

1. PREPARO MENTAL

É fato que cada ocorrência possui um conjunto de variáveis que a torna única. Cada intervenção é singular, exigindo que o agente seja versátil e capaz de adaptar-se às peculiaridades de cada situação do cotidiano operacional. Nesse contexto, a segurança do GM, na execução das suas tarefas, está diretamente relacionada ao seu **preparo mental**.

Considera-se **preparo mental** o processo de pré-visualizar os prováveis problemas a serem encontrados em cada tipo de intervenção e ensaiar mentalmente as possibilidades de respostas. Essa antecipação desencadeia um conjunto de alterações fisiológicas e psicológicas, colocando o agente num **estado de prontidão** que ampliará sua capacidade de resposta a cada situação.

A falta do **preparo mental** do GM durante uma intervenção prejudicará o seu desempenho, levando a um aumento de seu tempo de resposta à agressão e, assim, o **uso de força** poderá ser inadequado (excessivo ou aquém do necessário para contê-la). Num cenário mais grave, o agente pode ser levado a uma paralisia ou a um bloqueio na sua capacidade de reagir, comprometendo, conseqüentemente, a segurança e o resultado da ocorrência.

Visualizar as situações e respostas possíveis prepara o agente para a tomada de decisões. Mesmo em circunstâncias adversas (por exemplo, ferido ou sob estresse), o GM bem treinado terá como responder adequadamente, dentro dos padrões técnicos, legais e éticos.

O treinamento baseado em situações práticas que se aproximam do cotidiano profissional, somado à análise crítica de erros e acertos vivenciados na experiência real contribuem para o desenvolvimento da habilidade do agente pensar sobre como ele agiria nas diversas situações, visualizando mentalmente suas respostas e definindo previamente o seu procedimento básico. Dessa forma, ele criará rotinas seguras para sua atuação. Por isso, o treinamento deve ser contínuo, valorizando o **preparo mental**, tanto quanto todas as atividades da capacitação profissional.

1.1 Estados de prontidão

Na atividade profissional, o agente lida com diversas situações caracterizadas por diferentes níveis de risco e complexidade. Cada momento exigirá dele uma habilidade de antecipar e reagir ao perigo e atuar em um estado de prontidão diferente.

Os estados de prontidão são definidos por um conjunto de alterações fisiológicas (frequência cardíaca, ritmo respiratório, dentre outros) e das funções mentais (concentração, atenção, pensamento, percepção, emotividade) que influenciam na capacidade de reagir às situações de perigo. É importante destacar que os estados de prontidão dependem de fatores subjetivos, tais como experiências anteriores, domínio técnico e relacionamento com a equipe, que influenciam no modo como cada um responde a um mesmo estímulo.

Os diferentes **estados de prontidão** são classificados da seguinte forma:

a) Estado relaxado

É caracterizado pela distração em relação ao que está acontecendo ao redor, pelo pensamento disperso e pelo relaxamento do agente. Pode ser ocasionado por crença na ausência de perigo ou mesmo por cansaço. É representado pela cor branca.

O GM encontra-se despreparado para um eventual confronto e, caso uma intervenção seja necessária, aumentará consideravelmente os riscos e comprometerá a sua segurança individual e a de sua guarnição.

Exemplo: o agente de folga almoçando com sua família. Por outro lado, num patrulhamento, escutando música com fone de ouvido ou conversando ao celular assuntos diversos do policiamento executado.

b) Estado de atenção

Neste estado de prontidão, o agente está atento, precavido, mas não está tenso. Apresenta calma, porém, mantém constante vigilância das pessoas, dos lugares, das coisas e ações ao seu redor por meio de uma observação multidirecional e da atenção difusa (em 360°). É representado pela cor amarela.

No **estado de atenção**, o GM estará preparado para empregar ações de respostas adequadas às situações de normalidade. Não há identificação de um ato hostil e, embora não haja um confronto iminente, o agente está ciente de que uma agressão seria possível. Percebe e avalia constantemente o ambiente, atento a qualquer sinal que possa indicar uma ameaça em potencial.

Exemplos: o agente, realizando patrulhamento e interagindo com comerciantes, orientando-os quanto a dicas de segurança e, ao mesmo tempo, estando atento a toda a movimentação de pessoas; o deslocamento do agente uniformizado durante sua folga.

c) Estado de alerta

Neste **estado de prontidão**, o agente detecta um problema e está ciente de que um confronto é provável. Embora ainda não haja necessidade imediata de reação, o GM se mantém vigilante, identifica se há alguém que possa representar uma ameaça que exija uso de força e calcula o nível de resposta adequado. É representado pela cor laranja.

Manter-se no **estado de alerta** diminui os riscos do agente ser surpreendido, propiciando a adoção de ações de resposta, conforme a situação exigir. Deve-se avaliar se é necessário pedir apoio de outros agentes, PM e identificar prováveis abrigos que possam ser utilizados.

Exemplos: o agente acionado pelo rádio para atender a uma ocorrência de uma briga entre vizinhos devido à perturbação do sossego (barulho de música e conversa alta), em um local considerado zona quente de criminalidade ou de um roubo à mão armada ocorrido na sua região de patrulhamento, desloca-se a fim tentar realizar a prisão dos agentes.

d) Estado de alarme

O risco é real e uma resposta é necessária. É importante focalizar a ameaça (atenção concentrada no problema) e ter em mente a ação adequada para controlá-la, com intervenção verbal, uso de **técnicas de menor potencial ofensivo** ou **força**

potencialmente letal, conforme as circunstâncias exigirem. É representado pela cor vermelha.

O preparo mental e o treinamento técnico recebido possibilitarão ao GM condições de realizar sua defesa, de terceiros e decidir adequadamente.

Exemplos: o agente intervindo no atendimento de uma ocorrência, como num conflito entre vizinhos, e um deles ameaça o outro com uma arma de fogo; ou quando se depara com um veículo que acaba de ser tomado de assalto, iniciando-se perseguição.

e) Estado de pânico

Quando o agente se depara com uma ameaça para a qual não está preparado ou quando se mantém num estado de tensão por um período de tempo muito prolongado, seu organismo entra num processo de sobrecarga física e emocional. É representado pela cor preta.

Nesse caso, podem ocorrer falhas na percepção da situação, comprometendo sua capacidade de reagir à ameaça enfrentada. Isso caracteriza o **estado de pânico**.

O pânico é o descontrole total que produz paralisia ou uma reação desproporcional, portanto ineficaz. É chamado assim porque a mente entra em uma espécie de “apagão”, o que impossibilita a adoção de respostas apropriadas.

Exemplo: o agente poderá abandonar um abrigo e atracar-se fisicamente com um agressor, utilizar a arma sem controle, atirando de maneira instintiva e descontrolada, ou, até mesmo, entrar em uma situação de paralisia momentânea.

1.2 Estados de prontidão e atuação do GM

O **estado de atenção (amarelo)** é o estado de prontidão no qual o Agente deve operar durante uma situação de normalidade (exemplo: patrulhamento ordinário), dando prioridade para a identificação de possíveis riscos. No transcorrer da ação, quando uma mudança de estado de prontidão é exigida, aumentando o nível de atenção e concentração do agente (para o **estado de alerta - laranja** ou **alarme - vermelho**). Partindo do estado relaxado (branco), o agente estaria tão despreparado que poderia até entrar em **pânico (preto)**.

Ressalta-se que o estado de atenção (amarelo) pode ser mantido por um período mais prolongado sem sobrecarregar as funções físicas e mentais. Contudo, o **estado de alerta (laranja)** e o **estado de alarme (vermelho)** podem ser mantidos pelo organismo e pela mente apenas por períodos de tempo relativamente curtos, pois exigem um dispêndio maior de energia.

Caso a ocorrência tenha exigido atuação no **estado de alarme (vermelho)**, quando cessada a situação de ameaça, é importante retornar ao **estado de atenção (amarelo)**, se as condições de segurança do ambiente assim permitirem.

1.3 Classificação dos riscos

A classificação de risco permite ao agente agir dentro de padrões de segurança, auxilia na escolha do comportamento tático mais adequado, além de lhe propiciar melhores condições para assegurar os direitos e proteger todos os envolvidos. A classificação de risco está estruturada em 3 níveis:

Nível I: caracterizado pela reduzida possibilidade de ocorrerem ameaças que comprometem a segurança. Este nível de risco está presente em situações rotineiras do patrulhamento e intervenções de caráter preventivo, educativo e assistencial. O **estado de prontidão** coerente com o risco de nível I é o **estado de atenção (amarelo)**;

Nível II: caracterizado pela real possibilidade de ocorrerem ameaças que comprometem a segurança. São situações nas quais existe fundada suspeita, mas que a intervenção do GM consiste numa averiguação preventiva. O **estado de prontidão** coerente com o risco de nível II é o **estado de alerta (laranja)**;

Nível III: caracterizado pela concretização do dano ou pelo risco real e iminente. São situações nas quais a intervenção do agente é de caráter repressivo. O **estado de prontidão** coerente com o risco de nível III é o **estado de alarme (vermelho)**.

A **Avaliação de Riscos** possibilita o uso de técnicas e táticas adequadas às diversas formas de intervenção policial.

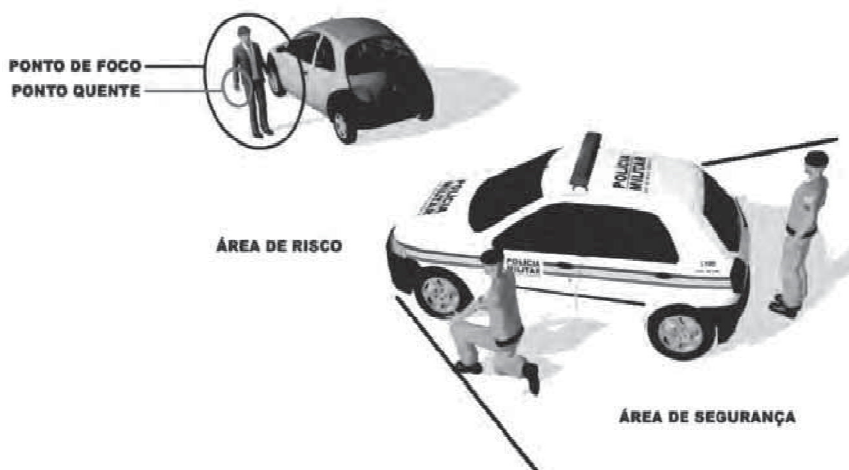
Para cada **nível de risco** determinado, haverá uma conduta operacional estabelecida como referência para a ação do agente, cabendo-lhe selecionar os procedimentos mais adequados a cada situação. Cada atuação da é cercada de particularidades. Não existem ocorrências iguais, contudo é possível desenhar um conjunto de “situações básicas” que podem servir de modelos aplicáveis ao treinamento.

2 PENSAMENTO TÁTICO

Pensamento tático é o processo de análise do cenário da intervenção policial (leitura do ambiente). Consiste em mapear as diferentes áreas do “teatro de operações” em função dos riscos avaliados, identificar perímetros de segurança para atuação, priorizar os pontos que exijam maior atenção e tentar interferir no processo mental do agressor.

Enquanto o **preparo mental** ocorre antes da intervenção e consiste numa análise de possibilidades, o **pensamento tático** consiste num diagnóstico que utiliza os dados e informações concretas obtidas por meio da **avaliação de riscos** de um “teatro de operações” específico. Num processo dinâmico, atualiza-se em função da evolução da ocorrência.

O pensamento tático é norteado pelo quarteto: área de segurança, área de risco, ponto de foco e ponto quente.



Ao aplicar esses conceitos, o GM terá melhores condições para avaliar e reagir adequadamente aos riscos que possa vir a enfrentar, mesmo sob estresse.

Os conceitos que se seguem devem ser entendidos de maneira ampla e sistêmica, sendo adaptáveis às diversas situações operacionais.

a) **Área de segurança**

É a área na qual os agentes têm o domínio da situação, não havendo, presumidamente, riscos à integridade física e à segurança dos envolvidos. É o espaço onde o GM deve, primeiramente, se colocar durante a intervenção, evitando se expor a perigos desnecessários.

b) **Área de risco**

Consiste num espaço físico delimitado, onde podem existir ameaças, potenciais ou reais, que ponham em perigo a integridade física e a segurança dos envolvidos. É a área na qual o GM não detém o domínio da situação, por ainda não ter realizado buscas, sendo portanto, uma fonte de perigo para ele ou terceiros, e por isso requer que os riscos envolvidos sejam avaliados.

ATENÇÃO: o Agente somente deverá transpor a **área de segurança** e adentrar na **área de risco**, depois de certificar-se de que tem o controle das fontes de perigo que lá se encontram.

c) **Ponto de foco**

Os **pontos de foco** são partes dentro da área de risco que requerem monitoramento específico e demandam imediata atenção do agente, uma vez que deles podem surgir ameaças que representem risco à segurança. Portas, janelas, escadas, corredores, veículos, obstáculos físicos, uma pessoa, ou qualquer outro elemento no local de atuação que possa oferecer ameaça.

Exemplo: Uma porta que dá acesso a um dos cômodos do interior da residência, considerando que os agentes encontram-se no interior da residência executando um adentramento tático.

d) Ponto quente

Os **pontos quentes** são partes do **ponto de foco** que possuem um maior potencial de se tornarem fontes reais de agressão e que, por isso, devem ser cautelosamente monitorados para garantir a segurança de todos os envolvidos. O GM direcionará sua atenção, energia e habilidade para essas fontes a fim de responder adequadamente, considerando os princípios para o uso de força.

Seguindo o exemplo do item “c) Ponto de Foco”, o ponto quente será o suspeito da prática de um delito, que está posicionado na porta que dá acesso a um dos cômodos.

É necessário compreender que a definição do que será **ponto de foco** e **ponto quente** ocorre de maneira contínua e dinâmica, decorrente da **avaliação de riscos**. Isso permite ao agente reclassificá-los à medida que os locais de onde podem partir as ameaças vão sendo controlados.

No exemplo anterior, no primeiro momento, o suspeito na porta foi definido como um **ponto quente**. Contudo, quando o Agente identifica que ele está com uma arma de fogo, a partir de então, o abordado será considerado como um **ponto de foco** e suas mãos passam a ser o **ponto quente**.

2.1 Alinhamento do estado de prontidão

É possível alinhar os conceitos do **pensamento tático** com o **estado de prontidão**. Quando o Agente se aproxima da **área de risco** e começa a analisá-la, o seu **estado de prontidão** deve ser o de **alerta (laranja)**, precavendo-se contra situações adversas e estando consciente de que o perigo pode estar presente. Ao chegar ao local de intervenção, é necessário avaliar a **área de risco**, procedendo à identificação dos **pontos de foco** e seus **pontos quentes**. O GM deve questionar se é possível controlar todos os pontos (todas as pessoas e suas mãos, casas, janelas, portas, dentre outros).

Ao identificar um **ponto de foco**, o GM deverá esforçar-se ainda mais para manter o controle visual da situação. O **estado de prontidão** poderá subir para o **estado de alarme (vermelho)**, conforme o caso. O agente deverá estar atento e preparado para fazer **uso de força** diante de uma possível agressão.

Quando localiza um **ponto quente**, o **estado de prontidão** deverá atingir, definitivamente, o **estado de alarme (vermelho)**, contribuindo para que o GM esteja em condições de controlar a ameaça. Em algumas situações, a **avaliação de riscos** leva o agente à conclusão de que não possui condições suficientes (efetivo, armamento, treinamento, entre outros) para agir imediatamente. Nesse caso, recomenda-se não adentrar a **área de risco**.

Se uma ameaça real surge de um **ponto de foco**, a habilidade e o **preparo mental** para entender e controlar os seus **pontos quentes** serão os suportes para a resposta correta do agente.

O Agente, na sua prática operacional diária, deve lidar com a probabilidade de riscos, preparando-se para enfrentar ameaças onde quer que elas possam ocorrer. Não é possível eliminar todos os riscos da sua atividade, mas, usando corretamente os princípios do **pensamento tático**, haverá uma redução substancial do perigo.

2.2 Processo Mental da agressão

Consiste nas etapas percorridas por uma pessoa que intenciona agredir o agente, da seguinte maneira:

- **identificar:** captar o estímulo por meio da visão, dos sons ou de outra forma de perceber a presença do agente;
- **decidir:** definir o que fazer, isto é, preparar-se para o ataque ou ocultar-se;
- **agir:** colocar em prática aquilo que decidiu.

Qualquer que seja a ordem, um provável agressor tem apenas esse processo de pensamento para percorrer. Isso coloca o Agente em desvantagem, pois, enquanto o agressor passa por TRÊS passos para executar o ataque, o GM terá, necessariamente, QUATRO fases:

IDENTIFICAR – CERTIFICAR – DECIDIR – AGIR

Após identificar a provável agressão, o agente terá, obrigatoriamente, que se certificar de que o agressor está, de fato, iniciando um ataque, para depois decidir e agir em consonância com os princípios do **uso de força** (legalidade, necessidade, proporcionalidade, moderação e conveniência), e com os parâmetros éticos.

O conhecimento do processo mental do agressor propicia a construção de ideias em um pequeno espaço de tempo para antecipar o perigo, identificar e entender o ato de agressão que está ocorrendo. Assim, cinco fatores são úteis na tentativa de compensar as possíveis desvantagens entre os processos mentais do agressor e do agente de segurança:

a) ocultação: se o agressor não sabe exatamente onde o Agente está, ele terá dificuldades em IDENTIFICÁ-LO para um ataque. Assim, poderá atirar ou atacá-lo a esmo, em um “esforço cego” para atingi-lo, mas, muito provavelmente, sua tentativa será inútil.

b) surpresa: caracteriza-se por medidas que dificultam a percepção do abordado em relação ao Agente, ou seja, é uma ação inesperada para o suspeito, surpreendendo-o e reduzindo seu tempo de reação.

c) distância: de uma maneira geral, o Agente deverá manter-se a uma distância que dificulte qualquer tipo de ação por parte do abordado. Certamente, se um ataque físico é a preocupação, quanto maior a distância a ser percorrida pelo agressor para atacar, mais tempo ele demorará para atingir o GM que, por sua vez, terá mais tempo para repelir a ameaça.

d) autocontrole: na ânsia de ver o êxito de suas atuações, os agentes, frequentemente, abreviam boas táticas ou se lançam dentro da **área de risco** na presença de um suspeito potencialmente hostil. Faça que ele venha até a **área de segurança**, que está sob seu controle.

e) proteção: este princípio é, sem dúvida, o mais importante entre todos. Se o Agente pode posicionar-se atrás de algo que verdadeiramente o proteja das agressões e, ao movimentar-se utiliza abrigos, um agressor terá muita dificuldade em atacá-lo com sucesso.

3. INTERVENÇÃO

Entende-se por **intervenção policial**, a ação ou a operação que empregam técnicas e táticas policiais, tendo como objetivo prioritário a promoção e a defesa dos direitos fundamentais da pessoa. Toda **intervenção** deve ser transformadora da realidade, objetivando, de modo geral, a prevenção e a resolução de conflitos, o combate ao crime e à violência, a preservação da ordem e a garantia do cumprimento da lei.

Uma intervenção da pode ter como objetivos: o esclarecimento de dúvidas ou o fornecimento de informações junto a um transeunte; a realização de uma busca pessoal, em um veículo ou em uma edificação; uma ação de auxílio a uma pessoa acidentada ou perdida; o cumprimento de mandado de prisão; a imobilização, a algemação e a condução de pessoas; disparar arma de acordo com os princípios do uso de força e outras formas de contato do Agente com a sociedade.

Ao iniciar uma intervenção, o GM deve observar os aspectos éticos, normativos e técnicos que regulam e orientam a sua execução. O conhecimento do conjunto normativo, somado ao treinamento diuturno, garantirá o sucesso dessas ações.

3.1 Níveis de intervenção:

- **Intervenção Nível I:** adotada nas situações de caráter preventivo, educativo e assistencial. A finalidade das ações neste nível é promover um ambiente seguro por meio de patrulhamento ordinário e contatos com a comunidade, para prevenir, educar e assistir (**risco nível I**). No entanto, é sempre necessário lembrar que as situações rotineiras não podem provocar diminuição no nível de atenção do agente. O estado de prontidão deverá ser o **estado de atenção (amarelo)**.

- **Intervenção Nível II:** adotada nas situações em que haja a necessidade de **verificação preventiva**. Neste caso, a **avaliação de riscos** indica que existe indício de ameaça à segurança (do Agente ou de terceiros). Assim, o agente deverá manter-se em condições de respondê-la. (**risco nível II - laranja**). Neste tipo de intervenção, além das ações descritas no nível 1, podem ser realizadas buscas em pessoas, veículos ou edificações, pois as equipes envolvidas iniciam suas ações com algum risco já conhecido (indício) e o agente deverá estar pronto para enfrentá-lo.

Exemplo: abordagem a pessoa ou veículo com características semelhantes às de envolvidos em delitos; execução de patrulhamento e verificações em locais com histórico de violência.

- **Intervenção Nível III:** adotada nas situações em que há certeza do cometimento da infração, caracterizando ações repressivas. Neste caso, a **avaliação de riscos** indica a iminência de algum tipo de agressão (risco nível III e estado de alarme – vermelho). Os agentes deverão estar prontos para o emprego de força, quando assim a situação exigir, sempre com segurança, e observando os princípios da legalidade, necessidade e proporcionalidade.

Exemplo: um infrator avistado no momento de uma ameaça direta à vítima ou que, logo após, empreende fuga e é acompanhado pela força de segurança; um agente de crimes procurado pela Justiça e que é identificado pelo GM.

3.2 Abordagem policial

A **abordagem policial** é a forma de **intervenção policial** mais comum, sendo executada em todos os níveis, como veremos a seguir. Trata-se de um conjunto de ações ordenadas e qualificadas para que o Agente possa se aproximar de pessoas, veículos ou edificações com o intuito de orientar, identificar, advertir, realizar buscas e efetuar detenções. Para tanto, utiliza-se de técnicas, táticas e meios apropriados que irão variar de acordo com as circunstâncias e com a **avaliação de risco**.

Qualquer contato do Agente com as pessoas, decorrente da atividade profissional, é considerada abordagem. Exemplos: orientações diversas, coleta de informações, contatos comunitários, medidas assistenciais, buscas pessoais, imobilizações físicas, prisão e condução.

O contato físico, necessário e inevitável em alguns tipos de abordagem (aquelas que geram busca pessoal, principalmente), se torna um momento crítico, tanto para os agentes quanto para os envolvidos. Por um lado, o abordado pode se sentir constrangido pela intervenção à qual foi submetido e, por outro, pode oferecer riscos ao GM. Por isso, ao realizar este procedimento, deve-se atuar, respeitando a dignidade e os direitos fundamentais, sem descuidar-se da segurança.

Na **abordagem policial**, a busca pessoal, prevista e fundamentada no Código de Processo Penal, é realizada de ofício a partir de circunstâncias de fundada suspeita e que se impõe, independentemente, de concordância da pessoa.

A posição em que o Agente sustenta sua arma durante a abordagem dependerá da **avaliação de riscos** da intervenção. O GM deve manter-se sempre atento ao comportamento do abordado e não descuidar da sua segurança.

3.2.1 Fundamentos da abordagem policial à pessoa em atitude suspeita

Ao realizar este tipo de abordagem, o GM deverá observar os fundamentos que seguem, para potencializar suas ações e assegurar que o objetivo proposto seja alcançado:

a) segurança: conjunto de medidas adotadas pelo agente para controlar, reduzir ou, se possível, eliminar os riscos da intervenção policial. Antes de agir, deverá identificar a **área de segurança** e a **área de risco**, monitorar os **pontos de foco**, controlar os **pontos quentes** e certificar-se de que o perímetro está seguro. Sempre que possível, deverá agir com supremacia de força;

b) surpresa: caracteriza-se por medidas que dificultam a percepção do abordado em relação ao agente, ou seja, é uma ação inesperada para o suspeito, surpreendendo-o.

c) rapidez: é a velocidade com que a ação policial é processada, o que contribui substancialmente para a efetivação da “surpresa”. Não se pode confundir rapidez com afobamento ou falta de planejamento;

d) ação vigorosa: é a atitude firme e resoluta do agente na ação, por meio de uma postura imperativa, com ordens claras e precisas. Não se confunde com truculência. O agente deve ser firme e direto, porém cortês, sereno, demonstrando segurança e educação;

e) unidade de comando: é a coordenação centralizada da intervenção policial que garante o melhor planejamento, fiscalização e controle. Da mesma forma, cada agente envolvido na abordagem deve conhecer sua tarefa e qual a sua função específica naquela intervenção.

3.3 Requisitos básicos para atuação e intervenção

- **Conhecimento da missão:** o desempenho das funções de policiamento impõe, como condição essencial para eficiência operacional, o completo conhecimento da missão.

- **Conhecimento do local de atuação:** compreende o conhecimento dos aspectos físicos do terreno.

- **Relacionamento:** compreende o estabelecimento de contatos com os integrantes da comunidade, proporcionando a familiarização com seus hábitos, costumes e rotinas, de forma a eliminar as situações de risco, que alterem ou possam alterar o ambiente de tranquilidade pública.

- **Postura e compostura:** a atitude, compondo a apresentação pessoal, influem decisivamente no grau de confiabilidade do público em relação à Corporação.

- **Comportamento na ocorrência:** o caráter impessoal e imparcial da ação revela a natureza eminentemente profissional da atuação, em qualquer ocorrência.

3.4 Comunicação na abordagem

Para que a comunicação atinja o seu objetivo, o melhor caminho é a simplicidade. Simplicidade quer dizer que o **emissor** transmite uma **mensagem** para o **receptor** de forma clara, fácil e possível de ser entendida.

O processo de comunicação, como um dos fatores mais importantes das intervenções policiais, se bem realizado, é um grande facilitador para o sucesso da abordagem. Por isso, o Agente deve dar atenção a este processo, para maximizar resultados positivos na sua atividade profissional.

Uma das formas da comunicação é a verbalização. Verbalizar¹ significa expressar ou exprimir algo na forma de palavras. Na técnica operacional, o conceito de verbalização diz respeito ao uso da fala e de comandos verbais.

O Agente não deve alimentar a expectativa de que o abordado sempre se disponha a colaborar de forma espontânea. Assim, deve buscar o controle da situação por meio de uma verbalização adequada, emitindo ordens legais, claras, objetivas e pertinentes.

Algumas atitudes contribuem para a solução pacífica dos conflitos e o alcance dos objetivos institucionais e, conseqüentemente, para a boa imagem e a legitimidade de suas intervenções. Dentre elas, o agente deve ser:

¹ FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. Minidicionário da língua portuguesa. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1993.

- a) **firme:** agir de forma segura, estável, constante, comunicando por meio de comandos firmes, de maneira polida e sem truculência;
- b) **justo:** atuar de acordo com o ordenamento jurídico e em conformidade com os princípios éticos, respeitando a dignidade da pessoa;
- c) **cortês:** o agente deve ser educado, atencioso e solícito. A seriedade e a firmeza necessárias não podem ser confundidas com indiferença ou grosseria.

O diálogo entre o agente de segurança e o abordado pode ser prejudicado e sofrer interferências diante de uma **postura** que denote agressividade, arrogância ou descaso. Exemplo: apontar o dedo indicador para o abordado, ou se lhe apresenta com os braços cruzados ou com o rosto sisudo. Ao dirigir-se às pessoas, o agente não deve fazer uso de gírias ou palavras vulgares porque transmitem uma má impressão e afetam a credibilidade junto aos envolvidos.

Outro aspecto importante da comunicação é o **volume da voz**. O volume da voz deve se adaptar ao nível de cooperação do abordado, devendo aumentar ou diminuir, conforme o nível de força empregado. O som da voz deve chegar claramente ao ouvinte, para que ele possa entender e interagir com o agente.

A comunicação bem trabalhada pode evitar o emprego de níveis de força superiores, facilitando o desenrolar das intervenções policiais. O modo de agir, de se postar e falar com o abordado interfere diretamente na sua reação, auxilia no nível de cooperação e no acatamento das ordens. Dessa forma, a postura do GM, durante a abordagem, pode evitar manifestações de descontentamento que exijam a adoção de medidas coercitivas.

O Agente deve manter o equilíbrio e o autocontrole, mesmo se o abordado não obedecer, se fizer comentários ofensivos, ignorar a sua presença ou atrair a atenção de pessoas em volta. Manter um diálogo claro, direto, não emocional e sem abusos, demonstra profissionalismo e domínio da situação. Dessa forma, o GM ganha credibilidade junto à população e atrai a confiança de testemunhas, que poderão confirmar que foram dadas todas as chances ao abordado para cooperar, sem utilizar a força, mas que ele se recusou a acatar.

O Agente deve ainda ter consciência da existência de uma insatisfação natural das pessoas quando são abordadas. Um grande número de pessoas não gosta de ser parado pela polícia, ainda que seja para uma simples verificação de rotina. Nesses termos, é razoável que o abordado, nas diversas intervenções, tente argumentar ou questionar a forma ou a legalidade da ação, não cumprindo de imediato as recomendações, alegando não admitir ser tratado como “infrator”. É importante diferenciar essa compreensível sensação de incômodo vivenciada pelo abordado, de outra conduta mais séria que configure os crimes de resistência, desobediência e/ou desacato.