



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



GIOVANNE MENEZES AGUIAR

**A RELEVÂNCIA DA COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA NA ATUAÇÃO
POLICIAL DOS MILITARES DO BATALHÃO TERMINAL**

GOIÂNIA-GO

2024

GIOVANNE MENEZES AGUIAR

**A RELEVÂNCIA DA COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA NA ATUAÇÃO
POLICIAL DOS MILITARES DO BATALHÃO TERMINAL**

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 Profa. Msc. Mônica Marra de Oliveira Santos

GOIÂNIA-GO

2024

A RELEVÂNCIA DA COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA NA ATUAÇÃO POLICIAL DOS MILITARES DO BATALHÃO TERMINAL

THE RELEVANCE OF NONVIOLENT COMMUNICATION IN THE POLICE ACTIVITIES OF THE MILITARY OF THE TERMINAL BATTALION

Giovanne Menezes Aguiar¹
Mônica Marra de Oliveira Santos²

Resumo

A análise deste artigo foi realizada com base na seguinte perspectiva problemática: como a comunicação não violenta na atuação policial dos militares do Batalhão Terminal influencia a promoção da segurança pública, a redução dos conflitos e a construção de uma relação positiva entre a polícia e a comunidade? Por sua vez, o objetivo geral foi analisar a relevância da comunicação não violenta na atuação policial dos militares do Batalhão Terminal de Goiânia/GO, buscando compreender como essa abordagem contribui para a promoção da segurança pública, a redução dos conflitos e a construção de uma relação positiva entre a polícia e a comunidade. O método adotado foi a revisão bibliográfica e método de pesquisa de campo, para visualizar na prática policial a execução dos conceitos estudados, para fins de confrontar ou ratificar a literatura explicitada. Os resultados mostraram que a comunicação não violenta emerge como uma ferramenta essencial para resolver conflitos pacificamente e promover uma relação positiva entre a polícia e a comunidade, em consonância com o uso diferenciado da força e com o policiamento comunitário. A pesquisa de campo revelou que a maioria dos entrevistados recebeu treinamento em comunicação não violenta, mas há necessidade de aprimoramento, especialmente para melhorar a mediação de conflitos e evitar confrontos. Exemplos reais mostram como a comunicação não violenta foi eficaz na resolução de conflitos durante operações policiais, evitando confrontos e prevenindo danos maiores, logo, contribuindo na promoção da segurança pública e na construção de uma relação positiva entre a polícia e a comunidade.

Palavras-chave: Policiamento comunitário; Uso diferenciado da força; Comunicação Compassiva.

Abstract

The analysis of this article was based on the following problematic perspective: how nonviolent communication in the police performance of the military of the Terminal Battalion influences the promotion of public safety, reducing conflicts and building a positive relationship between the police and the community? In turn, the general objective was to analyze the relevance of nonviolent communication in the police performance of the military of the Terminal Battalion of Goiânia/ GO, seeking to understand how this approach contributes to the promotion of public safety, reducing conflicts and building a positive relationship between the police and the community. The method adopted was the literature review and field research method, to visualize in police practice the execution of the concepts studied, in order to confront or ratify the literature. The results showed that nonviolent

¹ Aluno do Curso de Formação de Praças – 2ª Turma, Especialização em Polícia e Segurança Pública do Comando da Academia de Polícia Militar de Goiás, Email: giovanneaguiar1@gmail.com. Telefone: (63)999929102.

² Orientadora. Professora da Especialização em Polícia e Segurança Pública do Comando da Academia de Polícia Militar. Mestra Educação em Ciências e Matemática; Graduada em Matemática. E-mail: monicamarra79@gmail.com. Telefone: (62) 98228-4791.

communication emerges as an essential tool to resolve conflicts peacefully and promote a positive relationship between the police and the community, in line with the differentiated use of force and community policing. The field research revealed that most respondents received training in nonviolent communication, but there is a need for improvement, especially to improve conflict mediation and avoid confrontations. Real-life examples show how nonviolent communication was effective in resolving conflicts during police operations, avoiding confrontation and preventing further damage, thus contributing to the promotion of public safety and building a positive relationship between the police and the community.

Keywords: Community policing; Differentiated use of force; Compassionate Communication

1 INTRODUÇÃO

A atuação da Polícia Militar do Estado de Goiás (PMGO) é orientada pela filosofia de polícia comunitária cujo objetivo é estabelecer uma conexão cada vez mais estreita com a sociedade com a premissa de que a polícia militar juntamente com a comunidade devem colaborar na identificação, priorização e resolução de problemas. Nesse contexto, a comunicação é uma ferramenta elementar, pois tem o potencial de impactar tanto de forma negativa quanto positiva os resultados de uma ocorrência, podendo determinar o sucesso ou o fracasso em alcançar um desfecho pacífico (Dieter, 2021).

Diante disso, em ocorrências policiais militares, observando-se a proporcionalidade e os níveis do uso seletivo da força, a comunicação não violenta na verbalização é uma importante forma de promover a cooperação e a assistência mútua entre as partes envolvidas, com o propósito de alcançar soluções pacíficas para os conflitos (Torres; Costa, 2022). Dessa forma, o presente trabalho analisa a importância dessa comunicação no cotidiano policial dos militares do Batalhão Terminal de Goiânia, no Estado de Goiás.

A temática apresentada é relevante, uma vez que o policial militar, em seu primeiro contato com as partes envolvidas em um conflito, já é capaz de, por meio de sua presença, comunicação, argumentação e até aconselhamento, prevenir situações que certamente se agravariam. O policial não se envolve emocionalmente na ocorrência, adota uma postura imparcial, ouve as versões das partes e busca uma solução pacífica por meio de sua atuação, sempre que possível, visando um desfecho no local dos acontecimentos (Nassaro, 2012). Diante disso, o estudo pode contribuir significativamente para a PMGO porque averigua como a comunicação não violenta corrobora para a apaziguação social e a manutenção da ordem pública.

Para realização da pesquisa, levantou-se o seguinte questionamento: como a comunicação não violenta na atuação policial dos militares do Batalhão Terminal influencia a

promoção da segurança pública, a redução dos conflitos e a construção de uma relação positiva entre a polícia e a comunidade? Visando responder, o objetivo geral foi analisar a relevância da comunicação não violenta na atuação policial dos militares do Batalhão Terminal de Goiânia/GO, buscando compreender como essa abordagem contribui para a promoção da segurança pública, a redução dos conflitos e a construção de uma relação positiva entre a polícia e a comunidade.

Ademais, foram estabelecidos três objetivos específicos: analisar a filosofia de polícia comunitária e aproximação da sociedade com a polícia militar; examinar o uso seletivo da força, apresentando seus níveis, princípios norteadores e a comunicação não violenta; investigar a importância da comunicação não violenta na atuação policial dos militares do Batalhão Terminal de Goiânia/GO.

No que diz respeito à metodologia, foram utilizados dois tipos de pesquisa: revisão bibliográfica e pesquisa de campo. Para confecção do referencial teórico, levantou-se material bibliográfico através de busca em base de dados confiáveis, como Google Acadêmico e Biblioteca Digital de Segurança Pública. Após, foi realizada uma pesquisa de campo com os militares atuantes no Batalhão Terminal de Goiânia/GO, por meio de entrevista via formulário Google Forms, composto por questões objetivas e dissertativas.

O trabalho está organizado em três tópicos: na primeira seção, há uma análise teórica que explora a filosofia de polícia comunitária, a comunicação não violenta e o uso diferenciado da força. A segunda parte aborda a metodologia adotada na condução da pesquisa, oferecendo uma explicação detalhada dos procedimentos empregados na coleta dos resultados obtidos. Por último, a terceira seção dedica-se a descrever e analisar os resultados alcançados durante a pesquisa de campo.

2 REVISÃO TEÓRICA

Para abordar a importância da comunicação não violenta na atuação policial, é essencial compreender a filosofia de Polícia Comunitária adotada pela PMGO, que tem se revelado como um instrumento primordial para transformar e revitalizar o setor policial, permitindo uma aproximação efetiva com a comunidade. Também é necessário compreender como ocorre o uso da força no meio policial e as nuances que o envolvem.

Segundo Moore e Trojanowicz (1988), a implementação dessa nova metodologia de atuação policial proporciona à população uma sensação aumentada de proteção, contribuindo para um ambiente no qual a presença policial promove segurança e confiança. Diante disso, o

presente tópico aborda, primeiramente o policiamento comunitário e, em segundo lugar, aborda o uso diferenciado da força, mostrando onde acontece a comunicação não violenta nesse processo.

2.1 POLÍCIA COMUNITÁRIA E APROXIMAÇÃO À SOCIEDADE

Visando promover a resolução colaborativa de desafios na área de segurança, muitas instituições policiais têm adotado a filosofia de Polícia Comunitária, inclusive a PMGO. Esta abordagem tem como principal meta aproximar as forças policiais das comunidades em que estão inseridas, visando a cooperação para desenvolver alternativas eficazes contra a violência e a criminalidade. A filosofia de Polícia Comunitária, reconhecida como uma alternativa para a segurança pública em diversos países, propõe uma integração mais estreita entre as polícias e as comunidades, garantindo que estas últimas sejam ouvidas e participem ativamente nas decisões do Estado (Caye, 2021).

Conforme elucidam Trojanowicz e Bucqueroux (1994), a Polícia Comunitária consiste em uma filosofia e abordagem organizacional que estabelece uma nova parceria entre a população e as forças policiais. Alicerçada na premissa de que tanto a polícia quanto a comunidade devem colaborar de forma conjunta para identificar, priorizar e solucionar desafios contemporâneos, como crime, drogas, receio de criminalidade, desordens físicas e morais, e, de maneira geral, o declínio na qualidade de vida do bairro, visando aprimorar as condições na área.

Essa abordagem representa uma vertente inovadora em relação à polícia tradicional, fundamentando-se como uma filosofia de seguridade social na qual os próprios policiais se tornam os agentes das ações em prol da comunidade. Conforme Vantropa *et al.* (2023), a Polícia Comunitária transcende a simples aplicação de força, sendo caracterizada, acima de tudo, como uma atitude na qual o policial se coloca a serviço da comunidade, atuando não apenas como uma força, mas como um prestador de serviços públicos. Essa filosofia organizacional se baseia na ideia de uma polícia colaborativa, comprometida com o bem comum, trabalhando em conjunto com a comunidade para estabelecer uma sociedade pacífica e ordeira.

A polícia comunitária se destaca por estar preocupada não apenas com questões relacionadas ao crime, mas também com todos os aspectos que afetam a comunidade, como a escassez de alimentos, a busca por emprego e situações em que as famílias enfrentam dificuldades para proporcionar o necessário às suas crianças. Em suma, a Polícia Comunitária

é considerada uma força policial mais próxima da comunidade, demonstrando interesse nas diversas questões que vão além do escopo tradicional da segurança pública (Caye, 2021).

Segundo Goedert Filho (2016), atualmente, a sociedade brasileira anseia por uma reformulação no aparato policial, não necessariamente em termos estéticos ou de aparência, mas principalmente orientada pela vontade popular e menos pelos interesses das elites. Nesse contexto, torna-se essencial a aproximação da força policial como uma entidade principalmente nas áreas mais carentes, com o objetivo de compreender a realidade do local, onde projetos comunitários são desenvolvidos para fortalecer a confiança da população na instituição. Assim, a polícia passa a atuar de forma preventiva, alinhada às demandas locais.

O Departamento de Justiça Americano, estabelece três componentes fundamentais para essa filosofia. Primeiramente, destaca a parceria colaborativa entre a agência de aplicação da lei e os diversos atores comunitários na busca por soluções e no fortalecimento da confiança. Em segundo lugar, ressalta a necessidade de transformação organizacional, alinhando a gestão, estrutura e sistemas de informação para servir como base para parcerias comunitárias e resolução conjunta de problemas. Por fim, destaca o processo de engajamento em ações proativas e exame sistemático de problemas, visando desenvolver e avaliar respostas eficazes (Vantroba *et al.*, 2023).

Dessa forma, a filosofia de Polícia Comunitária busca desmistificar a ideia de que a polícia deve apenas realizar patrulhas e intervir quando percebe um problema, adotando, ao contrário, a visão de ser uma aliada ativa da comunidade. Conforme Silva (2010) destaca, ela pode ser compreendida como um serviço policial que se aproxima das pessoas, com identidade clara e comportamento regulado pela vida pública cotidiana, submetido às normas de convivência cidadã. A proposta de Polícia Comunitária oferece uma resposta simples: personalizar a polícia, torná-la uma presença comum.

Mesquita Neto (2004) afirma que quatro inovações são consideradas fundamentais para o avanço do policiamento comunitário: implementação de uma abordagem organizada para a prevenção do crime com base na comunidade; reorientação das atividades policiais, dando ênfase aos serviços não emergenciais e mobilizando a comunidade para participar ativamente na prevenção do crime; descentralização do comando policial, promovendo uma abordagem mais regionalizada e próxima das áreas atendidas; inclusão de civis não ligados à polícia na elaboração, execução, monitoramento e/ou avaliação das atividades policiais.

No âmbito do policiamento tradicional, segundo Caye (2021), a atuação policial se baseia principalmente no conhecimento adquirido sobre práticas policiais e nos planos estabelecidos por superiores hierárquicos. Esse modelo, entretanto, limita a familiaridade do

policial com os membros da comunidade, podendo resultar em excesso de cautela durante as operações policiais, comprometendo a eficácia na resolução de incidentes violentos e aumentando os riscos para a segurança dos próprios policiais. Assim, torna-se imperativo que o policial interaja e compreenda a realidade local para realizar uma prevenção eficaz do delito. Conforme destacado por Cerqueira (2001), a missão policial se amplia para assegurar a paz, a ordem e a civilidade, ao mesmo tempo que provê serviços à comunidade e promove a sensação de segurança, incluindo o gerenciamento da insegurança subjetiva.

O policiamento comunitário trouxe consigo desafios para as forças policiais, demandando uma maior compreensão, uma vez que abandonou as práticas de policiamento ostensivo caracterizadas por deslocamentos aleatórios de viaturas e atendimento a chamadas de emergência. Em vez disso, passou a focar no conhecimento mais aprofundado da comunidade em que atua, antecipando-se à ocorrência de eventos policiais e, assim, promovendo a prevenção delituosa. Mesmo quando essa antecipação não é possível, o policiamento comunitário já dispõe de suspeitos identificados com base no *modus operandi* e nas circunstâncias envolventes (Caye, 2021).

Conforme Goldstein (2003), o modelo de policiamento comunitário, portanto, representa uma abordagem voltada para a segurança da sociedade, destacando-se pelo estreitamento das relações entre os agentes de policiamento e os membros das comunidades em que atuam. Essa abordagem visa a uma compreensão mais aprofundada do ambiente local, possibilitando a identificação de problemas de segurança que afetam a região e, conseqüentemente, a implementação de ações preventivas para lidar com situações que geram desconforto e insegurança. Desse modo, a estratégia de promover uma maior aproximação e envolvimento da comunidade no enfrentamento à criminalidade apresenta a perspectiva de redução dos incidentes criminais. Esse método se revela mais eficaz do que simplesmente aumentar o contingente policial, proporcionando maior eficiência e eficácia nas ações policiais.

2.2 USO DIFERENCIADO DA FORÇA E COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA

O uso diferenciado da força pode ser compreendido como a doutrina que regula a utilização da força pelo Estado através de seus órgãos de segurança pública. Essa abordagem implica na avaliação que o policial deve realizar do comportamento do autor, empregando um nível de força proporcional à resposta oferecida pelo indivíduo. O grau de força aplicado pelo

agente da lei durante uma ocorrência deve ser determinado exclusivamente com base na reação apresentada pelo autor (Brasil, 2016).

O uso diferenciado da força é orientado por princípios fundamentais, tais como o da legalidade que estipula que o policial só está autorizado a agir, e conseqüentemente a usar um determinado nível de força, se houver respaldo legal; o da necessidade, no qual o policial somente pode empregar um determinado nível de força se houver uma justificativa essencial para sua utilização. Quando existir a possibilidade de restaurar a ordem utilizando um nível de força menor, o policial deve optar pela abordagem menos lesiva. Da mesma forma, se um nível de força mais elevado for necessário, devido à ineficácia da força proporcional, o policial tem respaldo nesse princípio, desde que justifique a escolha desse nível de força (Torres; Costa, 2022).

O princípio da proporcionalidade estabelece que o policial deve empregar um nível de força proporcional à resistência apresentada pelo infrator. Por sua vez, o princípio da moderação afirma que o policial deve utilizar uma força moderada para resolver a ocorrência (Moraes Jr., 2017). Força moderada é aquela empregada até o momento em que o policial consegue interromper a ameaça ou a resistência por parte do infrator. Após esse ponto, qualquer uso adicional de força pelo agente encarregado da aplicação da lei será considerado abuso ou excesso, não estando amparado pela justificativa de legítima defesa (Torres; Costa, 2022).

Conforme Torres e Costa (2022), o princípio da oportunidade estabelece que o servidor encarregado pela aplicação da lei deve ser capaz de avaliar se o uso da força naquela situação é oportuno ou se é aconselhável aguardar por um momento ou local mais propício para intervir e empregar a força. No entanto, é fundamental que o operador, nesse contexto, evite cometer o crime de prevaricação, conforme previsto no artigo 319 do Código Penal. A postergação da intervenção do operador só é admissível se houver respaldo legal para justificar essa decisão, ou ainda, para evitar a escalada de uma situação simples para uma crise mais grave (Brasil, 1940).

Desse modo, o uso diferenciado da força tem como principal objetivo proteger a integridade do cidadão e do policial, ao mesmo tempo em que delimita a atuação do Estado para que não viole nenhum direito e, conseqüentemente, não cometa abusos ou excessos. Nesse contexto, é necessário fazer a diferenciação entre violência e força. Enquanto a violência é perpetrada de maneira arbitrária, truculenta e não está respaldada na lei, a força sempre deve ter respaldo legal, além de ser um ato discricionário. Dessa maneira, pode-se concluir que o princípio da legalidade é o elemento distintivo entre violência e força, já que,

enquanto a violência não possui previsão legal, a força necessariamente deve estar prevista em lei para ser considerada como tal (Torres; Costa, 2022).

Além disso, no uso da força há níveis de intervenção policial. A presença física constitui-se o primeiro nível, no qual o policial recorre à sua postura e posicionamento visíveis para interromper a ação empreendida pelo indivíduo. No segundo nível, há a verbalização em que o policial, ao se posicionar adequadamente, emprega técnicas verbais para obter a cooperação ou submissão do cidadão. Em terceiro nível, o controle de contato, no qual o policial utiliza técnicas de verbalização em conjunto com métodos de condução e imobilização (Moraes Jr., 2017).

Conforme Torres e Costa (2022), o quarto nível é o controle físico em que o agente emprega as estratégias de comunicação, juntamente com técnicas de condução e imobilização mais robustas. No quinto nível o policial emprega as estratégias de comunicação, complementadas pelo uso de métodos e ferramentas de menor potencial ofensivo, de modo que o objetivo é interromper a agressão não letal, aplicando a força necessária para superar a resistência e obter a submissão do agressor. Por fim, no sexto nível, o agente emprega as estratégias de verbalização, estas limitadas apenas a situações viáveis e que não representem perigo para a equipe ou outras pessoas, juntamente com algum método letal para neutralizar a ameaça.

Observa-se, portanto, que a verbalização é quase sempre demandada do policial, de modo que, atentando-se às peculiaridades da ocorrência, é priorizada uma comunicação compassiva, também conhecida como comunicação não violenta, desde que adequada à eventual ameaça ocasionada pela situação. Assim, considerando a filosofia de polícia comunitária e necessidade de resolução de conflitos prioritariamente de modo pacífico (frisa-se, sempre que possível), as estratégias e habilidades linguísticas de comunicação não violenta tornam-se elementares.

Meyer (2020), em sua pesquisa sobre a aplicação da comunicação não violenta na abordagem restaurativa de conflitos envolvendo adolescentes em conflito com a lei, destaca que a aplicação da comunicação não violenta deve propiciar a criação de uma condição de igualdade entre as pessoas envolvidas no processo, eliminando rótulos, hierarquias e preconceitos. Quando incorporada em abordagens ou mediação, ela tem o propósito de prevenir e contribuir para a resolução de uma ampla gama de conflitos em diversas áreas de atuação.

Rosenberg (2006) define a comunicação não violenta como uma filosofia que favorece o estabelecimento de cooperação e auxílio mútuo entre as partes, visando alcançar

soluções pacíficas para os conflitos. O referido autor dispõe que a Comunicação não violenta fundamenta-se em habilidades de linguagem e comunicação que reforçam a capacidade dos agentes de manterem sua humanidade, mesmo em situações desfavoráveis. Assim, essa comunicação é uma ferramenta e uma linguagem que adota a cultura da paz, proporcionando a oportunidade de compreender conflitos por uma perspectiva inovadora, resultando em soluções pacíficas e transformadoras no ambiente em que é empregada.

Diante disso, busca-se averiguar se a implementação da comunicação não violenta na atuação policial dos militares do Batalhão Terminal de Goiânia/GO influencia a promoção da segurança pública, a redução dos conflitos e a construção de uma relação positiva entre a polícia e a comunidade, demonstrando sua relevância, motivo pelo qual realizou-se uma pesquisa de campo conforme explicado no tópico adiante.

3 METODOLOGIA

Para a realização deste trabalho, o método adotado foi a revisão bibliográfica, para construir o embasamento teórico dos conceitos e definições necessários para compreensão do objeto de estudo, bem como possibilitar responder aos primeiros objetivos da pesquisa. Ademais, adotou-se o método de pesquisa de campo, para visualizar na prática policial a execução dos conceitos estudados, para fins de confrontar ou ratificar a literatura explicitada.

A abordagem de ambas as pesquisas, bibliográfica e de campo, é qualitativa, tendo em vista que visa responder a questões muito particulares. O caráter da pesquisa é explicativo, o qual, segundo Gil (2010), tem finalidade de reconhecer as causas e suas ligações com o acontecimento de fenômenos. Sendo assim, a pesquisa explicativa objetiva elucidar o motivo das coisas, se propondo a fornecer respostas fundadas para fenômenos determinados.

Os estudos científicos da revisão teórica foram buscados em bases de dados confiáveis, a exemplo do Google Acadêmico e da Biblioteca Digital de Segurança Pública. Os critérios de seleção aplicados aos estudos científicos foram: natureza do estudo - artigo, monografia, dissertação e tese; publicação entre os anos de 2010 e 2024, no idioma português. Foram utilizados alguns materiais publicados antes do lapso temporal definido ante à quantidade reduzida de materiais recentes sobre a temática abordada e ante à relevância de alguns estudos com data anteriores.

Os descritores aplicados, com termos em português, na busca realizada foram: polícia comunitária, policiamento comunitário, polícia e aproximação à sociedade, comunicação não violenta, comunicação policial não violenta, uso diferenciado da força,

verbalização. Os resultados obtidos com esse estudo estão apresentados no tópico referente à revisão teórica que compõe de duas subseções com os seguintes títulos: Polícia comunitária e aproximação à sociedade e Uso diferenciado da força e comunicação não violenta.

Visando alcançar os resultados da investigação de modo prático e aplicado, a segunda etapa do estudo concentrou-se na aplicação da pesquisa de campo, por meio de entrevista realizada com questionário, por meio da plataforma online Google Forms, composto por 9 perguntas, sendo 8 objetivas e 1 discursiva. Os critérios de seleção foram: militares atuantes no Batalhão do Terminal de Goiânia/GO, respostas completas. Os critérios de exclusão abrangeram indivíduos sem capacidade para responder ao questionário, cidadãos civis e a falta de respostas completas no questionário. O questionário foi aplicado durante o período de 06 a 16 de fevereiro de 2024. A amostra inicial foi composta por 10 militares.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Aplicado o questionário nos moldes delineados na metodologia, a amostra final da pesquisa foi composta por 15 militares da PMGO. Porém, conforme verificado na primeira questão da entrevista, nem todos os respondentes correspondem a militares atuantes no Batalhão do Terminal Rodoviário de Goiânia, apesar disso, por serem todos policiais militares, entende-se que não ficaram comprometidos os resultados da pesquisa, já que trata-se de temática inerente à profissão policial-militar, embora a pesquisa tenha sido direcionada aos militares do Batalhão. Dessa forma, tem-se resultados referentes à militares atuantes no Terminal, mas também há militares atuantes em outros setores, conforme evidencia o gráfico 1.

Gráfico 1. Atuação do militar

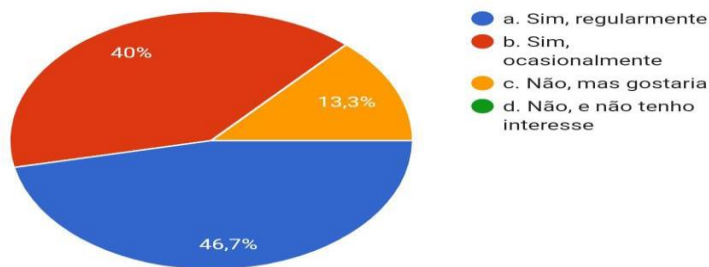


Dando seguimento à entrevista, indagou-se aos respondentes se receberam algum treinamento específico acerca da comunicação não violenta ou acerca da mediação de conflitos no âmbito da sua formação policial e os resultados foram variados, conforme mostra o gráfico 2.

Gráfico 2. Treinamento em comunicação não violenta

3. Você recebeu treinamento específico sobre a comunicação não-violenta/mediação de conflitos na sua formação policial?

15 respostas



Fonte: Autor (2024).

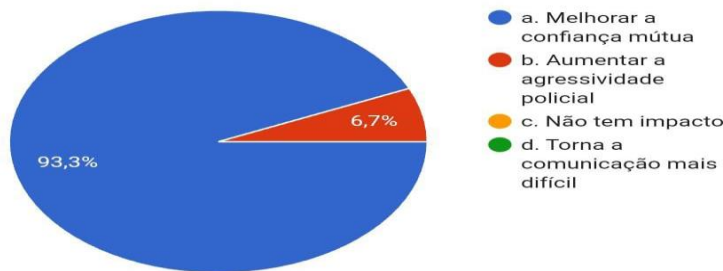
Observa-se que 46,7% dos respondentes afirmaram que receberam regularmente o treinamento em comunicação não violenta, o que releva que a maior parte dos entrevistados foram treinados adequadamente nesse aspecto. No entanto, 40% dos entrevistados afirmaram que o treinamento foi ocasional, o que mostra uma necessidade de aprimoramento do treinamento em comunicação compassiva para fins de preparar melhor os militares na mediação de conflitos e evitar confrontos ou uso da força, quando possível a resolução do conflito por meio da verbalização, especialmente considerando-se a filosofia de polícia comunitária. Outra parcela (13,3%) relevou que não foi treinada nesse sentido e que gostaria de ter recebido tal treinamento, apesar de pequena, essa porcentagem corrobora para o entendimento esboçado no sentido de que pode ser melhorado o treinamento e expandido de forma regular para os militares da PMGO.

Posteriormente, a entrevista cuidou de perguntar aos militares se, na opinião deles, a comunicação não violenta influencia na relação entre a polícia e a comunidade no âmbito de sua atuação e os resultados evidenciaram que 93,3% acreditam que não só influencia, como contribui positivamente na confiança mútua, conforme mostra o gráfico 3.

Gráfico 3. Influência da comunicação compassiva na interação com a comunidade

4. Em sua percepção, como a comunicação não-violenta (verbalização) pode influenciar a relação entre a polícia e a comunidade no âmbito de sua área de atuação?

15 respostas



Fonte: Autor (2024).

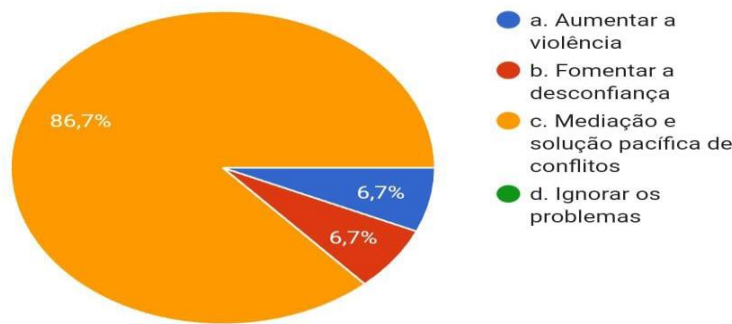
Nesse sentido é o pensamento de Dieter (2021) ao afirmar que a comunicação não violenta ajuda no bem-estar social através da prevenção, além de fomentar as medidas de aproximação da polícia com a população, uma vez que pode ser um mecanismo hábil a favorecer a comunicação entre o militar e o cidadão, possibilitando melhor compreensão das demandas individuais e coletivas das pessoas atendidas pela instituição. “Qualquer diálogo é oportunidade para exercitar a conversa empática numa abordagem de comunicação não violenta” (Dieter, 2021, p. 23).

Vê-se que, surpreendentemente, 6,7% acreditam que aumenta a agressividade policial, no entanto, não encontrou-se materiais que corroborem com tal afirmativa, especialmente porque o objetivo dessa comunicação é justamente não ser agressivo, conforme mostra a próxima questão, na qual questionou-se aos respondentes qual é a principal finalidade buscada na comunicação compassiva (não violenta) no âmbito da atuação policial, cujos resultados estão evidenciados no gráfico 4.

Gráfico 4. Principal objetivo da comunicação não violenta

5. Qual é o principal objetivo da comunicação não-violenta na atuação policial?

15 respostas



Fonte: Autor (2024).

Uma parcela acredita que aumenta a violência e outra afirma que fomenta a desconfiança, demonstrando que alguns dos entrevistados não conhecem ou não compreendem o verdadeiro significado de comunicação não violenta. Inclusive, sugere-se que essa parcela refira àqueles que responderam que não tiveram treinamento nesse aspecto.

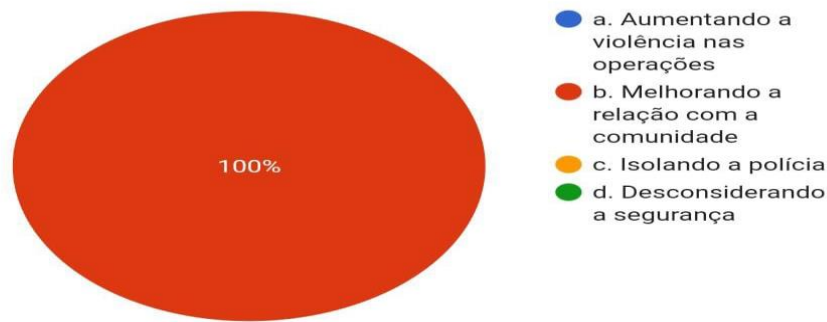
Todavia, verifica-se que 86,7% dos entrevistados entendem que a comunicação não violenta tem como objetivo a mediação e a solução pacífica de conflitos, em consonância com o examinado na revisão teórica. Corroborando, conforme Santos (2023), a comunicação não violenta objetiva aprimorar o modo como os indivíduos exteriorizam, escutam e resolvem os conflitos. Rosenberg (2006) adiciona que isso deve ser executado de maneira consciente acerca do que é contemplado, percebido e demandado. Quando essa situação não se concretiza, surge a comunicação agressiva, que podem resultar em variados outros conflitos.

Em seguida, indagou-se aos respondentes se a comunicação compassiva ajuda na promoção da segurança pública e foi unânime: 100% acreditam que melhora a relação com a comunidade, conforme mostra o gráfico 5.

Gráfico 5. Contribuição na promoção da segurança pública

6. Como a comunicação não-violenta pode contribuir para a promoção da segurança pública?

15 respostas



Fonte: Autor (2024).

Corroborando, a pesquisa de Dieter (2021) afirma que os dados recolhidos revelaram que os policiais da corporação reconhecem a importância do domínio das habilidades de comunicação, assim como também percebem a relevância dessas habilidades na satisfação das expectativas da corporação, enquanto buscam melhorar o policiamento e fortalecer a comunicação da polícia com seu público interno e externo, aproximando a instituição da comunidade.

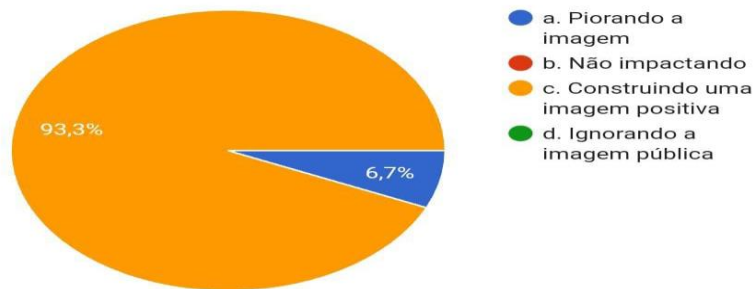
Nesse seguimento, indagou-se aos respondentes acerca do papel desempenhado pela comunicação compassiva na diminuição dos conflitos nas ocorrências policiais e 86,7% afirmaram que ajuda na mitigação e prevenção, enquanto 13% afirmaram que agrava os conflitos. Como se vê, a maioria percebe adequadamente qual é a função e objetivo da comunicação não-violenta, que é justamente prevenir os conflitos, ou pelo menos mitigá-los, visando evitar que a situação tome uma proporção ainda maior. A intenção é resolver o conflito ou evitar que ele surja, de modo menos violento possível, conforme a proporcionalidade e uso diferenciado da força.

Subsequentemente, questionou-se como a comunicação não-violenta pode influenciar na imagem da polícia perante a comunidade e os resultados estão no gráfico 6.

Gráfico 6. Influência na imagem da polícia

8. Em sua opinião, como a comunicação não-violenta pode influenciar a imagem da polícia perante a comunidade?

15 respostas



Fonte: Autor (2024).

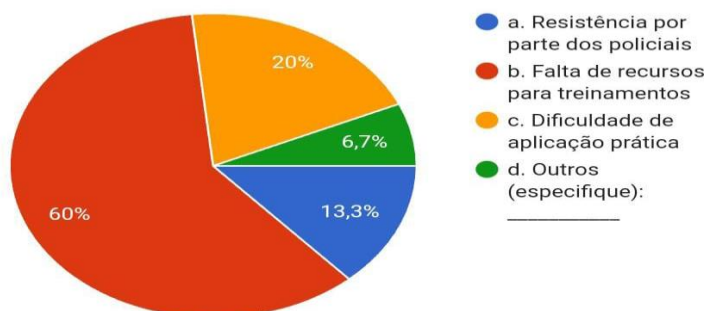
Vê-se que 93,3% afirmaram que a comunicação não violenta contribui na construção de uma imagem positiva, isso ocorre porque essa comunicação busca a aproximação com a sociedade, buscando resolver os conflitos de modo alternativo à violência e uso da força, gerando uma boa interação da polícia com a comunidade, logo, corrobora os ideais e valores de uma filosofia de polícia comunitária, segundo Caye (2021).

Seguidamente inquiriu-se aos respondentes sobre os desafios enfrentados na implementação da comunicação não violenta e o resultados foram os mostrados no gráfico 7.

Gráfico 7. Desafios na implementação da comunicação não violenta

9. Quais são os principais desafios enfrentados na implementação da CNV na atuação policial?

15 respostas



Fonte: Autor (2024).

Vê-se que os principais desafios, segundo os entrevistados, é no que refere-se à ausência de recursos para treinamento adequado dos militares e 13,3% afirmaram que a resistência por parte dos militares também se mostra como um desafio. Por fim, 6,7% afirmaram ser difícil a implementação e que outro desafio tem sido a inércia estatal em treinar adequadamente os militares. Portanto, os maiores desafios são quanto aos recursos e ao devido preparo que demonstra, de fato, uma inércia do Estado em proporcionar um adequado treinamento e recursos necessários para que a comunicação não violenta seja, de fato, parte do cotidiano policial, sem dúvidas acerca de seu real objetivo como presenciou-se em algumas das questões examinadas no presente trabalho.

Por fim, a última questão indagou se, com base na experiência profissional, poderiam os entrevistados citar exemplos específicos de como a comunicação não violenta foi eficaz na resolução de conflitos em operações policiais. Obtiveram-se alguns exemplos interessantes, como o caso em que um dos policiais afirmou que foi por meio dessa comunicação que conseguiu convencer um agente a desistir de um sequestro. O militar afirmou que estabeleceu confiança e não demonstrou agressividade. Outro entrevistado afirmou que, durante um roubo com restrição de liberdade em um estabelecimento comercial, a aplicação da comunicação não violenta foi eficaz e, em decorrência dessa abordagem positiva, o infrator desistiu da ação, evitando um confronto policial. Portanto, fica claro que a comunicação não violenta contribui eficazmente na resolução de conflitos e pode prevenir danos maiores, incluindo danos colaterais e violência, evitando, por exemplo, que sequestros e roubos terminem em violência contra as vítimas, contra os policiais e contra os próprios agentes infratores.

5 CONCLUSÃO

O policiamento comunitário, adotado pela PMGO, representa uma nova abordagem que busca promover a colaboração entre a polícia e a comunidade para resolver desafios de segurança pública, com enfoque numa participação mais ativa dos cidadãos na identificação e solução de problemas locais, visando criar uma parceria entre as forças policiais e a população.

Ao se afastar do modelo tradicional de policiamento, o policiamento comunitário demanda uma compreensão mais profunda do ambiente local e promove uma abordagem preventiva para lidar com questões de segurança. Essa estratégia, baseada na proximidade entre policiais e comunidade, oferece uma resposta mais eficaz à criminalidade, focando não apenas na repressão, mas também na prevenção por meio do envolvimento da população.

Por sua vez, o uso diferenciado da força na atuação policial é regulado por princípios que incluem legalidade, necessidade, proporcionalidade, moderação e oportunidade, os quais orientam o policial a empregar a força de forma proporcional e justificada, considerando a reação do indivíduo envolvido, com objetivo de proteger a integridade de todos os envolvidos e evitar abusos ou excessos por parte do Estado.

Nesse contexto, a comunicação não violenta emerge como uma ferramenta essencial para resolver conflitos de forma pacífica e promover uma relação positiva entre a polícia e a comunidade, atuando como manifestação do uso diferenciado da força em conjunto com o policiamento comunitário.

Buscando avaliar o impacto da implementação dessa abordagem na segurança pública e na interação entre policiais e cidadãos, a pesquisa realizada com 15 militares da PMGO revelou que nem todos os entrevistados eram do Batalhão do Terminal Rodoviário de Goiânia, mas, por serem policiais militares, os resultados não foram comprometidos, pois a temática é inerente à profissão.

Observou-se que a maioria dos entrevistados recebeu treinamento em comunicação não violenta, mas há uma necessidade de aprimoramento, especialmente para melhorar a mediação de conflitos e evitar confrontos. Os resultados foram no sentido de que a comunicação não violenta influencia positivamente na relação entre a polícia e a comunidade, contribuindo para a confiança mútua.

Ademais, verificou-se que a comunicação não violenta tem como objetivo principal a mediação e a solução pacífica de conflitos, sendo que todos os entrevistados acreditam que a essa comunicação pode melhorar a relação com a comunidade e contribuir para a promoção da segurança pública.

Viu-se que os principais desafios na implementação da comunicação não violenta são a falta de recursos para treinamento adequado dos militares e a resistência por parte de alguns. No entanto, exemplos trazidos pelos próprios entrevistados mostraram como a comunicação não violenta foi eficaz na resolução de conflitos durante operações policiais, evitando confrontos e prevenindo danos maiores, por conseguinte, contribuindo na promoção da segurança pública e na construção de uma relação positiva entre a polícia e a comunidade

REFERÊNCIAS

- BRASIL. **Decreto-lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940**. Código Penal. Rio de Janeiro, 07 dez. 1940. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del2848compilado.htm. Acesso em: 10 jan. 2024.
- BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Secretaria Nacional de Segurança Pública (SENASP). **Uso diferenciado da força**. Apostila do curso de Uso diferenciado da força, 2016.
- CAYE, Inácio. **Filosofia de Polícia Comunitária como instrumento de aproximação e integração das comunidades com as polícias militares do Brasil**. 2021. 141 fls. Dissertação (Mestrado em Segurança Cidadã) - Programa de Pós-Graduação em Segurança Cidadã, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre – RS, 2021.
- CERQUEIRA, Carlos Magno Nazareth. As políticas de segurança pública do governo Leonel Brizola. *In*: CERQUEIRA, Carlos Magno Nazareth. **O futuro de uma ilusão: o sonho de uma nova polícia**. Rio de Janeiro: Freitas Bastos, 2001.
- DIETER, Cristiane Maria. **Policimento e comunicação compassiva**. Trabalho de Conclusão de Curso (graduação em Ciências Policiais) - Instituto Superior de Ciências Policiais, Brasília/DF, 2021. Disponível em: <http://repositorioacademico.pm.df.gov.br:8080/jspui/bitstream/123456789/143/1/CFO%2023%20-%20CRISTIANE%20MARIA%20DIETER.pdf>. Acesso em: 03 dez. 2023.
- GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar Projetos de Pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- GOEDERT FILHO, Valdir. **Práticas Comunitárias da Polícia do Paraná? Reflexões na Perspectiva da Psicologia Social Comunitária como Processo Educativo**. 176 fls. Dissertação (Mestre em Educação) - Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2016.
- GOLDSTEIN, Herman. **Policando uma sociedade livre**. Tradução Maria Cristina P. da Cunha Marques. Série Polícia e Sociedade. n. 9. Nancy Cardia (org). São Paulo: Editora Universidade de São Paulo, 2003.
- MESQUITA NETO, Paulo de. Policiamento Comunitário e prevenção do crime: a visão dos coronéis da Polícia Militar. **São Paulo em Perspectiva**, v. 18, n. 1, p. 103-110, 2004. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/spp/a/m47QbPsC7vdt45JDMLy7Ndy/>. Acesso em: 11 jan. 2024.
- MEYER, Cristiane. **Fundamentos das práticas restaurativas e da comunicação não violenta na abordagem de adolescentes em conflito com a lei**. 2020. 19 fls. Trabalho de Conclusão de Especialização (Especialização em Sistema de Justiça: Conciliação, mediação e justiça restaurativa) - UNISUL, Florianópolis, 2020.
- MOORE, Mark; TROJANOWICZ, Robert. **Estratégias Institucionais para o Policiamento**. Escola de Governo John F. Kennedy, Universidade de Harvard. Cadernos de Polícia nº 10. Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro, 1988.

MORAES JR., Dilton Pinheiro de. O uso da força pela polícia militar e seus níveis de utilização da força. **Brasil Escola**, 2017. Disponível em: <https://monografias.brasilecola.uol.com.br/sociologia/uso-forca-policia-militar-seus-niveis-utilizacao.htm>. Acesso em: 11 jan. 2024.

NASSARO, Adilson Luís Franco. O policial militar pacificador social: emprego da mediação e da conciliação no policiamento preventivo. **Revista Levs**, n. 10, 2012. Disponível em: <https://revistas.marilia.unesp.br/index.php/levs/article/view/2637>. Acesso em: 03 dez. 2023.

ROSENBERG, Marshall. **Comunicação Não-Violenta: Técnicas para Aprimorar Relacionamentos Pessoais e Profissionais**. Tradução: Mário Vilela. São Paulo: Ágora, 2006.

SANTOS, Geazi Inácio dos. A comunicação não violenta como linguagem falada e a expressão verbal no espaço militar. **VIGILANTIS SEMPER - Revista Científica de Segurança Pública**, v. 3, n. N5, p. p. 46-58, 2023. Disponível em: <http://www.revista.pm.rn.gov.br/index.php/revista/article/view/111>. Acesso em: 04 mar. 2024.

SILVA, Claudomiro Souza da. **O emprego do policiamento montado conforme a filosofia de polícia comunitária**. Monografia (Especialista em Policiamento Comunitário) - Universidade Federal do Ceará, Fortaleza-CE, 2010.

TORRES, Felipe Oppenheimer; COSTA, Diego Marzo. Uso diferenciado da força: inovações para uma abordagem mais segura. **Revista Brasileira Militar De Ciências**, v. 8, n. 21, 2022. Disponível em: <https://rbmc.emnuvens.com.br/rbmc/article/view/135>. Acesso em: 03 dez. 2023.

TROJANOWICZ, Robert; BUCQUEROUX, Bonnie. **Policiamento Comunitário: como começar**. Rio de Janeiro: Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro, 1994.

VANTROBA, Rodrigo; CAMARGO, Nayara; PRAZERES, Fabiano da Silva dos; LIMA, Luciano Antunes de. A polícia comunitária como ferramenta de aproximação à comunidade: da teoria à prática. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, v. 9, n. 5, p. 3438–3453, 2023. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/10144>. Acesso em: 11 jan. 2024.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

1. Você é um militar atuante no Terminal de Goiânia/GO?
 - a. Sim
 - b. Não

2. Você recebeu treinamento específico sobre a comunicação não-violenta na sua formação policial?
 - a. Sim, regularmente
 - b. Sim, ocasionalmente
 - c. Não, mas gostaria
 - d. Não, e não tenho interesse

3. Em sua percepção, como a comunicação não-violenta pode influenciar a relação entre a polícia e a comunidade no âmbito de sua área de atuação?
 - a. Melhorar a confiança mútua
 - b. Aumentar a agressividade policial
 - c. Não tem impacto
 - d. Torna a comunicação mais difícil

4. Qual é o principal objetivo da comunicação não-violenta na atuação policial?
 - a. Aumentar a violência
 - b. Fomentar a desconfiança
 - c. Promover uma cultura de paz
 - d. Ignorar os problemas

5. Como a comunicação não-violenta pode contribuir para a promoção da segurança pública?
 - a. Aumentando a violência nas operações
 - b. Melhorando a relação com a comunidade
 - c. Isolando a polícia
 - d. Desconsiderando a segurança

6. Qual o papel da comunicação não-violenta na redução dos conflitos durante as operações policiais?

- a. Agravar os conflitos
- b. Ignorar os conflitos
- c. Mitigar e prevenir conflitos
- d. Aumentar a hostilidade

7. Em sua opinião, como a comunicação não-violenta pode influenciar a imagem da polícia perante a comunidade?

- a. Piorando a imagem
- b. Não impactando
- c. Construindo uma imagem positiva
- d. Ignorando a imagem pública

8. Quais são os principais desafios enfrentados na implementação da CNV na atuação policial?

- a. Resistência por parte dos policiais
- b. Falta de recursos para treinamentos
- c. Dificuldade de aplicação prática
- d. Outros (especifique): _____

9. Com base em sua experiência, cite um exemplo específico de como a comunicação não-violenta foi eficaz na resolução de um conflito durante uma operação policial.