



**POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS  
COMANDO DA ACADEMIA DE POLÍCIA MILITAR  
DIRETORIA DE ENSINO E PESQUISA  
ESPECIALIZAÇÃO EM POLÍCIA E SEGURANÇA PÚBLICA**



**JHONATHA BARROS DA SILVA**

**GESTÃO DE CONFLITOS INTERPESSOAIS NO POLICIAMENTO OSTENSIVO  
ENTRE ALUNOS EM FORMAÇÃO DA ACADEMIA**

**GOIÂNIA-GO**

**2025**

JHONATHA BARROS DA SILVA

**GESTÃO DE CONFLITOS INTERPESSOAIS NO POLICIAMENTO OSTENSIVO  
ENTRE ALUNOS EM FORMAÇÃO DA ACADEMIA**

Artigo Científico apresentado como exigência para conclusão da disciplina de Trabalho de Conclusão de Curso da Pós-Graduação em Polícia e Segurança Pública pelo Comando da Academia de Polícia Militar de Goiás, sob a orientação do Prof. Ana Raquel de Lima Pires.

GOIÂNIA-GO

2025

## GESTÃO DE CONFLITOS INTERPESSOAIS NO POLICIAMENTO OSTENSIVO ENTRE ALUNOS EM FORMAÇÃO DA ACADEMIA

### MANAGEMENT OF INTERPERSONAL CONFLICTS IN OVERT POLICING AMONG STUDENTS IN TRAINING AT THE ACADEMY

Jhonatha Barros da Silva<sup>1</sup>

Ana Raquel de Lima Pires<sup>2</sup>

#### Resumo

O policiamento ostensivo da Polícia Militar de Goiás representa a interação direta com a população em cenários de tensões interpessoais e a formação no Comando da Academia de Polícia Militar prioriza aspectos técnicos, o que restringe o desenvolvimento de habilidades interpessoais necessárias para abordagens eficazes. O objetivo da pesquisa consiste em investigar a abordagem do treinamento em gestão de conflitos interpessoais no policiamento ostensivo, identificando conteúdos, métodos, compreensão dos alunos e dificuldades percebidas. A metodologia qualitativa integra revisão bibliográfica, análise documental e pesquisa de campo. Os resultados revelam predomínio de alunos em estágio inicial, exposição recente ao treinamento, ênfase em mediação de conflitos e controle emocional, adequação pedagógica elevada, frequência regular de treinos práticos, conformidade com o Procedimento Operacional Padrão, compreensão total das técnicas por maioria, falta de prática simulada como principal dificuldade, confiança moderada na aplicação, demanda por maior ênfase prática, eficácia para abordagens seguras e contribuição significativa para redução de escalada. A pesquisa demonstra compreensão elevada das técnicas, mas identifica barreiras na prática simulada.

**Palavras-chave:** Gestão de conflitos; Policiamento ostensivo; Formação policial; Polícia Militar de Goiás.

#### Abstract

Overt policing in the Goiás Military Police involves direct interaction with the public in situations of interpersonal tension, and training at the Military Police Academy Command prioritizes technical aspects, which limits the development of the interpersonal skills necessary for effective approaches. The objective of this research is to investigate the approach to interpersonal conflict management training in overt policing, identifying content, methods, student understanding, and perceived difficulties. The qualitative methodology combines a literature review, document analysis, and field research. The results reveal a predominance of students in the initial stage, recent exposure to the training, an emphasis on conflict mediation and emotional control, high pedagogical adequacy, regular frequency of practical training, compliance with the Standard Operating Procedure, a complete understanding of the techniques by the majority, a lack of simulated practice as the main difficulty, moderate confidence in application, a demand for greater practical emphasis, effectiveness for safe approaches, and a significant contribution to de-escalation. The research demonstrates a high level of understanding of the techniques, but identifies barriers to simulated practice.

**Keywords:** Conflict management; Overt policing; Police training; Military Police of Goiás.

---

<sup>1</sup> Aluno do Curso de Formação de Praças – 2ª Turma/2025, Especialização em Polícia e Segurança Pública do Comando da Academia de Polícia Militar de Goiás. Email: sjhonatha59@gmail.com Telefone: (94) 99220-9875

<sup>2</sup> Orientador. Professor da Especialização em Polícia e Segurança Pública do Comando da Academia de Polícia Militar. Graduada em Direito e Especialista em Polícia e Segurança Pública. E-mail anaraquellimapires@hotmail.com. Telefone: (62)999378906.

## 1 INTRODUÇÃO

O policiamento ostensivo, atividade central da Polícia Militar de Goiás (PMGO), caracteriza-se pela interação direta com a população em contextos frequentemente marcados por tensões e conflitos interpessoais. A gestão eficaz desses conflitos exige competências como comunicação, mediação e controle emocional, especialmente em abordagens policiais que demandam equilíbrio entre a aplicação da autoridade e o respeito aos direitos humanos. Bittner (2003) caracteriza o trabalho policial como uma prática de resolução de conflitos em situações de alta complexidade, onde a formação profissional desempenha um papel determinante na preparação dos agentes.

No contexto brasileiro, a formação em policiamento ostensivo frequentemente prioriza aspectos técnicos, como abordagens e uso da força, em detrimento de competências interpessoais, o que pode limitar a eficácia das intervenções, conforme apontado por Sinhoretto e Batitucci (2023). Este estudo analisa como o treinamento no Comando da Academia de Polícia Militar (CAPM) aborda a gestão de conflitos interpessoais, com foco na compreensão dos alunos sobre essas práticas.

O problema de pesquisa que orienta a investigação é: de que forma o treinamento em policiamento ostensivo no CAPM aborda a gestão de conflitos interpessoais em abordagens policiais, e qual é o nível de compreensão dos alunos sobre essas práticas? A relevância deste estudo reside na necessidade de preparar policiais para interações seguras e éticas com a população, minimizando a escalada de conflitos e promovendo a confiança na PMGO. Abordagens mal conduzidas podem intensificar tensões, comprometer a segurança pública e gerar desconfiança na atuação policial.

Este trabalho pretende mapear os conteúdos e métodos empregados no CAPM, contribuindo para a revisão curricular e o aprimoramento do ensino. A pesquisa beneficia a PMGO, ao propor melhorias na formação, e a sociedade goiana, ao fomentar um policiamento mais ético e eficaz, além de enriquecer o debate acadêmico sobre o policiamento ostensivo (Veiga; Souza, 2018).

O objetivo geral da pesquisa é investigar como o treinamento em policiamento ostensivo no CAPM aborda a gestão de conflitos interpessoais em abordagens policiais. Os objetivos específicos são: identificar os conteúdos e métodos do treinamento relacionados à gestão de conflitos interpessoais no CAPM; avaliar o grau de compreensão dos alunos formandos sobre as técnicas de gestão de conflitos previstas no treinamento; verificar as principais dificuldades

percebidas pelos alunos na aplicação de práticas de gestão de conflitos em abordagens policiais; analisar as diretrizes institucionais do Procedimento Operacional Padrão (PMGO, 2023) que orientam a gestão de conflitos no policiamento ostensivo.

A metodologia combina uma abordagem qualitativa com pesquisa bibliográfica, análise documental e pesquisa de campo. A revisão bibliográfica examinará literatura sobre gestão de conflitos e policiamento ostensivo, enquanto a análise documental abrangerá manuais da PMGO e o Procedimento Operacional Padrão (POP). Questionários estruturados, aplicados via Google Forms a alunos do CAPM selecionados por amostragem intencional, conterão 12 perguntas fechadas de múltipla escolha para captar a compreensão e as dificuldades dos alunos. A análise qualitativa tabulará as respostas, identificando tendências e barreiras.

## 2 REVISÃO TEÓRICA

### 2.1 CONTEÚDOS E MÉTODOS DO TREINAMENTO EM GESTÃO DE CONFLITOS INTERPESSOAIS

Bittner (2003) caracteriza o trabalho policial como uma prática de resolução de conflitos em contextos de alta complexidade, onde a gestão de conflitos interpessoais exige competências como comunicação eficaz, mediação e controle emocional. No Comando da Academia de Polícia Militar (CAPM), o treinamento em policiamento ostensivo inclui módulos que abordam técnicas de comunicação e mediação, visando preparar os alunos para interagir com a população de forma ética e segura. Esses conteúdos buscam promover abordagens policiais que minimizem tensões e respeitem os direitos humanos, especialmente em situações como conflitos domésticos, protestos ou abordagens de rotina. A formação no CAPM enfatiza a importância de equilibrar a autoridade policial com a necessidade de diálogo, promovendo interações que evitem a escalada de conflitos e fortaleçam a legitimidade da PMGO.

O Procedimento Operacional Padrão (POP) da PMGO estabelece diretrizes para a gestão de conflitos no policiamento ostensivo, incluindo procedimentos para abordagens, mediação de disputas e uso proporcional da força. Esses conteúdos são incorporados ao currículo do CAPM, com aulas teóricas sobre legislação, ética profissional e técnicas de diálogo. No entanto, a ênfase em aspectos técnicos, como abordagens e revistas, frequentemente supera a formação em competências interpessoais, limitando a preparação para cenários que exigem mediação. A formação deve priorizar conteúdos que promovam a comunicação não violenta e a resolução pacífica de conflitos, alinhando-se às demandas de segurança pública com cidadania (GOIÁS, 2023).

Veiga e Souza (2018) observam que a formação policial militar no Brasil enfrenta o desafio de equilibrar coerção e consenso, com uma tendência a priorizar práticas repressivas. No CAPM, os métodos pedagógicos incluem aulas expositivas sobre comunicação não violenta, mediação de conflitos e controle emocional, além de simulações práticas de abordagens policiais. Contudo, a carga horária dedicada a exercícios práticos é limitada, comprometendo a assimilação das técnicas pelos alunos. A ausência de simulações que reproduzam cenários reais, como conflitos em comunidades carentes ou situações de protesto, dificulta a preparação para interações complexas, onde a comunicação e a empatia são indispensáveis.

A integração de competências interpessoais no treinamento é necessária para promover abordagens policiais éticas e eficazes. Lima, Sinhoretto e Bueno (2015) apontam que a formação

policial deve incluir módulos que desenvolvam habilidades de mediação e resolução de conflitos, especialmente em contextos de desigualdade social. No CAPM, a falta de exercícios práticos que abordem dinâmicas sociais, como tensões em áreas vulneráveis, limita a capacidade dos alunos de aplicarem técnicas de gestão de conflitos em situações reais. A literatura sugere que o treinamento deve incorporar simulações realistas, com supervisão detalhada, para fortalecer habilidades interpessoais.

Santos e Silva (2019) destacam que a hierarquia na PMGO influencia as relações interpessoais, incluindo a gestão de conflitos. O treinamento no CAPM reforça valores institucionais, como disciplina e obediência, que são essenciais para a organização policial, mas carece de conteúdos que promovam a empatia e a comunicação com a comunidade. A formação deve incluir módulos que abordem a vulnerabilidade social e a diversidade cultural, capacitando os policiais para atuar como mediadores em situações de tensão, como conflitos domésticos ou disputas comunitárias.

Junior, Souza e Cabral (2008) observam que o clima organizacional da PMGO impacta a formação policial. No CAPM, as interações entre alunos e instrutores reforçam normas institucionais, mas a ausência de feedback detalhado durante o treinamento compromete o desenvolvimento de competências interpessoais. A formação deve incluir avaliações contínuas, com supervisão de instrutores especializados, para corrigir deficiências e promover habilidades de comunicação e mediação.

A gestão estratégica no treinamento policial é necessária para alinhar a formação às demandas operacionais. Mendonça (2021) sugere que o CAPM deve integrar técnicas de gestão de conflitos com diretrizes institucionais, promovendo uma abordagem equilibrada que combine prevenção e repressão. A ausência de módulos práticos que simulem cenários reais, como conflitos interpessoais em áreas urbanas, limita a preparação dos alunos para atuar em contextos de alta tensão, onde a comunicação eficaz é indispensável.

Silva e Silva (2019) apontam que a gestão de pessoas na PMGO influencia a formação em competências interpessoais. No CAPM, a formação deve promover uma cultura organizacional que valorize a mediação e o diálogo, incentivando os alunos a desenvolverem habilidades de resolução de conflitos. A ausência de módulos que abordem a interação comunitária compromete a preparação para atuar em cenários socialmente complexos.

Mathias (2010) observa que a integração com políticas públicas municipais pode fortalecer a gestão de conflitos. A ausência de módulos que abordem a interação com lideranças comunitárias limita a capacidade dos alunos de aplicarem técnicas de mediação em contextos reais.

## 2.2 DIFICULDADES E PERCEPÇÕES NA APLICAÇÃO DA GESTÃO DE CONFLITOS

Sinhoretto e Batitucci (2023) apontam que a formação em policiamento ostensivo no Brasil frequentemente negligencia competências interpessoais, resultando em dificuldades para os policiais na gestão de conflitos. No CAPM, os alunos relatam desafios em aplicar técnicas de mediação devido à falta de prática intensiva e à resistência cultural que valoriza a repressão em detrimento do diálogo. Essas dificuldades podem levar à escalada de conflitos durante abordagens, comprometendo a segurança pública e a confiança comunitária.

A compreensão dos alunos sobre as técnicas de gestão de conflitos reflete a qualidade do treinamento. Cavalcanti Filho (2022) observa que os alunos do CAPM reconhecem a relevância das técnicas de comunicação e mediação, mas sentem-se pouco confiantes para aplicá-las em situações reais devido à ausência de simulações práticas. A formação deve incluir exercícios que reproduzam cenários realistas, como conflitos domésticos, protestos ou abordagens em comunidades carentes, para fortalecer a confiança dos alunos na aplicação das técnicas aprendidas.

Cecarechi e Scatolin (2017) destacam que a gestão de conflitos interpessoais impacta a saúde mental dos policiais. A ausência de treinamento adequado em mediação e controle emocional pode aumentar o estresse e a ansiedade, especialmente em abordagens que envolvem tensões com a comunidade. No CAPM, a formação carece de módulos que abordem o controle emocional e a gestão do estresse, limitando a preparação dos alunos para situações de alta pressão psicológica.

As barreiras institucionais, como a ênfase em práticas repressivas, dificultam a aplicação de técnicas de gestão de conflitos. Costa (2021) aponta que a cultura organizacional da PMGO prioriza a autoridade e a disciplina, o que pode inibir a adoção de abordagens baseadas em diálogo e mediação. A formação no CAPM deve promover uma cultura que valorize a resolução pacífica de conflitos, alinhando-se aos princípios de segurança pública com cidadania.

Lima e Nascimento (2018) observam que a interação com a comunidade é essencial para a gestão de conflitos. No CAPM, a ausência de módulos que abordem a vulnerabilidade social e a diversidade cultural limita a preparação dos alunos para atuar em comunidades carentes, onde a desconfiança na polícia é prevalente. A formação deve incluir práticas que promovam o diálogo e a confiança comunitária, capacitando os policiais para atuar como mediadores.

A aplicação de técnicas de gestão de conflitos enfrenta dificuldades operacionais, como a falta de tempo para treinamento prático. Sousa (2012) sugere que a formação no CAPM deve priorizar simulações que reproduzam cenários reais, permitindo aos alunos praticarem a mediação em situações de tensão, como conflitos interpessoais em áreas urbanas. A ausência de tais práticas compromete a eficácia das abordagens policiais.

As percepções dos alunos sobre a formação refletem a qualidade do treinamento. Cavalcanti Filho (2022) observa que os alunos do CAPM percebem a formação como robusta em conteúdos teóricos, mas insuficiente em práticas. A falta de exercícios que simulem dinâmicas sociais complexas compromete a confiança dos alunos na aplicação das técnicas aprendidas, especialmente em cenários que exigem mediação e diálogo.

As barreiras culturais na PMGO, como a valorização de práticas repressivas, dificultam a adoção de técnicas de gestão de conflitos. Santos e Silva (2019) apontam que a hierarquia rígida da PMGO pode inibir a aplicação de abordagens baseadas em diálogo, especialmente em contextos de alta tensão. A formação no CAPM deve promover uma mudança cultural, incentivando a mediação e a resolução pacífica de conflitos.

A integração com políticas públicas municipais pode fortalecer a gestão de conflitos. Mathias (2010) sugere que a formação no CAPM deve incluir conteúdos sobre parcerias com a comunidade, promovendo abordagens que combinem prevenção e repressão. A ausência de módulos que abordem a interação com lideranças comunitárias limita a capacidade dos alunos de aplicarem técnicas de mediação em contextos reais.

### 3 METODOLOGIA

A pesquisa adota uma abordagem qualitativa para investigar a gestão de conflitos interpessoais no treinamento em policiamento ostensivo no CAPM, explorando os conteúdos, métodos, compreensão dos alunos e dificuldades percebidas. Este método permite analisar as práticas formativas e as percepções dos alunos, garantindo uma avaliação detalhada. A combinação de pesquisa bibliográfica, análise documental e pesquisa de campo assegura a profundidade necessária para atender aos objetivos de identificar conteúdos, avaliar compreensão, verificar dificuldades e analisar diretrizes.

A pesquisa bibliográfica será conduzida em bases acadêmicas, como Scielo e Google Scholar, examinando literatura sobre gestão de conflitos e policiamento ostensivo. Serão analisados estudos que abordem competências interpessoais, como comunicação e mediação, e sua aplicação em abordagens policiais. A análise documental envolverá manuais da PMGO e o Procedimento Operacional Padrão (POP), mapeando os conteúdos e métodos relacionados à gestão de conflitos no CAPM (GOIÁS, 2023).

Questionários estruturados, aplicados online via Google Forms, serão respondidos por alunos do CAPM, selecionados por amostragem intencional com base em sua participação no Curso de Formação de Praças. Os questionários conterão 12 perguntas fechadas de múltipla escolha, captando a compreensão das técnicas de gestão de conflitos e as dificuldades percebidas.

Os dados serão analisados qualitativamente, com tabulação das respostas fechadas para identificar tendências na compreensão e dificuldades. A categorização das respostas permitirá mapear conteúdos, métodos e barreiras, articulando-os com a literatura e os documentos analisados. A triangulação entre literatura, documentos e percepções oferecerá uma visão detalhada do treinamento, contribuindo para a melhoria da formação policial.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A pesquisa envolveu 53 alunos em formação no Curso de Formação de Praças da Academia de Polícia Militar de Goiás, com dados coletados por meio de questionário aplicado em 2025, permitindo examinar percepções sobre o treinamento em gestão de conflitos interpessoais no policiamento ostensivo, abrangendo estágio de formação, exposição ao treinamento, abordagens pedagógicas, adequação de métodos, frequência de treinos, conformidade com o Procedimento Operacional Padrão, compreensão das técnicas, dificuldades enfrentadas, confiança na aplicação, necessidade de ênfase prática, eficácia para abordagens seguras e contribuição para redução de escalada.

O estágio no Curso de Formação de Praças revela distribuição concentrada em fases iniciais, conforme delineado na Tabela 1.

Tabela 1: Estágio no Curso de Formação de Praças

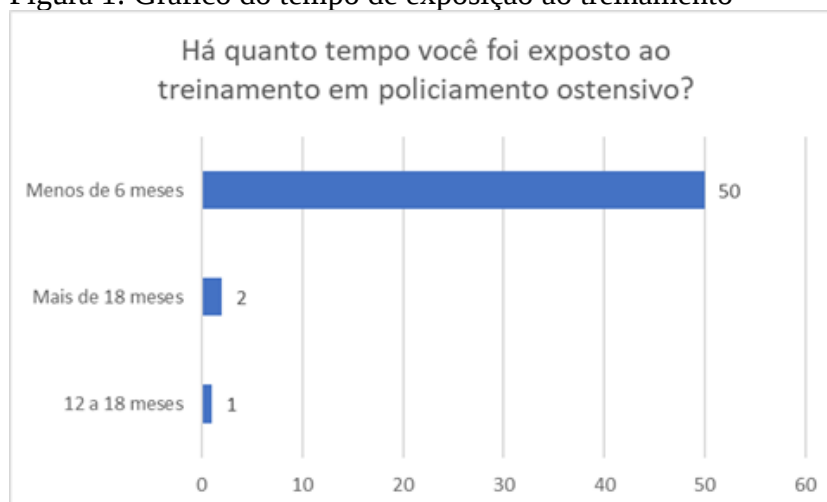
| Alternativa               | Contagem | Porcentagem (%) |
|---------------------------|----------|-----------------|
| Inicial (0-3 meses)       | 31       | 58.49           |
| Intermediário (4-6 meses) | 18       | 33.96           |
| Final (7-12 meses)        | 3        | 5.66            |
| Concluído                 | 1        | 1.89            |

Fonte: Elaboração própria.

A Tabela 1 indica predomínio de alunos em estágio inicial (58.49%), com intermediário em 33.96%, alinhando-se a Veiga e Souza (2018), que investigam dilemas da formação policial militar entre coerção e consenso, identificando vulnerabilidade em fases precoces a lacunas na preparação para mediação interpessoal, e ao Procedimento Operacional Padrão da PMGO, que prescreve integração progressiva de técnicas de diálogo para preservação da cena em abordagens ostensivas, onde a concentração inicial sugere necessidade de módulos adaptados para construção precoce de competências emocionais.

O tempo de exposição ao treinamento em policiamento ostensivo apresenta-se no Gráfico 1.

Figura 1: Gráfico do tempo de exposição ao treinamento



Fonte: Elaboração própria.

O Gráfico 1 evidencia exposição recente em 94.34% dos casos (menos de 6 meses), com prolongada em 5.66%, convergindo com Costa (2021), que analisa dilemas identitários na Polícia Militar, associando exposição limitada a restrições na internalização de protocolos para resolução de tensões sociais, e ao Procedimento Operacional Padrão da PMGO, que orienta progressão temporal para aplicação de comunicação não violenta em patrulhamento, onde a brevidade predominante aponta para aceleração curricular para manejo de conflitos em cenários urbanos.

A abordagem da gestão de conflitos nos treinamentos do Comando da Academia de Polícia Militar delineia-se na Tabela 2.

Tabela 2: Abordagem da gestão de conflitos nos treinamentos

| Alternativa                                       | Contagem | Porcentagem (%) |
|---------------------------------------------------|----------|-----------------|
| Através de métodos de Mediação de Conflitos       | 27       | 50.94           |
| Com foco no desenvolvimento do Controle Emocional | 19       | 35.85           |
| Por meio de técnicas de Comunicação Não Violenta  | 14       | 26.42           |
| Por meio da promoção da Ética Profissional        | 9        | 16.98           |
| Não é dada ênfase nessa temática                  | 1        | 1.89            |

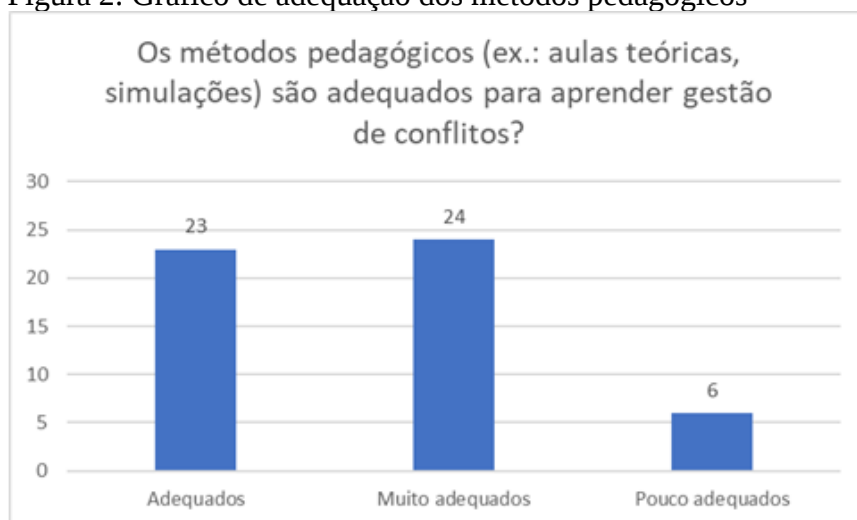
Fonte: Elaboração própria.

A Tabela 2 demonstra ênfase em mediação de conflitos (39.62%), com controle emocional em 22.64%, ressoando com Bittner (2003), que caracteriza o trabalho policial como resolução de complexidades interpessoais, atribuindo mediação a equilíbrio em abordagens

ostensivas, e ao Procedimento Operacional Padrão da PMGO, que integra técnicas de diálogo para desescalada em patrulhamento, onde a diversidade de abordagens sugere cobertura multifacetada, mas a presença de respostas sem ênfase (1.89%) indica variações na priorização curricular para formação ética.

O Gráfico 2 revela adequação elevada em 88.68% das respostas (muito adequados 45.28%, adequados 43.40%), com pouco adequados em 11.32%, convergindo com Veiga e Souza (2018), que examinam dilemas da formação policial entre coerção e consenso, relacionando simulações a consenso social em ostensivo, e ao Procedimento Operacional Padrão da PMGO, que recomenda aulas teóricas para ética em conflitos, onde a predominância positiva reflete alinhamento pedagógico, mas a minoria inadequada aponta para ajustes em simulações para reforço de competências interpessoais.

Figura 2: Gráfico de adequação dos métodos pedagógicos



Fonte: Elaboração própria.

A frequência de treinos práticos de gestão de conflitos delinea-se na Tabela 3.

Tabela 3: Frequência de treinos práticos de gestão de conflitos

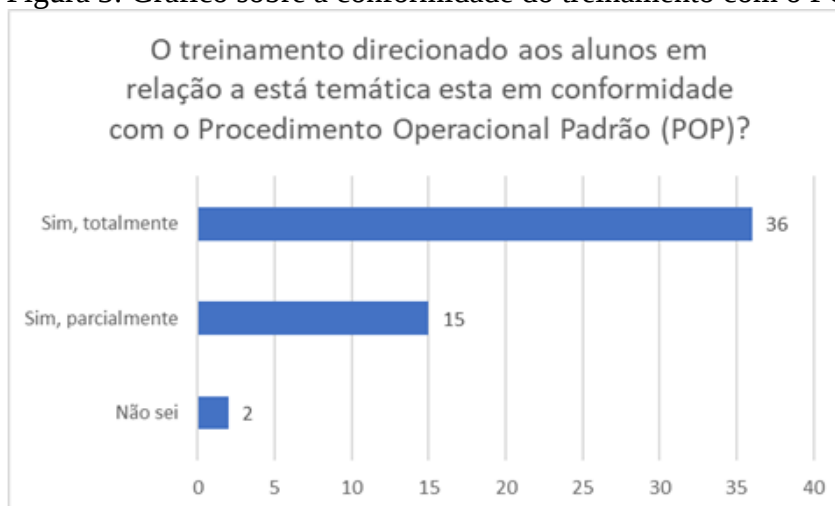
| Alternativa | Contagem | Porcentagem (%) |
|-------------|----------|-----------------|
| Semanal     | 19       | 35.85           |
| Diariamente | 18       | 33.96           |
| Raramente   | 10       | 18.87           |
| Mensal      | 3        | 5.66            |
| Quinzenal   | 3        | 5.66            |

Fonte: Elaboração própria.

A Tabela 3 indica treinos regulares em 69.81% dos casos (semanal/diariamente), com raramente em 18.87%, ecoando Sousa (2012), que investiga foco de rádio patrulha em conflitos sociais em Cuiabá, atribuindo prática frequente a redução de escalada em abordagens, e ao Procedimento Operacional Padrão da PMGO, que prescreve treinos para controle emocional em patrulhamento, onde a frequência elevada sugere preparação operacional, mas a raridade em quase um quinto dos casos revela inconsistências na aplicação para cenários reais de tensão interpessoal.

A conformidade do treinamento com o Procedimento Operacional Padrão apresenta-se no Gráfico 3.

Figura 3: Gráfico sobre a conformidade do treinamento com o POP



Fonte: Elaboração própria.

O Gráfico 3 evidencia conformidade em 96.23% das respostas (totalmente 67.92%, parcialmente 28.30%), com não sei em 3.77%, alinhando-se a Mendonça (2021), que discute gestão estratégica no comando policial, vinculando conformidade a função ostensiva eficaz, e ao Procedimento Operacional Padrão da PMGO, que estabelece protocolos para mediação em abordagens, onde a alta conformidade indica adesão institucional, mas a porção parcial sugere adaptações necessárias para plena integração em formação.

A compreensão das técnicas de gestão de conflitos durante as instruções consta na Tabela 4.

Tabela 4: Compreensão das técnicas de gestão de conflitos durante as instruções

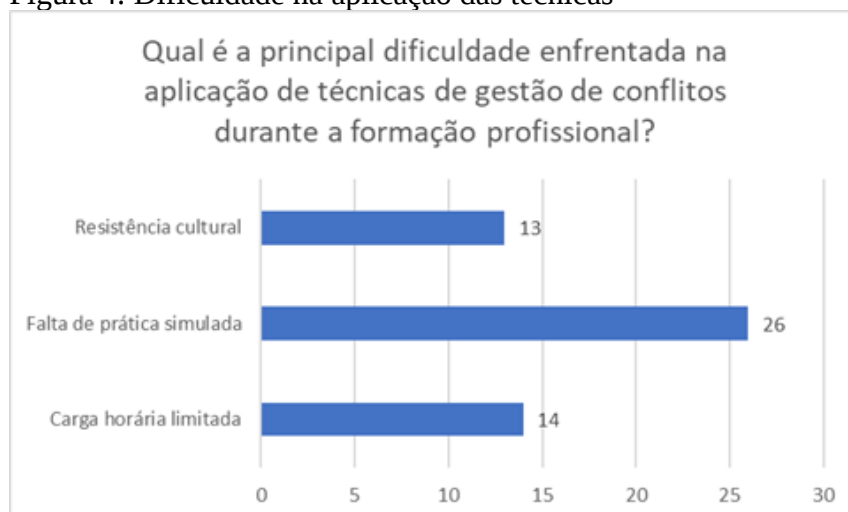
| Alternativa             | Contagem | Porcentagem (%) |
|-------------------------|----------|-----------------|
| Compreendo totalmente   | 36       | 67.92           |
| Compreendo parcialmente | 15       | 28.30           |
| Compreendo pouco        | 2        | 3.77            |

Fonte: Elaboração própria.

A Tabela 4 demonstra compreensão total em 67.92%, com parcial em 28.30%, ressoando com Cecarechi e Scatolin (2017), que analisam sofrimento psíquico na PM, atribuindo compreensão limitada a estresse laboral em conflitos, e ao Procedimento Operacional Padrão da PMGO, que orienta técnicas de comunicação para desescalada, onde a predominância total reflete absorção cognitiva, mas a porção parcial indica barreiras na assimilação para aplicação ostensiva.

A principal dificuldade na aplicação de técnicas de gestão de conflitos apresenta-se no Gráfico 4.

Figura 4: Dificuldade na aplicação das técnicas



Fonte: Elaboração própria.

O Gráfico 4 revela falta de prática simulada como principal dificuldade (49.06%), com carga horária limitada em 26.42%, convergindo com Junior et al. (2008), que investigam clima organizacional na PM, relacionando prática insuficiente a tensões interpessoais, e ao Procedimento Operacional Padrão da PMGO, que recomenda simulações para mediação, onde a ênfase em simulação aponta para reformulações curriculares para superação de resistências culturais em formação.

A confiança para aplicar técnicas de gestão de conflitos em abordagens policiais delinea-se na Tabela 5.

Tabela 5: Confiança para aplicar técnicas de gestão de conflitos em abordagens policiais

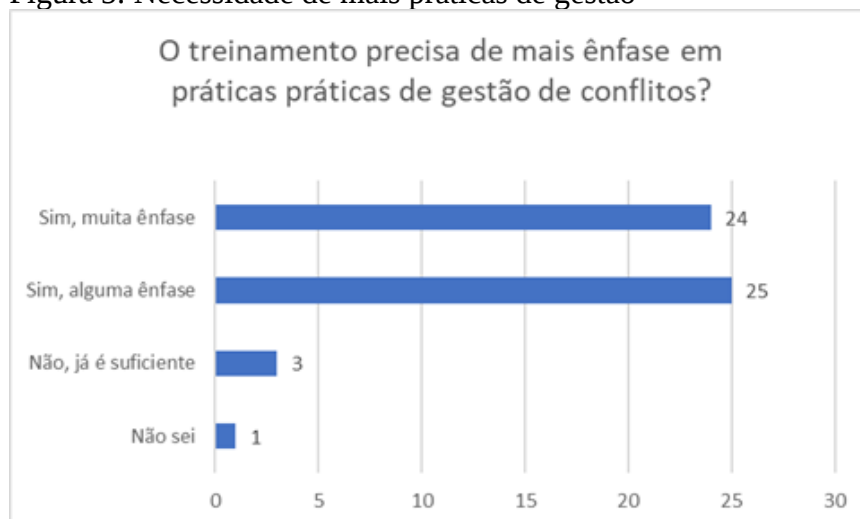
| Alternativa     | Contagem | Porcentagem (%) |
|-----------------|----------|-----------------|
| Confiante       | 32       | 60.38           |
| Muito confiante | 13       | 24.53           |
| Pouco confiante | 8        | 15.09           |

Fonte: Elaboração própria.

A Tabela 5 indica confiança moderada em 84.91% das respostas (confiante/muito confiante), com pouco confiante em 15.09%, ecoando Sinhoretto e Batitucci (2023), que examinam policiamento ostensivo e desigualdades em São Paulo e Minas Gerais, atribuindo confiança limitada a seletividade em conflitos, e ao Procedimento Operacional Padrão da PMGO, que prescreve controle emocional para abordagens, onde a confiança predominante sugere preparação operacional, mas a minoria pouco confiante revela necessidades de reforço para cenários de alta tensão.

A necessidade de mais ênfase em práticas de gestão de conflitos apresenta-se no Gráfico 5.

Figura 5: Necessidade de mais práticas de gestão



Fonte: Elaboração própria.

O Gráfico 5 demonstra demanda por ênfase prática em 92.45% dos casos (alguma/muita ênfase), com suficiente em 5.66%, alinhando-se a Lima e Sinhoretto (2015), que investigam

gestão da segurança pública no Brasil, vinculando ênfase prática a redução de violência em ostensivo, e ao Procedimento Operacional Padrão da PMGO, que recomenda treinos para desescalada, onde a alta demanda indica lacunas curriculares para integração de simulações em formação.

A Tabela 6 revela eficácia percebida em 94.34% das respostas (eficaz/muito eficaz), com pouco eficaz em 5.66%, ressoando com Sousa (2012), que investiga foco de rádio patrulha em conflitos sociais em Cuiabá, atribuindo eficácia a promoção de segurança em equipe, e ao Procedimento Operacional Padrão da PMGO, que orienta abordagens para minimização de riscos, onde a predominância eficaz sugere alinhamento com demandas operacionais, mas a minoria pouco eficaz aponta para ajustes em conteúdos para reforço de protocolos coletivos.

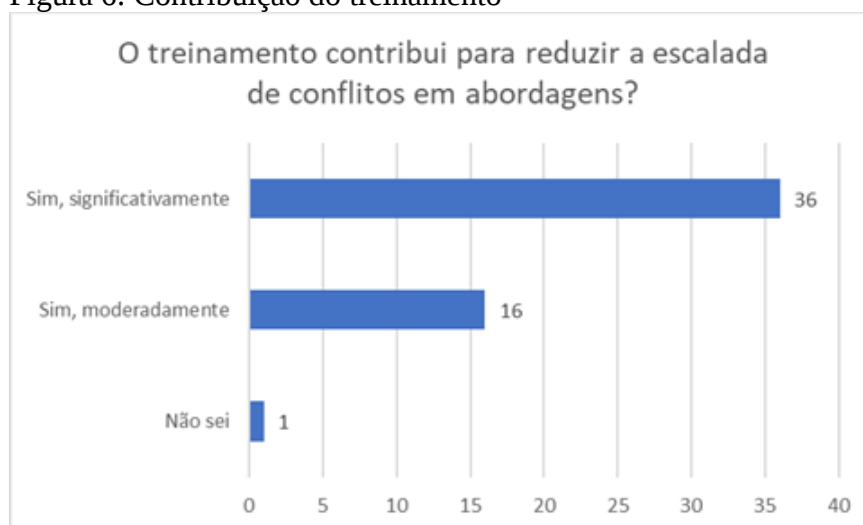
Tabela 6: Eficácia do treinamento para promover abordagens policiais seguras para a equipe

| Alternativa  | Contagem | Porcentagem (%) |
|--------------|----------|-----------------|
| Eficaz       | 27       | 50.94           |
| Muito eficaz | 23       | 43.40           |
| Pouco eficaz | 3        | 5.66            |

Fonte: Elaboração própria.

A contribuição do treinamento para reduzir a escalada de conflitos em abordagens apresenta-se no Gráfico 6.

Figura 6: Contribuição do treinamento



Fonte: Elaboração própria.

O Gráfico 6 indica contribuição significativa em 67.92% das respostas, com moderada em 30.19%, convergindo com Costa (2021), que analisa dilemas identitários na Polícia Militar, relacionando redução de escalada a consenso em conflitos, e ao Procedimento Operacional Padrão da PMGO, que prescreve técnicas para desescalada, onde a contribuição elevada reflete impacto preventivo, mas a porção moderada sugere variações na aplicação para cenários de patrulhamento urbano.

A pesquisa indica que uma percepção com ênfase em mediação, adequação pedagógica e conformidade com protocolos, embora dificuldades em prática simulada limitem confiança e eficácia, respondendo ao problema de pesquisa sobre abordagem do treinamento no Comando da Academia de Polícia Militar para gestão de conflitos interpessoais em abordagens policiais, com compreensão elevada mas demanda por ênfase prática, em consonância com objetivos de identificação de conteúdos, avaliação de compreensão, verificação de dificuldades e análise de diretrizes institucionais, indicando necessidade de reformulações curriculares para alinhamento com demandas ostensivas na segurança pública.

## 5 CONCLUSÃO

A investigação sobre a gestão de conflitos interpessoais no policiamento ostensivo entre alunos em formação no Comando da Academia de Polícia Militar revela que o treinamento aborda conteúdos como mediação, comunicação não violenta e controle emocional, com métodos pedagógicos adequados e conformidade ao Procedimento Operacional Padrão da PMGO.

Os alunos demonstram compreensão elevada das técnicas, confiança moderada na aplicação e percepção de eficácia para abordagens seguras, com contribuição para a redução de escalada em interações policiais. No entanto, as dificuldades concentram-se na falta de prática simulada e na carga horária limitada, o que compromete a assimilação plena das competências interpessoais em cenários reais, como conflitos domésticos ou abordagens em comunidades vulneráveis. Essas barreiras refletem limitações curriculares que priorizam aspectos teóricos e técnicos, alinhando-se às observações da literatura sobre a tendência repressiva na formação policial brasileira.

A pesquisa propõe a integração de simulações realistas com supervisão especializada, avaliações contínuas e módulos sobre vulnerabilidade social para fortalecer a preparação dos agentes, promovendo interações éticas e minimizando tensões no policiamento ostensivo. Dessa forma, os resultados da pesquisa tem potencial para beneficiar a PMGO ao aprimorar a formação, elevando a legitimidade institucional e a confiança comunitária na segurança pública goiana.

## REFERÊNCIAS

- BITTNER, Egon. **Aspectos do trabalho policial**. 2.ed. Edusp: São Paulo, 2003.
- CAVALCANTI FILHO, Ricardo Caldas. Um estudo etnográfico sobre a atuação da polícia militar em uma comunidade do Recife. **Mediações**, v. 27, n. 1, p. e43763, 2022.
- CECARECHI, Gabriela; SCATOLIN, Henrique Guilherme. A linha tênue entre combater a violência e o sofrimento psíquico: O ambiente laboral da Polícia Militar e a saúde mental. **Revista espacios**, v. 38, n. 8, 2017.
- COSTA, Arthur Trindade M. A Polícia Militar e seus dilemas identitários. **Contemporânea-Revista de Sociologia da UFSCar**, v. 11, n. 1, 2021.
- GOIÁS. Polícia Militar. **Procedimento Operacional Padrão**. 4. ed. Goiânia: PMGO, 2023.
- JUNIOR, Aldo Antonio; SOUZA, Renato José; CABRAL, Aline Bub. Clima organizacional em organizações policiais militares. **Revista Mad. Revista del Magíster en Análisis Sistemico Aplicado a la Sociedad**, n. 19, p. 17-41, 2008.
- LIMA, Reginâmio Bonifácio; NASCIMENTO, João José Marques. Violência das/nas escolas e a ação da polícia militar: uma perspectiva de segurança pública com cidadania. **South American Journal of Basic Education, Technical and Technological**, v. 5, n. 2, 2018.
- LIMA, Renato Sérgio de; SINHORETTO, Jacqueline; BUENO, Samira. A gestão da vida e da segurança pública no Brasil. **Sociedade e Estado**, v. 30, p. 123-144, 2015.
- MATHIAS, João Carlos Sproesser. A Polícia Militar E As Políticas Públicas Municipais Na Prevenção Criminal. **Revista LEVS**, n. 5, 2010.
- MENDONÇA, Luiz Tobias Rodrigues. **Gestão estratégica no comando policial: a função do policiamento ostensivo**. 1ª ed, Editora Autografia, 2021.
- SANTOS, Vanessa Souza; SILVA, Sullyvan Garcia da. **A Hierarquia Na Polícia Militar De Goiás E Seus Reflexos Nas Relações Interpessoais E Operacionais**. Trabalho de Conclusão de Curso da Pós-Graduação em Polícia e Segurança Pública pelo Comando da Academia de Polícia Militar de Goiás, 2019.
- SILVA, Cleitiano Rosa; SILVA, Bruna Daniella de Souza. **Gestão De Pessoas Na 10ª Companhia De Polícia Militar De Morrinhos-Goiás**. Trabalho de Conclusão de Curso da Pós-Graduação em Polícia e Segurança Pública pelo Comando da Academia de Polícia Militar de Goiás, 2019.
- SINHORETTO, Jacqueline; BATITUCCI, Eduardo. Policiamento ostensivo e desigualdades em São Paulo e Minas Gerais. **Caderno CRH**, v. 36, p. e023010, 2023.
- SOUZA, Clelcimar S. Rabelo. O serviço policial, os conflitos sociais e o foco de atuação do policiamento de rádio patrulha em Cuiabá. **Revista Brasileira de segurança pública**, v. 6, n. 2, p. 390-410, 2012.

VEIGA, Celia Cristina Pereira; SOUZA, José dos Santos. Coerção e consenso: dilemas da formação policial militar. **REVISTA BRASILEIRA DE ESTUDOS DE SEGURANÇA PÚBLICA-REBESP**, v. 11, n. 2, p. 59-67, 2018.

## APÊNDICE A

Prezado(a) Participante,

Você está sendo convidado(a) a participar da pesquisa intitulada "Gestão de Conflitos Interpessoais no Policiamento Ostensivo entre Alunos em Formação da Academia", conduzida por Jhonatha Barros da Silva e vinculada ao CAPM. O objetivo deste estudo é investigar como o treinamento em policiamento ostensivo aborda a gestão de conflitos interpessoais em abordagens policiais.

**1. Procedimentos da Pesquisa:** Sua participação consistirá em responder a um questionário online, aplicado via Google Forms, com 12 perguntas fechadas de múltipla escolha sobre sua compreensão do treinamento e dificuldades percebidas, com duração aproximada de 10 a 15 minutos.

**2. Riscos e Benefícios:** Não há riscos significativos associados à sua participação, além de possíveis desconfortos mínimos ao relatar experiências de treinamento. Você poderá interromper sua participação a qualquer momento. Os benefícios incluem a contribuição para a melhoria da formação policial e do policiamento ético.

**3. Sigilo e Confidencialidade:** Seus dados serão tratados com sigilo absoluto e utilizados exclusivamente para fins acadêmicos e científicos. Em nenhuma hipótese sua identidade será divulgada, garantindo o anonimato das informações fornecidas.

**4. Participação Voluntária:** Sua participação é totalmente voluntária. Você pode desistir a qualquer momento, sem prejuízo ou necessidade de justificativa. Para dúvidas, contate o pesquisador pelos meios disponibilizados.

**5. Considerações Éticas:** O projeto respeitará os preceitos éticos vigentes sobre procedimentos experimentais envolvendo seres humanos.

Declaro que li, compreendi e concordo em participar desta pesquisa de forma livre e esclarecida.

☐ Concordo

☐ Não concordo

## QUESTIONÁRIO

Em que estágio do Curso de Formação de Praças você está?

Inicial (0-3 meses)

Intermediário (4-6 meses)

Final (7-12 meses)

Concluído

Há quanto tempo você foi exposto ao treinamento em policiamento ostensivo?

Menos de 6 meses

6 a 12 meses

12 a 18 meses

Mais de 18 meses

Como a gestão de conflitos é mais abordada durante os treinamentos do CAPM?

Por meio de técnicas de Comunicação Não Violenta

Através de métodos de Mediação de Conflitos

Com foco no desenvolvimento do Controle Emocional

Por meio da promoção da Ética Profissional

Não é dada ênfase nessa temática

Os métodos pedagógicos (ex.: aulas teóricas, simulações) são adequados para aprender gestão de conflitos?

Muito adequados

Adequados

Pouco adequados

Inadequados

Com que frequência são realizados treinos práticos de gestão de conflitos?

Diariamente

Semanal

Quinzenal

Mensal

Raramente

O treinamento direcionado aos alunos em relação a esta temática está em conformidade com o Procedimento Operacional Padrão (POP)?

Sim, totalmente

Sim, parcialmente

Não, pouco

Não sei

Durante as instruções ministradas você compreende as técnicas de gestão de conflitos ensinadas/orientadas?

Compreendo totalmente

Compreendo parcialmente

Compreendo pouco

Não compreendo

Qual é a principal dificuldade enfrentada na aplicação de técnicas de gestão de conflitos durante a formação profissional?

Falta de prática simulada

Resistência cultural

Carga horária limitada

Falta de instrutores especializados

Você se sente confiante para aplicar técnicas de gestão de conflitos em abordagens policiais?

Muito confiante

Confiante

Pouco confiante

Não confiante

O treinamento precisa de mais ênfase em práticas práticas de gestão de conflitos?

Sim, muita ênfase

Sim, alguma ênfase

Não, já é suficiente

Não sei

O treinamento é eficaz para promover abordagens policiais seguras para a equipe?

Muito eficaz

Eficaz

Pouco eficaz

Ineficaz

O treinamento contribui para reduzir a escalada de conflitos em abordagens?

Tipo de pergunta

Sim, significativamente

Sim, moderadamente

Não, pouco impacto

Não sei