias*. 2010; 12(25): 224-250. [cited 2025 Out 3]. Available from: <https://doi.org/10.1590/S1517-45222010000300009>

31. Souza ER, Franco LG, Meireles CC. Psychological distress among civilian police: a gender-based analysis. [Internet]. *Cadernos de Saúde Pública*. 2007; 23(1):105-114. [cited 2025 Jun 3]. Available from: <https://doi.org/10.1590/S0102-311X2007000100012>
32. Santos FB, Lourenção LG, Vieira E, Ximenes Neto FRG, Netto de Oliveira AM, Flores de Oliveira J, Borges MA, Arroyo TR. Occupational stress and work engagement among military police officers [Internet]. *Ciência & Saúde Coletiva*. 2021;26(12):5987-5996 [cited 2025 Jun 3]; Available from: <https://doi.org/10.1590/1413-812320212612.14782021>