

FOMENTANDO A RESOLUÇÃO EFICIENTE DE CONFLITOS: A IMPORTÂNCIA DO DIÁLOGO, NEGOCIAÇÃO E MEDIAÇÃO NA ATIVIDADE POLICIAL MILITAR

FOSTERING EFFICIENT CONFLICT RESOLUTION: THE IMPORTANCE OF DIALOGUE, NEGOTIATION, AND MEDIATION IN MILITARY POLICE ACTIVITIES

Rodrigo Borges de Souza*
Rodrigo Batista dos Santos**

RESUMO

Atualmente, a Polícia Militar reconhece a importância do diálogo, da negociação e da mediação de conflitos em suas operações. Essas abordagens representam uma tendência global nas forças policiais, indo além da aplicação estrita da lei para buscar soluções colaborativas. A sociedade moderna exige uma abordagem mais humanitária por parte da polícia, permitindo uma conexão mais profunda com a comunidade, o que constrói a confiança e promove um relacionamento positivo. É encorajador ver que a força da Polícia Militar está disposta a aprimorar suas habilidades de negociação e mediação, demonstrando seu compromisso com um serviço de segurança pública mais eficaz e humano. Essas técnicas não apenas reduzem a necessidade de força, mas também aproximam a polícia da sociedade, fortalecendo a confiança e promovendo um ambiente de convivência harmoniosa. Os dados apresentados neste artigo foram coletados por meio de um questionário do Google Forms, enviado pelo WhatsApp, e fazem parte de um artigo de pós-graduação da Polícia Militar do Estado de Goiás.

Palavras-chave: Artigo Científico. Diálogo. Negociação. Mediação de Conflitos

ABSTRACT

Currently, the Military Police recognizes the importance of dialogue, negotiation, and conflict mediation in its operations. These approaches represent a global trend in police forces, going beyond strict law enforcement to seek collaborative solutions. Modern society demands a more humanitarian approach from the police, allowing for a deeper connection with the community, which builds trust and fosters a positive relationship. It is encouraging to see that the Military Police force is willing to enhance its negotiation and mediation skills, demonstrating its commitment to more effective and humane public safety service. These techniques not only reduce the need for force but also bring the police closer to society, strengthening trust and promoting a harmonious living environment. The data presented in this article were collected through a Google Forms questionnaire, sent via WhatsApp, and are part of a postgraduate article from the Military Police of the State of Goiás.

Keywords: Scientific Article. Dialogue. Negotiation. Conflict Mediation.

* Aluno do Curso de Formação de Praças, Turma I Goiânia; Graduado em Direito; Comando da Academia da Polícia Militar de Goiás (CAPM). E-mail: rodrigo10direito@gmail.com

** Professor orientador, Graduado em Educação Física; Graduado em Direito; Pós graduado em Direito Penal; Pós Graduado em Polícia e Segurança Pública; Comando da Academia da Polícia Militar de Goiás, Goiânia – GO, 27 de novembro de 2023.

1 INTRODUÇÃO

A história da polícia no Brasil traça uma narrativa complexa que se entrelaça com os distintos períodos políticos, sociais e econômicos do país, desde os primeiros encontros com os colonizadores europeus até o contexto atual. Durante esse percurso, a instituição policial desempenhou um papel crucial na preservação da ordem pública e na promoção da segurança, adaptando-se às demandas da sociedade e às mudanças democráticas. No entanto, essa trajetória também está repleta de desafios e debates, especialmente em relação à aplicação da força.

O surgimento da polícia no Brasil remonta ao período colonial, quando as autoridades portuguesas estabeleceram as primeiras forças de segurança para proteger seus interesses e manter o controle sobre a colônia. Com o passar do tempo, as estruturas policiais passaram por transformações significativas, refletindo os diferentes períodos da história brasileira, desde o império até a República. Durante o regime militar (1964-1985), a polícia assumiu um papel central na repressão política, gerando críticas e controvérsias sobre o uso excessivo da força.

A categorização dos níveis de aplicação seletiva da força desempenha um papel fundamental na formação e atuação das forças de segurança. Essa abordagem busca estabelecer critérios claros para o uso da força, levando em consideração a proporcionalidade e a necessidade em contextos específicos. Ao longo da história brasileira, esses níveis foram moldados pelas mudanças na legislação, na cultura policial e nas demandas sociais. Compreender como essa categorização se desenvolveu e foi aplicada ao longo do tempo é crucial.

A análise das transformações na polícia e na evolução dos níveis de aplicação seletiva da força nos permite refletir sobre a complexa relação entre as forças de segurança e a sociedade brasileira. Também nos ajuda a identificar desafios contemporâneos, como a necessidade de equilibrar a segurança dos cidadãos com o deferência aos direitos fundamentais e às garantias de cada indivíduo. Em um cenário onde o debate sobre a atuação policial está em constante evolução, compreender o passado é essencial para construir um futuro mais justo e seguro para todos.

Para promover uma atuação policial militar mais eficaz, seja de forma proativa ou reativa, é fundamental realizar estudos e identificar falhas na estrutura atualmente em uso, buscando aprimorar o conhecimento e a aplicação dos diversos níveis de aplicação seletiva da força. Nesse contexto, este artigo objetiva elaborar uma pesquisa descritiva do segundo nível

de aplicação seletiva da força, que envolve a "verbalização" por meio da implementação de técnicas avançadas de negociação e mediação de conflitos.

A incorporação da verbalização, da negociação e da mediação são elementos essenciais que devem fazer parte da atuação policial militar, visando à resolução pacífica de conflitos e à melhoria do relacionamento entre os agentes de segurança e a comunidade. Em resumo, a adoção dessas práticas não apenas reduz o uso desnecessário da força, mas também fortalece a confiança da comunidade nas forças de segurança, promovendo um ambiente mais seguro e colaborativo para todos.

Com o intuito de alcançar o objetivo mencionado anteriormente, esta pesquisa será dividida em quatro tópicos. Ela abordará, por meio de uma análise doutrinária, os aspectos históricos e jurídicos que contribuíram para a implementação dos métodos de verbalização, negociação e mediação como meios de resolução de conflitos na atividade policial. Além disso, será apresentado um relato sobre a aplicação atual dessas técnicas na atividade policial.

No primeiro tópico, será discutida a conceituação doutrinária dos métodos de verbalização, negociação e mediação de conflitos, seus requisitos práticos e como podem ser empregadas para uma atuação policial militar mais eficaz. O segundo tópico abordará uma análise das ocorrências policiais militares mais comuns em que a verbalização, a negociação e a mediação são eficazes na redução da tensão e da conflitualidade. O terceiro tópico apresentará uma discussão e análise de dados provenientes de uma pesquisa online com policiais militares, avaliando o nível de conhecimento desses profissionais sobre as técnicas mencionadas e se sua adoção contribuiria para uma atuação policial mais proativa e humanizada. O quarto e último tópico apresentará as conclusões desta pesquisa, com o propósito de contribuir para o aprimoramento da atuação policial militar, assegurando que os agentes possam aplicar esses meios de resolução de conflitos com maior segurança e eficácia.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 REFORMULAÇÃO DA ATUAÇÃO DA POLÍCIA MILITAR APÓS A GUERRA

Com o fim da Segunda Guerra Mundial, houve a necessidade de revisar a estrutura do controle estatal, especialmente no que diz respeito à atuação policial. A antiga concepção de uma polícia opressora, que não respeitava os direitos humanos, precisava ser reavaliada. Diante desse cenário, vários acordos, convenções e declarações foram estabelecidos entre os estados para aprimorar o desempenho dos agentes de segurança pública, que, mesmo sendo uma parte do aparato estatal, deveriam priorizar a preservação máxima dos direitos e garantias

dos cidadãos.

O poder de polícia é intrínseco à própria estabilidade do estado, sendo, portanto, um poder coercitivo exercido mediante as determinações da Administração Pública. Para fazer cumprir suas diretrizes, usando o poder de polícia conferido pelo ordenamento jurídico, a Administração pode recorrer ao uso da força, desde que isso ocorra dentro dos limites da proporcionalidade e da razoabilidade. O Código Tributário Nacional, em seu artigo 78, define o conceito de poder de polícia.

Art. 78. Considera-se poder de polícia atividade da administração pública que, limitando ou disciplinando direito, interesse ou liberdade, regula a prática de ato ou abstenção de fato, em razão de interesse público concernente à segurança, à higiene, à ordem, aos costumes, à disciplina da produção e do mercado, ao exercício de atividades econômicas dependentes de concessão ou autorização do Poder Público, à tranqüilidade pública ou ao respeito à propriedade e aos direitos individuais ou coletivos. (BRASIL, 1976)

Com isso, é essencial compreender o fundamento que justifica a atuação policial em defesa dos direitos individuais e da estabilidade do Estado. Nesse contexto, o Major Euro Magalhães, em seu artigo de 1984 intitulado "A Missão da Polícia Militar", descreve que:

O fundamento da Polícia encontramos na necessidade de defesa da comunidade política e social. A segurança das pessoas e dos bens é condição absolutamente necessária para o desenvolvimento da personalidade humana e para que a sociedade e o Estado possam realizar seus fins. Esta segurança é garantida pelas leis mas existem forças, pessoais e impessoais, que a ameaçam constantemente e constituem em perigo para a mesma. (MAGALHÃES, 1984, v.2 n.2)

Portanto, fica evidente que, embora a polícia seja uma força coercitiva essencial do Estado, sua atuação deve sempre obedecer aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Isso é absolutamente fundamental para a preservação da estabilidade do Estado Democrático de Direito.

Para entender melhor o contexto pós-Segunda Guerra Mundial, é necessário traçar uma linha do tempo. Nesse sentido, é importante destacar que o processo de redemocratização, que teve início na década de 80, trouxe consigo diversas mudanças significativas no que diz respeito à verdadeira missão das instituições de segurança pública em defesa dos direitos e garantias fundamentais dos indivíduos. Nesse contexto, o artigo intitulado "A Transição de uma Polícia de Controle para uma Polícia Cidadã," escrito por Jorge Luiz Paz Bengochea, Luiz Brenner Guimarães, Martin Luiz Gomes e Sérgio Roberto de Abreu em 2004, oferece uma análise sobre a evolução da atuação da polícia militar em consonância com o processo de redemocratização no pós-guerra.

No referido artigo, os pesquisadores se debruçam sobre a seguinte questão: é viável ter uma polícia diferente em uma sociedade democrática? Em resposta a essa indagação, eles

destacam o seguinte:

A concretização dessa possibilidade passa por alguns eixos. Primeiro, por mudanças nas políticas de qualificação profissional, por um programa de modernização e por processos de mudanças estruturais e culturais que discutam questões centrais para a polícia: as relações com a comunidade, contemplando a espacialidade das cidades; a mediação de conflitos do cotidiano como o principal papel de sua atuação; e o instrumental técnico e valorativo do uso da força e da arma de fogo. São eixos fundamentais na revisão da função da polícia. (BENGOCHEA, 2004, v. 18, p. 119-131)

De maneira tradicional, a atuação policial está intrinsecamente associada ao uso da força, frequentemente de maneira violenta e desprovida de base legal, visando ao controle social e à repressão de comportamentos individualmente censuráveis pela sociedade. Fica evidente que esse enfoque de atuação não se alinha com os princípios do Estado democrático de direito. A atuação policial deve ser norteada pela proteção dos direitos e garantias fundamentais, e não pela sua violação. Nesse contexto, é afirmado que:

No modelo tradicional, a força tem sido o primeiro e quase único instrumento de intervenção, sendo usada freqüentemente da forma não profissional, desqualificada e inconseqüente, não poucas vezes à margem da legalidade. É possível, portanto, ter um outro modelo de polícia, desde que passe a centrar sua função na garantia e efetivação dos direitos fundamentais dos cidadãos e na interação com a comunidade, estabelecendo a mediação e a negociação como instrumento principal; uma polícia altamente preparada para a eventual utilização da força e para a decisão de usá-la. Tudo isso tendo como base políticas públicas que privilegiem investimentos na qualificação, na modernização e nas mudanças estruturais e culturais adequadas. (BENGOCHEA, 2004, v. 18, p. 119-131)

Considerando o que foi mencionado neste tópico, promover a profissionalização dos agentes de segurança pública e incentivar uma atuação humanizada não apenas assegura a estabilidade do estado, mas também transforma a instituição policial em um órgão efetivo na aplicação da Constituição de 1988.

2.2 USO SELETIVO DA FORÇA;

A aplicação seletiva da força desempenha um papel crucial na operação da polícia militar, pois constitui um elemento essencial na manutenção da estabilidade e da segurança pública em uma sociedade. A habilidade dos policiais em empregar a força com critério e de forma proporcional, restrita apenas às situações estritamente necessárias, é de suma importância para prevenir abusos e garantir a preservação dos direitos individuais dos cidadãos. Nesse contexto, conforme observado por José Eleutério da Rocha Neto (2022):

As instituições policiais estão historicamente ligadas ao controle social coercitivo, sendo a representação da força do Estado. Em essência a atuação da polícia está ligada à possibilidade de seus integrantes usarem a força como forma de administrar

conflitos (ALPERT; DUNHAM, 2004; BUENO; LIMA; TEIXEIRA, 2019). Ainda que o emprego de força física não seja a única alternativa – e por mais indesejada ou minoritária que seja – a capacidade de usar legitimamente a força está no cerne de qualquer instituição policial. Cabe nova ressalva de que este papel central desempenhado pela força não implica que atividades policiais ordinárias e rotineiras se resumam ao seu emprego (BITTNER, 1970; ALPERT; DUNHAM, 2004). Mesmo ocupando um papel central, o uso legítimo da força policial constitui uma das facetas mais controversas do poder do Estado, o que provoca um amplo debate sobre o tema. (DA ROCHA NETO, 2022)

O policial militar é um servidor público investido com o poder de polícia, sendo assim, é imperativo que exerça esse poder agindo de acordo com os princípios delineados no artigo 37 da Carta Magna Brasileira (BRASIL, 1988). Essas premissas incluem, em particular: Princípio da Legalidade: O agente deve empregar a força apenas para alcançar um objetivo legal; Princípio da Necessidade: O uso da força só é justificado quando é absolutamente necessário para manter a ordem ou a segurança pública. Deve haver uma clara e iminente ameaça que justifique o emprego da força; Princípio da Proporcionalidade: O nível de força utilizado deve ser adequado e proporcional à gravidade da ameaça enfrentada. Isso significa que a resposta deve ser equilibrada e não excessiva em relação à situação. (DA ROCHA NETO, 2022)

Segundo Da Rocha Neto (2022), o uso da força deve estar em conformidade com cinco critérios fundamentais: necessidade, legalidade, proporcionalidade, moderação e conveniência. Avaliar o nível apropriado do uso seletivo da força requer que os profissionais de segurança pública sejam capazes de identificar a situação específica em cada caso e, com base nos princípios mencionados acima, escolher o método mais adequado para resolver o problema em questão.

Respeitar esses princípios é fundamental para garantir que a conduta do policial militar seja legítima, ética e em conformidade com os direitos individuais dos cidadãos, promovendo, assim, a segurança e a ordem pública de maneira justa e responsável.

Adicionalmente, ressalta-se a ideia do Código de Ética para Oficiais da Aplicação da Lei (CEOAL), estabelecido como um arcabouço de orientações contidos na Resolução 34/169 da Assembleia Geral das Nações Unidas. Esse instrumento busca fornecer diretrizes aos estados membros acerca da conduta dos oficiais de segurança pública. Em seu Parágrafo 3, trata de modo específico sobre a Utilização da Força por parte dos oficiais de segurança pública, determinando a estes o uso da força apenas quando estritamente essencial e na extensão necessária para o deslinde de suas responsabilidades.

Nesse contexto, Campos (2015) destaca a necessidade de a Polícia Militar estabelecer uma base técnica, teórica e prática sólida para capacitar os policiais de forma contínua. Isso

visa habilitá-los a agir de maneira profissional, proporcional e de acordo com a legalidade, especialmente quando é necessário interromper uma agressão.

Além disso, conforme enfatizado por Campos (2015), há uma demanda urgente para que as organizações estabeleçam um processo educacional regulamentado, com métodos embasados em critérios científicos, em vez de dependerem apenas de critérios empíricos no que diz respeito ao treinamento em armamento. Atualmente, essa responsabilidade recai sobre as Normas para o Planejamento e Conduta da Instrução (NPCI).

Antes de caracterizar o que significa o emprego seletivo da força, também denominado como utilização diferenciada da força, é essencial examinar a sua evolução conceitual. De acordo com Corrêa (2018), destaca-se que, em suas origens, essa metodologia era identificada como aplicação progressiva da força, e sua filosofia fundamentava-se na concepção de que o agressor social escalava o nível de sua agressividade. Em termos simples, o agressor iniciava com uma resistência pacífica e, gradativamente, intensificava o grau de agressão, indo desde a resistência ativa com violência física até culminar em uma ofensa com a utilização de arma. Analogamente, a abordagem do policial deveria avançar na aplicação da força para conter essa agressão.

Na concepção contemporânea, o membro da polícia militar necessita eleger o patamar de força de acordo com a intensidade de resistência apresentada pelo agressor. Dessa maneira, se o transgressor transita de uma resistência passiva para uma agressão letal, o policial militar deve ajustar-se e escolher a estratégia mais apropriada para reagir a essa agressão injusta e prontamente encerrá-la. Esse enfoque reflete uma abordagem renovada no emprego da força por parte do policial militar, resultando em uma maior facilidade de assimilação do conteúdo e, inclusive, um respaldo jurídico mais substancial (Corrêa, 2018).

Além disso, o termo "Uso Diferenciado da Força" é definido como a decisão cuidadosa de determinar o grau adequado de utilização da força em resposta a uma ameaça, com o propósito de reduzir ao mínimo a utilização de métodos que possam resultar em lesões graves ou fatalidades (BRASIL, 2010).

Para assegurar a adoção de condutas apropriadas e proporcionais, é fundamental que os profissionais de segurança passem por treinamento contínuo. O treinamento policial militar desempenha um papel vital na preparação desses agentes para resolver conflitos de forma eficaz e adequada. Através de simulações realistas e técnicas de mediação, os policiais desenvolvem as habilidades essenciais para lidar com uma ampla variedade de situações, que vão desde confrontos violentos até desentendimentos cotidianos.

É importante destacar que esse treinamento não apenas capacita os agentes a agirem de

forma assertiva, mas também enfatiza a importância da comunicação, do controle emocional e do respeito pelos direitos dos cidadãos. Como resultado, os policiais estão mais bem preparados para evitar o uso excessivo da força, prevenir escaladas desnecessárias e promover a resolução pacífica de conflitos. Isso contribui significativamente para a segurança da comunidade e para a construção de uma relação de confiança entre a polícia e a sociedade. Nesse contexto, as palavras de José Eleutério da Rocha Neto (2022) são pertinentes:

Treinamento é definido como as atividades formais planejadas para melhorar o desempenho em funções específicas, de forma a melhorar a eficiência do serviço, incluindo elementos teóricos, aplicados e comportamentais (STANISLAS, 2014). No tocante às organizações policiais, existe um dissenso na literatura sobre o emprego das expressões “treinamento policial”, “instrução policial” ou “ensino policial”. Usualmente, os primeiros estão relacionados a uma transmissão vertical e passiva de conhecimentos e habilidades, ao passo que ensino policial englobaria o uso de métodos específicos, definidos conforme a abordagem teórica adotada. Entretanto, outros autores preferem ignorar essa dicotomia – que, ao fim, trata-se de mera discussão semântica – para adotarem uma visão pragmática que aborde as melhores técnicas e meios para atingir o fim desejado (NETO, 2022, apud, STANISLAS, 2014)

Considerando os fatos apresentados até o momento, torna-se evidente a necessidade de evolução e atualização dos padrões que orientam a atuação policial. É importante ressaltar que o objetivo desta pesquisa não é abordar todas as áreas que requerem atualização, mas sim, destacar as técnicas de negociação, mediação e gestão de conflitos como um meio para promover uma atuação policial mais apropriada e eficaz nos tempos atuais.

2.3 NEGOCIAÇÃO E MEDIAÇÃO COMO FORMA DE GERENCIAMENTO DE RISCOS PARA A INTERVENÇÃO POLICIAL MILITAR;

Conforme a explicação de Sathler (2018), a negociação é um procedimento no qual as partes envolvidas em um conflito buscam alcançar uma decisão conjunta de forma que ambas fiquem satisfeitas com o resultado. A negociação é essencialmente um processo de comunicação bidirecional, com o objetivo de chegar a um consenso entre as partes envolvidas. Sem a devida comunicação, a negociação se torna inviável.

Segundo Ferreira (2008), ele sustenta que o processo de negociação, seja qual for a abordagem utilizada, começa com a decisão que os envolvidos devem tomar em relação às várias estratégias táticas e opções disponíveis, a fim de resolver diferenças e conflitos. Independentemente do quão significativas sejam as discordâncias entre as partes, é necessário tomar decisões e estar disposto a enfrentar as consequências.

De acordo com a descrição de Sathler (2018), a mediação representa igualmente uma

abordagem consensual para a resolução de conflitos, onde as partes envolvidas têm a oportunidade de resolverem o conflito entre si por meio de um diálogo direto. Nesse processo, há a presença de um mediador imparcial, que atua como um terceiro facilitador, auxiliando no diálogo entre as partes com o objetivo de alcançar uma solução positiva e eficaz para o conflito.

Embora sejam instrumentos disponíveis nas relações civis e disciplinados pelo direito civil, é inegável que a suas implementações na atividade policial contribuiria para uma atuação eficaz e segura.

Seguindo as diretrizes do POP 110 - Gerenciamento de Risco para intervenção policial militar, o Gerenciamento de Risco é uma série de ações coordenadas com o propósito de administrar e regular as variáveis de risco. Em contrapartida, o risco é a avaliação potencial das consequências adversas que podem surgir de um perigo, expressas em relação ao momento em que podem ocorrer e quando podem causar danos.

Nesse contexto, a adoção dessas ferramentas de gerenciamento de crises e o investimento em amplo treinamento para a tropa em sua utilização certamente resultarão em uma atuação mais eficiente e eficaz por parte da polícia militar. Além disso, essas medidas ajudarão a superar a imagem preconceituosa de uma força policial violenta e exclusivamente estatal, transformando-a em uma polícia comunitária e mais integrada à sociedade.

3 METODOLOGIA

O foco da pesquisa em estudo é avaliar o conhecimento dos policiais militares sobre as técnicas de verbalização, negociação e mediação de conflitos, bem como identificar o treinamento mínimo necessário para que os policiais possam utilizar essas técnicas em sua atuação policial militar. O foco principal será na disciplina do Uso Seletivo da Força, com ênfase na verbalização e no diálogo como meios de resolver ocorrências policiais de forma rápida e eficaz.

A pesquisa será categorizada como descritiva, adotando uma abordagem quantitativa, e terá como público-alvo os Agentes Militares lotados no CAPM e nos batalhões da área metropolitana de Goiânia. Com o intuito de alcançar esse propósito, será realizada uma análise de materiais já existentes sobre o tema, como análise de casos, de artigos científicos, de livros, da legislação nacional e internacional, além de outros documentos. Adicionalmente, serão empregados meios para reunir dados, como a implementação de inquéritos e a análise documental.

Nesse contexto, uma reunião será conduzida com o mentor desta pesquisa para delinear a linha de raciocínio das perguntas a serem incluídas no inquérito. Posteriormente, o inquérito será adaptado para o formato do Google Questionário e administrado como um censo, considerando a participação dos agentes militares lotados na Academia de Polícia Militar do Estado de Goiás e nos batalhões da região metropolitana. A expectativa é atingir a participação de 160 (cento e sessenta) agentes militares lotados no CAPM e nos batalhões da área metropolitana para contribuir com esta pesquisa.

Por sua vez, a pesquisa documental terá como base os artigos científicos, livros e doutrinas sobre o uso seletivo da força, negociação e mediação de conflitos disponíveis na Biblioteca física e online da instituição.

Após a coleta de dados, as informações serão tabuladas e apresentadas em gráficos. O gráfico será elaborado com base nos parâmetros de idade, tempo de serviço militar, e grau de conhecimento/ experiência com o uso das técnicas de verbalização, negociação e mediação por parte dos militares entrevistados. Em sequência, os resultados serão analisados permitindo a obtenção de conclusões científicas e a discussão dos principais pontos relacionados ao tema.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 – A IMPORTÂNCIA DO DIÁLOGO PARA A NEGOCIAÇÃO E MEDIAÇÃO NA ATUAÇÃO POLICIAL.

Uma atuação profissional, ética e legal é a base do sucesso, seja de empresas privadas ou públicas. Sob essa perspectiva, não seria diferente com a Polícia Militar do Estado de Goiás, uma instituição estatal encarregada de fornecer serviços de segurança pública de qualidade à população goiana.

Nos últimos anos, com base em dados publicados pela Secretaria de Estado de Segurança Pública de Goiás e publicados no site oficial da corporação, a segurança pública alcançou níveis históricos de excelência e eficácia. Nesse contexto, é importante ressaltar que o sucesso desse setor resultou de substanciais investimentos técnicos, profissionais e estruturais nos órgãos responsáveis por esse serviço fundamental. Na Polícia Militar, além do investimento em infraestrutura, observou-se uma série de incentivos para promover a aproximação da corporação com a sociedade, o que contribuiu para o aumento da sensação de segurança pública no Estado.

Compreender e utilizar técnicas de abordagem e resolução de conflitos, como a negociação e mediação, desempenha um papel fundamental na obtenção de resultados mais

eficazes tanto para a corporação como para a sociedade.

Antes de prosseguir com a análise, é necessário ressaltar que o banco de dados utilizado como base para esta pesquisa foi coletado por meio de um questionário elaborado na plataforma digital "Google Forms" e enviado via "WhatsApp" para diversos militares lotados no Comando da Academia de Polícia Militar do Estado de Goiás e nos batalhões da região metropolitana de Goiânia. Foram entrevistados 160 policiais militares. Os dados estarão disponíveis para análise no final deste artigo, na seção de anexos.

Por fim, enfatiza-se que todos os participantes desta pesquisa concordaram com sua participação no estudo, assim como com o uso das informações coletadas para a análise e elaboração deste artigo científico.

4.2 – OS POLICIAIS MILITARES CONHECEM E SABEM DIFERENCIAR AS TÉCNICAS DE NEGOCIAÇÃO E MEDIAÇÃO?

O objetivo primordial desta pesquisa é avaliar e analisar os dados obtidos por meio de um formulário distribuído por meio da plataforma "Google Forms" e, com base nesses dados, medir o grau de conhecimento e aplicação, por parte dos membros da corporação da Polícia Militar, das técnicas de negociação e mediação. Importante ressaltar que essas técnicas são originárias do campo do direito civil e vêm sendo empregadas em diversas áreas da administração pública, tanto na formulação de acordos quanto na resolução de conflitos.

Embora amplamente utilizadas na resolução de disputas civis e administrativas, nada impede sua aplicação na resolução de conflitos ou crimes penais. Portanto, o policial militar que domina e sabe empregar esses métodos estará mais bem preparado para lidar com situações conflituosas e terá uma ferramenta adicional para avaliar a necessidade de uso da força em resposta a ocorrências.

4.2.1 – Homens E Mulheres

Com base nos dados coletados, o questionário obteve a participação de 136 (cento e trinta e seis) policiais militares do sexo masculino e 24 (vinte e quatro) policiais militares do sexo feminino. É importante ressaltar que os policiais militares do sexo masculino constituem a maioria dos membros da corporação. Isso ocorre devido aos requisitos estabelecidos nos editais de concurso, que impõem uma restrição à participação do público feminino em apenas 10% (dez por cento) do número de vagas disponibilizadas

TABELA 2 - GÊNERO	QUANTIDADE	PERCENTIL
MASCULINO	136	85%
FEMININO	24	15%
TOTAL GERAL	160	100%

Fonte: Elaborado pelo Autor (2023)

A tabela acima representa o número total de participantes da pesquisa que responderam o questionário. Dentre esses participantes, 136 (cento e trinta e seis) eram do sexo masculino, o que corresponde a 85% (oitenta e cinco por cento) do total de entrevistados, e 24 (vinte e quatro) eram do sexo feminino, representando 15% (quinze por cento) do total dos entrevistados.

4.2.2 – Faixas De Idades

Considerando exclusivamente o público masculino, cuja amostra da pesquisa foi composta por 136 (cento e trinta e seis) policiais, é evidente que este estudo não se limitou a uma faixa etária específica, mas procurou refletir o cenário real dos membros da polícia, abrangendo desde os recém-ingressados nas fileiras da corporação até os mais experientes em idade.

TABELA 3

TABELA 3 - IDADE - GÊNERO MASCULINO	QUANTIDADE	PERCENTIL
18 a 25 anos	10	7,40%
26 a 30 anos	26	19,10%
31 a 40 anos	38	27,90%
41 a 50 anos	48	35,30%
50 anos ou mais	14	10,30%
TOTAL GERAL	136	100%

Fonte: Elaborado pelo Autor (2023)

Neste contexto, com base na tabela acima, que representa o total de policiais militares do sexo masculino entrevistados: 7,4% (sete vírgula quatro por cento) possuem idade entre 18 e 25 anos; 19,1% (dezenove vírgula um por cento) possuem idade entre 26 e 30 anos; 27,9% (vinte e sete vírgula nove por cento) possuem idade entre 31 e 40 anos; 35,3% (trinta e cinco vírgula três por cento) possuem idade entre 41 e 50 anos; 10,3% (dez vírgula três por cento) possuem idade acima de 50 anos.

TABELA 4

TABELA 4 - IDADE - GÊNERO FEMININO	QUANTIDADE	PERCENTIL
18 a 25 anos	1	4,20%
26 a 30 anos	4	16,70%
31 a 40 anos	6	25,00%
41 a 50 anos	11	45,80%

50 anos ou mais	2	8,30%
TOTAL GERAL	24	100%

Fonte: Elaborado pelo Autor (2023)

Com base no gráfico acima representado, entre os policiais militares do sexo feminino entrevistados: 4,2% (quatro vírgula dois por cento) possuem idade entre 18 a 25 anos; 16,7% (dezesseis vírgula sete por cento) possuem idade entre 26 a 30 anos; 25% (vinte e cinco por cento) possuem idade entre 31 a 40 anos; 45,8% (quarenta e cinco vírgula oito por cento) possuem idade entre 41 e 50 anos; 8,3% (oito vírgula três por cento) possuem idade superior a 50 anos.

4.2.3 – Tempo De Serviço

Para garantir uma representatividade efetiva da realidade da corporação, esta pesquisa teve como base não apenas os militares lotados no Comando da Academia de Polícia Militar de Goiás, que atualmente conta com um considerável número de alunos nos Cursos de Formação de Graduados e no Curso de Formação de Oficiais da Polícia Militar, mas também incluiu militares lotados em diversos batalhões e órgãos da região metropolitana de Goiânia.

Colaciona-se abaixo a tabela que representa o tempo de serviço dos militares entrevistados.

TABELA 5

TABELA 5 - TEMPO DE SERVIÇO - GÊNERO MASCULINO	QUANTIDADE	PERCENTIL
0 a 5 anos	32	23,50%
6 a 10 anos	32	23,50%
11 a 25 anos	35	25,70%
26 a 35 anos	36	26,60%
35 anos ou mais	1	0,70%
TOTAL GERAL	136	100%

Fonte: Elaborado pelo Autor (2023)

Com base na tabela acima representado, entre os policiais militares do sexo masculino entrevistados: 23,5% (vinte e três vírgula cinco por cento) possuem entre 0 e 5 anos de tempo de serviço na corporação; 23,5% (vinte e três vírgula cinco por cento) possuem entre 6 e 10 anos de tempo de serviço na corporação; 25,7% (vinte e cinco vírgula sete por cento) possuem entre 11 e 25 anos de tempo de serviço na corporação; 26,6% (vinte e seis vírgula seis por cento) possuem entre 26 e 35 anos de tempo de serviço na corporação; 0,7% (sete décimos por cento) possuem mais de 35 anos de tempo de serviço na corporação.

TABELA

TABELA 6 - TEMPO DE SERVIÇO - GÊNERO FEMININO	QUANTIDADE	PERCENTIL
--	-------------------	------------------

0 a 5 anos	5	20,50%
6 a 10 anos	2	8,40%
11 a 25 anos	13	54,30%
26 a 35 anos	4	16,80%
35 anos ou mais	0	0,00%
TOTAL GERAL	24	100%

Fonte: Elaborado pelo Autor (2023)

Com base na tabela acima representado, do total de policiais militares entrevistados do sexo feminino: 20,8% (vinte e oito décimos por cento) possuem entre 0 e 5 anos de tempo de serviço na corporação; 8,3% (oito e três décimos por cento) possuem entre 5 e 6 anos de tempo de serviço na corporação; 54,2% (cinquenta e quatro e dois décimos por cento) possuem entre 11 e 25 anos de tempo de serviço na corporação; e, 16,7% (dezesseis e sete décimos por cento) possuem entre 26 e 35 anos de tempo de serviço na corporação.

4.3 – DISCUSSÃO

Para avaliar o conhecimento da tropa entrevistada sobre os conceitos de negociação e mediação de conflitos, os entrevistados responderam às seguintes perguntas no questionário: "**Você sabe diferenciar as técnicas de negociação da mediação de conflitos?**" e "**Você já participou de algum curso, seja presencial ou online (EAD), sobre técnicas de negociação e mediação de conflitos?**".

Com base na primeira pergunta: "Você sabe diferenciar as técnicas de negociação da mediação de conflitos?", 57,4% (cinquenta e sete vírgula quatro por cento) dos policiais militares do sexo masculino afirmaram que sim, ou seja, sabem diferenciar as técnicas de negociação e mediação de conflitos. Por outro lado, 42,6% (quarenta e dois vírgula seis por cento) responderam "não" a essa pergunta.

TABELA 7

Você sabe diferenciar as técnicas de negociação da mediação de conflitos?		
TABELA 7 - GÊNERO MASCULINO	QUANTIDADE	PERCENTIL
SIM	78	57,40%
NÃO	58	42,60%
TOTAL GERAL	136	100%

Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

Em relação ao público feminino entrevistado, o cenário é similar, pois do total de policiais militares do sexo feminino que responderam ao questionário, 56,9% (cinquenta e seis vírgula nove por cento) responderam "sim" à pergunta, enquanto 43,1% (quarenta e três vírgula um por cento) responderam "não".

TABELA 8

Você sabe diferenciar as técnicas de negociação da mediação de conflitos?		
TABELA 8 - GÊNERO FEMININO	QUANTIDADE	PERCENTIL
SIM	13	56,90%
NÃO	11	43,10%
TOTAL GERAL	24	100%

Fonte: Elaborado pelo Autor (2023)

Portanto, é evidente que, embora mais da metade dos membros da corporação conheça e saiba diferenciar os institutos da mediação e da negociação, ainda há uma parcela significativa que não possui esse conhecimento. Assim, é imperativo que a instituição desenvolva projetos, como a implementação de cursos de aprimoramento das técnicas de abordagem, nos quais essas técnicas sejam incluídas como parte obrigatória do currículo. Isso contribuirá para uma maior capacitação dos policiais e melhorará suas habilidades na abordagem de situações complexas.

No que diz respeito ao segundo questionamento, "**Você já fez algum curso na modalidade presencial ou EAD sobre as técnicas de negociação e mediação de conflitos?**", do total de homens entrevistados, 59,6% (cinquenta e nove vírgula seis por cento) responderam "sim", indicando que já participaram de cursos relacionados ao tema central desta pesquisa. Por outro lado, 40,4% (quarenta e quatro vírgula quatro por cento) responderam "não" a essa pergunta.

TABELA 9

Você já fez algum curso na modalidade presencial ou EAD sobre as técnicas de negociação e mediação de conflitos?		
TABELA 9 - GÊNERO MASCULINO	QUANTIDADE	PERCENTIL
SIM	81	59,60%
NÃO	55	40,40%
TOTAL GERAL	136	100%

Fonte: Elaborado pelo Autor (2023)

No caso do público feminino entrevistado, o cenário é o oposto. Do total de policiais militares do sexo feminino que responderam ao questionário, 45,8% (quarenta e cinco vírgula oito por cento) afirmaram que já participaram de cursos relacionados ao tema, enquanto 54,2% (cinquenta e quatro vírgula dois por cento) responderam "não".

TABELA 10

Você já fez algum curso na modalidade presencial ou EAD sobre as técnicas de negociação e mediação de conflitos?

TABELA 10 - GÊNERO FEMININO	QUANTIDADE	PERCENTIL
SIM	11	45,80%
NÃO	13	54,20%
TOTAL GERAL	24	100%

Fonte: Elaborado pelo Autor (2023)

Assim, observa-se uma maior proporção de militares do sexo masculino que realizaram cursos relacionados à mediação e negociação em comparação com as militares do sexo feminino. Esses dados mais uma vez destacam a necessidade de investimento técnico e profissional na tropa, através da implementação de cursos com ênfase nos institutos abordados neste artigo.

4.4 – PRINCIPAIS TIPOS DE NATUREZAS EM QUE SE UTILIZAM A NEGOCIAÇÃO E A MEDIAÇÃO NA ATUAÇÃO POLICIAL MILITAR.

Diariamente, várias guarnições policiais militares são acionadas para atender ocorrências. Diante desse contexto, um dos objetivos secundários desta pesquisa foi identificar em que tipos de naturezas geradoras desses atendimentos a utilização de técnicas de mediação e negociação se mostrou eficaz para aliviar a tensão durante a abordagem e, conseqüentemente, contribuir para a resolução desses conflitos.

Com isso, foram feitas as seguintes perguntas aos entrevistados: **“Você já participou de alguma ocorrência policial em que o simples diálogo foi suficiente para resolver o conflito gerador do atendimento?”**, **Se sim, qual era a Natureza da Ocorrência?**. Neste turno, foram identificadas como principais naturezas as dispostas na tabela colacionada abaixo:

TABELA 11

Principais ocorrências em que o diálogo, a negociação e a mediação são suficientes para a resolução do conflito.		
TABELA 11 - NATUREZA DAS OCORRÊNCIAS	QUANTIDADE DE RESPOSTAS	PERCENTIL
ACIDENTE DE TRÂNSITO	3	2,63%
AMEAÇA	2	1,75%
ATENDIMENTO A PESSOAS COM TRANSTORNO MENTAL	1	0,88%
VIOLÊNCIA DOMÉSTICA	22	19,30%
VIAS DE FATO	44	38,60%
PERTURBAÇÃO DO SOSSEGO	25	21,92%
REBELIÃO EM PRESÍDIO	1	0,88%
PORTE ILEGAL DE ARMA DE FOGO	1	0,88%

DISPARO DE ARMA DE FOGO	1	0,88%
DESACORDO COMERCIAL	6	5,26%
TENTATIVA DE SUICÍDIO	6	5,26%
REINTEGRAÇÃO DE POSSE	1	0,88%
OUTROS	1	0,88%
TOTAL GERAL	114	100%

Fonte: Elaborado pelo Autor (2023)

Conclui-se, portanto, que as principais ocorrências em que as técnicas abordadas nesta pesquisa foram utilizadas e contribuíram para um desfecho eficaz são as seguintes: "Vias de Fato," "Perturbação do Sossego" e "Violência Doméstica," que juntas totalizam 79,82% (setenta e nove vírgula oitenta e dois por cento) dos atendimentos.

4.5 – UTILIZAÇÃO DE TÉCNICAS DE DIÁLOGO, MEDIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COMO FORMA DE APROXIMAR A INSTITUIÇÃO DA SOCIEDADE.

A Polícia Comunitária é um tema de grande destaque nos dias de hoje. A melhoria dos indicadores de sensação de segurança na sociedade está diretamente relacionada à qualidade da interação entre a polícia e os cidadãos. Portanto, incentivar a aproximação da tropa com a sociedade é essencial para aumentar esse índice. O diálogo e os meios de resolução de conflitos abordados por esta pesquisa, se mostram como um instrumentos fundamentais para alcançar esse objetivo.

Nesse contexto, com o intuito de examinar o pensamento dos entrevistados em relação à visão mencionada acima, foi apresentada a seguinte afirmação: "A utilização da negociação e mediação de conflitos na atuação policial militar é essencial para aproximar a instituição policial militar da sociedade." Com base nessa afirmação, os entrevistados responderam da seguinte forma:

TABELA 12

A utilização da negociação e mediação de conflitos na atuação policial militar é essencial para aproximar a instituição policial militar da sociedade.		
TABELA 12	QUANTIDADE	PERCENTIL
CONCORDO PLENAMENTE	82	51,25%
CONCORDO	67	41,87%
NEUTRO	8	5,00%
DISCORDO	3	1,88%
DISCORDO PLENAMENTE	0	0,00%
TOTAL GERAL	160	100%

Fonte: Elaborado pelo Autor (2023)

Nesse contexto, observa-se que 93,12% (noventa e três vírgula doze por cento) dos entrevistados concordaram com essa afirmação, o que destaca a importância de investir de forma significativa em cursos de especialização e prática na utilização desses métodos de resolução de conflitos e na aproximação da tropa com a sociedade.

TABELA 13

É necessário que a corporação elabore um curso voltado para o público militar para proporcionar uma constante atualização de conhecimentos teóricos e práticos da tropa sobre as técnicas de negociação e mediação de conflitos, especialmente para subsidiar o nível "verbalização" da pirâmide do uso seletivo da força?		
TABELA 13	QUANTIDADE	PERCENTIL
CONCORDO PLENAMENTE	82	51,25%
CONCORDO	62	38,75%
NEUTRO	11	6,87%
DISCORDO	4	2,50%
DISCORDO PLENAMENTE	1	0,63%
TOTAL GERAL	160	100%

Fonte: Elaborado pelo Autor (2023)

Por sua vez, 90% (noventa por cento) das pessoas entrevistadas concordam que a corporação deve investir em cursos de especialização relacionados aos temas abordados nesta pesquisa. Portanto, após a conclusão deste artigo, os dados coletados serão encaminhados para o Comando da Academia de Polícia Militar do Estado de Goiás, juntamente com uma sugestão de inclusão de uma disciplina prática que poderá ser incorporada em todos os cursos oferecidos pela instituição. Esses dados também evidenciam que a tropa está seguindo positivamente as tendências de adoção de melhores práticas para a eficácia da atuação policial militar.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Inicialmente, ressalta-se que a idéia principal desta pesquisa, que consiste em analisar o nível de conhecimento da tropa sobre as técnicas de diálogo, negociação e mediação de conflitos, foi plenamente alcançado através da coleta de dados e da participação ativa dos policiais entrevistados. Os resultados obtidos proporcionam *insights* valiosos sobre o grau de familiaridade da tropa com essas técnicas, evidenciando a disposição dos policiais em adquirir um conhecimento mais aprofundado e implementar práticas que contribuam para uma atuação mais eficaz e colaborativa.

Assevera-se a notável dificuldade em entrevistar um número mais expressivo de

peessoas, mesmo com a comodidade de enviar o questionário por meio do WhatsApp. Apesar da acessibilidade da plataforma, nem todos os policiais demonstraram disposição ou disponibilidade para responder às perguntas, o que limitou a amplitude da pesquisa. Essa relutância pode ser atribuída a diversos fatores, incluindo a carga de trabalho dos policiais e suas agendas pessoais, bem como ao pouco domínio da plataforma e à falta de confiança sobre a forma como seus dados poderiam ser utilizados. No entanto, os dados obtidos ainda oferecem uma perspectiva valiosa sobre o tema, apesar das limitações na amostra.

Na atualidade, a importância do diálogo, da negociação e da mediação de conflitos na atuação da Polícia Militar é inegável. Essas abordagens refletem uma tendência contemporânea na atuação das forças policiais em todo o mundo, onde o foco vai além da aplicação da lei estrita e busca soluções colaborativas para os desafios que a polícia enfrenta no cumprimento de seu dever.

A sociedade moderna exige uma abordagem mais humanizada e eficaz por parte da polícia. Através do diálogo, a polícia pode estabelecer conexões mais profundas com a comunidade, ouvindo suas preocupações e trabalhando junto com os cidadãos para resolver problemas. Isso não apenas constrói a confiança e a compreensão mútua, mas também promove um relacionamento mais positivo entre a polícia e os cidadãos.

É encorajador observar que a tropa da Polícia Militar está disposta a evoluir e aprimorar seu conhecimento em técnicas de negociação e mediação de conflitos. Isso demonstra o comprometimento da corporação em oferecer um serviço de segurança pública mais eficaz e humanizado. À medida que os policiais adquirem essas habilidades, estão mais bem preparados para lidar com situações complexas, minimizando a necessidade de força bruta.

Além disso, a aplicação dessas técnicas pode contribuir substancialmente para a aproximação da sociedade com a instituição policial militar. Quando os cidadãos percebem que a polícia está disposta a resolver conflitos de maneira pacífica e colaborativa, isso fortalece a confiança na polícia e promove uma sensação de segurança na comunidade. A proximidade entre a polícia e a sociedade é fundamental para construir um ambiente de convivência harmoniosa.

REFERÊNCIAS

BENGOCHEA, Jorge Luiz Paz et al. **A transição de uma polícia de controle para uma polícia cidadã**. São Paulo em perspectiva, v. 18, p. 119-131, 2004.

BRASIL. Lei Nº 5.172, De 25 De Outubro De 1966. **Código Tributário Nacional**. Diário Oficial da União, Brasília, 31 dez.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.

CAMPOS, Alexandre Flecha. **Manual prático do instrutor de tiro policial defensivo**. Goiânia, 2015.

CORREA, Marcelo Vladimir. **Uso Diferenciado da Força**, SENASP MJ modulo 1, Fábrica de Cursos, 2017.

CUNHA, Pedro; LOPES, Carla. Cidadania na gestão de conflitos: a negociação na, para e com a mediação?. **Antropológicas**, n. 12, p. 38-43, 2011.

DA ROCHA NETO, José Eleutério. **Condicionamento operante e respondente no treinamento policial para uso da força: possibilidade de um retorno às tradições baseado em evidências**. 2022.

FERREIRA, Gonzaga, **Negociação: como usar a inteligência e a racionalidade**. Atlas: São Paulo, 2008.

MAGALHÃES, EURO. **A missão da Polícia Militar**. O Alferes, v. 2, n. 2, 1984.

POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS, **Procedimento Operacional Padrão**, 4º edição Versão 2, Revisão Técnica nº 001/2023, 2023.

SATHLER, Ana Cristina, **Mediação de conflitos e negociação**. Série Universitária SENAC, São Paulo, 2018.

APÊNDICES

1. QUESTIONÁRIO FOMENTANDO A RESOLUÇÃO EFICIENTE DE CONFLITOS: A IMPORTÂNCIA DO DIÁLOGO, NEGOCIAÇÃO E MEDIAÇÃO NA ATIVIDADE POLICIAL MILITAR

Formulário destinado à realização de pesquisa de campo objetivando analisar e mensurar o nível de conhecimento e utilização por parte dos Policiais Militares do Estado de Goiás das técnicas de verbalização como: Diálogo; Negociação e Mediação para a resolução eficaz de conflitos.

Esta pesquisa faz parte do projeto " Fomentando A Resolução Eficiente De Conflitos: A Importância Do Diálogo, Negociação E Mediação Na Atividade Policial Militar" do programa de pós graduação do programa de Pós-graduação do Comando da Academia de Policia Militar do Estado de Goiás. Contamos com a sua participação em responder o questionário e com a divulgação juntos aos demais policiais militares da região metropolitana de Goiânia. Garantimos o sigilo e a privacidade de sua participação e de seus dados durante todas as fases da pesquisa e posteriormente na divulgação científica. Sua resposta continuará anônima. Sua participação no estudo é voluntária. Caso não queira participar fique à vontade. Desde já, agradecemos!

Li, e concordo. (Resposta obrigatória).

1. Você está lotado em qual órgão da PM-GO?

* Resposta obrigatória e subjetiva

2. Quanto tempo de serviço prestado na PM-GO?

* Resposta obrigatória

- a) 0 a 5 anos
- b) 6 a 10 anos
- c) 11 a 25 anos
- d) 26 a 35 anos
- e) Mais de 35 anos

3. Já pertenceu a outro órgão de segurança pública no estado de Goiás ou outro estado do país?

* Resposta obrigatória

- a) Sim
- b) Não

4. Se sim, qual?

Resposta facultativa e subjetiva

5. Idade

* Resposta obrigatória

- a) 18 a 25 anos
- b) 26 a 30 anos
- c) 31 a 40 anos
- d) 41 a 50 anos
- e) 50 anos ou mais

6. Gênero

* Resposta obrigatória

- a) Masculino
- b) Feminino
- c) Prefiro não dizer

7. Grau de escolaridade

* Resposta obrigatória

- a) Ensino Fundamental completo
- b) Ensino Fundamental incompleto
- c) Ensino Médio Completo
- d) Ensino Médio Incompleto
- e) Ensino Superior Completo
- f) Ensino Superior Incompleto

8. Você já participou de alguma ocorrência policial em que o simples diálogo foi suficiente para resolver o conflito gerador do atendimento?

* Resposta obrigatória

- a) Sim
- b) Não

9. Se sim, qual era a Natureza da Ocorrência?

Resposta facultativa e subjetiva

10. Você sabe diferenciar as técnicas de negociação da mediação de conflitos?

* Resposta obrigatória

a) Sim

b) Não

11. Você já fez algum curso na modalidade presencial ou EAD sobre as técnicas de negociação e mediação de conflitos?

* Resposta obrigatória

a) Sim

b) Não

12. A utilização da negociação e mediação de conflitos na atuação policial militar é essencial para aproximar a instituição policial militar da sociedade.

* Resposta obrigatória

a) concordo plenamente

b) concordo

c) neutro

d) discordo

e) discordo plenamente

13. É necessário que a corporação elabore um curso voltado para o público militar para proporcionar uma constante atualização de conhecimentos teóricos e práticos da tropa sobre as técnicas de negociação e mediação de conflitos, especialmente para subsidiar o nível "verbalização" da pirâmide do uso seletivo da força?

* Resposta obrigatória

a) concordo plenamente

b) concordo

c) neutro

d) discordo

e) discordo plenamente

14. Nas unidades de área, as ocorrências mais frequentes são, vias de fato, violências doméstica, acidentes de trânsito, uso de drogas e fatos análogos. Nesse tipo de ocorrência, a atuação policial militar, para ser eficaz e segura tanto para o agente de segurança quanto para as pessoas envolvidas deve ser observado o nível de tensão no momento da chegada e abordagem da guarnição. Sendo assim, você concorda que as técnicas abordadas nessa pesquisa podem subsidiar essa análise de "tensão" por parte da guarnição?

* Resposta obrigatória

- a) concordo plenamente
- b) concordo
- c) neutro
- d) discordo
- e) discordo plenamente

15 Este espaço é destinado a você escrever o que quiser em relação ao tema da presente pesquisa. Esta resposta não é obrigatória.

* Resposta facultativa e subjetiva

2. TABELAS

Tabela – Termo De Aceite Em Participar Da Pesquisa

TABELA - TERMO DE ACEITE	QUANTIDADE	PERCENTIL
PARTICIPANTES	160	100%
TOTAL GERAL	160	1

Fonte: Elaborada pelo Autor (2023)

Tabela de Gênero

TABELA GÊNERO	QUANTIDADE	PERCENTIL
MASCULINO	136	85%
FEMININO	24	15%
TOTAL GERAL	160	100%

Fonte: Elaborada pelo Autor (2023)

Tabela de Idade por Gênero - Masculino

TABELA IDADE - GÊNERO MASCULINO	QUANTIDADE	PERCENTIL
18 a 25 anos	10	7,40%
26 a 30 anos	26	19,10%
31 a 40 anos	38	27,90%
41 a 50 anos	48	35,30%
50 anos ou mais	14	10,30%
TOTAL GERAL	136	100%

Fonte: Elaborada pelo Autor (2023)

Tabela de Idade por Gênero - Feminino

TABELA IDADE - GÊNERO FEMININO	QUANTIDADE	PERCENTIL
18 a 25 anos	1	4,20%
26 a 30 anos	4	16,70%
31 a 40 anos	6	25,00%
41 a 50 anos	11	45,80%

50 anos ou mais	2	8,30%
TOTAL GERAL	24	100%

Fonte: Elaborada pelo Autor (2023)

Tabela de tempo de serviço por Gênero - Masculino

TEMPO DE SERVIÇO - GÊNERO MASCULINO	QUANTIDADE	PERCENTIL
0 a 5 anos	32	23,50%
6 a 10 anos	32	23,50%
11 a 25 anos	35	25,70%
26 a 35 anos	36	26,60%
35 anos ou mais	1	0,70%
TOTAL GERAL	136	100%

Fonte: Elaborada pelo Autor (2023)

Tabela de tempo de serviço por Gênero - Feminino

TEMPO DE SERVIÇO - GÊNERO FEMININO	QUANTIDADE	PERCENTIL
0 a 5 anos	5	20,50%
6 a 10 anos	2	8,40%
11 a 25 anos	13	54,30%
26 a 35 anos	4	16,80%
35 anos ou mais	0	0,00%
TOTAL GERAL	24	100%

Fonte: Elaborada pelo Autor (2023)

Tabela de verificação de conhecimento da tropa sobre os institutos – Público Masculino

Você sabe diferenciar as técnicas de negociação da mediação de conflitos?		
TABELA - GÊNERO MASCULINO	QUANTIDADE	PERCENTIL
SIM	78	57,40%
NÃO	58	42,60%
TOTAL GERAL	136	100%

Fonte: Elaborada pelo Autor (2023)

Tabela de verificação de conhecimento da tropa sobre os institutos – Público Feminino

Você sabe diferenciar as técnicas de negociação da mediação de conflitos?		
TABELA - GÊNERO FEMININO	QUANTIDADE	PERCENTIL
SIM	13	56,90%
NÃO	11	43,10%
TOTAL GERAL	24	100%

Fonte: Elaborada pelo Autor (2023)

Tabela de verificação da especialização da tropa sobre os institutos – Público Masculino

Você já fez algum curso na modalidade presencial ou EAD sobre as técnicas de negociação e mediação de conflitos?		
TABELA - GÊNERO MASCULINO	QUANTIDADE	PERCENTIL
SIM	81	59,60%

NÃO	55	40,40%
TOTAL GERAL	136	100%

Fonte: Elaborada pelo Autor (2023)

Tabela de verificação da especialização da tropa sobre os institutos – Público Feminino

Você já fez algum curso na modalidade presencial ou EAD sobre as técnicas de negociação e mediação de conflitos?		
TABELA - GÊNERO FEMININO	QUANTIDADE	PERCENTIL
SIM	11	45,80%
NÃO	13	54,20%
TOTAL GERAL	24	100%

Fonte: Elaborada pelo Autor (2023)

Tabela de incidência de resolução de ocorrência com a utilização dos institutos

Principais ocorrências em que o diálogo, a negociação e a mediação são suficientes para a resolução do conflito.		
TABELA - NATUREZA DAS OCORRÊNCIAS	QUANTIDADE DE RESPOSTAS	PERCENTIL
ACIDENTE DE TRÂNSITO	3	2,63%
AMEAÇA	2	1,75%
ATENDIMENTO A PESSOAS COM TRANSTORNO MENTAL	1	0,88%
VIOLÊNCIA DOMÉSTICA	22	19,30%
VIAS DE FATO	44	38,60%
PERTURBAÇÃO DO SOSSEGO	25	21,92%
REBELIÃO EM PRESÍDIO	1	0,88%
PORTE ILEGAL DE ARMA DE FOGO	1	0,88%
DISPARO DE ARMA DE FOGO	1	0,88%
DESACORDO COMERCIAL	6	5,26%
TENTATIVA DE SUICÍDIO	6	5,26%
REINTEGRAÇÃO DE POSSE	1	0,88%
OUTROS	1	0,88%
TOTAL GERAL	114	100%

Fonte: Elaborada pelo Autor (2023)

Tabela

A utilização da negociação e mediação de conflitos na atuação policial militar é essencial para aproximar a instituição policial militar da sociedade.		
TABELA	QUANTIDADE	PERCENTIL
CONCORDO PLENAMENTE	82	51,25%
CONCORDO	67	41,87%
NEUTRO	8	5,00%
DISCORDO	3	1,88%
DISCORDO PLENAMENTE	0	0,00%

TOTAL GERAL	160	1
--------------------	------------	----------

Fonte: Elaborada pelo Autor (2023)

Tabela

<p>É necessário que a corporação elabore um curso voltado para o público militar para proporcionar uma constante atualização de conhecimentos teóricos e práticos da tropa sobre as técnicas de negociação e mediação de conflitos, especialmente para subsidiar o nível "verbalização" da pirâmide do uso seletivo da força?</p>		
TABELA	QUANTIDADE	PERCENTIL
CONCORDO PLENAMENTE	82	51,25%
CONCORDO	62	38,75%
NEUTRO	11	6,87%
DISCORDO	4	2,50%
DISCORDO PLENAMENTE	1	0,63%
TOTAL GERAL	160	100%

Fonte: Elaborada pelo Autor (2023)

Tabela

<p>Nas unidades de área, as ocorrências mais frequentes são, vias de fato, violências doméstica, acidentes de trânsito, uso de drogas e fatos análogos. Nesse tipo de ocorrência, a atuação policial militar, para ser eficaz e segura tanto para o agente de segurança quanto para as pessoas envolvidas deve ser observado o nível de tensão no momento da chegada e abordagem da guarnição. Sendo assim, você concorda que as técnicas abordadas nessa pesquisa podem subsidiar essa análise de "tensão" por parte da guarnição?</p>		
TABELA	QUANTIDADE	PERCENTIL
CONCORDO PLENAMENTE	71	44,37%
CONCORDO	76	47,50%
NEUTRO	10	6,25%
DISCORDO	3	1,88%
DISCORDO PLENAMENTE	0	0,00%
TOTAL GERAL	160	100%

Fonte: Elaborada pelo Autor (2023)