www.revistaft.com.br

Revista FT | ISSN 1678-0817 | v. 30, n. 164, 2026 | DOI: 10.69849/qm0wr796

A atuação da Polícia Militar no atendimento de ocorrências envolvendo pessoas em sofrimento psíquico: desafios e estratégias para a preservação da vida

The role of the Military Police in responding to incidents involving people experiencing psychological distress: challenges and strategies for the preservation of life

Robson Junior Alencar Bittencourt
Wanisse Waléria Anjos de Castro
Pedro Menezes Silva Filho
Samir Ribeiro Chagas da Costa

RESUMO

O atendimento a ocorrências envolvendo pessoas em sofrimento psíquico representa um desafio para a atuação da Polícia Militar, exigindo dos profissionais preparo técnico, capacidade de comunicação e estratégias que priorizem a preservação da vida e o respeito aos direitos fundamentais. Nesse contexto, o presente estudo tem como objetivo analisar os desafios da atuação da Polícia Militar nessas ocorrências, destacando estratégias de abordagem e articulação interinstitucional que possam contribuir para a qualidade do atendimento. Trata-se de uma pesquisa qualitativa, desenvolvida por meio de uma revisão narrativa da literatura, fundamentada em fontes secundárias, incluindo artigos científicos, legislações, protocolos de atendimento e documentos institucionais relacionados à temática. A análise evidencia que as principais dificuldades envolvem a interpretação dos comportamentos apresentados durante as situações de crise, o preparo insuficiente dos profissionais, o emprego adequado da força e as limitações na integração entre os órgãos de segurança pública e os serviços de saúde. Observa-se que estratégias como escuta ativa, empatia, comunicação verbal, negociação e técnicas de desescalada podem favorecer abordagens mais seguras e humanizadas. Além disso, o fortalecimento da articulação entre a Polícia Militar e a Rede de Atenção Psicossocial (RAPS), associado à capacitação continuada e à elaboração de protocolos conjuntos, apresenta-se como um caminho importante para aprimorar o atendimento. Conclui-se que a atuação policial nessas situações deve conciliar segurança operacional, respeito à dignidade humana e cooperação interinstitucional, de modo a contribuir para a preservação da vida e a proteção dos direitos das pessoas em sofrimento psíquico.

Palavras-chave: Polícia Militar; Saúde mental; Gerenciamento de crises; Direitos fundamentais; Rede de Atenção Psicossocial.

ABSTRACT

The provision of assistance in occurrences involving people experiencing psychological distress represents a challenge for the work of the Military Police, requiring professional training, effective communication skills, and strategies that prioritize the preservation of life and respect for fundamental rights. In this context, this study aims to analyze the challenges

faced by the Military Police in responding to such occurrences, highlighting intervention strategies and interinstitutional coordination that may contribute to improving the quality of assistance. This is a qualitative study conducted through a narrative literature review based on secondary sources, including scientific articles, legislation, service protocols, and institutional documents related to the subject. The analysis indicates that the main challenges involve interpreting behaviors exhibited during mental health crises, insufficient professional training, the appropriate use of force, and limitations in coordination between public security agencies and healthcare services. Strategies such as active listening, empathy, verbal communication, negotiation, and de-escalation techniques may contribute to safer and more humane interventions. Furthermore, strengthening coordination between the Military Police and the Psychosocial Care Network (RAPS), together with continuing professional training and the development of joint protocols, represents an important approach to improving assistance. It is concluded that police intervention in these situations should reconcile operational safety, respect for human dignity, and interinstitutional cooperation in order to contribute to the preservation of life and the protection of the rights of people experiencing psychological distress.

Keywords: Military Police; Mental health; Crisis management; Fundamental rights; Psychosocial Care Network.

1 INTRODUÇÃO

As situações de crise em saúde mental representam um desafio para os serviços públicos de atendimento, podendo envolver manifestações como agitação, medo, choro, alterações comportamentais e dificuldades de comunicação entre os envolvidos. Essas situações podem estar relacionadas a conflitos e rupturas de vínculos sociais, demandando avaliação das condições de segurança e identificação de possíveis riscos à integridade da própria pessoa ou de terceiros (Brasil, 2016). Nesse contexto, o atendimento pode exigir respostas rápidas e articuladas entre diferentes instituições, incluindo os serviços de saúde e os órgãos de segurança pública, considerando as particularidades de cada ocorrência e a necessidade de preservar a integridade física e os direitos da pessoa em sofrimento psíquico.

No Brasil, a assistência às pessoas com transtornos mentais é orientada pela Lei nº 10.216/2001, que estabelece diretrizes para a proteção de seus direitos e para a organização da assistência em saúde mental (Brasil, 2001). Complementarmente, a Rede de Atenção Psicossocial (RAPS), instituída pela Portaria nº 3.088/2011, estabelece estratégias de cuidado fundamentadas no respeito aos direitos humanos, na autonomia e na atenção humanizada (Brasil, 2011). Essas diretrizes reforçam a importância de um atendimento que ultrapasse a perspectiva exclusivamente repressiva e considere as necessidades de cuidado das pessoas em sofrimento psíquico.

A atuação da Polícia Militar nessas ocorrências apresenta particularidades que exigem preparo técnico, capacidade de avaliação dos riscos e estratégias adequadas de comunicação e gerenciamento de conflitos. Nesse sentido, a legislação brasileira estabelece princípios para o uso da força pelos agentes de segurança pública, destacando a legalidade, a necessidade e a proporcionalidade (Brasil, 2014). O Decreto nº 12.341/2024 também reforça a prioridade da comunicação e da negociação como estratégias para evitar a escalada da violência (Brasil, 2024).

A complexidade dessas intervenções é evidenciada por Maia *et al.* (2025), que analisaram abordagens policiais em emergências psiquiátricas no contexto brasileiro e identificaram situações envolvendo negociação, contenção e episódios de violência, além de fragilidades na articulação entre os setores de saúde e segurança pública. De forma complementar, o protocolo do Ministério da Saúde para o manejo de crises em saúde mental destaca a importância da aproximação tranquila, da comunicação e da avaliação das condições de segurança, evidenciando a necessidade de integração entre os serviços envolvidos no atendimento (Brasil, 2016).

Diante desse cenário, torna-se relevante discutir os desafios enfrentados pela Polícia Militar no atendimento de ocorrências envolvendo pessoas em sofrimento psíquico, considerando a necessidade de conciliar a segurança da intervenção com a preservação da vida e o respeito aos direitos fundamentais. Assim, este estudo busca responder à seguinte questão: quais são os principais desafios enfrentados pela Polícia Militar nessas ocorrências e quais estratégias podem contribuir para a preservação da vida e a proteção dos direitos fundamentais? Para tanto, tem como objetivo analisar os desafios da atuação policial, destacando estratégias de abordagem e articulação interinstitucional que possam contribuir para o aprimoramento da resposta policial.

2 JUSTIFICATIVA

A escolha da temática justifica-se pela relevância das ocorrências envolvendo pessoas em sofrimento psíquico para a atuação dos profissionais de segurança pública, especialmente da Polícia Militar, que pode ser acionada para intervir em situações de crise que exigem respostas rápidas e decisões complexas. Estudos sobre emergências psiquiátricas apontam dificuldades na condução dessas ocorrências, especialmente quanto à comunicação, ao preparo dos profissionais e à articulação entre os serviços de segurança pública e saúde (Maia *et al.*, 2025).

Sob a perspectiva institucional, a pesquisa apresenta relevância para a Polícia Militar do Estado do Pará, pois possibilita refletir sobre os desafios operacionais relacionados a esse tipo de ocorrência e sobre a necessidade de estratégias que conciliem a segurança da intervenção com a preservação da vida e a proteção dos direitos fundamentais. Nesse sentido, a comunicação e as técnicas de desescalada são apontadas como recursos importantes para reduzir o enfrentamento e favorecer intervenções mais seguras e humanizadas (Fonseca *et al.*, 2026). Além disso, a atuação em situações críticas exige dos profissionais habilidades de negociação e capacidade de lidar com cenários imprevisíveis, aspectos que também são discutidos na literatura sobre a atividade dos negociadores policiais (Teixeira *et al.*, 2024).

No âmbito científico e social, o estudo justifica-se pela necessidade de ampliar as discussões sobre a abordagem policial em situações de sofrimento psíquico, considerando a relação entre saúde mental, segurança pública e direitos humanos. Dessa forma, espera-se que a análise da literatura contribua para a compreensão dos desafios envolvidos nessas ocorrências e ofereça subsídios teóricos para o aprimoramento das práticas de atendimento, favorecendo intervenções mais adequadas, seguras e humanizadas.

3 OBJETIVOS

3.1 Geral

Analisar os desafios da atuação da Polícia Militar no atendimento de ocorrências envolvendo pessoas em sofrimento psíquico, destacando estratégias de abordagem e articulação interinstitucional que possam contribuir para a preservação da vida e a proteção dos direitos fundamentais.

3.2 Específico

• Compreender as características das situações de crise em saúde mental e suas implicações para o atendimento policial;

• Identificar os principais desafios enfrentados pelos policiais militares durante ocorrências envolvendo pessoas em sofrimento psíquico;

• Discutir estratégias de comunicação, negociação e gerenciamento de crises que favoreçam a preservação da vida e a redução de riscos;

• Analisar a importância da articulação entre a Polícia Militar e os serviços da Rede de Atenção Psicossocial (RAPS) para a condução adequada dessas ocorrências.

4 REVISÃO DE LITERATURA

4.1 Saúde mental e situações de crise

As situações de crise em saúde mental constituem experiências complexas, que não devem ser compreendidas exclusivamente a partir da manifestação de sintomas psiquiátricos. No campo da atenção psicossocial, a crise envolve diferentes dimensões da vida do indivíduo, incluindo suas condições emocionais, relações sociais e contexto de existência. Dessa forma, sua compreensão exige considerar não apenas as alterações comportamentais apresentadas, mas também os fatores que contribuem para o sofrimento e as circunstâncias em que ele se manifesta (Dias *et al.*, 2020).

A experiência de crise também precisa ser compreendida a partir da singularidade de cada indivíduo, considerando que situações de sofrimento podem estar relacionadas a conflitos, rupturas e impasses vivenciados ao longo da vida. Dassoler e Palombini (2020) ressaltam que a crise não deve ser interpretada exclusivamente como manifestação de uma psicopatologia, pois também expressa experiências subjetivas e sociais que precisam ser consideradas no processo de cuidado.

As manifestações de uma crise podem incluir agitação, medo, choro, tristeza, insegurança e dificuldades de comunicação e interação com outras pessoas. Entretanto, essas manifestações não devem ser interpretadas isoladamente como sinais de periculosidade. O Ministério da Saúde (2026) destaca a necessidade de considerar as particularidades da pessoa e o contexto em que a crise ocorre, orientando o acolhimento a partir de uma perspectiva de cuidado em liberdade e respeito à dignidade humana.

Diante desse cenário, o atendimento às situações de crise deve considerar as necessidades individuais e as condições concretas em que o sofrimento se manifesta. A escuta, o acolhimento e a avaliação cuidadosa da situação constituem elementos importantes para evitar respostas padronizadas e favorecer intervenções compatíveis com cada contexto.

4.2 Atuação da Polícia Militar em ocorrências envolvendo pessoas em sofrimento psíquico

A participação da Polícia Militar em ocorrências envolvendo pessoas em sofrimento psíquico deve ser compreendida a partir de suas atribuições constitucionais, especialmente aquelas relacionadas ao exercício da polícia ostensiva e à preservação da ordem pública, conforme estabelecido no artigo 144, § 5º, da Constituição Federal de 1988 (Brasil, 1988).

Nesse contexto, a atuação policial pode ser necessária quando as circunstâncias da ocorrência envolvem riscos à integridade física da pessoa em crise, dos profissionais envolvidos ou de terceiros.

A participação dos órgãos de segurança pública em situações de emergência em saúde mental também é contemplada nas orientações do Ministério da Saúde para o atendimento pré-hospitalar. O Protocolo de Suporte Básico de Vida do SAMU estabelece que policiais e bombeiros podem ser acionados quando houver comprometimento da segurança da cena, indicando que a avaliação das condições do ambiente constitui aspecto importante para a condução do atendimento (Brasil, 2016). Essa orientação evidencia que o apoio policial deve considerar as condições concretas da ocorrência, sem substituir os procedimentos de avaliação e assistência próprios dos profissionais de saúde.

No contexto paraense, Moura *et al.* (2026) analisaram a atuação do 2º Batalhão de Missões Especiais da Polícia Militar do Pará no atendimento a pessoas em surto psicótico em Santarém. A pesquisa, realizada com policiais militares e profissionais do SAMU, identificou a complexidade operacional dessas ocorrências e a importância da atuação conjunta entre os serviços. Entre as estratégias relatadas estavam a comunicação verbal, a mediação e a avaliação contínua dos riscos, enquanto a contenção física e o emprego de instrumentos de menor potencial ofensivo eram adotados em situações de risco iminente. Os autores também apontaram a necessidade de aperfeiçoamento dos protocolos conjuntos e de capacitação continuada dos profissionais.

Dessa forma, a atuação da Polícia Militar nessas ocorrências deve considerar as particularidades de cada situação e a necessidade de articulação com os serviços de saúde. A intervenção policial deve buscar condições de segurança para os envolvidos e favorecer a continuidade do atendimento, contribuindo para respostas institucionais que priorizem a preservação da vida e o respeito aos direitos da pessoa em sofrimento psíquico.

4.3 Desafios da abordagem policial e respeito aos direitos fundamentais

As situações de crise envolvendo pessoas em sofrimento psíquico apresentam desafios à atuação policial, especialmente quanto à interpretação dos comportamentos manifestados durante essas ocorrências. Manifestações como agitação, dificuldade de comunicação, resistência ao contato e desorganização comportamental podem ser compreendidas equivocadamente como atitudes de ameaça ou desobediência, favorecendo respostas inadequadas e contribuindo para o agravamento da situação. Nesse sentido, Weber e da Silva (2026), em revisão narrativa sobre as respostas policiais às crises psicóticas, apontam que

percepções estigmatizantes, preparo insuficiente e falhas na avaliação de riscos podem contribuir para a escalada das ocorrências e para o uso inadequado da força.

Outro desafio está relacionado à permanência de práticas de atendimento centradas no controle, em detrimento do acolhimento e da escuta qualificada. Wasum *et al.* (2024), ao avaliarem as intervenções realizadas em um serviço de urgência e emergência, identificaram a utilização de contenções físicas, medicamentalização excessiva, solicitação de apoio policial e pouca utilização da escuta qualificada. Embora o estudo tenha sido desenvolvido no contexto dos serviços de saúde, seus resultados evidenciam dificuldades na condução de situações de crise e a importância de intervenções que considerem as necessidades individuais e os princípios da atenção psicossocial.

Nesse contexto, o emprego da força constitui uma questão que exige atenção especial, pois deve estar condicionado às circunstâncias concretas da ocorrência e aos limites estabelecidos pela legislação. O Decreto nº 12.341/2024 estabelece como princípios gerais do uso da força a legalidade, a precaução, a necessidade, a proporcionalidade, a razoabilidade, a responsabilização e a não discriminação. O dispositivo também determina que os profissionais de segurança pública priorizem a comunicação, a negociação e as técnicas capazes de impedir a escalada da violência, estabelecendo que o emprego de arma de fogo seja uma medida de último recurso (Brasil, 2024).

Além dos aspectos relacionados ao uso da força, a preservação dos direitos fundamentais exige que a pessoa em sofrimento psíquico seja tratada com dignidade, sem discriminação ou exposição a intervenções desnecessariamente coercitivas. Assim, o respeito aos direitos humanos deve orientar toda a intervenção, desde a avaliação inicial até o encaminhamento da pessoa aos serviços de atendimento, buscando conciliar a segurança dos envolvidos com a preservação da vida e da integridade física.

4.4 Estratégias de abordagem e gerenciamento de crises

O gerenciamento de crises em ocorrências envolvendo pessoas em sofrimento psíquico requer estratégias que favoreçam a redução da tensão e evitem a escalada dos conflitos. Nesse contexto, a desescalada policial compreende um conjunto de técnicas relacionais e táticas voltadas à condução da interação, à manutenção da segurança e à redução da necessidade do emprego da força. Em revisão de escopo sobre o tema, van Lith *et al.* (2025) identificaram diferentes estratégias de desescalada, envolvendo aspectos como estilo de comunicação, troca de informações, empatia, compreensão, autorregulação emocional, divisão de responsabilidades e posicionamento para manutenção da segurança.

Entre as estratégias relacionais, destacam-se a escuta ativa, a demonstração de empatia, o uso de linguagem respeitosa e a construção de uma relação de confiança com a pessoa atendida. Essas práticas podem favorecer a compreensão das necessidades apresentadas durante a ocorrência e contribuir para a redução da tensão. Nesse sentido, MacIsaac *et al.* (2025), ao analisarem o desempenho de 122 policiais em uma simulação de atendimento a uma pessoa em crise, identificaram uma associação positiva entre o emprego de técnicas de desescalada e a segurança dos agentes, especialmente em relação às estratégias relacionais, como a escuta ativa e a demonstração de empatia. Entretanto, os autores ressaltam que os resultados não permitem estabelecer uma relação direta de causa e efeito.

Além das estratégias de comunicação, o gerenciamento de crises exige atenção às condições do ambiente e à evolução da ocorrência. A manutenção da segurança depende da capacidade dos profissionais de reconhecer possíveis riscos, controlar suas próprias reações emocionais e definir responsabilidades durante a intervenção. O posicionamento dos agentes e a organização da atuação também devem ser considerados, permitindo que as decisões sejam ajustadas conforme as circunstâncias apresentadas e as necessidades da pessoa atendida (van Lith *et al.*, 2025).

Outra estratégia relevante envolve a adoção de modelos de resposta policial que considerem as necessidades específicas das pessoas em sofrimento psíquico, incluindo iniciativas de capacitação dos agentes e atuação conjunta com profissionais de saúde. Seo *et al.* (2021), em revisão sistemática e metanálise sobre diferentes modelos de atendimento policial, identificaram resultados favoráveis principalmente na melhoria das percepções dos policiais e das pessoas atendidas. Entretanto, os autores observaram efeitos limitados sobre indicadores de comportamento policial efetivamente registrado, como a redução de prisões e do uso excessivo da força, ressaltando que os resultados variam conforme o modelo de resposta e os aspectos avaliados.

No contexto da Polícia Militar do Estado do Pará (PMPA), as estratégias de abordagem e gerenciamento de crises também são orientadas por Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) específicos para o atendimento de ocorrências envolvendo pessoas com indicativo de surto psicótico, estabelecidos em 3 de maio de 2023. Esses procedimentos orientam a identificação dos sinais comportamentais, a avaliação das condições do ambiente e a análise dos riscos envolvidos, considerando aspectos como o nível de agressividade e agitação, a presença de armas e a possibilidade de o indivíduo colocar em risco a própria vida ou a de terceiros (PMPA, 2023).

Entre as orientações previstas, destacam-se a redução de estímulos visuais e sonoros, a manutenção de distância segura e a prevenção de discussões ou confrontos com a pessoa em crise. Os procedimentos também estabelecem o acionamento de apoio especializado, incluindo o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU), o Corpo de Bombeiros Militar (CBM) e o Comando de Missões Especiais (CME), conforme as características e a gravidade da ocorrência. As ações de contenção ou neutralização, por sua vez, devem considerar as circunstâncias da intervenção, especialmente a ocorrência de investida contra os policiais ou terceiros (PMPA, 2023).

Dessa forma, as estratégias de abordagem e gerenciamento de crises devem reunir comunicação adequada, escuta, empatia, planejamento e avaliação permanente dos riscos. A utilização desses recursos pode favorecer intervenções menos coercitivas e contribuir para a segurança dos envolvidos, desde que as decisões sejam compatíveis com as circunstâncias de cada ocorrência e respeitem os limites legais da atuação policial.

4.5 Integração entre Polícia Militar e Rede de Atenção Psicossocial

O atendimento às pessoas em sofrimento psíquico requer a articulação entre diferentes setores, considerando que as necessidades apresentadas durante uma situação de crise podem ultrapassar as atribuições de uma única instituição. Nesse contexto, a Rede de Atenção Psicossocial (RAPS) organiza os serviços de saúde mental em diferentes níveis de atenção, envolvendo dispositivos como a Atenção Primária à Saúde, os Centros de Atenção Psicossocial (CAPS) e os serviços de urgência e emergência. A organização dessa rede pressupõe a comunicação entre os serviços, o compartilhamento de responsabilidades e a continuidade do cuidado, sendo o trabalho colaborativo e a educação permanente estratégias importantes para fortalecer essa articulação (Fornereto *et al.*, 2023).

A articulação entre os serviços de saúde representa um dos principais desafios para o funcionamento da RAPS, uma vez que a oferta de diferentes pontos de atendimento não garante, por si só, a continuidade do cuidado. Sampaio e Bispo Júnior (2021) identificaram dificuldades de comunicação entre os serviços, ausência de fluxos de atendimento instituídos e limitações na articulação entre a atenção primária e a rede de urgência e emergência. Esses aspectos evidenciam a importância de mecanismos de comunicação e organização dos fluxos assistenciais para fortalecer a integração entre os dispositivos da rede.

No contexto das ocorrências envolvendo pessoas em sofrimento psíquico, a articulação entre os serviços de saúde também deve contemplar os órgãos de segurança pública, especialmente nas situações em que a intervenção policial se faz necessária para

garantir a segurança dos envolvidos. A comunicação entre a Polícia Militar e os serviços de saúde pode favorecer o compartilhamento de informações sobre a ocorrência, a definição das responsabilidades de cada equipe e o encaminhamento adequado da pessoa atendida. A atuação conjunta entre esses setores também pode contribuir para a construção de protocolos de atendimento e para o aprimoramento das intervenções realizadas em situações de crise (Moura *et al.*, 2026).

No contexto paraense, estudos sobre a organização da RAPS também evidenciam desafios relacionados à articulação entre os serviços e à continuidade do cuidado. Melo *et al.* (2025), ao investigarem a atenção oferecida a pessoas com transtorno mental em conflito com a lei, identificaram fragilidades na construção compartilhada de Projetos Terapêuticos Singulares e na realização de reuniões intersetoriais para discussão dos casos. Esses resultados evidenciam dificuldades no trabalho em rede e reforçam a importância do diálogo entre os diferentes dispositivos para a construção de estratégias de cuidado integral.

Dessa forma, o fortalecimento da integração entre a Polícia Militar e a Rede de Atenção Psicossocial requer o estabelecimento de canais de comunicação, definição de fluxos de atendimento e construção de estratégias conjuntas entre os profissionais envolvidos. A articulação institucional não deve se limitar ao momento da ocorrência, mas considerar também o encaminhamento e a continuidade do cuidado, de modo que a intervenção policial esteja integrada a uma resposta mais ampla, orientada pela preservação da vida, pelo respeito aos direitos fundamentais e pela atenção às necessidades da pessoa em sofrimento psíquico.

5 METODOLOGIA

A presente pesquisa adota uma abordagem qualitativa, desenvolvida por meio de uma revisão narrativa da literatura, fundamentada em fontes secundárias. Esse procedimento permite reunir e analisar conhecimentos já publicados, possibilitando uma discussão crítica e contextualizada sobre o tema investigado. Para tanto, foram considerados artigos científicos, legislações, protocolos de atendimento, documentos oficiais e materiais institucionais relacionados à saúde mental, à atuação da Polícia Militar em situações de crise e à articulação entre os serviços de segurança pública e saúde.

O levantamento bibliográfico foi realizado por meio de buscas em fontes eletrônicas, contemplando artigos científicos disponíveis na SciELO e em páginas oficiais de periódicos, além de documentos institucionais, legislações e protocolos relacionados à temática. A

seleção dos materiais considerou sua pertinência em relação ao objeto de estudo, a credibilidade das fontes e sua contribuição para a discussão dos objetivos propostos.

Por se tratar de uma pesquisa fundamentada exclusivamente em fontes secundárias, não houve participação direta de indivíduos ou realização de intervenções. Durante o desenvolvimento do estudo, buscou-se assegurar o rigor acadêmico por meio da consulta a fontes confiáveis, da adequada identificação das informações utilizadas e da correta indicação das referências, respeitando os princípios de integridade científica.

6 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise da literatura evidencia que o atendimento policial a pessoas em sofrimento psíquico envolve desafios que ultrapassam as questões relacionadas à segurança pública, exigindo dos profissionais capacidade de avaliação da situação, comunicação adequada e compreensão das particularidades de cada ocorrência. Os estudos analisados apontam que a ausência de preparo específico, as dificuldades de interpretação dos comportamentos apresentados durante as crises e a insuficiência de articulação entre os serviços podem comprometer a condução do atendimento. Nesse sentido, observa-se que a qualidade da intervenção depende não apenas dos procedimentos operacionais adotados pelos policiais, mas também da capacidade institucional de desenvolver estratégias que conciliem a segurança dos envolvidos, a preservação da vida e o respeito aos direitos fundamentais.

Um dos principais desafios identificados está relacionado à interpretação dos comportamentos apresentados durante as situações de crise. A agitação, a resistência ao contato e as dificuldades de comunicação podem ser confundidas com atitudes de ameaça ou desobediência, favorecendo intervenções centradas no controle da situação. Weber e da Silva (2026) apontam que percepções estigmatizantes e preparo insuficiente podem contribuir para a escalada das ocorrências. Essa discussão também se relaciona aos achados de Wasum *et al.* (2024), que identificaram práticas de contenção e limitações na utilização da escuta qualificada em serviços de urgência e emergência. Embora o estudo não tenha analisado especificamente a atuação policial, seus resultados ajudam a compreender como intervenções predominantemente coercitivas podem representar um obstáculo à atenção psicossocial.

Outro aspecto relevante diz respeito à necessidade de desenvolver estratégias que priorizem a redução da tensão durante as ocorrências. Os estudos de van Lith *et al.* (2025) e MacIsaac *et al.* (2025) destacam a importância de recursos como comunicação adequada, escuta ativa, empatia e autorregulação emocional na condução de situações de crise. Esses

achados reforçam que a abordagem policial não deve se limitar à identificação de riscos e ao controle do ambiente, mas também considerar a qualidade da interação estabelecida com a pessoa atendida. Entretanto, a utilização dessas estratégias depende de preparo profissional e de condições institucionais que permitam aos agentes aplicar técnicas de desescalada de acordo com as circunstâncias de cada ocorrência.

A articulação entre a Polícia Militar e os serviços de saúde também se apresenta como um fator importante para a qualidade do atendimento. Os resultados apresentados por Moura *et al.* (2026) demonstram que a atuação conjunta entre policiais militares e profissionais do SAMU pode favorecer a condução das ocorrências, especialmente por meio da comunicação verbal, da mediação e da avaliação contínua dos riscos. Entretanto, a necessidade de aperfeiçoamento dos protocolos conjuntos e de capacitação continuada, apontada pelos autores, evidencia que a cooperação entre as instituições ainda demanda aprimoramento. Essa constatação reforça que a resposta às situações de crise não deve depender exclusivamente da atuação policial, mas de uma organização interinstitucional capaz de oferecer segurança e continuidade ao cuidado.

Além das estratégias de abordagem e da articulação interinstitucional, a discussão também evidencia a importância de que o emprego da força esteja condicionado aos princípios legais que orientam a atividade policial. O Decreto nº 12.341/2024 estabelece que o uso da força deve observar critérios como legalidade, necessidade, proporcionalidade e razoabilidade, além de priorizar meios de comunicação e negociação para evitar a escalada da violência. Essa orientação é especialmente relevante nas ocorrências envolvendo pessoas em sofrimento psíquico, nas quais respostas precipitadas ou desproporcionais podem ampliar os riscos à integridade física dos envolvidos. Assim, a atuação policial precisa conciliar a necessidade de segurança com a proteção dos direitos fundamentais, considerando o emprego da força como medida excepcional e limitada às circunstâncias da ocorrência (Brasil, 2024).

Outro ponto que merece destaque é a necessidade de qualificação continuada dos profissionais que atuam nessas ocorrências. Embora a capacitação em saúde mental e em técnicas de desescalada possa ampliar o repertório dos policiais para lidar com situações de crise, sua efetividade também depende da existência de protocolos institucionais e de condições adequadas para a aplicação desses conhecimentos. Seo *et al.* (2021) observaram que os diferentes modelos de resposta policial apresentaram resultados mais favoráveis na melhoria das percepções dos profissionais e das pessoas atendidas do que na alteração de comportamentos policiais efetivamente registrados, como prisões e uso da força. Esse resultado demonstra que a formação profissional é importante, mas precisa estar associada a

mudanças nos procedimentos e na organização institucional para produzir efeitos mais consistentes no atendimento.

Nesse sentido, a análise dos documentos institucionais da Polícia Militar do Estado do Pará também evidencia a existência de orientações operacionais específicas para o atendimento de ocorrências envolvendo pessoas com indicativo de surto psicótico. Os POPs estabelecem procedimentos diferenciados conforme as características da ocorrência, incluindo situações com indivíduos desarmados ou portando armas, e orientam a avaliação contínua dos riscos, a manutenção de distância segura, a redução de estímulos ambientais e a prevenção de confrontos. Também preveem o acionamento de serviços de apoio especializado, como SAMU, Corpo de Bombeiros Militar e Comando de Missões Especiais, conforme a gravidade e as características da situação (PMPA, 2023). A existência dessas orientações demonstra um esforço institucional de padronização das condutas e de organização da resposta policial, contemplando aspectos relacionados à segurança operacional e à preservação da vida. Entretanto, a presença de protocolos formalizados, por si só, não permite afirmar sua efetiva aplicação ou avaliar seus resultados práticos, evidenciando a importância da capacitação dos profissionais e de estudos que investiguem sua implementação no cotidiano policial.

As dificuldades de integração entre os serviços também representam um obstáculo à continuidade do cuidado após o atendimento da ocorrência. Sampaio e Bispo Júnior (2021) identificaram fragilidades na comunicação entre os dispositivos da Rede de Atenção Psicossocial e limitações na organização dos fluxos assistenciais. De maneira semelhante, Melo *et al.* (2025) apontaram dificuldades na construção compartilhada de estratégias de cuidado e na realização de ações intersetoriais no contexto paraense. Embora os estudos abordem diferentes realidades e públicos, ambos evidenciam que a existência de serviços especializados não garante, por si só, uma assistência integrada. Para as ocorrências atendidas pela Polícia Militar, essa discussão reforça a importância de estabelecer fluxos de encaminhamento e canais de comunicação com a rede de saúde, evitando que a intervenção se encerre sem uma resposta adequada às necessidades da pessoa atendida.

A partir dos estudos analisados, observa-se que o aprimoramento do atendimento policial a pessoas em sofrimento psíquico exige medidas que envolvam tanto a preparação dos profissionais quanto a organização institucional. A elaboração de protocolos específicos, a realização de capacitações periódicas e o fortalecimento da comunicação entre a Polícia Militar e os serviços de saúde constituem medidas que podem contribuir para intervenções mais qualificadas. No âmbito da Polícia Militar do Pará, as experiências analisadas por Moura *et al.* (2026) reforçam a relevância dessa articulação, ao mesmo tempo que evidenciam a

necessidade de aperfeiçoar os procedimentos conjuntos. Dessa forma, o desenvolvimento de estratégias institucionais integradas pode favorecer uma atuação mais segura, humanizada e compatível com as particularidades das ocorrências.

Por fim, a análise evidencia que a preservação da vida em ocorrências envolvendo pessoas em sofrimento psíquico depende de uma atuação que considere, simultaneamente, os aspectos operacionais, humanos e institucionais do atendimento. A segurança dos envolvidos não deve ser compreendida apenas como resultado do controle da situação, mas também da capacidade de reconhecer as necessidades da pessoa em crise, utilizar estratégias de comunicação e estabelecer cooperação com os serviços de saúde. Nesse sentido, os estudos discutidos apontam para a importância de uma atuação policial pautada na avaliação dos riscos, na proporcionalidade das intervenções e no respeito à dignidade humana. A integração desses elementos pode contribuir para respostas mais adequadas e para o fortalecimento de práticas institucionais comprometidas com a preservação da vida.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo analisar os desafios da atuação da Polícia Militar no atendimento de ocorrências envolvendo pessoas em sofrimento psíquico, destacando estratégias de abordagem e articulação interinstitucional que possam contribuir para a preservação da vida e a proteção dos direitos fundamentais. A partir da revisão narrativa realizada, foi possível compreender que essas ocorrências apresentam características complexas e exigem dos policiais militares não apenas preparo técnico e operacional, mas também capacidade de comunicação, avaliação de riscos e compreensão das particularidades de cada situação.

A análise da literatura evidenciou que um dos principais desafios está relacionado à interpretação dos comportamentos manifestados durante as situações de crise, que podem ser confundidos com atitudes de ameaça ou desobediência. Essa compreensão inadequada, associada à insuficiência de preparo específico e às fragilidades nos protocolos de atendimento, pode favorecer intervenções desproporcionais e contribuir para o agravamento das ocorrências. Nesse sentido, estratégias como escuta ativa, empatia, comunicação verbal, negociação e técnicas de desescalada representam recursos importantes para a condução de abordagens mais seguras e humanizadas.

Também foi possível identificar que a qualificação profissional, embora necessária, precisa estar associada ao fortalecimento institucional e à organização dos procedimentos de

atendimento. A elaboração de protocolos específicos, a capacitação continuada dos policiais militares e a integração com os serviços de saúde são medidas que podem favorecer respostas mais adequadas às necessidades apresentadas durante as situações de crise. A articulação com a Rede de Atenção Psicossocial merece destaque, uma vez que o atendimento não deve se limitar à intervenção no local da ocorrência, mas contemplar também o encaminhamento e a continuidade do cuidado.

No contexto da Polícia Militar do Pará, as discussões apresentadas reforçam a importância de aprimorar os mecanismos de cooperação entre os órgãos de segurança pública e os serviços de saúde, considerando as necessidades e os desafios identificados no contexto estadual. A construção de fluxos de atendimento, a definição das responsabilidades de cada instituição e o estabelecimento de canais permanentes de comunicação podem contribuir para reduzir dificuldades operacionais e fortalecer a atuação conjunta nas ocorrências envolvendo pessoas em sofrimento psíquico.

Como limitação, destaca-se que a pesquisa foi desenvolvida por meio de revisão narrativa da literatura e análise de fontes secundárias, não contemplando entrevistas com policiais militares ou profissionais de saúde, nem a observação direta das ocorrências. Dessa forma, os resultados permitem uma discussão teórica e contextualizada sobre o tema, mas não possibilitam avaliar diretamente a aplicação dos procedimentos operacionais no cotidiano da Polícia Militar.

Recomenda-se que estudos futuros investiguem as experiências dos policiais militares e dos profissionais da Rede de Atenção Psicossocial no atendimento a essas ocorrências, especialmente no contexto paraense. Pesquisas dessa natureza poderão contribuir para identificar dificuldades específicas, avaliar protocolos existentes e subsidiar a elaboração de estratégias institucionais voltadas à qualificação do atendimento.

Conclui-se que a atuação da Polícia Militar em ocorrências envolvendo pessoas em sofrimento psíquico deve estar fundamentada na preservação da vida, na proteção da integridade física e no respeito aos direitos fundamentais. Para isso, é indispensável conciliar segurança operacional, preparo profissional, estratégias de desescalada e articulação interinstitucional, de modo que a intervenção policial esteja integrada a uma resposta mais ampla e humanizada às necessidades da pessoa em situação de crise.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Presidência da República, 1988. Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 17 nov. 2026.

BRASIL. Lei nº 10.216, de 6 de abril de 2001. Dispõe sobre a proteção e os direitos das pessoas portadoras de transtornos mentais e redireciona o modelo assistencial em saúde mental. Brasília, DF: Presidência da República, 2001.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 3.088, de 23 de dezembro de 2011. Institui a Rede de Atenção Psicossocial para pessoas com sofrimento ou transtorno mental no âmbito do Sistema Único de Saúde. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2011.

BRASIL. Lei nº 13.060, de 22 de dezembro de 2014. Disciplina o uso dos instrumentos de menor potencial ofensivo pelos agentes de segurança pública, em todo o território nacional. Brasília, DF: Presidência da República, 2014.

BRASIL. Decreto nº 12.341, de 23 de dezembro de 2024. Regulamenta a Lei nº 13.060, de 22 de dezembro de 2014, para disciplinar o uso da força e dos instrumentos de menor potencial ofensivo pelos profissionais de segurança pública. Brasília, DF: Presidência da República, 2024.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Guia de acolhimento à crise em saúde mental na Rede de Atenção Psicossocial (RAPS)**. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2026.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Protocolo SAMU 192**: suporte básico de vida. BC28 – Manejo da crise em saúde mental. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2014. Revisão: fev. 2016.

DASSOLER, V. A.; PALOMBINI, A. L. Atenção à crise na contemporaneidade: desafios à Reforma Psiquiátrica Brasileira. **Saúde em Debate**, Rio de Janeiro, v. 44, n. especial 3, p. 278-291, 2020. DOI: https://doi.org/10.1590/0103-11042020E323.

DIAS, M. K.; FERIGATO, S. H.; FERNANDES, A. D. S. A. Atenção à crise em saúde mental: centralização e descentralização das práticas. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 25, n. 2, p. 595-602, 2020. DOI: https://doi.org/10.1590/1413-81232020252.09182018.

FONSECA, L. T. V. *et al.* Desescalada de conflitos no atendimento policial militar: comunicação e tomada de decisão em ocorrências críticas. **Revista FT**, v. 30, n. 158, p. 1-16, 2026. DOI: https://doi.org/10.69849/hd70ky79.

FORNERETO, A. P. N.; SOUSA, D. F.; MARTINI, L. Educação Permanente em Saúde como estratégia para trabalho colaborativo na Rede de Atenção Psicossocial. **Interface: Comunicação, Saúde, Educação**, Botucatu, v. 27, e220221, 2023. DOI: https://doi.org/10.1590/interface.220221.

MACISAAC, A. *et al.* Exploring the relationship between officer safety and de-escalation in a simulated crisis encounter. **Police Quarterly**, v. 28, n. 3, p. 371-399, 2025. DOI: https://doi.org/10.1177/10986111241289885.

MAIA, A. C. *et al.* Abordagem policial em emergências psiquiátricas: análise de notícias veiculadas no jornalismo digital brasileiro. **Physis: Revista de Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 35, n. 2, e350238, 2025. DOI: https://doi.org/10.1590/S0103-73312025350238pt.

MELO, T. C. P. *et al.* Perspectivas de atenção integral ao “louco infrator” na Rede de Atenção Psicossocial (RAPS). **Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional**, v. 33, e4051, 2025. DOI: https://doi.org/10.1590/2526-8910.cto414340511.

MOURA, C. R. S. *et al.* Integração entre segurança pública e saúde no atendimento a pessoas em surto psicótico: estudo de caso do 2º Batalhão de Missões Especiais em Santarém-PA. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, v. 12, n. 9, p. 1-30, 2026. DOI: https://doi.org/10.51891/rease.v12i9.30160.

POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DO PARÁ. **Procedimento Operacional Padrão nº 031.001**: identificação do quadro indicativo de surto psicótico e observação do local. Belém: PMPA, 2023.

SAMPAIO, M. L.; BISPO JÚNIOR, J. P. Rede de Atenção Psicossocial: avaliação da estrutura e do processo de articulação do cuidado em saúde mental. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 37, n. 3, e00042620, 2021. DOI: https://doi.org/10.1590/0102-311X00042620.

SEO, C.; KIM, B.; KRUIS, N. E. Variation across police response models for handling encounters with people with mental illnesses: a systematic review and meta-analysis. **Journal of Criminal Justice**, v. 72, art. 101752, 2021. DOI: https://doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2020.101752.

TEIXEIRA, M. E. S.; MORAES, T. D.; BAGALHO, J. O. Relações da atividade profissional de negociadores policiais e organização do trabalho: inventividade profissional e processo saúde-doença mental. **Revista Brasileira de Segurança Pública**, v. 18, n. 2, p. 382-401, 2024. DOI: https://doi.org/10.31060/rbsp.2024.v18.n2.1882.

VAN LITH, L. *et al.* What do we mean by de-escalation in police-citizen encounters? A scoping review on conceptualization, techniques, and effectiveness. **Journal of Police and Criminal Psychology**, v. 40, p. 625-644, 2025. DOI: https://doi.org/10.1007/s11896-025-09761-7.

WASUM, F. D. *et al.* Avaliação de quarta geração: intervenções realizadas na atenção à crise em saúde mental. **Saúde em Debate**, Rio de Janeiro, v. 48, n. 142, e9252, 2024. DOI: https://doi.org/10.1590/2358-289820241429252P.

WEBER, C. A. T.; SILVA, A. G. da. Determinantes estruturais das respostas policiais a crises psicóticas: uma revisão narrativa com implicações para o Brasil. **Debates em Psiquiatria**, v. 16, p. 1-24, 2026. DOI: https://doi.org/10.25118/2763-9037.2026.v16.1630.