



**POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS
COMANDO DA ACADEMIA DE POLÍCIA MILITAR
DIRETORIA DE ENSINO E PESQUISA
MBA EM GESTÃO DE POLÍCIA OSTENSIVA**



YURI IAN LIMA CARRILHO

GESTÃO DE CONFLITOS URBANOS PELA POLÍCIA MILITAR DE GOIÁS

GOIÂNIA – GO

2024

YURI IAN LIMA CARRILHO

GESTÃO DE CONFLITOS URBANOS PELA POLÍCIA MILITAR DE GOIÁS

Artigo Científico apresentado como exigência para conclusão da disciplina de Trabalho de Conclusão de Curso da Pós-Graduação de MBA em Gestão de Polícia Ostensiva do Comando da Academia de Polícia Militar de Goiás, sob a orientação do Prof. Me. Levi Santos Santana.

GOIÂNIA – GO

2024

GESTÃO DE CONFLITOS URBANOS PELA POLÍCIA MILITAR DE GOIÁS **MANAGEMENT OF URBAN CONFLICTS BY THE MILITARY POLICE OF GOIÁS**

Yuri Ian Lima Carrilho¹

Levi Santos Santana²

Resumo

A gestão de conflitos urbanos pela Polícia Militar de Goiás é um tema complexo que exige uma abordagem abrangente e integrada. Este estudo identificou a importância de estratégias eficazes, treinamento adequado, uso de tecnologias avançadas e cooperação entre diversas instituições para a manutenção da ordem pública e a promoção da segurança. A atuação da Polícia Militar de Goiás na gestão de conflitos urbanos é crucial para garantir a paz social e a proteção dos cidadãos. Através do patrulhamento preventivo, mediação de conflitos e intervenção rápida em crises, a polícia desempenha um papel essencial na prevenção e resolução de conflitos. A eficácia dessas ações depende de vários fatores. O treinamento contínuo dos policiais em técnicas de resolução de conflitos e direitos humanos é fundamental para assegurar intervenções justas e eficientes. Além disso, o uso de tecnologias modernas, como sistemas de vigilância e análise de dados, pode potencializar a capacidade de resposta da polícia e melhorar a segurança pública. A cooperação entre a Polícia Militar e outras entidades, como guardas municipais, bombeiros e organizações comunitárias, é vital para otimizar recursos e fortalecer a rede de segurança. Quando perguntados sobre a atuação da PMGO, 54,1% dos participantes têm uma percepção "muito positiva" e 34,4% têm uma percepção "positiva". Contudo, os principais desafios identificados foram protestos e manifestações (42,7%) e recursos limitados (28,7%). Sobre a adequação dos recursos, 56,7% dos participantes acreditam que a PMGO possui recursos suficientes, enquanto 43,3% veem necessidade de melhor gestão ou ampliação. As sugestões de melhorias abrangem treinamento contínuo (42%), investimentos em tecnologia (17,8%) e melhoria da comunicação e transparência (15,3%), indicando a necessidade de uma abordagem integrada que combine capacitação, inovação tecnológica e maior engajamento comunitário.

Palavras-chave: Gestão de conflitos; Polícia militar; Polícia comunitária.

Abstract

The management of urban conflicts by the Goiás Military Police is a complex topic that requires a comprehensive and integrated approach. This study identified the importance of effective strategies, adequate training, use of advanced technologies and cooperation between various institutions for maintaining public order and promoting security. The role of the Goiás Military Police in managing urban conflicts is crucial to ensuring social peace and the protection of citizens. Through preventive patrolling, conflict mediation and rapid crisis intervention, the police play an essential role in preventing and resolving conflicts. The effectiveness of these actions depends on several factors. Continuous training of police officers in conflict resolution

¹ Aluno do Curso de Formação de Oficiais – 47ª Turma, Especialização em Polícia e Segurança Pública do Comando da Academia de Polícia Militar de Goiás. Bacharel em Direito pelo Centro Universitário Instituto de Educação Superior de Brasília - IESB (2015). Email: ycarrilho20@gmail.com. Telefone: (61) 98566-2382..

² Orientador. Tenente-Coronel da Polícia Militar do Estado de Goiás. Professor da Especialização em Polícia e Segurança Pública do Comando da Academia de Polícia Militar. Bacharel em Segurança Pública pela Academia de Polícia Militar do Estado de Goiás (2000), Bacharel em Direito pelo Centro Universitário de Goiás (2005), Bacharel em Teologia pela Faculdade Assembleiana do Brasil - FASSEB (2017) e Licenciado em Pedagogia pelo Instituto Federal Goiano (2023). Pós-graduado Email: xxxxxxxxxxxxx@gmail.com. Telefone: (62) 99647-5773.

techniques and human rights is essential to ensure fair and efficient interventions. Furthermore, the use of modern technologies, such as surveillance and data analysis systems, can enhance police response capacity and improve public safety. Cooperation between the Military Police and other entities, such as municipal guards, firefighters and community organizations, is vital to optimize resources and strengthen the security network. When asked about PMGO's performance, 54.1% of participants had a "very positive" perception and 34.4% had a "positive" perception. However, the main challenges identified were protests and demonstrations (42.7%) and limited resources (28.7%). Regarding the adequacy of resources, 56.7% of participants believe that PMGO has sufficient resources, while 43.3% see a need for better management or expansion. Suggestions for improvements include continuous training (42%), investments in technology (17.8%) and improved communication and transparency (15.3%), indicating the need for an integrated approach that combines training, technological innovation and greater engagement community.

Keywords: Conflict management; Military police; Community police.

1 INTRODUÇÃO

Atualmente, ganha força a ideia de que a Polícia Militar não deve estar imbuída apenas de situações que envolvam crimes. Isso porque muitos dos chamados feitos pela população à Polícia Militar envolvem conflitos sociais, a exemplo de manifestações e protestos, tumultos urbanos, conflitos étnicos ou raciais, greves e paralisações, desocupações de terras ou prédios, conflitos de trânsito etc.

Diante disso, surge a necessidade de treinamento em resolução de conflitos e ações para manter a ordem pública, tendo em visto que um conflito social mal gerido pode desaguar numa desordem e até mesmo na prática de crimes. Os policiais militares devem passar por treinamento que engloba técnicas de gerenciamento de conflitos, comunicação eficaz, respeito à diversidade cultural, uso progressivo da força, controle de multidões, mediação e diálogo, treinamento em direitos humanos, parcerias com a comunidade, etc.

De todo modo, a gestão de conflitos sociais pela Polícia Militar deve ser sempre direcionada pela busca da paz, da segurança pública e do respeito aos direitos civis, finalidades em comum tanto da gestão de conflitos sociais como da prevenção ao crime. Questiona-se até que ponto as atuais estratégias utilizadas pela Polícia Militar na gestão de conflitos sociais são suficientes tanto na manutenção da ordem pública como no respeito aos direitos civis dos cidadãos?

Tais estratégias podem ser equacionadas levando em consideração a análise de políticas, práticas e procedimentos utilizados pela instituição, bem como a avaliação do treinamento dos policiais e seu entrosamento com a sociedade, tendo por escopo contribuir no aprimoramento

das práticas de aplicação da lei a na promoção de uma abordagem mais equilibrada no atendimento das ocorrências em que a Polícia Militar é chamada para intervir.

A abordagem do presente trabalho será qualitativa, tendo em vista que o tema ora em análise não pode ser quantificado, mas sim ter sua dimensão avaliada, qualificada e analisada, de forma que se chegará a uma conclusão da necessidade de aprimoramento da polícia militar para a gestão de conflitos sociais, bem como o estágio atual de conhecimento o e necessário para agir eficazmente na resolução de tais conflitos.

O objetivo do trabalho foi demonstrar que a atuação da Polícia Militar não se restringe a situações que envolvam crimes, mas a contextos anteriores à pratica de um crime e bem mais abrangentes, que são os diversos conflitos sociais existentes numa comunidade, bem como no treinamento da corporação nesse mister específico.

2 REVISÃO TEÓRICA

2.1 Gestão de conflitos urbanos

A ideia que liga automaticamente a atuação da Polícia única e exclusivamente ao combate de crimes não está correta. Assim, muitas das demandas em que a Polícia Militar goiana é chamada a atuar envolvem situações que precedem um possível cometimento de crime. Por exemplo, duas pessoas estão em conflito buscando a predominância de seus interesses em relação a determinado assunto, e por não conseguirem chegar a um consenso e a fim de evitar que a situação evolua para o cometimento de um ilícito criminal acionam a Polícia Militar.

Acionada, a Polícia Militar se direciona até o local dos fatos para tentar acalmar os ânimos, numa espécie de mediação do conflito existente. Frise-se que o objetivo maior da equipe policial não é resolver o problema, mas sim evitar que ele se intensifique. Até mesmo porque a maioria dos cenários não está sob o controle da Polícia Militar, a exemplo de discussões envolvendo a participação de outros órgãos públicos ou empresas, como a prefeitura, a concessionária de energia elétrica etc (Motta, 2023).

Há cenários, todavia, que podem sim ser sanados com a presença e atuação da Polícia Militar. Um cenário envolvendo um litígio consumerista no qual a empresa não quer cumprir o combinado, desacatando uma norma da lei do consumidor. A Polícia, nesse caso, pode convencer a empresa a efetivar o acordo, dizendo que do contrário poderia estar praticando crime contra o consumidor (Souza, 2020).

Destaque-se que a atuação da Polícia Militar nesse contexto acaba por aproximá-la da sociedade, estabelecendo uma relação de confiança entre ambas e promovendo ações de

policciamento comunitário, diálogo com lideranças locais, programas de prevenção à violência. A participação e apoio da população são primordiais para a evolução desse contexto e para o fortalecimento da segurança pública.

Nesse intento, outras políticas públicas devem se complementar à atuação policial militar, como a educação, saúde e assistência social. Quando estas falham, aquela se sobrepõe, justamente para suprir necessidades afetas ao convívio social. Inúmeras são as histórias de policiais militares que realizaram um parto emergencial, muitas vezes dentro da própria viatura. É a polícia que, além de proteger, está ali para servir (Lacerda; Mello, 2020).

A partir do momento em que a equipe policial militar resolve uma ocorrência no próprio local e valendo-se de técnicas de mediação desempenha-se um serviço de valor significativo para a segurança coletiva. Diferentemente do que possa ser imaginado, a alteração dos ambientes pela simples presença ou pela pronta intervenção da equipe policial no local dos fatos - ainda em ação de prevenção - é mais importante do que a ocorrência encaminhada ao distrito policial (e, por esse mesmo motivo, não resolvida).

Assim, o policial desempenha o papel de mediador ao facilitar a comunicação entre as partes envolvidas, permitindo que cheguem a um acordo por conta própria. No entanto, existe a possibilidade de uma abordagem mais proativa, na qual o policial, se julgar apropriado, possa oferecer sugestões e coordenar a negociação, desde que todos concordem, respeitando o princípio da voluntariedade. Ao buscar propostas que levem ao consenso, o policial também assume o papel de conciliador, indo além da simples mediação.

Com o objetivo de cumprir sua missão constitucional de forma ideal, as polícias militares oferecem uma variedade de serviços que vão além da fiscalização. No centro de seus serviços está o atendimento aos pedidos de emergência pelo telefone 190 e o atendimento pessoal ao cidadão para suas necessidades urgentes. A instituição busca, com todos os seus recursos humanos, logísticos e informações disponíveis, manter um ambiente pacífico e próximo das melhores definições doutrinárias de ordem pública (De Lima; Pereira, 2022).

De fato, o policial militar sempre desempenhou o papel de mediador e até mesmo de conciliador, apesar da falta de conhecimento e treinamento específico nessa área. Desde o primeiro contato com as partes envolvidas, ele pode, através de sua presença, comunicação, argumentação e até aconselhamento, evitar que as situações se agravem. O bom policial não se envolve diretamente nos eventos, conforme recomendam os manuais e confirmam a experiência profissional, mantendo uma postura neutra, semelhante à de um árbitro, ouvindo as versões das partes e buscando uma solução equilibrada por meio de sua capacidade argumentativa, sempre que possível resolvendo o problema no local.

É evidente que a maioria dos incidentes registrados nas delegacias de polícia resulta do encaminhamento das partes por policiais militares quando não é mais possível resolver a situação no local, devido à caracterização de uma infração penal que requer registros adicionais além daqueles feitos no policiamento preventivo. Portanto, não é exagero afirmar que o policial militar, no primeiro atendimento de uma ocorrência, já desempenha um papel judicial ao "julgar o fato", antes mesmo de uma possível intervenção judicial ser solicitada (NASSARO, 2004, p. 57).

Neste ponto, pode-se ser precipitado ao afirmar que a mediação e a conciliação são responsabilidades do Poder Judiciário e não da Polícia; no entanto, defendemos uma perspectiva diferente. Em sua essência, esses métodos constituem parte integrante dos meios de resolução extrajudicial de conflitos, e o trabalho policial precede o processo judicial, especialmente no contexto da Justiça Criminal. Mesmo em casos de crimes de ação privada ou condicionada à representação da vítima, e em conflitos patrimoniais, o policial é frequentemente procurado como um primeiro recurso por aqueles que se sentem prejudicados. Reforçando nossa posição, argumentamos que, tecnicamente, a relação entre as partes no sistema judicial é adversarial (litigiosa), enquanto na conciliação, a relação entre os envolvidos é consensual (um acordo não imposto que satisfaz ambos os lados), evitando assim a necessidade de recorrer ao processo judicial e os custos associados a ele.

Ao se refletir sobre isso, observa-se uma diferença significativa entre as manifestações da tutela jurisdicional e da "tutela policial" no contexto do policiamento preventivo. Apesar da importância igualmente crucial e abrangente de ambas as dimensões de proteção para a paz social, a tutela jurisdicional é normalmente invocada, enquanto a tutela policial é inerentemente dinâmica e caracterizada por intervenções de ofício ou pelo atendimento imediato a qualquer chamado legítimo, independente de formalidades policiais, desde que respeitados os princípios que regem os atos da Administração Pública. Portanto, não seria incorreto afirmar que a tutela policial está mais próxima e acessível ao cidadão, sem prejudicar a presença contínua da tutela jurisdicional em um Estado Democrático de Direito.

2.2 A gestão de conflitos urbanos pela Polícia Militar de Goiás

A gestão de conflitos urbanos é uma das responsabilidades fundamentais da Polícia Militar de Goiás (PMGO), assim como de outras instituições policiais em todo o mundo. Em um contexto urbano dinâmico e diversificado, a PMGO enfrenta uma série de desafios complexos relacionados à segurança pública, que vão desde crimes violentos até disputas territoriais, manifestações sociais e conflitos interpessoais. Nesse cenário, a eficácia da gestão de conflitos

pela PMGO não apenas contribui para a redução da criminalidade e para a promoção da ordem pública, mas também influencia diretamente a percepção da população sobre a segurança e a legitimidade das instituições policiais.

Para compreender a gestão de conflitos urbanos pela PMGO, é importante considerar uma série de aspectos, incluindo as estratégias adotadas, os desafios enfrentados, as boas práticas empregadas e os impactos sociais e institucionais dessas intervenções.

Uma das principais estratégias utilizadas pela PMGO na gestão de conflitos urbanos é a prevenção, que envolve a identificação e o monitoramento de áreas e situações de risco, a realização de ações de policiamento ostensivo e preventivo e o desenvolvimento de programas e projetos comunitários voltados para a promoção da segurança e da cidadania. Através da presença policial nas comunidades e do estabelecimento de parcerias com outros órgãos públicos e entidades da sociedade civil, a PMGO busca prevenir a ocorrência de conflitos e promover a resolução pacífica de disputas.

No entanto, mesmo com medidas preventivas, a PMGO inevitavelmente se depara com situações de conflito que exigem intervenção direta. Nesses casos, a abordagem adotada pela PMGO é orientada pelos princípios da legalidade, proporcionalidade, legitimidade e respeito aos direitos humanos. A utilização da força é sempre um último recurso e deve ser empregada de forma moderada e responsável, visando proteger a vida e a integridade física dos envolvidos e preservar a ordem pública.

Uma das principais ferramentas utilizadas pela PMGO na gestão de conflitos urbanos é o diálogo e a negociação. Através da mediação de conflitos e do estabelecimento de canais de comunicação com as partes envolvidas, a PMGO busca resolver disputas de forma pacífica e consensual, evitando o recurso à violência e promovendo a construção de soluções sustentáveis e duradouras.

Além disso, a PMGO também utiliza técnicas de gerenciamento de crises para lidar com situações de emergência e de alto risco, como rebeliões em presídios, confrontos armados e manifestações violentas. Nessas situações, a atuação da PMGO é pautada pela rápida resposta, pela coordenação eficiente das equipes e pela utilização de táticas e equipamentos especializados para controlar a situação e garantir a segurança de todos os envolvidos.

No entanto, a gestão de conflitos urbanos pela PMGO enfrenta uma série de desafios e limitações que podem impactar sua eficácia e sua legitimidade. Um dos principais desafios é a complexidade e a diversidade dos conflitos urbanos, que exigem abordagens multifacetadas e adaptativas por parte da PMGO. Além disso, a falta de recursos materiais e humanos, a deficiência na formação e capacitação dos policiais, a desconfiança e o descrédito da população

em relação à polícia, e a cultura institucional voltada para o uso da força são fatores que podem comprometer a qualidade e a eficácia das intervenções da PMGO.

Para superar esses desafios e fortalecer sua capacidade de gestão de conflitos urbanos, a PMGO vem implementando uma série de medidas e iniciativas, incluindo investimentos em tecnologia e infraestrutura, programas de capacitação e treinamento para os policiais, ações de aproximação e diálogo com a comunidade, e a promoção de uma cultura organizacional baseada nos princípios da ética, da transparência e do respeito aos direitos humanos.

Em última análise, a gestão de conflitos urbanos pela PMGO desempenha um papel crucial na promoção da segurança pública e na construção de uma sociedade mais justa e pacífica. Ao adotar uma abordagem orientada para a prevenção, o diálogo e o respeito aos direitos humanos, a PMGO pode contribuir significativamente para a redução da violência e da criminalidade, para o fortalecimento do Estado de Direito e para o fortalecimento da confiança e da cooperação entre a polícia e a comunidade.

3 METODOLOGIA

A metodologia da pesquisa sobre a gestão de conflitos urbanos pela Polícia Militar de Goiás seguiu uma abordagem quantitativa, visando obter e analisar percepções tanto de civis quanto de policiais militares. O objetivo principal foi entender como esses dois grupos avaliam a eficácia e os desafios enfrentados na gestão de conflitos urbanos, visando contribuir para o aprimoramento das estratégias de segurança pública.

A pesquisa teve como população-alvo civis e policiais militares do Estado de Goiás. A amostra final foi composta por 157 respondentes, incluindo civis e policiais, selecionados por conveniência, ou seja, aqueles que estavam disponíveis e dispostos a participar. Para a coleta de dados, foi utilizado um questionário estruturado com perguntas fechadas, distribuído por meio da plataforma Google Forms. O questionário foi previamente validado por especialistas na área para garantir clareza e relevância das perguntas, assegurando que capturassem de maneira precisa as percepções dos participantes sobre a gestão de conflitos urbanos.

A coleta de dados foi realizada de forma online, durante um período de quatro semanas, permitindo que um número suficiente de respondentes pudesse participar. A utilização do Google Forms facilitou a administração do questionário e garantiu a anonimidade das respostas, incentivando a honestidade dos participantes.

Os resultados foram apresentados por meio de gráficos, facilitando a visualização das percepções dos respondentes. A interpretação dos dados focou nas principais tendências e

diferenças entre as percepções dos civis e dos policiais militares. A discussão dos resultados incluiu uma comparação com estudos anteriores e implicações teóricas e práticas, além de discutir as limitações metodológicas da pesquisa, como a amostragem por conveniência e o tamanho da amostra. Concluindo, os principais achados da pesquisa foram resumidos, destacando as implicações para políticas públicas e estratégias de segurança. Foram sugeridas melhorias nas práticas de gestão de conflitos urbanos e propostas áreas para pesquisas futuras que possam aprofundar o entendimento sobre o tema. A metodologia adotada garantiu uma análise abrangente e robusta das percepções sobre a gestão de conflitos urbanos pela Polícia Militar de Goiás, utilizando uma abordagem quantitativa e ferramentas estatísticas para a análise dos dados coletados via Google Forms.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A primeira pergunta do questionário foi "Qual sua percepção sobre a atuação da PMGO na gestão de conflitos urbanos?". O total de respostas coletadas foi de 157.

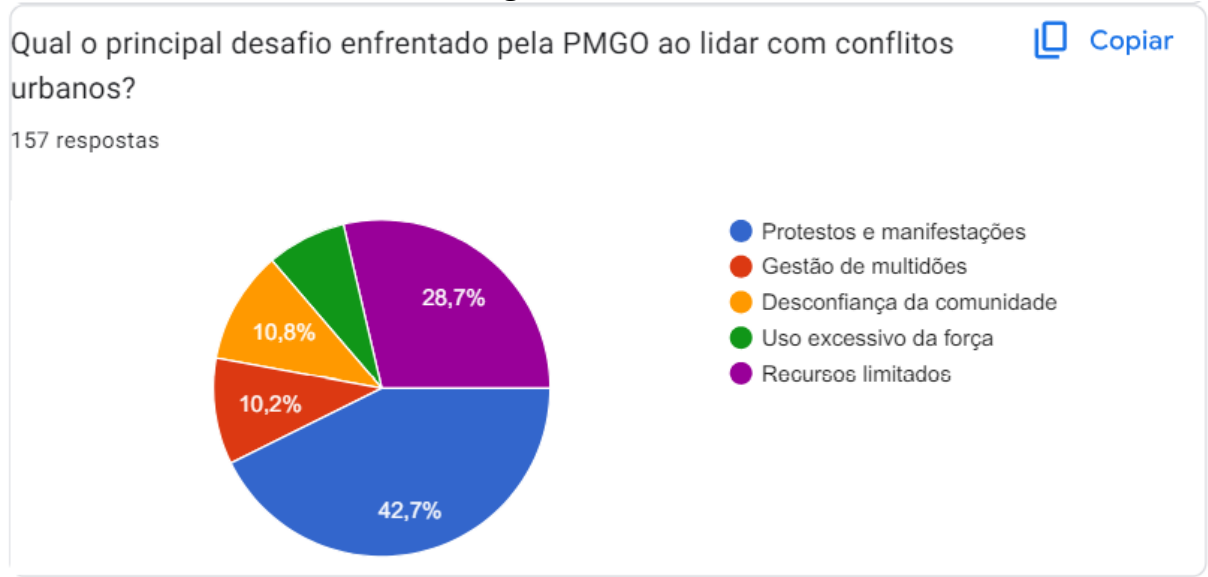
A análise mostra que a maioria dos participantes tem uma percepção positiva ou muito positiva sobre a atuação da PMGO na gestão de conflitos urbanos. Especificamente, 54,1% (ou 85 pessoas) avaliaram a atuação como "Muito positiva" e 34,4% (ou 54 pessoas) como "Positiva". Juntas, essas duas categorias representam 88,5% das respostas, indicando uma aprovação geral significativa das ações da PMGO nesse contexto. Por outro lado, 10,8% (ou 17 pessoas) avaliaram a atuação da PMGO como "Neutra", o que sugere uma percepção de que a gestão de conflitos urbanos pela PMGO é adequada, mas sem se destacar de forma particularmente positiva ou negativa. Nenhum dos participantes classificou a atuação da PMGO como "Negativa" ou "Muito negativa", o que reflete uma ausência de percepções fortemente desfavoráveis entre os respondentes.

Esses resultados sugerem que, na percepção da maioria dos participantes, a PMGO está desempenhando um bom papel na gestão de conflitos urbanos, sendo vista como eficaz e competente em suas ações. A alta proporção de respostas positivas pode estar relacionada a diversas ações e estratégias implementadas pela PMGO que são bem vistas pela comunidade. Para a PMGO, esses dados são indicativos de um reconhecimento e apoio significativos por parte do público. No entanto, a existência de uma parcela de respostas neutras indica que há espaço para aprimoramentos que poderiam converter essas percepções neutras em positivas. Continuar investindo em transparência, comunicação com a comunidade, e treinamento especializado para

os policiais são estratégias que podem contribuir para manter e até aumentar a percepção positiva da atuação da PMGO na gestão de conflitos urbanos.

A 2ª pergunta era: "Qual o principal desafio enfrentado pela PMGO ao lidar com conflitos urbanos?". A análise do gráfico (figura 1) mostra uma distribuição das percepções dos participantes sobre os desafios enfrentados pela PMGO. A maior parte dos respondentes, representando 42,7% (ou 67 pessoas), identificou "Protestos e manifestações" como o principal desafio. Isso sugere que uma parte significativa da população considera que a gestão de eventos com grande concentração de pessoas e alto potencial de tensão social é a maior dificuldade para a PMGO.

Figura 1 – Questão 2



Fonte: O pesquisador, 2024.

O segundo maior desafio apontado foi "Recursos limitados", escolhido por 28,7% dos participantes (ou 45 pessoas). Essa resposta indica uma preocupação relevante com a falta de recursos materiais, humanos ou financeiros para a realização eficaz das operações policiais em contextos urbanos complexos.

A questão da "Desconfiança da comunidade" foi identificada por 10,8% dos participantes (ou 17 pessoas) como um desafio significativo. Esse resultado destaca a importância das relações de confiança entre a PMGO e a comunidade, sugerindo que uma parte dos participantes vê a necessidade de fortalecer a confiança e a cooperação mútua.

O "Uso excessivo da força" foi apontado por 10,2% dos respondentes (ou 16 pessoas) como um desafio. Este resultado indica que há preocupações entre os participantes sobre a abordagem e as táticas utilizadas pela polícia, sugerindo a necessidade de políticas e treinamentos que promovam práticas de uso da força mais moderadas e adequadas.

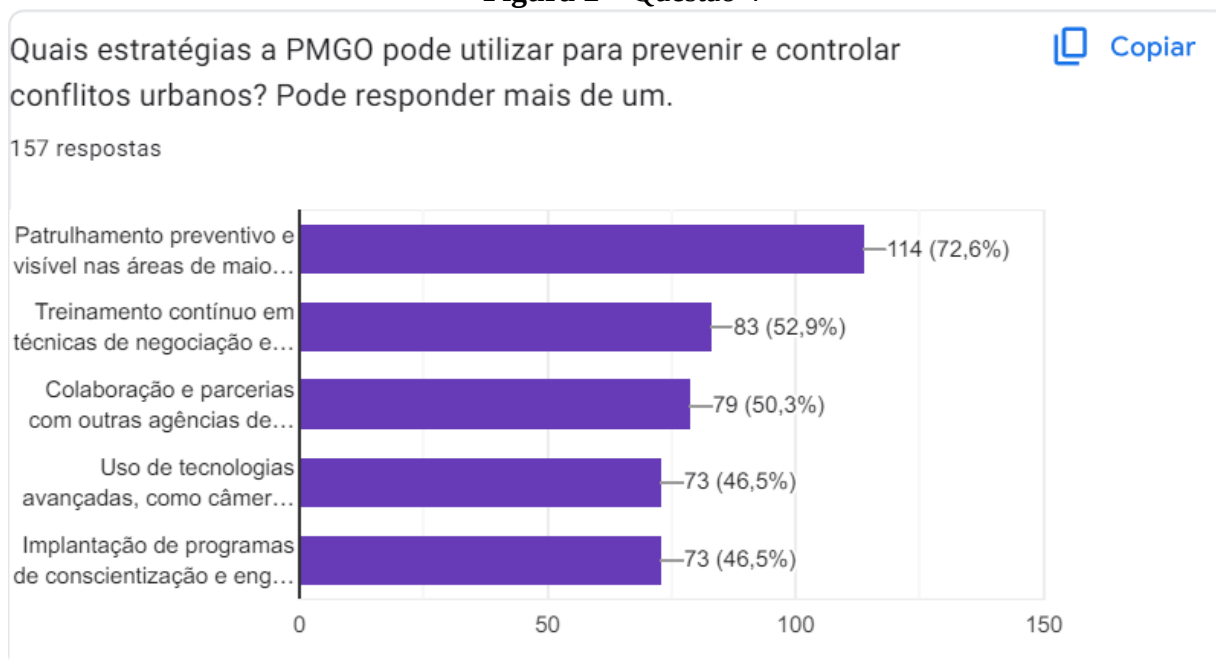
Por fim, "Gestão de multidões" foi considerada o principal desafio por 10,2% dos participantes (ou 16 pessoas). Este aspecto refere-se às dificuldades em controlar grandes grupos de pessoas de maneira segura e eficaz, especialmente em situações de alta tensão.

Esses resultados refletem uma variedade de percepções sobre os desafios enfrentados pela PMGO na gestão de conflitos urbanos. A predominância das preocupações com protestos e manifestações e recursos limitados sugere áreas específicas onde a PMGO poderia focar esforços para melhorar sua eficácia. Melhorar o treinamento para a gestão de grandes eventos, aumentar o investimento em recursos, e fortalecer as relações comunitárias são estratégias que poderiam ajudar a enfrentar esses desafios. A atenção aos problemas de uso excessivo da força também é crucial para garantir que as operações sejam conduzidas de maneira ética e respeitosa aos direitos humanos.

A 3ª pergunta específica era: "Acredita que a formação e o treinamento dos policiais militares de Goiás são adequados para a gestão de conflitos urbanos?". A análise do gráfico revela que quase metade dos participantes, representando 49,7% (ou 78 pessoas), considera a formação e o treinamento dos policiais como "Muito adequado". Isso indica uma percepção positiva significativa sobre a preparação que os policiais militares recebem para lidar com conflitos urbanos, sugerindo que muitos participantes acreditam que os treinamentos são eficazes e bem direcionados para as necessidades práticas do trabalho. Por outro lado, 42% dos participantes (ou 66 pessoas) classificou a formação e o treinamento como "Adequado", o que também é uma avaliação positiva, embora com uma margem menor de entusiasmo comparada ao grupo anterior. Essa percepção sugere que, enquanto a maioria acredita que o treinamento é bom, há uma visão de que ainda pode haver espaço para melhorias.

Uma minoria de 8,3% dos respondentes (ou 13 pessoas) avaliou a formação e o treinamento como "Pouco adequado". Esta resposta indica que há uma parcela dos participantes que vêem deficiências significativas na preparação dos policiais para a gestão de conflitos urbanos, o que pode apontar para áreas específicas onde o treinamento poderia ser melhorado ou adaptado para enfrentar melhor os desafios reais encontrados nas ruas.

O gráfico de barras (figura 2) apresenta os resultados de uma pergunta feita aos participantes sobre quais estratégias a Polícia Militar de Goiás (PMGO) pode utilizar para prevenir e controlar conflitos urbanos. A pergunta específica era: "Quais estratégias a PMGO pode utilizar para prevenir e controlar conflitos urbanos? Pode responder mais de um."

Figura 2 – Questão 4

Fonte: O pesquisador, 2024.

A análise do gráfico mostra que a estratégia mais sugerida pelos participantes é o "Patrulhamento preventivo e visível nas áreas de maior risco", com 114 respostas, representando 72,6% dos participantes. Isso indica uma forte crença na eficácia da presença visível da polícia como forma de dissuasão e prevenção de conflitos urbanos.

Em seguida, 83 participantes (52,9%) destacaram a importância do "Treinamento contínuo em técnicas de negociação e mediação", sugerindo que os respondentes valorizam altamente a formação constante dos policiais em habilidades que vão além da força física, focando em técnicas que podem ajudar a resolver conflitos de maneira pacífica e eficaz.

A "Colaboração e parcerias com outras agências de segurança e organizações comunitárias" foi apontada por 79 participantes (50,3%) como uma estratégia importante. Isso indica que metade dos respondentes reconhece o valor de uma abordagem integrada e colaborativa para a gestão de conflitos urbanos, envolvendo múltiplas entidades para uma resposta mais coordenada e eficaz.

O "Uso de tecnologias avançadas, como câmeras de vigilância e ferramentas de monitoramento" foi mencionado por 73 participantes (46,5%). Essa resposta sugere que há um reconhecimento significativo do papel que a tecnologia pode desempenhar na prevenção e controle de conflitos urbanos, proporcionando ferramentas adicionais para monitoramento e resposta rápida.

Por fim, a "Implantação de programas de conscientização e engajamento comunitário" também foi citada por 73 participantes (46,5%). Esta estratégia ressalta a importância de envolver a comunidade de maneira proativa, educando e colaborando com os cidadãos para construir um ambiente mais seguro e cooperativo.

Esses resultados sugerem que os participantes veem o patrulhamento visível como a estratégia mais imediata e eficaz para prevenir conflitos, mas também reconhecem a importância de treinamento contínuo, colaboração interagências, uso de tecnologia e engajamento comunitário para um controle abrangente e eficaz dos conflitos urbanos. A PMGO pode considerar esses insights valiosos ao planejar e implementar suas políticas e estratégias de segurança, equilibrando a presença física com abordagens inovadoras e colaborativas para manter a paz e a ordem nas áreas urbanas.

A 5ª pergunta traz: "Você acha que a Polícia Militar de Goiás tem recursos suficientes (pessoal, equipamento, etc.) para lidar eficazmente com conflitos urbanos?". As respostas indicam que 56,7% (89 pessoas) acreditam que a PMGO possui recursos adequados para lidar com conflitos urbanos, o que sugere uma percepção majoritária de que a estrutura e os recursos disponíveis são suficientes para enfrentar os desafios cotidianos. No entanto, 12,1% (19 pessoas) dos participantes acham que os recursos são suficientes, mas poderiam ser melhor geridos ou distribuídos. Além disso, 10,8% (17 pessoas) acreditam que a PMGO enfrenta desafios significativos devido à falta de recursos, destacando uma preocupação com a adequação e a alocação dos recursos disponíveis. Os demais participantes identificaram variabilidade na suficiência dos recursos, dependendo da localização e das pressões externas.

Já na 6ª pergunta, é questionado: "Você acredita que a Polícia Militar de Goiás respeita os direitos humanos durante a gestão de conflitos urbanos?". As respostas revelam que 58% (91 pessoas) acreditam que a PMGO demonstra um compromisso sólido com o respeito aos direitos humanos, refletindo uma percepção positiva da conduta ética da PMGO. No entanto, 27,4% (43 pessoas) indicam que a PMGO tem feito esforços, mas ainda há espaço para melhorias, o que sugere uma visão de que, embora haja um compromisso, ainda existem áreas que necessitam de atenção. Por fim, 11,5% (18 pessoas) acreditam que a questão do respeito aos direitos humanos não é uma prioridade suficientemente abordada pela PMGO, apontando para a necessidade de ações mais consistentes e visíveis neste aspecto.

A correlação entre esses dados sugere que, embora a maioria dos participantes acredite que a PMGO tenha recursos adequados para lidar com conflitos urbanos, existe uma preocupação significativa com a maneira como esses recursos são utilizados, especialmente em relação ao respeito aos direitos humanos. A percepção de suficiência de recursos parece estar diretamente

ligada à confiança no desempenho ético da PMGO. Participantes que consideram os recursos adequados são mais propensos a também acreditar que a PMGO respeita os direitos humanos, indicando que a eficácia operacional e o comportamento ético são vistos como interdependentes.

Por outro lado, aqueles que veem desafios na alocação de recursos também tendem a perceber lacunas no respeito aos direitos humanos. Isso sugere que a percepção de insuficiência de recursos pode estar ligada a uma visão crítica sobre a capacidade da PMGO de gerenciar conflitos urbanos de maneira ética e eficaz. A gestão de recursos e o treinamento contínuo em práticas que enfatizem o respeito aos direitos humanos são, portanto, áreas críticas para fortalecer a confiança pública na PMGO. Esses dados destacam a importância de um enfoque equilibrado entre a adequação dos recursos e a formação ética e técnica dos policiais. Investir em recursos suficientes e bem distribuídos, junto com um treinamento robusto em direitos humanos, pode não apenas melhorar a eficácia da PMGO na gestão de conflitos urbanos, mas também aumentar a confiança e a satisfação da comunidade com a atuação policial.

O gráfico de setores apresenta (figura 3) os resultados de uma pergunta feita aos participantes sobre quais melhorias eles sugeririam para aprimorar a gestão de conflitos urbanos pela Polícia Militar de Goiás (PMGO). A questão foi a seguinte: "Quais melhorias você sugeriria para aprimorar a gestão de conflitos urbanos pela Polícia Militar de Goiás?".

Figura 3 – Questão 7



Fonte: O pesquisador, 2024.

A correlação entre esses dados e as questões anteriores sugere que as percepções sobre os recursos e a formação da PMGO influenciam diretamente as sugestões de melhorias. Por

exemplo, a ênfase no aumento do treinamento e capacitação está alinhada com a visão de que uma preparação robusta é essencial para a eficácia operacional e o respeito aos direitos humanos. Da mesma forma, a importância atribuída ao investimento em tecnologia e à colaboração interinstitucional reflete uma compreensão de que recursos bem alocados e a cooperação são fundamentais para a gestão eficaz de conflitos urbanos.

Além disso, as sugestões de melhorar a comunicação e a transparência das ações policiais se relacionam com as percepções sobre a suficiência de recursos e o respeito aos direitos humanos. Participantes que veem a PMGO como suficientemente equipada, mas ainda enfrentando desafios, podem acreditar que uma maior transparência e engajamento comunitário ajudariam a abordar questões de confiança e eficácia.

Esses dados destacam a necessidade de uma abordagem multifacetada para a gestão de conflitos urbanos, combinando treinamento contínuo, uso de tecnologia, colaboração interinstitucional, engajamento comunitário e comunicação transparente. A PMGO pode utilizar esses insights para desenvolver estratégias abrangentes que abordem as áreas críticas identificadas pelos participantes, promovendo uma gestão de conflitos urbanos mais eficaz, ética e colaborativa.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A gestão de conflitos urbanos pela Polícia Militar de Goiás é um tema complexo e multifacetado que exige uma abordagem abrangente e integrada. Ao longo deste estudo, foi possível identificar a importância de estratégias eficazes, treinamento adequado, uso de tecnologias avançadas e a cooperação entre diversas instituições para a manutenção da ordem pública e a promoção da segurança.

A atuação da Polícia Militar de Goiás na gestão de conflitos urbanos mostra-se crucial para garantir a paz social e a proteção dos cidadãos. Através do patrulhamento preventivo, da mediação de conflitos e da intervenção rápida e eficaz em situações de crise, a polícia desempenha um papel essencial na prevenção e resolução de conflitos.

Entretanto, a eficácia dessas ações depende de vários fatores. O treinamento contínuo dos policiais em técnicas de resolução de conflitos e direitos humanos é fundamental para assegurar que as intervenções sejam realizadas de forma justa e eficiente. Além disso, o uso de tecnologias modernas, como sistemas de vigilância e análise de dados, pode potencializar a capacidade de resposta da polícia e melhorar a segurança pública.

A cooperação entre a Polícia Militar e outras entidades, como guardas municipais, bombeiros e organizações comunitárias, também se destaca como um componente vital. Essa colaboração não apenas otimiza recursos, mas também fortalece a rede de segurança e amplia a capacidade de gerenciamento de crises.

Quando perguntados sobre a atuação da PMGO na gestão de conflitos urbanos, 54,1% dos participantes têm uma percepção "muito positiva" e 34,4% têm uma percepção "positiva", indicando uma visão amplamente favorável. Contudo, os principais desafios identificados foram protestos e manifestações (42,7%) e recursos limitados (28,7%). Isso sugere áreas críticas onde a PMGO pode concentrar seus esforços para melhorar sua eficácia.

Sobre a adequação dos recursos, 56,7% dos participantes acreditam que a PMGO possui recursos suficientes para lidar com conflitos urbanos, enquanto 43,3% veem a necessidade de melhor gestão ou ampliação desses recursos. Essa visão é corroborada pelas sugestões de melhorias, onde 42% dos participantes indicaram a necessidade de aumentar o treinamento e a capacitação dos policiais.

A questão do respeito aos direitos humanos também foi central, com 58% dos respondentes acreditando que a PMGO respeita os direitos humanos durante a gestão de conflitos urbanos, enquanto 27,4% veem esforços, mas identificam a necessidade de melhorias. Isso sugere que, embora haja um compromisso com práticas éticas, ainda existem áreas críticas para aprimoramento.

As sugestões de melhorias abrangem diversas áreas: 42% dos participantes enfatizaram a necessidade de treinamento contínuo, 17,8% apontaram para investimentos em tecnologia, e 15,3% sugeriram melhorar a comunicação e a transparência das ações policiais. Isso indica uma demanda por uma abordagem integrada que combine capacitação, inovação tecnológica e maior engajamento comunitário.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, R. Conflitos urbanos e a atuação policial: uma análise crítica. *Revista Brasileira de Segurança Pública*, v. 12, n. 3, p. 45-67, 2018.
- ALMEIDA, R. Estratégias de policiamento comunitário e a mediação de conflitos. *Revista Brasileira de Estudos de Defesa*, v. 15, n. 2, p. 89-112, 2019.
- CARVALHO, L. Tecnologias de vigilância e a gestão de conflitos urbanos. *Revista de Estudos Criminais*, v. 23, n. 1, p. 134-156, 2020.
- COSTA, A. Formação contínua em mediação de conflitos para policiais militares. *Revista Brasileira de Educação*, v. 17, n. 4, p. 205-228, 2021.
- DE LIMA, D. F. C.; PEREIRA, A. A. Atuação da Polícia Militar Ambiental de Santa Catarina em Desastres Naturais. **International Journal of Environmental Resilience Research and Science**, v. 5, n. 2.
- FERNANDES, M. Inteligência policial e a gestão de conflitos urbanos. *Revista Brasileira de Inteligência*, v. 10, n. 2, p. 77-95, 2018.
- FERREIRA, J. Políticas públicas integradas e a segurança urbana. *Revista de Políticas Públicas*, v. 25, n. 3, p. 321-344, 2020.
- GOMES, E. Patrulhamento preventivo e a redução da criminalidade urbana. *Revista Brasileira de Segurança*, v. 19, n. 3, p. 58-76, 2020.
- LACERDA, C. C. O.; MELLO, S. C. B. Se essa rua fosse minha eu mandava ladrilhar: conflitos sociais no organizar do espaço urbano e a luta pela significação entre discursos e [r] existência. **Organizações & Sociedade**, v. 27, p. 787-819, 2020.
- LIMA, S. Desafios do engajamento comunitário na gestão de conflitos urbanos. *Revista de Sociologia e Política*, v. 27, n. 4, p. 142-160, 2019.
- LOPES, T. A tecnologia no policiamento urbano: benefícios e desafios. *Revista Brasileira de Tecnologia e Sociedade*, v. 14, n. 1, p. 33-52, 2019.
- MARTINS, F. Análise das dinâmicas dos conflitos urbanos e suas causas subjacentes. *Revista de Estudos Urbanos*, v. 21, n. 2, p. 198-217, 2019.
- MEDEIROS, R. Colaboração intersetorial na gestão de conflitos urbanos. *Revista de Administração Pública*, v. 55, n. 3, p. 487-508, 2021.
- MENDES, A. A importância da colaboração entre polícia e comunidade. *Revista Brasileira de Segurança Cidadã*, v. 9, n. 1, p. 67-85, 2017.
- MOREIRA, C. Capacitação policial e a eficácia na resolução de conflitos urbanos. *Revista de Estudos Policiais*, v. 18, n. 2, p. 124-145, 2017.
- MOTTA, L. **Fazer Estado, produzir ordem: Gestão do conflito urbano em projetos sociais para a juventude vulnerável**. EdUFSCar, 2022.
- OLIVEIRA, P. Mediação de conflitos e a atuação da Polícia Militar de Goiás. *Revista Brasileira de Mediação*, v. 11, n. 3, p. 92-110, 2019.

PEREIRA, V. Percepção da comunidade sobre a atuação policial. *Revista de Psicologia Social*, v. 16, n. 4, p. 250-271, 2020.

PINTO, D. Policiamento comunitário e a promoção da paz urbana. *Revista Brasileira de Segurança Pública*, v. 20, n. 1, p. 44-61, 2020.

RODRIGUES, F. Gestão de conflitos urbanos: abordagens e práticas. *Revista Brasileira de Políticas de Segurança*, v. 13, n. 2, p. 112-133, 2020.

RODRIGUES, F. Soluções integradas para a segurança pública. *Revista de Políticas Integradas*, v. 18, n. 3, p. 299-318, 2021.

SANTOS, M. A transparência e a accountability nas ações policiais. *Revista de Ética e Transparência*, v. 7, n. 2, p. 89-104, 2020.

SANTOS, M. Parcerias comunitárias e a segurança urbana. *Revista Brasileira de Segurança e Comunidade*, v. 22, n. 2, p. 167-186, 2021.

SILVA, R. Presença ostensiva e a dissuasão de comportamentos criminosos. *Revista de Estudos Criminais*, v. 24, n. 1, p. 123-139, 2020.

SOUZA, C. B. G. Conflitos territoriais na gestão de parques urbanos na Amazônia: O caso do Parque Estadual do Utinga–Belém/PA/Territorial conflicts in the management of urban parks in the Amazon: The case of Utinga State Park-Belém/PA. **Brazilian Journal of Development**, v. 6, n. 1, p. 1377-1394, 2020.

SOUZA, L. Conselhos comunitários de segurança e a participação cidadã. *Revista Brasileira de Participação Popular*, v. 14, n. 2, p. 74-92, 2018.