



INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS POLICIAIS E SEGURANÇA INTERNA
**XXXVIII CURSO DE FORMAÇÃO DE OFICIAIS DE
POLÍCIA**

Dissertação de Mestrado em Segurança Pública
Desescalada situacional na atividade policial

Marcos Mendonça Reis

Aspirante a Oficial de Polícia

Orientador/a

Prof. Doutor Sérgio Ricardo Costa Chagas Felgueiras

Prof. Doutora Sónia Maria Aniceto Morgado

Lisboa, 8 de maio de 2026



INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS POLICIAIS E SEGURANÇA INTERNA

**XXXVIII CURSO DE FORMAÇÃO DE OFICIAIS DE
POLÍCIA**

Dissertação de Mestrado em Segurança Pública

Desescalada situacional na atividade policial

Marcos Mendonça Reis

Aspirante a Oficial de Polícia

Orientador

Prof. Doutor Sérgio Ricardo Costa Chagas Felgueiras

Coorientadora

Prof. Doutora Sónia Maria Aniceto Morgado

Lisboa, 8 de maio de 2026



Estabelecimento de Ensino: Instituto Superior de Ciências Policiais e
Segurança Interna

Curso: XXXVIII CFOP

Orientadores: Prof. Doutor Sérgio Ricardo Costa Chagas
Felgueiras e Prof. Doutora Sónia Maria Aniceto
Morgado

Título: *Desescalada Situacional na Atividade Policial*

Autor: Marcos Mendonça Reis

Local de Edição: Lisboa

Data de Edição: 08 de maio de 2026

Dissertação apresentada ao Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna
com vista à obtenção do grau de Mestre em Segurança Pública, elaborada sob a orientação
do Prof. Doutor Sérgio Ricardo Costa Chagas Felgueiras e Prof. Doutora Sónia Morgado.

Dedicatória

Aos meus pais.

Por todo o sacrifício, apoio e confiança.

Hoje, honro tudo o que fizeram por mim.

Agradecimentos

A conclusão desta dissertação representa o cumprimento de mais um objetivo de vida e a concretização de uma conquista pessoal e profissional significativa. O percurso até aqui prolongou-se por cinco anos, repletos de sacrifícios, adversidades e momentos menos bons, mas também de muitas aventuras, boas memórias e crescimento pessoal.

Agradeço, em primeiro lugar, à minha família. Ao meu pai, que desde sempre foi para mim um exemplo a seguir, tanto a nível profissional como humano, um grande obrigado. Hoje dou mais um passo no sentido de, talvez um dia, me conseguir tornar um Homem do teu nível. À minha mãe, por todo o apoio, compreensão e paciência ao longo dos anos, um grande obrigado. Hoje alcanço um objetivo que começou convosco, e que, sem vocês, não seria alcançável. Vivam a minha conquista como se fosse vossa, pois no fundo assim o é.

À Beatriz, pelo companheirismo e pela leveza, representaste no meu percurso o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal. Obrigado por tornares tudo mais fácil, mesmo nos momentos mais difíceis.

Ao meu avô paterno, José Fernandes dos Reis, que viu o início desta jornada e não pôde estar presente no fim. Sei que, de certa forma, continuaste a acompanhar o meu percurso e a brilhar sobre ele.

Aos Subcomissários Tiago Mota e André Lima, por todos os ensinamentos transmitidos ao longo do estágio prático e pela disponibilidade constante para ajudar no necessário. A todos os Oficiais, Chefes e Agentes da 1ª Divisão e da Divisão de Sintra que marcaram o meu percurso.

Ao XXXVIII CFOP, por me ter acompanhado nesta jornada. Ficam todas as aventuras, gargalhadas e momentos de camaradagem gravados na minha memória, que certamente irei relembrar com saudade. Agradeço especialmente às amigas que criei e que sem dúvida serão eternas.

Aos meus amigos, por terem sido presença constante ao longo deste percurso, mesmo nos momentos de maior exigência e ausência. Pelo apoio, pelas palavras certas nos momentos certos e por nunca me deixarem esquecer quem sou fora desta farda.

Por fim, ao ISCPSI e à PSP.

Epígrafe

Há injustiças que ferem o momento, mas nunca alteram a verdade.

Resumo

A desescalada situacional tem vindo a assumir crescente relevância no âmbito da reflexão contemporânea sobre o poder de polícia, inserindo-se num modelo de policiamento democrático orientado para a proteção da vida, dos direitos fundamentais e da legitimidade institucional. A presente dissertação tem como objetivo analisar criticamente a literatura científica relativa à desescalada situacional em contexto policial, com especial enfoque na manutenção da ordem pública, avaliando os seus fundamentos teóricos, a evidência empírica disponível e o seu enquadramento na Polícia de Segurança Pública (PSP).

O estudo adota uma metodologia de revisão narrativa da literatura, incidindo sobre artigos científicos, relatórios institucionais e obras de referência nas áreas da criminologia, ciência policial, psicologia e direito, publicados maioritariamente entre 2000 e 2026, sem prejuízo da inclusão de estudos anteriores considerados relevantes para o enquadramento conceptual do objeto de estudo. A análise evidencia um consenso teórico quanto à relevância ética e operacional da desescalada, associada à redução do risco, à prevenção da escalada do conflito e ao reforço da legitimidade policial. Todavia, identificam-se limitações ao nível da evidência empírica, nomeadamente a escassez de estudos longitudinais, a heterogeneidade metodológica e a reduzida produção científica em contextos europeus e lusófonos.

No plano jurídico, demonstra-se que os princípios da desescalada encontram correspondência no ordenamento jurídico português e na doutrina da PSP, em particular nos princípios da legalidade, necessidade e proporcionalidade. Conclui-se que a sua consolidação depende de fatores como a formação, a cultura organizacional, a liderança e o desenvolvimento de investigação aplicada ao contexto nacional.

Palavras-chave: Desescalada situacional; Poder de polícia; Polícia de Segurança Pública; proporcionalidade; Manutenção da ordem pública.

Abstract

Situational de-escalation has gained increasing relevance in contemporary discussions on police power, within a model of democratic policing oriented toward the protection of life, fundamental rights, and institutional legitimacy. This dissertation aims to critically analyze the scientific literature on situational de-escalation in a policing context, with particular focus on public order maintenance, assessing its theoretical foundations, the available empirical evidence, and its applicability within the Portuguese Polícia de Segurança Pública (PSP).

The study adopts a narrative literature review methodology, examining scientific articles, institutional reports, and key academic works in the fields of criminology, police science, psychology, and law, published mainly between 2000 and 2026, without excluding previous studies considered relevant to the conceptual framework of the object of study. The analysis reveals a significant theoretical consensus regarding the ethical and operational value of de-escalation, commonly associated with risk reduction, the prevention of conflict escalation, and the reinforcement of police legitimacy. However, relevant limitations are identified at the empirical level, namely the scarcity of longitudinal studies, methodological heterogeneity, and the limited body of research in European and Lusophone contexts.

From a legal and institutional perspective, the findings indicate that the core principles underlying situational de-escalation are already embedded in the Portuguese legal framework and in PSP operational doctrine, particularly in the principles of legality, necessity, and proportionality governing the use of force. The study suggests that the consolidation of situational de-escalation depends on factors such as training, organizational culture, leadership, and the development of applied research in the national context.

Keywords: Situational de-escalation; Police power; Polícia de Segurança Pública; Proportionality; Public order maintenance.

Índice

Dedicatória	I
Agradecimentos	II
Epígrafe	III
Resumo	IV
Abstract	V
Índice de figuras	VIII
Índice de tabelas	IX
Lista de Siglas, Acrónimos e Abreviaturas	X
Introdução	1
Capítulo 1 – Fundamentação Teórica	7
1.1. Conceito de Desescalada Situacional	7
1.2. Consciência Situacional e Tomada de Decisão	10
1.3. Enquadramento no Contexto da Atuação Policial	15
1.4. Teorias da Comunicação e do Comportamento Aplicadas à Desescalada	20
1.5. Estratégias e Técnicas de Desescalada	25
1.6. Fatores que Influenciam o Sucesso da Desescalada	33
Capítulo 2 – A Desescalada nas Forças de Segurança	39
2.1. O uso da força no Estado de direito democrático, princípios jurídicos estruturantes.	39
2.2. Enquadramento Internacional	46
2.3. Evidências Empíricas sobre o Impacto da Desescalada Situacional	51
Capítulo 3 – Síntese Crítica da Literatura	60
3.1. Introdução	60
3.2. Convergências Identificadas na Literatura	60
3.3. Divergências Identificadas na Literatura	66
3.4. Lacunas Identificadas na Literatura	69
Conclusão	75
Referências	79

Anexos.....	85
Anexo A - Visão Geral das Técnicas de Desescalada	86
Apêndices.....	93
Apêndice A – Critérios de Inclusão e Exclusão da Literatura	94

Índice de figuras

Figura 1 – Mapa Conceptual da Desescalada.....	9
Figura 2 – Modelo de Consciência Situacional (MCS).....	11
Figura 3 – Representação Ilustrativa da Dinâmica de Escalada e Desescalada do Conflito.....	18
Figura 4 – Técnicas de Escuta Ativa	28
Figura 5 – Modelo da Escada de Mudança Comportamental	30
Figura 6 – Modelo de Tomada de Decisão Crítica	38

Índice de tabelas

Tabela 1 - Teorias da Comunicação e do Comportamento Aplicadas à Desescalada Situacional	24
Tabela 2 - Técnicas de Aplicação da Desescalada Situacional	31
Tabela 3 - Fatores que Influenciam o Sucesso da Desescalada Situacional	36
Tabela 4 - Visão Geral das Técnicas de Desescalada Situacional	86
Tabela 5 - Critérios de Inclusão e Exclusão da Literatura	94

Lista de Siglas, Acrónimos e Abreviaturas

CC — Código Civil

CDM — Critical Decision Making Model

CIT — Crisis Intervention Team

CP — Código Penal

CRP — Constituição da República Portuguesa

DDD — Departamento de Deontologia e Disciplina

FBI — Federal Bureau of Investigation

IACP — International Association of Chiefs of Police

IGAI — Inspeção-Geral da Administração Interna

NDM — National Decision Model

NEP — Norma de Execução Permanente

MCS — Modelo de Consciência Situacional

MIPP — Modelo Integrado de Policiamento de Proximidade

PERF — Police Executive Research Forum

PSP — Polícia de Segurança Pública

Introdução

Casos internacionais de elevada visibilidade mediática, como os de George Floyd (2020) e Eric Garner (2014), e nacionais, como os de Ihor Homenyuk (2020) e Odair Moniz (2024), desencadearam um intenso debate público e científico sobre a legitimidade da atuação policial e a necessidade de métodos alternativos de resolução de conflitos. Paralelamente, relatórios institucionais, como o da *International Association of Chiefs of Police* (Engel et al., 2020), têm vindo a reforçar a importância da formação em estratégias de desescalada, evidenciando uma tendência crescente para a reformulação das práticas policiais.

De acordo com Engel et al. (2020), diversos acontecimentos internacionais associados ao uso excessivo da força policial, particularmente incidentes de elevada visibilidade mediática envolvendo “a morte de cidadãos desarmados por parte da polícia norte-americana” (Engel et al., 2020, p. 1), intensificaram a pressão pública para que as forças policiais adotassem estratégias de desescalada. Estes acontecimentos contribuíram para uma crise de legitimidade institucional e reforçaram o debate em torno da necessidade de formação específica orientada para a resolução pacífica de conflitos.

“Existem boas razões pelas quais a violência policial e a forma como é e deve ser tratada merece um lugar importante no debate sobre a polícia” (Uildricks, 1991, p. 1). A desescalada situacional tem vindo a afirmar-se como uma abordagem preventiva e estratégica associada à redução da tensão e à gestão do conflito em situações potencialmente perigosas (Engel et al., 2020; *National Consensus Policy on Use of Force*, 2017; van Lith et al., 2025). Não obstante, a literatura analisada revela significativa heterogeneidade conceptual relativamente ao fenómeno, existindo divergências quanto à sua definição, operacionalização e aplicabilidade em contexto policial (Engel et al., 2020; van Lith et al., 2025). Ainda assim, de forma transversal, a desescalada surge associada à tentativa de evitar o uso desnecessário da força, privilegiando a preservação da vida e o respeito pelos direitos fundamentais (Engel et al., 2020; Stoughton, 2014; White e Fradella, 2016).

Apesar da relevância atribuída à desescalada em intervenções policiais, importa igualmente salvaguardar a segurança dos polícias durante o cumprimento da sua missão.

Neste sentido, embora a literatura identifique um reconhecimento relativamente transversal da importância da desescalada na redução do risco e na prevenção da escalada do conflito (Engel et al., 2020; Stoughton, 2014; White e Fradella, 2016), persistem divergências quanto à sua conceptualização, operacionalização e eficácia prática (Engel et al., 2020; van Lith et al., 2025). Simultaneamente, a aplicabilidade destas estratégias no contexto operacional da PSP depende de fatores como a pressão temporal, o risco percebido, a consciência situacional do agente e a cultura organizacional, podendo limitar a utilização efetiva da desescalada em situações de elevada perigosidade (Endsley, 1995; Engel et al., 2020; van Lith et al., 2025).

Em Portugal, o tema da desescalada revela-se particularmente pertinente à luz dos princípios constitucionais e legais que orientam a atuação policial. O artigo 272.º da Constituição da República Portuguesa estabelece que as forças de segurança devem atuar com respeito pela legalidade democrática e pelos direitos, liberdades e garantias dos cidadãos, enquadrando a atuação policial nos princípios da necessidade, adequação e proporcionalidade. Em paralelo, os artigos 31.º, 32.º e 34.º do Código Penal delimitam juridicamente as situações em que o recurso à força pode ser considerado legítimo, enquanto a Lei n.º 53/2007, de 31 de agosto, determina que os meios coercivos apenas podem ser utilizados nos limites estritamente necessários. Assim, a adoção de estratégias de desescalada pela Polícia de Segurança Pública (PSP) revela-se compatível com o enquadramento jurídico nacional e com os princípios estruturantes que regulam a atuação policial em Portugal, particularmente os princípios da necessidade, adequação e proporcionalidade.

Engel et al. (2020), Vecchi et al. (2005) e White e Fradella (2016) têm vindo a associar a ausência de estratégias adequadas de comunicação e gestão emocional à escalada do conflito em interações entre polícia e cidadãos, particularmente em contextos de elevada tensão e incerteza. Assim, a incapacidade de interpretar adequadamente a situação e adaptar a intervenção ao contexto operacional pode contribuir para decisões precipitadas e para o recurso desproporcional à força, com potenciais impactos ao nível da legitimidade institucional e da confiança pública nas forças de segurança (Stoughton, 2014; Sunshine e Tyler, 2003; Tyler, 2006).

Neste enquadramento, Stoughton (2014, p. 231) afirma que “os melhores polícias são aqueles que conseguem controlar situações sem recorrer ao uso desnecessário da força,

demonstrando contenção e discernimento mesmo perante provocação”, associando a profissionalização da atuação policial contemporânea à capacidade de contenção, autocontrolo e tomada de decisão racional em contextos de elevada pressão. A par desta perspetiva, van Lith et al. (2025) defendem que a desescalada não deve ser entendida exclusivamente como um conjunto isolado de técnicas, mas como um processo dinâmico e contextual, dependente da avaliação contínua da situação, da comunicação, da consciência situacional e da adaptação da intervenção ao comportamento do interlocutor.

Apesar da crescente relevância atribuída ao tema, Watson e Fulambarker (2012) referem que a desescalada “ainda não foi objeto de investigação suficiente para ser considerada uma prática baseada em evidência”. Esta limitação é igualmente identificada por Engel et al. (2020) e Giacomantonio et al. (2019), os quais salientam que a evidência empírica disponível permanece insuficiente para sustentar conclusões definitivas quanto ao impacto das estratégias de desescalada na redução do uso da força e na melhoria dos resultados operacionais. Paralelamente, a literatura existente caracteriza-se por significativa heterogeneidade metodológica e conceptual, verificando-se divergências relativamente à definição, operacionalização e avaliação da desescalada em contexto policial (Engel et al., 2020; van Lith et al., 2025). Estas limitações evidenciam a necessidade de estudos que sistematizem criticamente o conhecimento disponível, sobretudo em contextos europeus e lusófonos, onde a produção científica sobre o tema permanece incipiente. Perante este enquadramento, coloca-se a seguinte questão de investigação: O que se sabe acerca da desescalada situacional? Esta constitui a problemática central em torno da qual se desenvolverá o presente trabalho.

O objetivo geral desta dissertação consiste em analisar criticamente a literatura científica existente sobre a desescalada situacional em contexto policial, avaliando os seus fundamentos teóricos, as evidências empíricas disponíveis e a sua aplicabilidade à realidade portuguesa e à PSP. Tal prende-se com a reduzida produção científica nacional relativa ao tema, particularmente quando comparada com a literatura internacional existente, bem como com a necessidade de sistematizar criticamente um conceito marcado por significativa diversidade conceptual e operacional.

Os objetivos específicos são identificar os conceitos fundamentais e os modelos teóricos da desescalada situacional, sistematizar as evidências empíricas sobre a eficácia das formações em desescalada, comparar as práticas internacionais com o contexto nacional

e refletir sobre implicações práticas para o contexto da PSP. A escolha destes objetivos deve-se à necessidade de colmatar lacunas no que respeita à sistematização do conceito de desescalada situacional e à avaliação da sua eficácia em contexto policial.

A presente dissertação adota o formato de revisão narrativa da literatura, centrada na análise crítica do conhecimento científico existente sobre a desescalada em contexto policial. A opção por esta abordagem justifica-se pela natureza interdisciplinar e conceptualmente heterogénea do fenómeno em estudo, bem como pela necessidade de compreender, sistematizar e interpretar criticamente a literatura existente, em vez de proceder à recolha de dados empíricos originais. Conforme refere Snyder (2019, p. 333), “construir a sua investigação com base no conhecimento existente e relacioná-la com esse conhecimento é o alicerce de todas as atividades de investigação académica, independentemente da disciplina”.

Uma revisão narrativa da literatura consiste na recolha, síntese e análise crítica de fontes relevantes sobre um determinado tema, permitindo a integração e interpretação do conhecimento existente (Snyder, 2019). Ao contrário das revisões sistemáticas, não segue necessariamente um protocolo rígido e estruturado, conferindo maior flexibilidade na seleção, análise e organização das fontes (Petticrew e Roberts, 2006).

A opção por uma revisão narrativa justifica-se pela natureza interdisciplinar do objeto de estudo, uma vez que a desescalada em contexto policial tem sido abordada por diferentes áreas científicas e enquadramentos teóricos, designadamente pela psicologia, sociologia, criminologia e ciência policial. Conforme refere Snyder (2019, p. 334), este tipo de revisão revela-se particularmente adequado quando um fenómeno “tem sido conceptualizado de forma distinta e estudado por diversos grupos de investigadores no âmbito de diferentes disciplinas”, dificultando a aplicação de um protocolo sistemático e uniforme. A este propósito, a revisão narrativa permite integrar e interpretar criticamente contributos provenientes de diferentes perspetivas científicas, possibilitando a construção de um enquadramento teórico mais abrangente e coerente.

Não obstante a flexibilidade inerente à revisão narrativa, esta abordagem exige rigor metodológico e transparência no processo de investigação. Snyder (2019, p. 333) alerta que muitas revisões tradicionais “frequentemente carecem de profundidade e rigor e são conduzidas de forma ad hoc”, sem um enquadramento metodológico suficientemente estruturado e transparente. Neste sentido, a presente investigação foi desenvolvida com

base numa estratégia metodológica explícita, incluindo a definição prévia de critérios de pesquisa e seleção das fontes, designadamente termos de pesquisa, bases de dados e critérios de inclusão e exclusão.

Conforme refere Snyder (2019, p. 335), critérios como “ano de publicação, idioma do artigo, tipo de artigo [...] e revista científica” assumem particular relevância para assegurar a consistência e credibilidade da revisão da literatura. À luz desta perspetiva, a seleção das fontes foi orientada por critérios de inclusão previamente definidos, incluindo a relevância para o tema da desescalada situacional, do uso da força policial e da gestão de conflitos em contexto de interação entre polícia e cidadãos, bem como a inclusão de estudos teóricos e empíricos redigidos em língua portuguesa e inglesa. Foram privilegiadas publicações científicas, relatórios institucionais e obras académicas provenientes de bases de dados ou entidades reconhecidas, particularmente nas áreas da criminologia, ciência policial, psicologia e direito.

Foi ainda definido como critério temporal a inclusão de publicações compreendidas entre 2000 e 2026. Excecionalmente, foram incluídos estudos anteriores considerados relevantes para o enquadramento conceptual do objeto de estudo, particularmente trabalhos associados à formulação de conceitos estruturantes ou amplamente referenciados na literatura científica.

Paralelamente, foram definidos critérios de exclusão, designadamente a exclusão de fontes sem credibilidade académica ou institucional reconhecida, bem como estudos com reduzida consistência metodológica ou relevância científica para o objeto de estudo. Foram igualmente excluídos trabalhos sem relação direta com o objeto de estudo, particularmente estudos que não abordassem explicitamente a desescalada, o uso da força ou a gestão de conflitos em contexto policial. Os principais critérios de inclusão e exclusão adotados no processo de seleção da literatura encontram-se sistematizados no Apêndice A.

Esta etapa assume especial relevância, uma vez que as decisões relativas à seleção da literatura influenciam diretamente os resultados e conclusões da investigação (Snyder, 2019; Petticrew e Roberts, 2006). Contudo, importa reconhecer que a aplicação destes critérios envolve inevitavelmente um grau de subjetividade, podendo conduzir à exclusão de contributos potencialmente relevantes, o que constitui uma limitação inerente às revisões narrativas da literatura.

A análise das fontes selecionadas foi conduzida com base numa abordagem qualitativa de síntese crítica, orientada para a identificação de conceitos-chave, modelos teóricos, evidências empíricas, padrões de convergência e divergência, bem como lacunas existentes no conhecimento científico sobre a desescalada situacional. Os estudos selecionados foram analisados de forma comparativa, tendo em consideração os respetivos enquadramentos teóricos, metodologias utilizadas e principais resultados empíricos. Este processo permitiu sistematizar criticamente os contributos da literatura e sustentar a síntese crítica desenvolvida no Capítulo 3.

A presente dissertação encontra-se organizada em três capítulos, estruturados de forma progressiva, com o objetivo de enquadrar teoricamente o fenómeno da desescalada situacional na atividade policial, analisar o respetivo enquadramento jurídico e refletir criticamente sobre a sua aplicabilidade no contexto da Polícia de Segurança Pública.

O Capítulo 1 desenvolve o enquadramento teórico da desescalada situacional, abordando o conceito, o seu enquadramento na atuação policial e as principais teorias da comunicação e do comportamento associadas à sua aplicação. São igualmente analisadas diferentes estratégias de desescalada e os fatores que influenciam a sua eficácia na gestão de situações de conflito.

O Capítulo 2 examina o enquadramento jurídico e ético do uso da força policial, com especial enfoque nos princípios estruturantes que regulam a atuação policial no Estado de direito democrático. Em sequência, analisa a aplicação das práticas de desescalada nas forças de segurança, apresentando uma análise da literatura internacional e das experiências desenvolvidas em diferentes contextos policiais. Neste capítulo são igualmente discutidas as evidências empíricas relativas ao impacto das estratégias de desescalada, bem como os desafios associados à sua implementação operacional.

Por fim, o Capítulo 3 apresenta uma síntese crítica da literatura analisada, identificando convergências, divergências conceptuais e operacionais, limitações metodológicas e lacunas presentes na investigação científica sobre a desescalada situacional na atividade policial.

Capítulo 1 – Fundamentação Teórica

1.1. Conceito de Desescalada Situacional

A compreensão do conceito de desescalada situacional exige o enquadramento da sua emergência no contexto da evolução contemporânea da atividade policial.

A desescalada tem vindo a assumir crescente destaque no seio das forças policiais, acompanhando a evolução das sociedades democráticas e a crescente valorização de princípios associados à proteção da vida, à legitimidade institucional e à proporcionalidade no uso da força. Este interesse resulta, em parte, da crescente atenção institucional e científica às consequências do uso da força policial e à necessidade de promover estratégias alternativas de intervenção orientadas para a redução do risco e para a gestão do conflito (Engel et al., 2020; *Police Executive Research Forum*, 2016; Stoughton, 2014; White e Fradella, 2016). Neste contexto, a desescalada situacional emerge no âmbito das ciências policiais e comportamentais como uma abordagem orientada para a prevenção da escalada do confronto e para a promoção de resultados potencialmente mais seguros para agentes e cidadãos.

De acordo com Engel et al. (2020, p. 10), “não existe uma definição uniformemente aceite de desescalada no âmbito da atividade policial”, evidenciando a fragmentação conceptual associada ao fenómeno. Não obstante, os mesmos autores definem a desescalada como “a prevenção ou gestão, por parte dos agentes, de comportamentos violentos, agressivos, agitados ou similares, através de um processo concebido para reduzir a tensão da situação e diminuir a probabilidade de confronto físico ou verbal entre as partes” (Engel et al., 2020, p. 11). Apesar da referência a um “processo”, a abordagem de Engel et al. (2020) apresenta uma orientação predominantemente operacional, centrada em estratégias, técnicas e práticas destinadas a evitar ou minimizar o recurso à força.

Num sentido semelhante, a *National Consensus Policy on Use of Force* (2017) define desescalada como

adotar medidas ou comunicar verbalmente ou não verbalmente durante um potencial encontro com recurso à força, com o objetivo de estabilizar a situação e

reduzir a iminência da ameaça, de forma a permitir que mais tempo, opções e recursos possam ser mobilizados para resolver a situação sem recurso à força ou com uma redução da força necessária (p. 2).

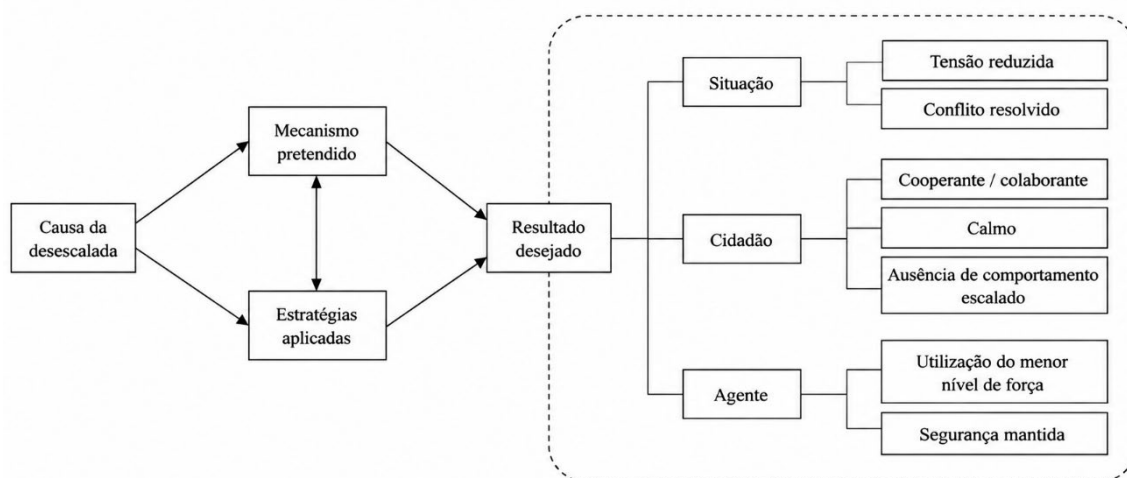
Esta definição evidencia a centralidade da gestão situacional e da criação de condições operacionais que permitam ampliar o conjunto de respostas disponíveis ao agente, privilegiando abordagens graduais e proporcionais na resolução da ocorrência.

Um estudo mais recente de van Lith et al. (2025) conceptualiza a desescalada como um processo interacional dinâmico que emerge de situações de conflito entre polícia e cidadão, resultantes de necessidades, interesses ou objetivos divergentes. Segundo estes autores, a desescalada visa influenciar a evolução emocional e comportamental da interação através da aplicação de diferentes estratégias por parte do agente, com o objetivo de reduzir a tensão e alcançar uma resolução segura da ocorrência.

Neste enquadramento, van Lith et al. (2025) estruturam a desescalada em quatro dimensões interligadas: a causa, correspondente à existência de conflito ou divergência que desencadeia a intervenção; o mecanismo, associado aos processos de mudança emocional e comportamental; as estratégias, entendidas como o conjunto de comportamentos e técnicas adotadas pelo agente; e os resultados, relativos aos efeitos produzidos pela intervenção policial.

Com vista a colmatar a lacuna da falta de uma definição operacional consensual de desescalada situacional, e com base nas várias perspetivas analisadas, provenientes de diversos autores, a presente dissertação propõe a seguinte definição:

“A desescalada situacional na atividade policial consiste num processo dinâmico de avaliação contínua do risco e ajustamento progressivo da intervenção, integrando estratégias comunicacionais, cognitivas e emocionais, com o objetivo de reduzir a tensão, prevenir a escalada do conflito e criar condições para a resolução da ocorrência com o mínimo de força necessária, em conformidade com os princípios da legalidade, necessidade, adequação e proporcionalidade.”

Figura 1*Mapa Conceptual da Desescalada*

Nota. A figura apresenta um modelo conceptual da desescalada, demonstrando como as causas influenciam os mecanismos e estratégias adotadas, conduzindo a resultados desejados em diferentes dimensões da intervenção policial (situação, cidadão e agente). Reproduzido e traduzido de van Lith et al. (2025)

A Figura 1 permite sistematizar a desescalada enquanto processo interacional, evidenciando a relação entre causas, mecanismos, estratégias e resultados nas diferentes dimensões da intervenção policial. Esta perspetiva reforça a ideia de que a atuação policial assenta numa avaliação contínua da situação e na adaptação da intervenção em função da evolução da interação entre agente e cidadão. Assim, a desescalada é apresentada como um fenómeno dinâmico e contextual, cuja aplicação depende não apenas das estratégias utilizadas, mas também da capacidade de ajustar a intervenção às características específicas da ocorrência.

A leitura conjunta destas propostas evidencia que a desescalada não pode ser compreendida como um conceito unitário, mas antes como uma construção multidimensional cuja definição varia em função do enquadramento teórico adotado. Algumas abordagens, como a de Engel et al. (2020) e a da *National Consensus Policy on Use of Force* (2017), privilegiam uma perspetiva predominantemente operacional, centrada nos meios e nas condições que permitem evitar ou reduzir o recurso à força.

Outras, como a de van Lith et al. (2025), procuram estruturar o conceito a partir de uma lógica processual, enfatizando a interação entre agente e cidadão e os mecanismos subjacentes à mudança comportamental.

Estas divergências conceptuais sugerem que a desescalada não constitui um conceito consensual nem uniformemente operacionalizado no contexto policial. Concomitantemente, a literatura evidencia que a aplicação da desescalada depende fortemente do contexto operacional em que a intervenção ocorre. Fatores como o grau de ameaça, a pressão temporal, o comportamento do cidadão e os recursos podem influenciar significativamente a possibilidade de recorrer a estratégias de desescalada (Engel et al., 2020; White e Fradella, 2016). A desescalada não deve ser compreendida como uma alternativa absoluta ao uso da força, mas como uma abordagem orientada para a gestão proporcional do conflito e para a redução do recurso a meios coercivos sempre que as circunstâncias da ocorrência o permitam.

A ausência de critérios uniformes quanto à definição, operacionalização e avaliação da desescalada ajuda a compreender por que motivo a literatura permanece marcada por significativa heterogeneidade conceptual e metodológica, questão que se reflete nas dificuldades identificadas ao longo da presente investigação relativamente à consolidação teórica do conceito e à identificação de evidência empírica robusta sobre a sua eficácia em contexto policial.

1.2. Consciência Situacional e Tomada de Decisão

Neste contexto, surge o conceito de consciência situacional, entendido como a capacidade de perceber, interpretar e antecipar alterações no ambiente operacional. Em contexto policial, esta competência assume particular relevância, na medida em que permite ao polícia compreender a evolução da ocorrência e ajustar a sua atuação em função das circunstâncias da intervenção.

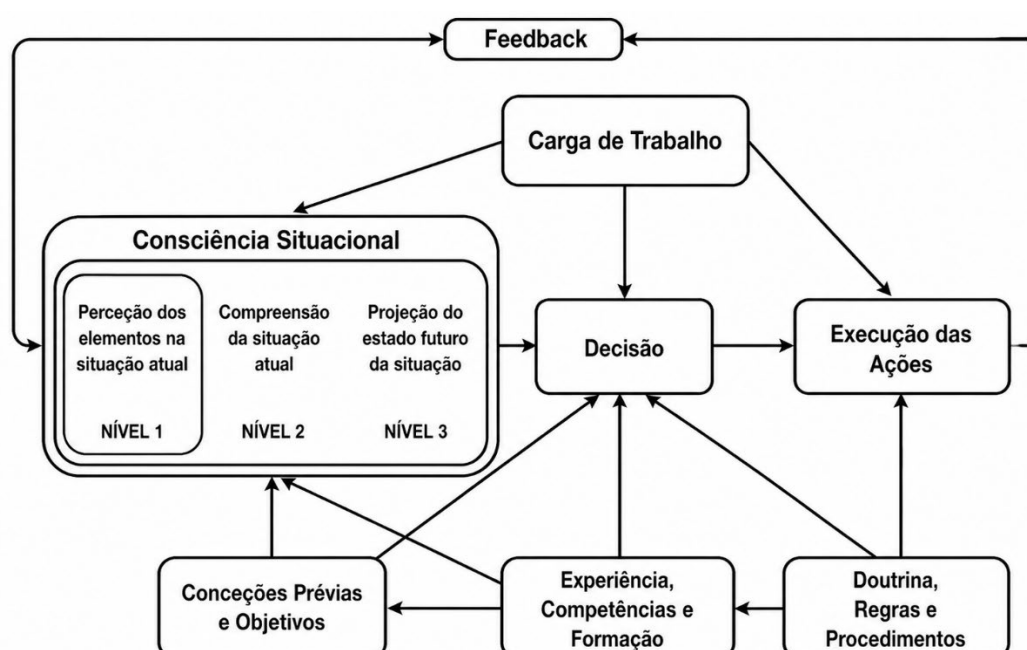
A consciência situacional constitui igualmente um elemento central do processo de tomada de decisão. Endsley (1995, p. 36) define-a como “a percepção dos elementos no

ambiente dentro de um determinado intervalo de tempo e espaço, a compreensão do seu significado e a projeção do seu estado no futuro próximo”.

A abordagem abaixo apresentada representa o Modelo de Consciência Situacional desenvolvido por Endsley (1995). O seu Modelo de Consciência Situacional (MCS) apresenta três níveis que antecedem a tomada de decisão.

Figura 2

Modelo de Consciência Situacional (MCS).



Nota. A figura representa o Modelo de Consciência Situacional (MCS) desenvolvido por Endsley (1995), evidenciando os três níveis da consciência situacional — percepção, compreensão e projeção — e a sua relação com o processo de tomada de decisão, execução das ações e fatores influenciadores, como experiência, carga de trabalho, objetivos, doutrina e feedback. Reproduzido e traduzido de *Toward a Theory of Situation Awareness in Dynamic Systems*, por M. R. Endsley, 1995, *Human Factors*, 37(1), p. 35. Copyright 1995 por Human Factors and Ergonomics Society.

O modelo evidencia igualmente que a consciência situacional influencia diretamente o processo de tomada de decisão que antecede a ação em contexto operacional.

Paralelamente, fatores como experiência, carga de trabalho, expectativas prévias e objetivos podem influenciar a forma como o agente percebe e interpreta a situação (Endsley, 1995; Klein, 1998). Também Kahneman (2011) evidencia que a tomada de decisão em contextos de pressão pode ser influenciada por heurísticas e viesamentos cognitivos suscetíveis de afetar a interpretação da informação disponível. Neste enquadramento, a consciência situacional assume particular relevância em ambientes dinâmicos e de elevada pressão, como a atividade policial, nos quais a capacidade de interpretar rapidamente a informação disponível condiciona a adequação da resposta operacional.

O primeiro nível da consciência situacional, definido por Endsley (1995, p. 36) como a “percepção dos elementos no ambiente”, corresponde à capacidade do agente para identificar e recolher informação relevante no contexto operacional. No âmbito policial, esta competência traduz-se na observação contínua de sinais comportamentais, ambientais e situacionais, como a linguagem corporal dos intervenientes, o tom de voz, a presença de ameaças, as condições do local e a dinâmica envolvente. Este processo constitui a base da tomada de decisão e assume particular importância em contextos de elevada incerteza e risco, uma vez que uma percepção inadequada da situação pode conduzir a respostas desproporcionais ou desajustadas.

Nesta sequência, a percepção humana encontra-se sujeita a diversas limitações cognitivas. Entre os principais problemas identificados por Endsley (1995) destacam-se a indisponibilidade de informação, a dificuldade em detetar estímulos relevantes, a falha na observação ativa e a interpretação incorreta dos dados. Um fenómeno particularmente relevante é a chamada “visão em túnel”, na qual o agente concentra excessivamente a atenção num único elemento ou conjunto de elementos da situação, ignorando outros sinais potencialmente críticos. Em contexto operacional, este tipo de limitação pode comprometer a avaliação global do risco e conduzir a decisões desajustadas. A par disso, Endsley (1995, pp. 52–53) refere que fatores como a carga cognitiva, o stress, as expectativas prévias e a experiência influenciam diretamente a capacidade de recolha e interpretação da informação.

Em ambientes dinâmicos e de elevada pressão, como a atividade policial, podem ocorrer falhas de atenção suscetíveis de fazer com que alterações significativas no ambiente passem despercebidas ao agente. Neste sentido, a degradação da percepção situacional

pode comprometer a qualidade da tomada de decisão e aumentar o risco de escalada da ocorrência.

O segundo nível da consciência situacional, definido por Endsley (1995, p. 37) como a “compreensão da situação atual”, corresponde ao processo de interpretação da informação previamente recolhida, permitindo ao agente atribuir significado aos sinais observados e compreender o que está efetivamente a ocorrer. Nesta fase, a integração da informação disponível permite ao agente desenvolver uma compreensão global da situação, facilitando a adequação da resposta operacional. No contexto policial, esta fase implica integrar múltiplos indícios comportamentais e situacionais, de forma a avaliar a natureza da ocorrência e o nível de risco associado.

Como refere a autora, esta fase resulta de uma “síntese de elementos do nível 1” (Endsley, 1995, p. 37) e vai além da simples perceção, implicando a compreensão desses elementos à luz dos objetivos operacionais relevantes. Endsley (1995) defende que este processo assenta na ativação de modelos mentais, isto é, estruturas de conhecimento adquiridas através da experiência e da formação, que permitem reconhecer padrões situacionais e interpretar rapidamente o contexto operacional. Esta perspetiva aproxima-se dos contributos de Klein (1998) no âmbito da tomada de decisão naturalística, segundo os quais agentes experientes tendem a reconhecer padrões situacionais de forma intuitiva em ambientes dinâmicos e de elevada pressão.

Contudo, tal como o nível anterior do modelo, esta capacidade interpretativa está também sujeita a diversas distorções cognitivas. Entre as principais limitações destacadas por Endsley (1995) estão a utilização de modelos mentais inadequados, a interpretação enviesada da informação e a chamada “confirmação de expectativas” (*confirmation bias*), em que o agente tende a ajustar os dados observados à sua perceção inicial, ignorando sinais contraditórios. Este fenómeno é particularmente relevante em contexto policial, podendo conduzir a erros graves de avaliação, como a perceção errónea de ameaça e consequente tomada de decisão desajustada. Por exemplo, na atuação da PSP, informações iniciais incorretas ou incompletas, nomeadamente briefings imprecisos ou a comunicação de uma ocorrência a quem se desloca ao local sem os detalhes necessários, podem ativar modelos mentais desadequados, levando os agentes a interpretar a realidade de forma distorcida. Portanto, expectativas prévias podem influenciar decisivamente a perceção e a ação policial.

Sob esta perspectiva, a interpretação da informação representa um momento crítico para a desescalada, pois é nesta fase que o agente decide se a situação permite uma abordagem comunicacional e gradual ou se exige uma intervenção mais imediata e interventiva. Uma compreensão adequada da situação aumenta a probabilidade de aplicação de estratégias proporcionais, reduzindo o risco de escalada desnecessária do conflito.

O terceiro nível da consciência situacional, definido por Endsley (1995, p. 37) como a “projeção do estado futuro”, consiste na capacidade de antecipar a evolução da situação com base na informação previamente interpretada. Segundo a autora, este nível corresponde à “capacidade de projetar as ações futuras dos elementos no ambiente, pelo menos no futuro muito próximo” (Endsley, 1995, p. 37), constituindo o nível mais elevado da consciência situacional. Este processo implica que o agente utilize a experiência e os modelos mentais previamente adquiridos para avaliar possíveis desenvolvimentos da ocorrência e preparar respostas adequadas. Em contexto policial, esta competência assume particular relevância, na medida em que permite antecipar alterações no comportamento dos intervenientes, potenciais escaladas do conflito e outras mudanças no ambiente operacional. Assim, a desescalada apresenta uma dimensão preventiva associada à capacidade de intervir antes que a ocorrência atinja níveis de maior perigosidade ou exija o recurso a meios mais gravosos.

A projeção de cenários futuros pode igualmente ser entendida como um processo de simulação cognitiva através do qual o agente avalia as possíveis consequências das suas ações e das ações de terceiros. Contudo, tal como nos níveis anteriores, também esta fase se encontra sujeita a limitações cognitivas, designadamente enviesamentos interpretativos e fenómenos de *confirmation bias* (Endsley, 1995; Kahneman, 2011).

Deste modo, a consciência situacional não se limita à perceção da informação, incluindo igualmente a sua interpretação e projeção futura, elementos essenciais para a tomada de decisão em contexto operacional (Endsley, 1995). Em simultâneo, a identificação de sinais de degradação da consciência situacional, como ambiguidade, fixação excessiva (visão em túnel) ou confusão, constitui um elemento relevante para a autorregulação do agente e para o reajustamento da intervenção em tempo útil.

A desescalada é, portanto, um processo dinâmico, mais do que uma técnica isolada, e o seu sucesso depende da capacidade do agente em avaliar as circunstâncias e ajustar o comportamento de forma proporcional. A aplicação da desescalada nunca pode ser

compreendida como universal, esta depende sempre do contexto e da consciência situacional do agente.

O conceito de consciência situacional encontra-se refletido, no plano operacional, nas orientações internas da PSP relativas à autoproteção, as quais pressupõem a perceção contínua do ambiente envolvente, a interpretação integrada dos sinais situacionais e a adequação permanente da resposta operacional ao contexto da intervenção. Esta correspondência permite estabelecer um paralelismo entre a prática policial e os diferentes níveis do Modelo de Consciência Situacional desenvolvido por Endsley (1995).

Neste enquadramento, a atuação policial não se limita à recolha de informação, exigindo igualmente a sua interpretação contínua e a avaliação dinâmica do risco. A doutrina operacional da PSP reconhece ainda a importância de prevenir fenómenos de degradação da perceção situacional, designadamente situações de fixação excessiva num único estímulo (visão em túnel), suscetíveis de comprometer a avaliação global da ocorrência. Esta preocupação aproxima-se dos contributos de Endsley (1995) relativamente às limitações cognitivas associadas à tomada de decisão em ambientes dinâmicos e de elevada pressão, bem como das perspetivas de Klein (1998) e Kahneman (2011) acerca da influência dos enviesamentos cognitivos na interpretação da informação e na tomada de decisão.

Deste modo, embora não formalmente estruturada sob o modelo teórico da consciência situacional, a prática operacional da PSP incorpora princípios compatíveis com este enquadramento, refletindo preocupações associadas à preservação da qualidade da perceção, da avaliação do risco e da tomada de decisão policial.

1.3. Enquadramento no Contexto da Atuação Policial

Antes de enquadrar o conceito de desescalada situacional no contexto da atuação policial, importa definir aquilo que se entende por atuação policial.

A atuação policial pode ser entendida como o conjunto de intervenções desenvolvidas pelas forças de segurança no exercício das suas competências legais, com vista à defesa da legalidade democrática, à proteção dos direitos fundamentais e à manutenção da ordem e tranquilidade públicas, em conformidade com o disposto no artigo 272.º da Constituição da República Portuguesa (CRP) e na Lei n.º 53/2007, de 31 de agosto.

Isto porque a PSP garante a legalidade democrática, assegura a segurança interna e protege os direitos, liberdades e garantias dos cidadãos (CRP, art. 272.º). Em concretização deste princípio, a Lei n.º 53/2007 define a missão da PSP, enquadrando a sua atuação em critérios de legalidade, necessidade e proporcionalidade.

Neste contexto, a atuação policial não se limita ao uso da força, abrangendo um amplo espectro de práticas, que incluem a prevenção, a mediação de conflitos e a interação com a comunidade. Existe ainda hoje a mentalidade de que “para se lidar com criminosos duros devem ser utilizados métodos duros” (Uildriks, 1991, p. 11), é neste quadro que emerge a desescalada situacional como uma estratégia operacional orientada para a resolução de situações de tensão com o mínimo recurso à força.

Bittner (1974) reconhece que a capacidade legítima de recorrer à força distingue a função policial de qualquer outra profissão. No entanto, como observa Stoughton (2014, p. 229), “o desafio contemporâneo da atividade policial não reside em saber se os polícias podem recorrer ao uso da força, mas sim se conseguem evitá-lo, mantendo o controlo da situação e a segurança pública”. Esta mudança de paradigma traduz-se numa transformação cultural dentro das forças de segurança: o foco desloca-se do uso da força como símbolo de autoridade para o autocontrolo como símbolo de profissionalismo.

Isto pode dever-se a vários fatores, como a mudança da cultura organizacional devido à entrada de novos polícias de gerações mais recentes e com mentalidades diferentes, ou a criação de estruturas que policiam e fiscalizam a atividade policial, internas e externas, como a Inspeção Nacional, através do Departamento de Deontologia e Disciplina (DDD) e a Inspeção Geral da Administração Interna (IGAI), que podem ter diminuído o uso da força por parte dos polícias por receio de represálias.

Como refere Weber (1964, p. 154),

o Estado moderno caracteriza-se pela reivindicação do monopólio do uso legítimo da força, sendo esta exercida, no plano externo, pelas forças armadas contra

inimigos fora do território estatal, e, no plano interno, pela polícia relativamente aos indivíduos que se encontram dentro desse mesmo território.

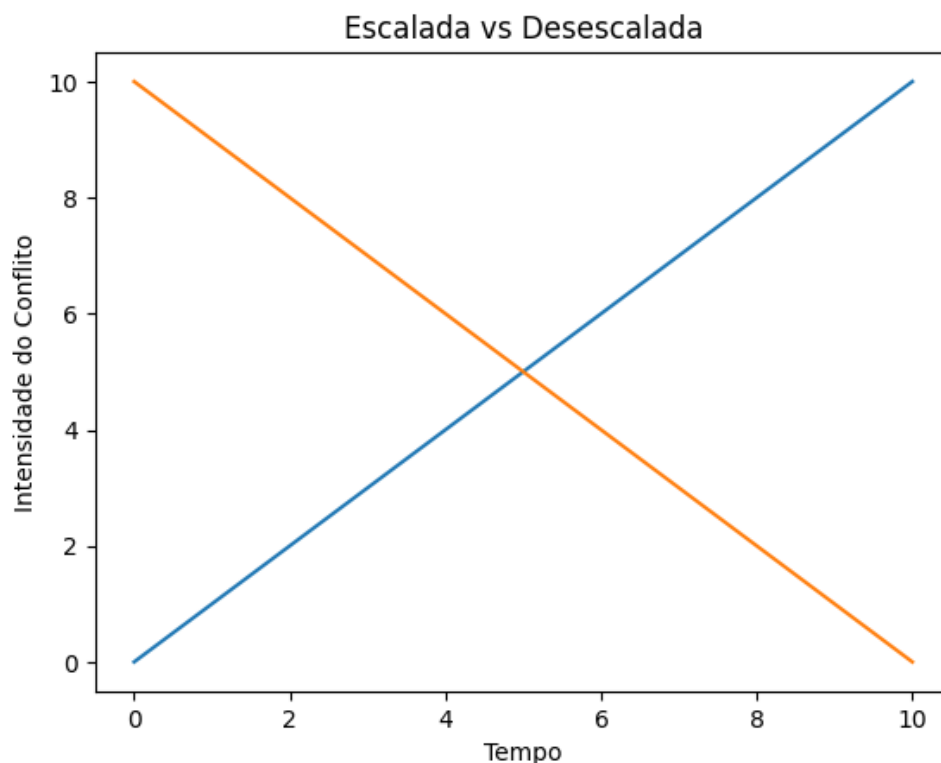
Tendo em conta este monopólio do uso da força no plano interno, a sociedade deve, de alguma forma, encontrar o equilíbrio entre por um lado prover a polícia de poderes suficientes para que possa levar a cabo as várias missões de que é incumbida, e pelo outro lado construir mecanismos de prevenção e controlo suficientes para salvaguardar os direitos dos cidadãos e proteger os mesmos da eventualidade de uma polícia poderosa demais, como num estado policial e/ou autoritário.

Jones (2003) e Shearing e Wood (2003) demonstram que, embora esta conceção clássica do monopólio estatal do uso legítimo da força se mantenha estruturalmente válida, a mesma se revela insuficiente para compreender a complexidade contemporânea dos sistemas de segurança. Estes autores evidenciam uma crescente pluralização dos atores envolvidos na produção de segurança, que deixa de constituir uma função exclusivamente estatal, passando a integrar entidades privadas, comunitárias e híbridas. Neste contexto, o debate desloca-se de uma lógica centrada no monopólio do uso da força para uma abordagem mais ampla da governação da segurança, caracterizada pela multiplicidade de intervenientes e pela difusão das práticas de controlo social. Assim, a problemática deixa de se circunscrever ao equilíbrio entre poder policial e mecanismos de controlo institucional, passando a incluir a articulação entre diferentes atores e formas de regulação, num sistema progressivamente mais descentralizado e complexo.

Esta evolução do paradigma da segurança reforça a necessidade de repensar os modos de exercício do poder policial, não apenas ao nível estrutural, mas também ao nível da intervenção concreta dos agentes. A *President's Task Force on 21st Century Policing* (2015) recomenda que os polícias devem privilegiar a desescalada e alternativas à detenção ou à citação judicial, sempre que adequado, evidenciando uma orientação para práticas menos coercivas e mais preventivas. Esta linha de atuação exige que a formação policial priorize competências como comunicação, empatia, gestão emocional e negociação, sem comprometer a segurança operacional. White et al. (2021, p. 106) referem que “a crescente ênfase na desescalada na formação policial reflete uma expectativa social de que o uso da força deve ocorrer apenas quando absolutamente necessário”. A desescalada situacional traduz, assim, o ideal de uma polícia protetora, racional e humanista, que se move entre a eficácia tática e a responsabilidade moral.

Figura 3

Representação Ilustrativa da Dinâmica de Escalada e Desescalada do Conflito



Nota. A figura representa, de forma ilustrativa, a evolução da intensidade do conflito ao longo do tempo, evidenciando uma dinâmica de escalada (aumento progressivo da tensão, a azul) e desescalada (redução progressiva da tensão, a laranja) assumida como linear e inversa, com fins meramente explicativos. Elaboração própria.

A ausência de intervenção adequada pode conduzir a uma escalada progressiva do conflito, enquanto a aplicação de técnicas de desescalada permite inverter essa trajetória, reduzindo a intensidade da situação e promovendo a sua resolução pacífica, indo de acordo com as conceções de Engel et al. (2020) e da *National Consensus Policy on Use of Force* (2017).

No contexto português, esta filosofia de autocontrolo no uso da força é plenamente compatível com os princípios que regem o uso legítimo da força pela PSP, nomeadamente os princípios da necessidade, adequação e proporcionalidade, consagrados na CRP e densificados no regime jurídico aplicável à atuação policial, na Lei n.º 53/2007, de 31 de

agosto. Sob esta perspetiva, o agente de autoridade deve agir de modo a restaurar a ordem com o mínimo impacto necessário, recorrendo à força apenas quando todos os meios menos gravosos tenham sido esgotados.

Quando o polícia privilegia a comunicação em função de meios mais gravosos durante a sua intervenção, transmite ao cidadão uma imagem de racionalidade e consideração para com o público, elemento central para a construção da confiança nas instituições policiais. Esta abordagem reforça a perceção de legitimidade do cidadão em relação à polícia, uma vez que promove uma atuação assente na racionalidade, na contenção e no respeito pelos direitos fundamentais.

Com efeito, Tyler (2006) tem demonstrado que a forma como a autoridade é exercida influencia diretamente a aceitação das decisões por parte dos cidadãos, mesmo quando estas lhes são desfavoráveis. Como refere este autor “as pessoas têm maior probabilidade de aceitar as decisões e cumprir a lei quando percecionam que as autoridades atuam de forma justa e respeitosa” (Tyler, 2006, p. 163). Neste sentido, a desescalada constitui um instrumento de reforço da legitimidade institucional, ao alinhar a atuação policial com princípios de justiça e proporcionalidade. Esta perspetiva é igualmente sustentada por Sunshine e Tyler (2003), que demonstram que a perceção de legitimidade da polícia está mais relacionada com a justiça procedimental do que com a eficácia instrumental da ação policial.

Esta mudança de paradigma encontra suporte em diversos enquadramentos teóricos (Ajzen, 1991; Ajzen e Fishbein, 1977; Blumer, 1969; Gross, 2015; Mead, 1934; Reiss, 1971; Sunshine e Tyler, 2003; Tyler, 2006), modelos conceptuais (Endsley, 1995; Knapp et al., 2014; Vecchi et al., 2005) e programas de formação (Engel et al., 2020; Giacomantonio et al., 2019) desenvolvidos no contexto da atividade policial. A análise destes referenciais será desenvolvida nos capítulos seguintes, nos quais se procederá ao seu enquadramento e articulação com a desescalada situacional.

1.4. Teorias da Comunicação e do Comportamento Aplicadas à Desescalada

A eficácia da desescalada depende em larga medida da comunicação verbal e não verbal e do controlo emocional. Conceitos como a escuta ativa, a empatia e a persuasão têm sido reconhecidos como instrumentos fundamentais para a gestão de situações potencialmente conflituais, contribuindo para a redução da tensão emocional e para a promoção da cooperação voluntária (Engel et al., 2020; Vecchi et al., 2005).

A comunicação verbal assume particular relevância na emissão de instruções claras, objetivas e compreensíveis, contribuindo para a redução da incerteza e da ansiedade do interlocutor (Engel et al., 2020). Várias técnicas, como a utilização de linguagem simples, contribuem para reduzir estes fatores, que naturalmente podem ser associados ao aumento da resistência, principalmente na atuação policial. Paralelamente, a comunicação não verbal desempenha um papel igualmente relevante, uma vez que sinais como a postura, o contacto visual e a distância interpessoal influenciam a perceção da interação e do nível de ameaça (Knapp, 2014). Uma postura rígida, invasiva ou excessivamente dominante pode aumentar a perceção de ameaça, enquanto uma atitude controlada, estável e proporcional tende a reduzir a tensão. Estas características da comunicação, denominadas por características paralinguísticas, influenciam diretamente a forma como a mensagem é interpretada, levando-nos ao encontro da Teoria do Interacionismo Simbólico (Blumer, 1969).

A Teoria do Interacionismo Simbólico oferece um enquadramento teórico particularmente relevante para compreender a dinâmica das interações no contexto policial. Desenvolvida a partir dos contributos de Mead (1934) e sistematizada por Blumer (1969), esta abordagem parte do pressuposto de que os indivíduos agem com base nos significados que atribuem às situações, sendo esses significados construídos e modificados através da interação social (Blumer, 1969; Mead, 1934).

Neste contexto, a atuação policial pode ser enquadrada como um processo interacional em que os comportamentos dos intervenientes são moldados pelas interpretações que fazem da conduta do outro (Blumer, 1969). A comunicação assume assim um papel na desescalada, na medida em que constitui o principal veículo através do qual esses significados são transmitidos e interpretados em tempo real. Esta perspetiva permite compreender que a perceção de ameaça não resulta exclusivamente das características da

situação, mas da forma como o indivíduo interpreta os sinais emitidos pelo agente, e vice-versa (Blumer, 1969). Knapp et al. (2014), entre outros autores (Nelson, 2019; Spielfogel e McMillen, 2017; White et al., 2021a, 2021b. Citado de Engel et al., 2020) contribui para esta conceção, determinando que elementos como o tom de voz, a postura corporal, a proximidade física ou a escolha de palavras podem ser interpretados como indicadores de hostilidade ou, pelo contrário, de controlo e legitimidade, influenciando a resposta comportamental do cidadão.

Com isto compreende-se que, ao gerir estrategicamente a sua comunicação, o polícia intervém não apenas ao nível comportamental, mas também na forma como a sua atuação é interpretada pelo cidadão, contribuindo para a redefinição da situação (Blumer, 1969). A desescalada configura-se, deste modo, como um processo de reconstrução de significados, no qual a redução da perceção de ameaça pode favorecer a cooperação voluntária e diminuir a probabilidade de escalada do conflito.

Para além disto, Ajzen (1991) e Ajzen e Fishbein (1977) introduzem as Teorias da Ação Racional e do Comportamento Planeado, que sugerem que o comportamento humano é influenciado por fatores cognitivos, nomeadamente atitudes, intenções e controlo percebido sobre a ação. Neste enquadramento, a capacidade de manter o autocontrolo cognitivo e emocional em situações críticas pode influenciar a forma como o agente avalia a situação e seleciona a resposta a adotar, contribuindo para decisões mais ajustadas ao contexto operacional.

A Teoria da Ação Racional sustenta que o comportamento é precedido pela intenção, a qual resulta das atitudes do indivíduo face à ação e das normas sociais percebidas (Fishbein e Ajzen, 1975). Posteriormente, a Teoria do Comportamento Planeado introduz o conceito de controlo comportamental percebido, entendido como a perceção do indivíduo acerca da facilidade ou dificuldade de executar um determinado comportamento, refletindo experiências passadas e a antecipação de obstáculos (Ajzen, 1991). No contexto da atuação policial, estas teorias permitem compreender que o comportamento do cidadão não resulta apenas de estímulos imediatos, mas de um processo cognitivo que integra atitudes, normas sociais e a perceção de controlo sobre a situação. Assim, a intervenção policial, nomeadamente através de estratégias de desescalada, pode influenciar estas variáveis ao modificar a perceção do indivíduo quanto às consequências do seu comportamento e à legitimidade da autoridade. No plano prático

e aplicado à PSP, esta percepção do indivíduo quanto às consequências do seu comportamento pode ser influenciada, por exemplo, por ações de sensibilização relativas a determinados comportamentos, como aquelas que já existem relativamente ao consumo de álcool associado à sinistralidade rodoviária e à violência no namoro.

Todavia, importa reconhecer que, em contextos de elevada carga emocional ou de imprevisibilidade, a capacidade de processamento racional pode encontrar-se comprometida, limitando a aplicabilidade plena destes modelos e reforçando a necessidade de uma abordagem adaptativa por parte do agente.

Do ponto de vista psicológico, a desescalada associa-se também à Teoria da Autorregulação Emocional, segundo a qual os indivíduos podem modular conscientemente as suas respostas fisiológicas e comportamentais em contextos de stress (Gross, 2015). Este processo é essencial para prevenir reações impulsivas e permitir que o agente utilize a comunicação como principal instrumento de intervenção.

A Teoria da Autorregulação Emocional, desenvolvida por Gross (2015), constitui um modelo central para compreender a forma como os indivíduos gerem as suas respostas emocionais. De acordo com este enquadramento, a regulação emocional envolve processos através dos quais o indivíduo influencia quais as emoções que experiencia, quando as experiencia e de que forma as expressa (Gross, 2015).

Este modelo distingue diferentes estratégias de regulação emocional, especificamente as estratégias antecedentes, como a reavaliação cognitiva, que ocorre antes da resposta emocional estar desenvolvida, e as estratégias de resposta, como a supressão emocional, que atuam após a ativação da emoção. De acordo com Gross (2015), estas estratégias apresentam efeitos distintos ao nível cognitivo e comportamental, sendo a reavaliação cognitiva associada a uma modulação mais eficaz das respostas emocionais, enquanto a supressão emocional tende a envolver maiores custos cognitivos e menor ajustamento comportamental. No contexto policial, este enquadramento permite compreender que a capacidade de regular as emoções em situações de elevada pressão pode influenciar a forma como o agente interpreta a situação e seleciona a resposta a adotar, nomeadamente no que respeita à utilização de estratégias comunicacionais em detrimento de respostas imediatas de natureza coerciva.

Além disso, a desescalada está ligada à Teoria do Controlo Social (Reiss, 1971), que propõe que a legitimidade policial decorre não apenas da lei, mas da percepção de justiça e respeito transmitida aos cidadãos. Cada interação entre polícia e cidadão é também um ato comunicativo que reforça ou fragiliza a confiança pública.

A Teoria do Controlo Social centra-se na análise dos mecanismos que explicam a conformidade dos indivíduos com as normas sociais e a autoridade. Segundo este autor, o controlo social resulta da articulação entre o controlo interno do indivíduo, associado à sua capacidade de autorregulação, e o controlo externo, exercido pelas instituições formais, como a polícia (Reiss, 1971). A presente análise permitiu concluir que esta teoria partilha conceitos com a Teoria da Autorregulação Emocional (Gross, 2015) no que toca à capacidade de autorregulação do agente, bem como a Teoria do Interacionismo Simbólico (Blumer, 1969 e Mead, 1934), na medida em que a percepção de autoridade por parte dos cidadãos vai depender da interpretação que estes fazem relativamente à legitimidade da ação policial (Reiss, 1971).

Neste enquadramento, a eficácia da atuação policial não depende exclusivamente da imposição coerciva da autoridade, mas também da forma como essa autoridade é exercida e percebida pelos cidadãos. A interação entre polícia e cidadão assume, assim, um papel relevante enquanto mecanismo de controlo social, na medida em que pode influenciar a aceitação ou a resistência às orientações policiais.

Tabela 1*Teorias da Comunicação e do Comportamento Aplicadas à Desescalada Situacional*

Teoria	Autor(es)	Contributo para a desescalada	Aplicação no contexto policial
Teoria do Comportamento Planeado	Ajzen (1991)	Explica a formação da intenção comportamental.	Escolha entre o uso da força ou estratégias de diálogo.
Teoria da Autorregulação Emocional	Gross (2015)	Controlo consciente das emoções.	Evitar reações impulsivas em situações de stress.
Justiça Procedimental	Tyler (2004)	Legitimidade baseada na perceção de justiça.	Promoção da cooperação voluntária dos cidadãos.
Teoria do Controlo Social	Reiss (1971)	Importância da legitimidade na ordem social.	Reforço da confiança pública na polícia.
Comunicação Interpessoal	Diversos autores	Interpretação de sinais verbais e não verbais.	Gestão da interação e redução do conflito.
Teoria do Interacionismo Simbólico	Blumer (1969) e Mead (1934)	O comportamento resulta da interpretação dos significados construídos na interação social.	A perceção da atuação policial influencia a resposta comportamental do cidadão.

Nota. A tabela sintetiza teorias da comunicação e do comportamento relevantes para a desescalada, evidenciando os seus contributos conceptuais e a respetiva aplicação no contexto da atuação policial. Elaboração própria com base em Ajzen (1991), Gross (2015), Tyler (2004), Reiss (1971), Blumer (1969), Mead (1934) e Engel et al. (2020).

Não obstante a consistência teórica deste enquadramento, importa reconhecer que a centralidade atribuída à comunicação na desescalada pode conduzir a uma sobrevalorização do seu alcance prático. Com efeito, embora a gestão estratégica da

comunicação permita influenciar a percepção de ameaça e favorecer a cooperação, a sua eficácia encontra-se condicionada por fatores contextuais que extravasam o controlo do agente, como o estado emocional do cidadão, a presença de álcool e/ou substâncias psicoativas ou a natureza da ocorrência. Neste sentido, estas teorias podem subestimar situações em que a capacidade interpretativa do interlocutor se encontra comprometida, limitando o impacto das estratégias comunicacionais. Assim, a desescalada não deve ser entendida como um instrumento universalmente eficaz, mas antes como uma competência cuja aplicação depende da avaliação situacional e da articulação com outros meios de intervenção, incluindo, quando necessário, o recurso proporcional à força.

1.5. Estratégias e Técnicas de Desescalada

No contexto das transformações recentes do policiamento, tem-se verificado uma crescente valorização de abordagens orientadas para a contenção e gestão do conflito, em detrimento de respostas imediatas baseadas no uso da força (Stoughton, 2014).

Engel et al. (2020) evidenciam que as formações em desescalada tendem a privilegiar estratégias que promovem o controlo do ritmo da intervenção. Em particular, destaca-se que “muitas formações em desescalada enfatizam a necessidade de os polícias abrandarem o ritmo da intervenção em situações potencialmente voláteis e considerarem um leque de opções antes de agir precipitadamente” (Engel et al., 2020, p. 3). Esta abordagem contrasta com modelos tradicionais de atuação policial, nos quais “a formação tradicional tende a instruir respostas rápidas e decisivas como a abordagem mais segura para os polícias perante situações perigosas ou imprevisíveis” (Engel et al., 2020, p. 3).

A este propósito, a gestão do tempo assume um papel estruturante nas estratégias de desescalada, permitindo ao agente proceder a uma avaliação mais completa da situação e adaptar a sua intervenção de forma progressiva. A literatura tem vindo a sugerir que a capacidade de abrandar a intervenção, reavaliar a ameaça e comunicar de forma eficaz contribui para prevenir a escalada desnecessária e promover a segurança dos intervenientes (White e Fradella, 2016).

Paralelamente, a criação de distância física constitui uma técnica fundamental. Engel et al. (2020) referem a importância de estratégias que envolvem “abrandar as situações, utilizar o tempo, a distância e o abrigo, a par com outras técnicas de desescalada” (Engel et al., 2020, p. 8), evidenciando que o aumento da distância física permite reduzir o risco imediato e aumentar o tempo disponível para a tomada de decisão.

O relatório do *Police Executive Research Forum* (2016) recomenda que os agentes privilegiem o uso de “distância, abrigo e tempo” na gestão de ocorrências críticas, permitindo aumentar o tempo disponível para avaliar a situação, mobilizar recursos adicionais e desenvolver opções de intervenção. Neste contexto, a criação de uma “reaction gap” ou “safe zone” entre o agente e o indivíduo constitui uma estratégia que visa reduzir o risco imediato e ampliar o leque de respostas disponíveis. Como refere o relatório, “Distance + Cover = Time” (Distância + Abrigo = Tempo), sintetizando de forma clara a lógica subjacente à criação de condições que permitam uma intervenção mais segura e ponderada (*Police Executive Research Forum*, 2016).

A comunicação verbal assume, neste quadro, um papel central, sendo entendida como um instrumento privilegiado de influência sobre o comportamento do interlocutor. A literatura sobre negociação e gestão de conflitos destaca a relevância de competências como a escuta ativa, a empatia e a clarificação verbal na redução da tensão emocional e na promoção da cooperação (Vecchi et al., 2005). Estas competências permitem ao agente recolher informação relevante e influenciar a interpretação da interação, em linha com os pressupostos do interacionismo simbólico de Herbert Blumer (1969).

Complementarmente, o comportamento não ameaçador ao nível da comunicação não verbal assume relevância, na medida em que elementos como a postura corporal, o contacto visual e o tom de voz influenciam a perceção da interação por parte do indivíduo, podendo funcionar como sinais de legitimidade e controlo ou, inversamente, como fatores geradores de tensão (Burgoon et al., 2016; Knapp et al., 2014). Neste contexto, a forma de expressão vocal, designadamente o tom, o ritmo e a intensidade, constitui um elemento de regulação da interação, permitindo ao agente adaptar a sua atuação ao estado emocional do interlocutor.

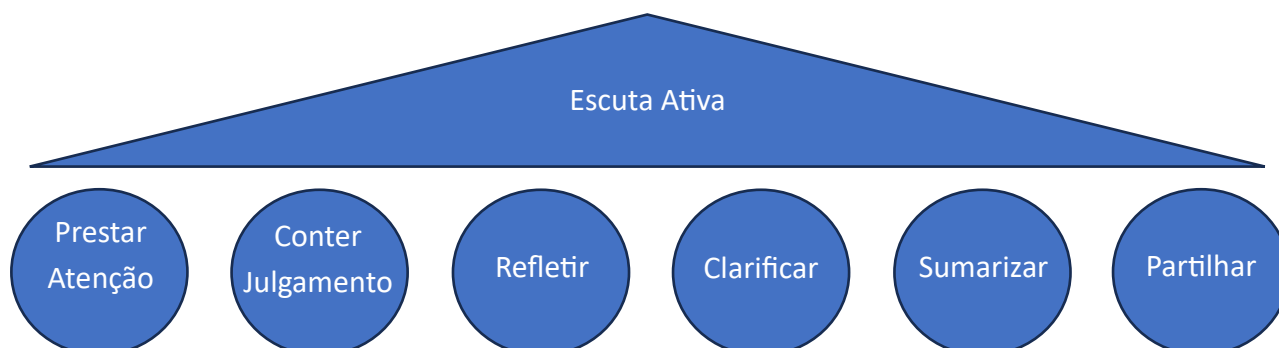
A comunicação não verbal abrange elementos como expressões faciais, gestos, uso do espaço interpessoal e outros sinais visuais que contribuem para a construção de significado entre os intervenientes (Burgoon et al., 2016). Contudo, a sua eficácia

depende da partilha de códigos interpretativos, sendo particularmente suscetível a falhas quando esses significados não são comuns, o que pode contribuir para a escalada do conflito (Burgoon et al., 2016). A título exemplificativo, no contexto português, a manutenção de contacto visual direto pode ser interpretada como sinal de atenção e respeito, enquanto, em determinados contextos sociais marcados por dinâmicas de afirmação de estatuto e reputação, observáveis em interações de rua, poderá ser percebida como desafio ou afronta, sobretudo em situações de tensão. Nestes contextos, o contacto visual prolongado pode ser interpretado como uma tentativa de imposição ou confronto, desencadeando respostas defensivas ou de escalada da situação. Esta realidade evidencia que a eficácia da comunicação não verbal não depende apenas da intenção do agente, mas da forma como é interpretada pelo interlocutor, podendo comportamentos tecnicamente adequados produzir efeitos opostos aos pretendidos. Assim, a comunicação não verbal não pode ser tratada como um instrumento neutro ou universal, exigindo uma adaptação constante ao contexto e ao perfil do interlocutor.

Verderber et al. (2007) apontam que na comunicação, escutar é um processo ativo, o que significa que as pessoas têm de tentar escutar bem. O conceito de escuta ativa foi formalmente conceptualizado por Gordon (1975) como uma descrição de um conjunto de técnicas verbais e não verbais essenciais para uma comunicação eficaz entre pais e filhos. No entanto, as suas raízes remontam a trabalhos anteriores, nomeadamente em Rogers (1951), que a define como um processo de comunicação orientado para a compreensão efetiva do interlocutor, envolvendo atenção, clarificação e feedback. Tustonja et al. (2024) aferiram que “no campo da comunicação, quase todos os manuais de comunicação interpessoal incluem o conceito de escuta ativa (Canary et al., 2003; DeVito, 2007; Adler et al., 2006; Trenholm e Jensen, 2004; Verderber e Verderber, 2004; Wood, 1998).” (Tustonja et al., 2024, p. 43).

Figura 4

Técnicas de Escuta Ativa



Nota. A figura representa as principais competências associadas à escuta ativa, evidenciando a importância de prestar atenção, conter o julgamento, refletir, clarificar, sumarizar e partilhar no âmbito da interação comunicacional. Reproduzido e traduzido de Tustonja et al. (2024).

A escuta ativa, também designada por escuta empática (Stanley et al. 2000), consiste na “capacidade de demonstrar aceitação incondicional e consideração imparcial pela experiência do interlocutor, procurando compreender o seu ponto de vista sem a interferência de julgamentos ou interpretações próprias” (Tustonja et al., 2024, p. 43). A empatia, por sua vez, refere-se à capacidade de compreender o estado emocional do outro e de o reconhecer de forma adequada, facilitando a construção de relações de confiança (Rogers, 1957). Já a persuasão é entendida como um processo de influência social que visa a modificação de atitudes e comportamentos através da comunicação (Petty e Cacioppo, 1986).

De acordo com van Lith et al. (2025),

Today e James (2018) também associam técnicas de desescalada, como a empatia e a escuta ativa, à teoria da dupla preocupação, a qual sustenta que a preocupação simultânea consigo próprio e com os outros promove a compreensão mútua, a comunicação e a resolução de conflitos.

Rogers (1951) defendeu que a escuta desprovida de julgamento proporciona um espaço seguro ao interlocutor, ao reduzir a ameaça de avaliação. Esta redução da ameaça relaxa os indivíduos e permite uma introspecção não defensiva (Rogers, 1951 e Hoppe, 2007). No sentido de comprovar estes argumentos, Itzhakov et al. (2017) verificaram, em estudos mais recentes, que os indivíduos que experienciaram uma escuta de elevada qualidade apresentaram níveis mais baixos de ansiedade social e de atitude defensiva ao expressarem as suas posições, comparativamente com aqueles que experienciaram uma escuta de menor qualidade. Adicionalmente, a escuta de elevada qualidade aumentou a abertura à mudança, em maior grau, quando os indivíduos partilharam conceções com interlocutores que praticavam uma escuta de elevada qualidade, em comparação com aqueles que partilharam essas mesmas posições com interlocutores de qualidade de escuta moderada (Itzhakov et al., 2020).

Com isto compreende-se a relevância da capacidade do agente em compreender os sinais verbais e não verbais do indivíduo e responder de forma que reduza o nível de ameaça percebido. A comunicação desempenha um papel preponderante neste processo de desescalada e assume uma função na promoção da cooperação voluntária, ou seja, sem necessidade do uso da força (cooperação > coação).

Com base no exposto, evidencia-se que a desescalada assenta, em parte, na utilização intencional da comunicação como instrumento de influência comportamental, exigindo do agente competências que vão além da mera transmissão de informação. A articulação entre escuta ativa, empatia e adaptação da resposta ao estado emocional do interlocutor permite não só reduzir a tensão, como também criar condições favoráveis à cooperação voluntária. Neste sentido, a intervenção policial deixa de se centrar exclusivamente na imposição de autoridade, passando a incorporar uma lógica relacional e progressiva, na qual o controlo da situação é alcançado através da construção de entendimento e da gestão da interação. É neste quadro que emergem modelos estruturados de influência interpessoal, como o Modelo da Escada de Mudança Comportamental, que sistematizam estas competências num processo sequencial orientado para a alteração do comportamento do indivíduo.

O modelo Behavioral Change Stairway, ou Escada de Mudança Comportamental, desenvolvido pelo FBI, descreve um processo sequencial de influência comportamental baseado na escuta ativa, empatia, construção de “rapport” (uma relação de confiança e

compreensão mútua estabelecida entre os intervenientes, que facilita a cooperação e a influência no decurso da interação), influência e mudança comportamental (Vecchi et al., 2005; ver Figura 5). Este modelo visa a construção progressiva de uma relação entre o agente, neste caso denominado negociador, e o interlocutor, com o objetivo de alcançar uma resolução pacífica da ocorrência, tendo a sua aplicação sido descrita por Vecchi et al. (2005), particularmente em contextos de elevada volatilidade.

Figura 5

Modelo da Escada de Mudança Comportamental.



A escuta ativa constitui a base que sustenta cada uma das etapas.

Nota. A figura representa o Modelo da Escada de Mudança Comportamental, evidenciando a progressão sequencial desde as competências de escuta ativa até à mudança comportamental, através de etapas intermédias como a empatia, o estabelecimento de relação (rapport) e a influência. Reproduzido e traduzido de *Behavioral Change Stairway Model*, por *Federal Bureau of Investigation (FBI)*.

Este modelo assenta na premissa de que a mudança comportamental só ocorre após a construção progressiva de confiança, iniciando-se com a escuta ativa e culminando na influência e alteração do comportamento (Federal Bureau of Investigation, s.d., e Vecchi et al., 2005). Importa ressaltar que a progressão sequencial proposta, da escuta ativa até à mudança comportamental, pressupõe a existência de tempo e condições que nem sempre estão presentes em ocorrências de natureza urgente ou violenta. Além disso, autores como Engel et al. (2020), van Lith et al. (2025) e Vecchi et al. (2005) sublinham que a eficácia das estratégias de desescalada depende de fatores contextuais, organizacionais e individuais, o que sugere que o modelo poderá funcionar mais como uma orientação teórica do que como um protocolo rígido de atuação. Assim, levanta-se a questão de saber até que ponto este modelo deve ser seguido de forma linear ou, alternativamente, adaptado de forma flexível às exigências concretas de cada intervenção policial.

Tabela 2

Técnicas de Aplicação da Desescalada Situacional

Técnica	Descrição	Objetivo Operacional
Escuta ativa	Compreensão efetiva do interlocutor, envolvendo atenção, clarificação e feedback.	Reduzir tensão emocional e recolher informação.
Reformulação	Repetição ou síntese do discurso do interlocutor.	Demonstrar compreensão e validar emoções.
Validação emocional	Reconhecimento do estado emocional do cidadão.	Criar empatia e diminuir resistência.
Tom de voz controlado	Utilização de voz calma, firme e estável.	Evitar reações defensivas ou agressivas.

Distanciamento físico	Manutenção de espaço seguro entre intervenientes.	Reduzir percepção de ameaça.
Gestão do tempo	Abrandar a intervenção e evitar precipitação.	Permitir reavaliação da situação.
Linguagem simples	Uso de instruções claras e diretas.	Evitar mal-entendidos e confusão.

Nota. A tabela sintetiza um conjunto de técnicas operacionais associadas à aplicação da desescalada situacional, evidenciando a centralidade de competências comunicacionais e comportamentais na gestão das interações. Elaboração própria com base em Engel et al. (2020); van Lith et al. (2025); White e Fradella (2016).

A escuta ativa, a reformulação, a validação emocional, o controlo do tom de voz e a linguagem simples são instrumentos fundamentais para a redução da tensão e promoção da cooperação. Paralelamente, técnicas como o distanciamento físico e a gestão do tempo demonstram utilidade enquanto mecanismos de controlo do risco, permitindo ao agente ampliar o leque de opções disponíveis e evitar respostas precipitadas. De forma integrada, estas estratégias refletem uma abordagem orientada para a prevenção da escalada e para a resolução progressiva da situação, em consonância com os princípios da necessidade e proporcionalidade que regem a atuação policial.

Van Lith et al. (2025) efetuaram uma análise das técnicas de desescalada mais referenciadas na discussão científica referente ao tema. De entre a vasta panóplia de técnicas identificadas, é referido “ouvir ativamente a história do cidadão e demonstrar que está a ouvir, por exemplo, utilizando encorajamentos mínimos (e.g., “m hm”)” (Canada et al., 2012; Emsing et al., 2020; Nelson, 2019; Spielfogel e McMillen, 2017; Todak e James, 2018; Todak e White, 2019; White et al., 2021a, b, citado em Lith et al., 2025, p. 636), “dar ao cidadão toda a sua atenção” (Spielfogel e McMillen, 2017, citado em Lith et al., 2025, p. 636), “utilizar linguagem e vocabulário apropriados” (Todak e James, 2018; Todak e White, 2019; White et al., 2021a, b, citado em Lith et al., 2025, p.

636), “Falar de forma lenta, clara e calma” (Nelson, 2019; Spielfogel e McMillen, 2017; White et al., 2021a, b, citado em Lith et al., 2025, p. 636), “repetir a mensagem utilizando diferentes formulações” (Giacomantonio et al., 2020; Hacker e Horan, 2019, citado em Lith et al., 2025, p. 636), “fazer perguntas simples, abertas e de clarificação que incentivem o cidadão a falar” (Nelson, 2019; Spielfogel e McMillen, 2017; Todak e White, 2019, citado em Lith et al., 2025, p. 636), “Adotar uma linguagem corporal aberta, acolhedora e não ameaçadora, por exemplo, mantendo as mãos abertas e ao lado do corpo” (Nelson, 2019; Spielfogel e McMillen, 2017; White et al., 2021a, b, citado em Lith et al., 2025, p. 636). Importa salientar que estas técnicas não esgotam a diversidade de estratégias identificadas, existindo um conjunto mais alargado de práticas de desescalada. A sistematização completa dessas técnicas encontra-se apresentada no **Anexo 1**, sob a forma de tabela, permitindo uma visão integrada dos contributos empíricos analisados.

No âmbito da negociação em contextos de elevado risco, diversos modelos teóricos têm sido incorporados na prática policial. Entre estes, o modelo de negociação desenvolvido por Fisher et al. (1991) aplica-se à negociação de reféns, e assenta em quatro princípios fundamentais: separar as pessoas do problema, focar nos interesses em detrimento das posições, gerar múltiplas opções de solução e estabelecer critérios objetivos de decisão. De acordo com Vecchi et al. (2005), estes princípios constituem um referencial relevante para a resolução pacífica de conflitos.

1.6. Fatores que Influenciam o Sucesso da Desescalada

A implementação da desescalada é influenciada por um conjunto de fatores que condicionam a forma como as estratégias são aplicadas em contexto operacional. Engel et al. (2020) evidenciam que a eficácia destas abordagens não depende exclusivamente do treino técnico, sendo também influenciada por variáveis individuais e organizacionais.

Ao nível individual, Engel et al. (2020) destacam que as atitudes dos agentes relativamente à formação e à aplicabilidade das técnicas de desescalada influenciam a sua predisposição para utilizar essas competências na prática. Assim sendo, a aceitação das

estratégias de desescalada e a percepção da sua utilidade operacional devem ser impulsionadas por uma formação bem planeada e por suporte científico robusto, pois constituem fatores relevantes para a sua aplicação em contexto real. Para além das atitudes, as competências individuais assumem igualmente importância. Vecchi et al. (2005) enfatizam a influência das competências comunicacionais e da capacidade de gestão emocional na desescalada de interações com indivíduos em crise, permitindo reduzir a tensão e facilitar a cooperação.

Ao nível organizacional, Engel et al. (2020) sublinham que a formação em desescalada constitui um fator relevante na capacitação dos agentes, que se deve refletir no sucesso da aplicação das técnicas. No entanto, os autores destacam também limitações na evidência empírica disponível quanto ao impacto dessas formações, apontando para a necessidade de investigação adicional que permita avaliar de forma consistente os seus efeitos. Giacomantonio et al. (2019) reforça estas limitações afirmando que

Mesmo considerando os importantes contributos de investigadores que analisaram a formação ao longo dos últimos 20 anos (e.g., Buerger, 1998; Lum et al., 2016; Neyroud, 2011; Skogan e Frydl, 2004; Wheller e Morris, 2010), os dados existentes estão longe de ser suficientemente robustos para permitir tirar conclusões firmes, mesmo acerca de um único programa ou pacote de formação, quanto mais para identificar afirmações generalizáveis sobre “o que funciona” na formação policial (p. 4).

Para além da formação, a cultura organizacional tem impacto sobre a forma como as práticas de desescalada são interpretadas e aplicadas. Conforme refere Stoughton (2014), determinadas orientações culturais no seio das organizações policiais podem privilegiar respostas rápidas e assertivas, o que pode influenciar a adoção de estratégias alternativas baseadas na comunicação e na contenção.

Se a cultura dominante valorizar primordialmente a rapidez decisória e a assertividade operacional, existe o risco de as práticas de comunicação e contenção serem percecionadas como secundárias ou até incompatíveis com a ação policial. Assim, mais do que introduzir conteúdos formativos, impõe-se uma reflexão crítica sobre os valores institucionais que orientam a atuação, promovendo uma cultura que reconheça a

desescalada como uma competência operacional qualificada, alinhada com os princípios da necessidade e proporcionalidade consagrados, designadamente, no artigo 12.º da Lei n.º 53/2007.

A liderança assume preponderância neste contexto, na medida em que contribui para a definição de prioridades operacionais e para a orientação das práticas institucionais. Engel et al. (2020) apontam que o enquadramento organizacional e o apoio institucional são fatores que influenciam a forma como os agentes aplicam as competências adquiridas em formação. Como demonstra Skolnick (2011), os polícias interiorizam padrões de atuação não apenas a partir da formação formal, mas sobretudo através das normas informais e das práticas observadas no quotidiano operacional. Assim, os superiores hierárquicos e os elementos mais experientes assumem, ainda que de forma não institucionalizada, um papel de “formadores informais”, influenciando a forma como as competências, incluindo as de desescalada, são efetivamente interpretadas e aplicadas.

Para além dos fatores individuais e organizacionais, a literatura identifica variáveis contextuais que condicionam a aplicação da desescalada. Autores como Engel et al. (2020) e a *National Consensus Policy on Use of Force* (2017) referem que a natureza da ocorrência, nomeadamente o nível de risco e a dinâmica da situação, pode influenciar a possibilidade de recorrer a estratégias baseadas na comunicação.

Adicionalmente, Vecchi et al. (2005) indica que o estado emocional do indivíduo, tanto do polícia como do cidadão, constitui um fator relevante na interação, podendo afetar a previsibilidade do comportamento e a eficácia das estratégias utilizadas. Isto converge com o explanado na Teoria da Autorregulação Emocional (Gross, 2015), no sentido em que a capacidade de regular emoções influencia diretamente o comportamento em situações de elevada carga emocional. Neste sentido, a aplicação da desescalada depende da capacidade do agente para controlar as suas emoções e adaptar a sua atuação em função das características específicas da situação.

Em síntese, o sucesso da desescalada resulta da interação de múltiplos fatores, incluindo características individuais dos agentes, condições organizacionais e variáveis contextuais. Contudo, as limitações expostas reforçam a necessidade de avaliação contínua das práticas e da sua eficácia em contexto operacional (Engel et al., 2020, Giacomantonio et al., 2019)

Tabela 3*Fatores que Influenciam o Sucesso da Desescalada Situacional*

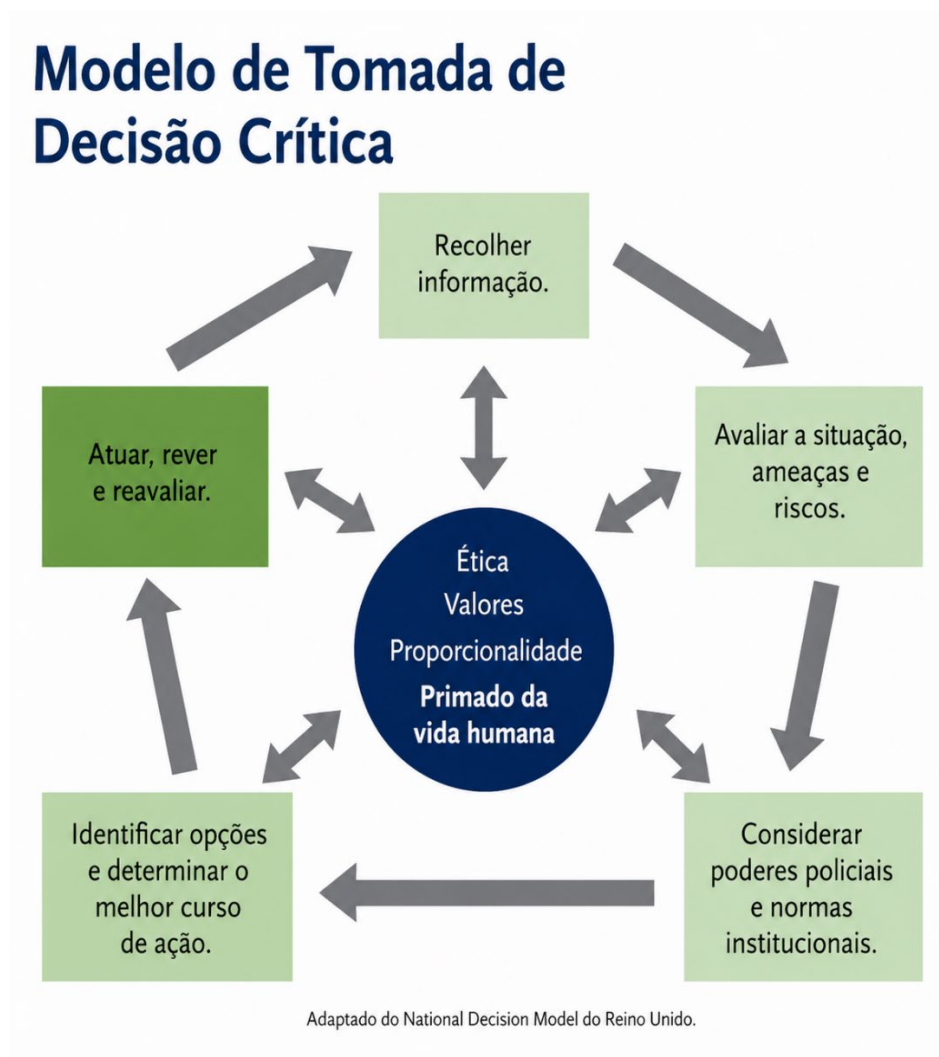
Categoria	Fator	Enquadramento na literatura
Individual	Autocontrolo emocional	Associado à gestão da interação (Vecchi et al., 2005; Gross, 2015).
Individual	Competências comunicacionais	Relacionadas com a cooperação (Vecchi et al., 2005).
Organizacional	Formação em desescalada	Identificada como fator relevante (Engel et al., 2020; Giacomantonio et al., 2019).
Organizacional	Cultura institucional	Influencia práticas policiais (Stoughton, 2014).
Organizacional	Liderança	Associada ao enquadramento organizacional (Engel et al., 2020; Skolnick, 2011).
Contextual	Grau de ameaça	Condiciona a intervenção (Engel et al., 2020; <i>National Consensus Policy on Use of Force</i> , 2017).
Contextual	Pressão temporal	Influencia a aplicação das estratégias (Engel et al., 2020).
Contextual	Estado emocional do cidadão	Afeta o comportamento em crise (Vecchi et al., 2005).

Nota. A tabela sistematiza os principais fatores identificados como influenciadores da aplicação da desescalada, evidenciando a natureza multidimensional deste processo. Estes elementos refletem a articulação entre fatores individuais, organizacionais e contextuais. Elaboração própria com base em Engel et al. (2020); Giacomantonio et al.

(2019); Gross (2015); *National Consensus Policy on Use of Force* (2017); Skolnick (2011); Stoughton (2014); Vecchi et al. (2005).

A literatura operacional reforça esta perspectiva ao destacar modelos estruturados de tomada de decisão aplicáveis à atuação policial. O Modelo de Tomada de Decisão Crítica (*Critical Decision-Making Model – CDM*. Ver Figura 6), desenvolvido pelo *Police Executive Research Forum* (2016) com base no *National Decision Model* do Reino Unido, constitui uma ferramenta orientada para o apoio à decisão em contexto operacional, promovendo uma abordagem sistemática baseada na recolha de informação, avaliação da situação e identificação de opções de atuação. Este modelo assenta num processo contínuo de análise e reavaliação, no qual os agentes são encorajados a questionar permanentemente a natureza da ocorrência, o nível de ameaça e os recursos disponíveis, ajustando a sua intervenção em função da evolução da situação.

Importa salientar que o CDM se encontra ancorado em princípios estruturantes, nomeadamente a ética, os valores, a proporcionalidade e a salvaguarda da vida humana, os quais orientam todo o processo de tomada de decisão (*Police Executive Research Forum*, 2016). Estes princípios são consistentes com os critérios de atuação policial baseados na necessidade e proporcionalidade, reforçando a importância de decisões ponderadas e ajustadas ao contexto. O modelo enfatiza ainda o caráter dinâmico da intervenção policial (Endsley, 1995, Engel et al., 2020, *Police Executive Research Forum*, 2016), ao prever a necessidade de revisão contínua das decisões tomadas, num processo descrito na literatura como “*spinning the model*”, no qual os agentes reavaliam a eficácia da sua atuação e ajustam a resposta sempre que necessário (*Police Executive Research Forum*, 2016). Esta lógica é particularmente relevante no contexto da desescalada, na medida em que pressupõe uma adaptação constante, podendo desescalar ou escalar, da intervenção às características da situação e ao comportamento do indivíduo. Esta abordagem relaciona-se com o modelo de consciência situacional de Endsley (1995), na medida em que destaca a importância da perceção, compreensão e projeção na tomada de decisão em contextos dinâmicos.

Figura 6*Modelo de Tomada de Decisão Crítica*

Nota. A figura representa o Modelo de Tomada de Decisão Crítica, evidenciando um processo cíclico que integra a recolha de informação, a avaliação da situação, a identificação de opções e a ação, orientado por princípios centrais como a ética, os valores, a proporcionalidade e o primado da vida humana. Reproduzido e traduzido de *Guiding principles on use of force*, por *Police Executive Research Forum*, 2016. Copyright 2016 por *Police Executive Research Forum*.

Capítulo 2 – A Desescalada nas Forças de Segurança

2.1. O uso da força no Estado de direito democrático, princípios jurídicos estruturantes.

O uso da força por parte das forças de segurança constitui, como será discutido neste capítulo, uma das manifestações mais intensas do poder coercivo do Estado, assumindo particular sensibilidade jurídica e social. Num Estado de direito democrático, este uso da força não é ilimitado e deste não pode ser feito uso gratuitamente, encontrando-se estritamente condicionado por princípios constitucionais, éticos e legais que visam assegurar a proteção da dignidade da pessoa humana e dos direitos fundamentais (Constituição da República Portuguesa [CRP], arts. 1.º, 18.º e 272.º).

Apesar da crescente pluralização dos atores envolvidos na vertente securitária defendida por Jones (2003) e Shearing e Wood (2003), uso da força constitui um elemento distintivo da função policial, enquanto expressão do monopólio estatal da violência legítima, podendo neste âmbito ser utilizada a caracterização do Estado moderno pela sua reivindicação do “monopólio do uso da força: o exército para o seu potencial uso contra inimigos fora do território do Estado, e a polícia para o seu uso contra aqueles que se encontram no seu interior” (Uildriks, 1991, p. 1), devendo, contudo, ser exercido dentro de limites jurídicos rigorosos próprios do Estado de direito democrático. De acordo com Giacomantonio et al. (2019), “a polícia nas sociedades democráticas pode ser distinguida das forças militares, no entanto, pela sua orientação profissional para utilizar o nível mínimo de força coerciva necessário para alcançar um objetivo operacional” (Giacomantonio et al., 2019, p. 2).

A CRP consagra, no seu artigo 1.º, o princípio da dignidade da pessoa humana como fundamento do Estado projetando-se como critério orientador da atuação dos poderes públicos pelo respeito pela integridade física e moral dos cidadãos. Este princípio assume especial relevância no contexto policial, na medida em, como defende Vecchi et al. (2005), sustentado pela teoria de Gross (2015), as intervenções policiais ocorrem frequentemente em situações de crise, nas quais os indivíduos apresentam comportamentos influenciados por fatores emocionais e não estritamente racionais. Nestes contextos,

como primeiros intervenientes, e sendo o único grupo profissional disponível 24 horas por dia que pode ser chamado a intervir diretamente no local, os polícias estão regularmente envolvidos em situações de conflito humano e/ou crise (emocional, física, etc.) em que é necessária uma intervenção (Bittner, 1980, citado em Engel et al., 2020, p. 27).

Percebemos assim que os polícias são chamados a atuar em cenários que podem envolver restrições a direitos fundamentais, especificamente à liberdade e à integridade física dos cidadãos, o que reforça a necessidade de enquadrar a sua atuação por critérios jurídicos rigorosos.

O artigo 272.º da CRP define as funções das forças de segurança, incumbindo-as de defender a legalidade democrática, garantir a segurança interna e proteger os direitos dos cidadãos. O n.º 2 do mesmo artigo estabelece que as medidas de polícia são as previstas na lei, não devendo ser utilizadas para além do estritamente necessário, o que orienta a atividade policial para respeitar os princípios da necessidade, adequação e proporcionalidade, consagrando limites claros ao uso da força. Estes princípios não configuram meras orientações, mas verdadeiros critérios jurídicos de controlo da legalidade da atuação policial.

Uildriks (1991, p. 2) afirma que

embora o uso legítimo da força pela polícia seja, de qualquer forma, suscetível de ser experienciado pelo destinatário como um evento desagradável, o recurso efetivo à violência pode, indubitavelmente, ser considerado uma das mais graves infrações que a polícia pode infligir à integridade pessoal e ao bem-estar físico e psicológico dos cidadãos.

Assim sendo, o uso da força por parte da polícia sobre a comunidade deve ser enquadrado pelo princípio da necessidade, priorizando-se assim todos os meios menos gravosos que antecedem a força física ou até mesmo a “violência” como referido pelo autor. Isto na sequência da preservação da legitimidade da instituição policial, de forma articulada com as teorias da justiça procedimental (Tyler, 2004) e do controlo social (Reiss, 1971), que reafirmam a forma como a legitimidade policial é baseada na perceção de justiça e a importância da legitimidade na ordem social.

A desescalada situacional apresenta-se, assim, como uma consequência lógica desta linha de raciocínio, privilegiando a contenção, o diálogo e a gestão racional do conflito, em detrimento de respostas coercivas automáticas ou desproporcionadas que causem danos desnecessários à integridade pessoal e ao bem-estar físico e psicológico dos cidadãos. Esta forma de atuação vai de encontro com a necessidade de compatibilizar o exercício do poder coercivo do Estado com a proteção dos direitos fundamentais, exigindo que a atuação policial privilegie soluções menos lesivas sempre que possível. Uildriks (1991) vai ao encontro desta lógica, defendendo que

de algum modo, a sociedade tem de encontrar um equilíbrio entre, por um lado, conceder à polícia poderes suficientes para poder cumprir as diversas funções que se espera que desempenhe, e, por outro, estabelecer restrições suficientes para proteger a sociedade de uma polícia excessivamente poderosa e do risco de se transformar num Estado policial (Uildriks, 1991, p. 8).

A ausência deste equilíbrio compromete não apenas a legalidade da atuação policial, mas também a confiança dos cidadãos na instituição. Como o próprio autor questiona, se “for atacado por outro cidadão, pode-se, em princípio, sempre recorrer à polícia para intervir e prestar auxílio, mas se for a própria polícia a perpetradora, em quem se pode então confiar e a quem recorrer para intervir em situações de crise?” (Uildriks, 1991, p. 2). Neste sentido, a consciência do uso da força não constitui apenas uma exigência jurídica, mas também uma condição essencial para a preservação da legitimidade e da confiança pública na polícia.

A atuação policial em matéria de uso da força encontra-se balizada por princípios gerais do Direito Administrativo e Constitucional, discutidos em seguida, que funcionam como critérios de legitimidade e racionalidade da intervenção.

O princípio da legalidade impõe que toda a atuação policial tenha fundamento normativo, encontrando-se subordinada à Constituição, à lei e aos regulamentos aplicáveis, constituindo um dos pilares fundamentais do Estado de direito democrático, com consagração constitucional no artigo 3.º, n.º 2, da CRP. Este princípio é concretizado no âmbito da atuação administrativa pelo artigo 266.º, n.º 2, que determina a subordinação dos órgãos e agentes da Administração Pública à Constituição e à lei, em consonância com os princípios da igualdade, da proporcionalidade, da justiça, da imparcialidade e da boa fé, sendo igualmente densificado, no domínio específico das forças de segurança,

pelo artigo 272.º, n.º 2, que, impõe que a atuação policial se processe no respeito pelos princípios da legalidade e necessidade. A atuação policial apenas é legítima quando encontra fundamento no ordenamento jurídico vigente, devendo desenvolver-se dentro dos limites definidos pela lei.

Nesta sequência, o polícia atua como executor da lei, não lhe sendo admissível agir com base em critérios pessoais, conveniências operacionais ou juízos discricionários arbitrários quando estes configuram uma incompatibilidade legal. Esta vinculação encontra expressão no próprio estatuto profissional do pessoal com funções policiais da Polícia de Segurança Pública (Decreto-Lei n.º 243/2015, de 19 de outubro), ao estabelecer que os polícias se encontram juridicamente vinculados ao respeito pela Constituição e pelo ordenamento jurídico, obrigando-se ao cumprimento dos regulamentos e das determinações legais aplicáveis no exercício das suas funções.

No contexto do uso da força, este princípio exige que a intervenção coerciva, tal como qualquer outra, esteja prevista em normas legais ou regulamentares e que respeite os limites nelas estabelecidos. Apurou-se que Bittner (1974) demonstra que a polícia detém um poder singular de recurso à força, o que reforça a necessidade de enquadramento jurídico rigoroso. Neste contexto, como sublinham Canotilho e Moreira (2007), em concordância com o Decreto-Lei n.º 243/2015, o princípio da legalidade traduz-se na vinculação plena da Administração Pública à Constituição e à lei, funcionando como limite à atuação discricionária e como garantia dos direitos fundamentais dos cidadãos. Divergências entre a atuação policial e a base legal adequada comprometem a legitimidade da atuação e expõem tanto o agente à responsabilidade jurídica como a instituição ao escrutínio público.

Em sequência, o princípio da necessidade determina que o uso da força apenas é admissível quando indispensável para alcançar um fim legítimo, isto é, quando os meios menos gravosos se revelem insuficientes ou inadequados. Este princípio encontra consagração constitucional no artigo 18.º, n.º 2, da CRP, ao estabelecer que a lei apenas pode impor restrições aos direitos, liberdades e garantias quando tal esteja expressamente previsto na Constituição, devendo essas limitações restringir-se ao estritamente necessário para assegurar a proteção de outros direitos ou interesses constitucionalmente protegidos. Este princípio é igualmente reafirmado no artigo 272.º, n.º 2, no âmbito específico da atuação das forças de segurança, conforme supracitado.

A desescalada situacional encontra o seu núcleo normativo no princípio da necessidade, ao promover uma atuação orientada para a redução da tensão e para a resolução pacífica do conflito, exigindo que o agente, na avaliação da situação concreta, considere alternativas como o diálogo e a persuasão antes de recorrer à força, que assume natureza de ultima ratio. Neste enquadramento, Canotilho e Moreira (2007), bem como Amaral (2016), sublinham que o princípio da necessidade constitui um critério material de limitação do exercício do poder administrativo, impondo que a atuação estatal se restrinja ao estritamente indispensável para a prossecução do interesse público, excluindo intervenções excessivas ou desnecessárias. No contexto policial, esta exigência assume particular acuidade, atendendo à natureza potencialmente lesiva do uso da força e à singularidade da função policial enquanto entidade habilitada a recorrer à coerção, o que reforça a necessidade de um enquadramento jurídico rigoroso (Bittner, 1974).

O princípio da adequação exige que o meio utilizado seja idóneo e apto a atingir o objetivo pretendido. A utilização de força excessiva, inadequada ao grau de ameaça ou desajustada relativamente ao comportamento do visado constitui violação deste princípio. Embora não se encontre autonomamente enunciado, o princípio da adequação integra o conteúdo do princípio da proporcionalidade, consagrado no artigo 18.º, n.º 2, da CRP, sendo igualmente aplicável à atuação das forças de segurança nos termos do artigo 272.º, n.º 2, conforme supracitado. Neste enquadramento, exige-se que os meios utilizados sejam apropriados à prossecução do fim legítimo visado, afastando a utilização de instrumentos que, embora disponíveis, não sejam adequados à natureza da situação concreta.

No plano operacional, este princípio traduz-se na obrigação de ajustar o nível de força à gravidade da situação, evitando respostas automáticas ou padronizadas que não sejam adequadas no momento. A lógica da escalada (e consequentemente da desescalada) dos meios coercivos encontra aqui fundamento jurídico, impondo uma correspondência entre o comportamento do indivíduo, o grau de ameaça e a intensidade da resposta policial. Na PSP, existem regras e normas internas que regulam os níveis de intervenção e a escalada dos meios coercivos, como a Norma de Execução Permanente sobre os Níveis de Intervenção (NEP_AUOOS-DO-01-29, de 13 de fevereiro de 2019) e a Norma de Execução Permanente sobre os Limites ao Uso de Meios Coercivos (NEP_OPSEG/DEPOP/01/05, de 9 de dezembro de 2021).

Contudo, importa sublinhar que o atual enquadramento normativo da PSP, embora estruturado em torno da escalada dos meios coercivos, não integra de forma sistematizada as estratégias de desescalada enquanto dimensão autónoma da intervenção policial. Como evidenciam Engel et al. (2020), a formação policial tradicional tende a privilegiar respostas rápidas e decisivas, ao passo que Stoughton (2014) demonstra que determinadas orientações culturais no seio das organizações policiais moldam a perceção e a atuação dos agentes. Sob esta perspetiva, é plausível considerar que a predominância destes modelos pode influenciar a forma como a intervenção é operacionalizada, particularmente em contextos de pressão e incerteza.

O princípio da proporcionalidade em sentido estrito exige uma ponderação entre os benefícios da intervenção policial e os sacrifícios impostos aos direitos fundamentais do cidadão, impondo que a atuação apenas seja admissível quando os custos para os direitos não sejam excessivos face às vantagens obtidas. Alexy (2002) sustenta que esta avaliação assume a forma de uma operação de justificação, na qual a intensidade da restrição a direitos fundamentais deve ser sustentada pela relevância dos fins prosseguidos. Este princípio encontra consagração no artigo 18.º, n.º 2, da CRP, no âmbito das restrições a direitos, liberdades e garantias, sendo aplicável à atuação das forças de segurança nos termos do artigo 272.º, n.º 2, conforme supracitado. Como refere Canotilho (2021), a proporcionalidade constitui um critério de justiça material da atuação administrativa, impondo moderação, razoabilidade e contenção. A desescalada atua como instrumento preventivo de violação deste princípio, permitindo ao agente gerir o conflito de forma progressiva e controlada, reduzindo o risco de intervenções excessivas ou desproporcionadas.

Apesar da existência de princípios orientadores do uso da força, importa reconhecer que o ordenamento jurídico não é capaz de prever todas as situações com que a polícia se depara em contexto operacional. A diversidade, complexidade e imprevisibilidade das ocorrências implicam a existência de “zonas cinzentas” nas quais a lei não fornece uma resposta concreta e imediata. Todavia, tal não significa que o agente atue num vazio jurídico. Pelo contrário, a atuação policial permanece juridicamente vinculada, devendo ser orientada pelos princípios estruturantes do direito acima discutidos, bem como pelos deveres funcionais previstos no estatuto profissional.

Por exemplo, perante uma situação em que um indivíduo aparenta estar na posse de uma arma de fogo, ainda que posteriormente se verifique tratar-se de uma réplica, poderá ser juridicamente admissível uma resposta proporcional à ameaça percebida (arma de fogo real), tendo em conta o reduzido tempo de decisão e o potencial risco para a vida e integridade física. Neste tipo de situações extremas pode não ser possível, pela iminência do perigo sobre a vida do polícia ou de terceiros, fazer uso da desescalada situacional, reiterando assim a ideia de que nem sempre é possível desescalar uma situação, tendo o polícia que atuar em situações juridicamente delicadas que, à primeira vista, não apresentam uma resolução direta conforme a lei e/ou normas internas (neste caso hipotético a NEP/OPSEG/DEPOP/01/05, de 9 de dezembro de 2021).

Nestes contextos, emerge um espaço de discricionariedade administrativa, entendido não como liberdade arbitrária, mas como uma margem de decisão juridicamente vinculada, na qual o agente deve selecionar, entre várias opções possíveis, aquela que melhor concretiza o interesse público e respeita os direitos fundamentais dos cidadãos. A atuação policial deve, assim, ser pautada por critérios de racionalidade, prudência e sentido de justiça, evitando soluções desprovidas de fundamentação. Face ao exposto, os princípios jurídicos desempenham uma função integradora e orientadora, permitindo colmatar as lacunas do ordenamento e assegurar que a intervenção policial se mantém conforme ao direito, mesmo em situações não expressamente previstas na lei.

Neste quadro, a desescalada situacional assume particular relevância, na medida em que fornece ao agente um conjunto de estratégias que permitem, em algumas situações, gerir a incerteza e a complexidade das situações concretas de forma gradual e controlada, reforçando a conformidade da atuação com os princípios jurídicos aplicáveis e reduzindo o risco de decisões desproporcionadas e incompatíveis com a legalidade.

Tratando-se a PSP de uma instituição hierarquizada, os seus funcionários encontram-se sujeitos ao dever de obediência às ordens emanadas de superiores hierárquicos, desde que estas se enquadrem na legalidade. Contudo, este dever não assume carácter absoluto, sendo juridicamente limitado pelo próprio ordenamento constitucional. Com efeito, o artigo 271.º da Constituição da República Portuguesa estabelece, no seu n.º 2, a exclusão da responsabilidade do agente que atue no cumprimento de ordens legítimas, desde que tenha previamente reclamado ou exigido a sua confirmação por escrito, e, no n.º 3, determina a cessação do dever de obediência quando o cumprimento das ordens implique a prática de

um crime. Deste modo, o ordenamento jurídico não impõe uma obediência cega, antes consagrando um modelo de responsabilidade individual que exige do agente uma avaliação crítica da legalidade das ordens recebidas indo de encontro mais uma vez à discricionariedade administrativa referida anteriormente. Assim, mesmo em contextos de elevada pressão operacional, não se verifica qualquer vazio jurídico, mas antes um enquadramento normativo que concilia a disciplina hierárquica com a salvaguarda da legalidade e dos direitos fundamentais, impondo ao agente o dever de recusar a execução de ordens manifestamente ilegais

2.2. Enquadramento Internacional

No plano internacional, a integração da desescalada na atuação policial encontra fundamento nos instrumentos normativos das Nações Unidas, designadamente nos Princípios Básicos sobre o Uso da Força e de Armas de Fogo pelos Agentes Responsáveis pela Aplicação da Lei. Neste âmbito, estabelece-se que “os agentes responsáveis pela aplicação da lei devem, na medida do possível, recorrer a meios não violentos antes de utilizar a força ou armas de fogo” (United Nations, 1990, p. 2). Este princípio consagra a primazia de soluções não coercivas e reforça a centralidade da proporcionalidade e da necessidade na atuação policial, constituindo um referencial normativo internacional diretamente articulável com o conceito de desescalada situacional.

A desescalada situacional tem vindo a assumir um papel central nas reformas do policiamento em diversas democracias ocidentais, sendo incorporada em programas de formação e modelos de decisão operacional, particularmente nos Estados Unidos (College of Policing, 2024; Engel et al, 2020; Endsley, 1995; *Police Executive Research Forum*, 2016; Vecchi et al., 2005; Watson e Fulambarker, 2012), bem como no Reino Unido, através do *National Decision Model* (College of Policing, 2024).

Engel et al. (2020, p. 2) referem que “na sequência de homicídios de civis desarmados por parte da polícia, amplamente mediatizados, a exigência de formação em desescalada tornou-se um tema central na reforma do policiamento norte-americano”. O movimento

de reforma norte-americano, embora motivado por eventos traumáticos, teve como resultado o desenvolvimento de programas estruturados e avaliados cientificamente.

Entre os programas de referência encontra-se o *Crisis Intervention Team (CIT) Model*, desenvolvido na década de 1980 pela Polícia de Memphis, destinado a “melhorar a capacidade dos polícias para intervir de forma segura, encaminhar indivíduos para serviços de saúde mental e desviá-los do sistema de justiça criminal quando apropriado” (Watson e Fulambarker, 2012, p. 1). De acordo com Compton et al. (2014, p. 35), “o modelo CIT enfatiza a segurança dos polícias, a comunicação e a colaboração com profissionais de saúde mental”. Esta abordagem reduziu significativamente o número de confrontos violentos e aumentou o encaminhamento de cidadãos para tratamento clínico em vez de detenção, conforme comprovado abaixo.

Para além da sua componente formativa, o CIT assume uma dimensão organizacional mais ampla, não se limitando à formação individual dos agentes. Com efeito, os autores sublinham que “o CIT é mais do que apenas formação”, constituindo “uma intervenção organizacional e comunitária que envolve alterações nos procedimentos dos departamentos de polícia, bem como a colaboração com prestadores de cuidados de saúde mental e outros parceiros comunitários” (Watson e Fulambarker, 2012, p. 2).

No plano operacional, a formação dos agentes inclui conteúdos específicos relacionados com o reconhecimento de sinais de doença mental, enquadramento legal e técnicas de desescalada, sendo estes treinados para “utilizar técnicas de desescalada quando necessário e avaliar se o encaminhamento para serviços ou o transporte para avaliação em saúde mental é apropriado” (Watson e Fulambarker, 2012, p. 3), o que reforça a centralidade da comunicação e da gestão do conflito na intervenção policial em contextos de crise.

Não obstante a sua ampla disseminação, o modelo CIT não é ainda considerado uma prática baseada em evidência. Como explicitamente referido por Watson e Fulambarker (2012), e à semelhança da desescalada no geral (Engel et al., 2020; Giacomantonio et al., 2019), “este modelo ainda não foi objeto de investigação suficiente para ser considerado uma prática baseada em evidência”, sendo, contudo, “considerado um modelo de ‘boas práticas’ na aplicação da lei” (Watson e Fulambarker, 2012, p. 1). Com efeito, a evidência disponível deve ser interpretada com cautela. Watson e Fulambarker referem que “o corpo de investigação sobre o CIT é limitado, mas globalmente promissor” (2012, p. 4),

indicando que existem indícios positivos, pois “relatórios iniciais de Memphis sugerem que o programa CIT reduziu as detenções e aumentou a segurança e o encaminhamento para serviços de saúde mental” (Dupont e Cochran, 2000, citado por Watson e Fulambarker, 2012, p. 4). A evidência empírica será discutida no capítulo seguinte, ainda assim, os resultados não permitem conclusões definitivas quanto ao impacto do modelo na redução do uso da força ou da violência.

Segundo Neyroud (2011), a evolução da formação e liderança policial no Reino Unido assenta na necessidade de reforçar a capacidade de tomada de decisão dos agentes em contextos complexos e exigentes. Assim, no Reino Unido, o College of Policing desenvolveu o programa *National Decision Model (NDM)*, que coloca a ética e a proporcionalidade no centro do processo decisório policial, e foi concebido como um modelo aplicável a “todas as decisões” e utilizável por “todos na polícia”, tanto em situações operacionais como não operacionais (College of Policing, 2024, p. 1). Este modelo reforça a ideia de que a desescalada não se limita a uma técnica, assumindo antes uma lógica transversal ao processo decisório policial, orientada por critérios de racionalidade e responsabilidade, permitindo estruturar e avaliar as decisões tomadas em contexto de intervenção.

O modelo assenta em seis elementos fundamentais — *Code of Ethics*, informação, avaliação, poderes e política, opções e ação/revisão — organizados de forma cíclica, tendo como elemento central o Código de Ética, que orienta toda a decisão policial (College of Policing, 2024, p. 2). “O NDM coloca o Código de Ética no centro de toda a tomada de decisão policial” (College of Policing, 2024, p. 2), evidenciando a centralidade dos princípios éticos na atuação dos agentes. Esta centralidade da ética na tomada de decisão policial encontra igualmente suporte na justiça procedimental de Tyler (2003), ao demonstrar que a legitimidade da atuação policial depende não apenas dos resultados alcançados, mas da perceção de justiça, imparcialidade e respeito pelos cidadãos no processo decisório. No mesmo sentido, Stoughton (2014) sustenta que a evolução do policiamento implica uma transição para modelos que privilegiam a contenção e a orientação ética da ação policial.

Nesta lógica, modelo impõe que o decisor avalie continuamente a conformidade da sua atuação com critérios normativos exigentes, designadamente se a decisão é “proporcional, legítima, necessária e ética” (College of Policing, 2024, p. 5). Esta exigência revela uma

articulação direta entre o processo decisório e os princípios jurídicos que regulam o uso da força, aproximando o modelo de uma lógica de controlo normativo da atuação policial.

A centralidade do Código de Ética no NDM não se limita a uma orientação abstrata, traduzindo-se em escolhas operacionais concretas que podem favorecer a desescalada. Com efeito, a exigência de que a decisão seja proporcional, legítima, necessária e ética implica que o agente privilegie, sempre que possível, estratégias e meios menos gravosos, como a comunicação verbal, a escuta ativa, a gestão do tempo e da distância e a redução de estímulos que possam intensificar o conflito. Assim, o enquadramento ético orienta o decisor para a adoção de técnicas que visam diminuir a tensão e evitar a escalada da intervenção, transformando princípios normativos em práticas operacionais concretas.

No plano operacional, o NDM introduz uma lógica estruturada de análise da situação, iniciando-se com a recolha de informação e a definição do problema, seguida da avaliação da ameaça e do risco. Nesta fase, o decisor deve ponderar fatores como a probabilidade e a gravidade do dano, questionando, entre outros aspetos, “quão provável é o risco de dano?” e “quão grave seria?” (College of Policing, 2024, p. 4). Tal abordagem evidencia a centralidade da avaliação do risco como elemento estruturante da decisão policial, dando lugar à desescalada como uma ferramenta para diminuir a probabilidade do dano. Este modelo encontra paralelismo no MCS de Endsley (1995), que estrutura o processo decisório em três níveis (perceção, compreensão e projeção), permitindo ao agente não apenas identificar os elementos relevantes da situação, mas também avaliar o seu significado e antecipar potenciais desenvolvimentos.

A fase de identificação de opções assume relevância no contexto da desescalada na medida em que o modelo orienta o agente para a seleção de soluções que apresentem o menor risco possível. Com efeito, é explicitamente referido que devem ser consideradas diferentes alternativas com vista à resolução da situação “com o menor risco de dano” (College of Policing, 2024, p. 5). Esta orientação traduz, no plano decisório, os princípios subjacentes à desescalada situacional, privilegiando respostas menos gravosas sempre que adequadas, em conformidade com o que é defendido por Endsley (1995), Engel et al. (2020) e a *National Consensus Policy on Use of Force* (2017), bem como nas normas internas da PSP (NEP OPSEG/DEPOP/01/05).

Por outro lado, o modelo incorpora uma dimensão reflexiva, ao exigir que a decisão seja objeto de monitorização e revisão, permitindo a identificação de aprendizagens e a

melhoria contínua da atuação policial. Neste âmbito, o NDM permite não apenas orientar a decisão em tempo real, mas também avaliar a sua adequação a posteriori. “Se o incidente tiver terminado, reveja as suas decisões, utilizando o NDM. Que lições pode retirar da forma como os acontecimentos se desenrolaram e o que poderia fazer de forma diferente numa próxima vez?” (College of Policing, 2024, p. 6). Deste modo, o NDM constitui um exemplo de integração da desescalada situacional num modelo mais amplo de tomada de decisão, centrado na minimização do dano e na proteção da vida.

A análise comparada das experiências internacionais permite identificar uma tendência comum: a progressiva institucionalização da desescalada enquanto componente estruturante da atuação policial. Neste contexto, importa salientar que se verifica uma convergência em torno de três dimensões fundamentais: a centralidade da comunicação, a valorização do tempo como recurso tático e a preservação da vida humana como critério orientador da intervenção. Como referem Engel et al. (2020, p. 11), “as estratégias de desescalada são geralmente concebidas para abrandar o ritmo das interações, reduzir a perceção de ameaça e criar oportunidades para soluções não coercivas”, evidenciando uma lógica transversal aos diferentes contextos analisados.

Todavia, importa sublinhar que a implementação da desescalada não ocorre de forma uniforme, sendo condicionada por fatores estruturais, como o modelo de policiamento, a cultura organizacional (Stoughton, 2014) e o enquadramento jurídico de cada país. Nos Estados Unidos, por exemplo, a adoção de programas de desescalada surge como resposta reativa a episódios de uso excessivo da força, assumindo um carácter reformista e, em certa medida, corretivo (Engel et al., 2020). Em contraste temos o exemplo de Portugal, em que a Polícia de Segurança Pública implementou o Modelo Integrado de Policiamento de Proximidade (MIPP), que “passou a desenvolver os vários projetos de proximidade no âmbito de uma estratégia global, implementando mecanismos de coordenação, de avaliação e de formação, e conferindo um maior enfoque na melhoria da articulação da componente da proximidade/prevenção da criminalidade” (Polícia de Segurança Pública, 2021, para. 1). Neste sentido, embora não constitua um modelo formal de desescalada, o MIPP incorpora princípios que se articulam com esta lógica, na medida em que favorece intervenções orientadas para a prevenção, reduzindo a probabilidade da ocorrência de situações que exijam intervenções mais coercivas.

Esta distinção é importante, na medida em que demonstra dois modelos distintos de integração da desescalada: um modelo reativo, assente na correção de disfunções identificadas, e um modelo preventivo, baseado na incorporação antecipada de competências comunicacionais e relacionais na formação dos agentes.

Concluindo, a análise do enquadramento internacional permite concluir que a desescalada se encontra reconhecida como uma boa prática policial, associada à redução do uso da força e ao reforço da legitimidade institucional. Contudo, a sua implementação efetiva depende de múltiplos fatores, incluindo a formação, a cultura organizacional e a existência de mecanismos de avaliação contínua, o que justifica a necessidade de aprofundar a análise das evidências empíricas disponíveis.

Em síntese, a análise do enquadramento internacional evidencia que a desescalada se afirma como uma componente estruturante da atuação policial contemporânea, associada à redução do uso da força e ao reforço da legitimidade institucional. Todavia, a sua concretização no plano operacional não é automática nem uniforme, dependendo de fatores como a formação dos agentes, a cultura organizacional e a integração efetiva destes princípios em modelos de decisão e práticas institucionais. Acresce que, como sublinham Engel et al. (2020) e Giacomantonio et al. (2019), a evidência empírica disponível permanece ainda limitada, o que impõe uma leitura cautelosa dos resultados apresentados. Neste contexto, a desescalada deve ser compreendida não apenas como uma boa prática reconhecida, mas como um campo em desenvolvimento, cuja consolidação exige aprofundamento científico e adaptação aos contextos institucionais específicos.

2.3. Evidências Empíricas sobre o Impacto da Desescalada Situacional

A análise da evidência empírica relativa ao impacto da desescalada situacional na atividade policial revela um campo ainda em desenvolvimento. Nesta sequência, Engel et al. (2020, p. 1) afirmam que “sabemos ainda pouco sobre os efeitos da formação em desescalada nos polícias e nas interações entre polícia e cidadãos” (Engel et al., 2020, p. 1). Adicionalmente, Watson e Fulambarker (2012) referem que o a desescalada ainda não

foi objeto de investigação suficiente para ser considerado uma prática baseada em evidência. Giacomantonio et al. (2019) corroboram com esta perspectiva, salientando que apesar dos contributos acumulados ao longo das últimas duas décadas no estudo da desescalada em contexto policial, a evidência disponível permanece insuficientemente robusta para sustentar conclusões firmes. Estas constatações refletem a existência de uma lacuna empírica relevante no que respeita à medição direta do impacto destas estratégias na redução do uso da força e na melhoria dos resultados operacionais.

A este propósito, van Lith et al. (2025) reforçam que o próprio corpo de investigação da desescalada permanece limitado, tendo sido identificados apenas “18 estudos no domínio policial e da ordem pública” (van Lith et al., 2025, p. 625), o que evidencia a reduzida maturidade científica do campo. Acresce que “a desescalada encontra-se mal definida” (van Lith et al., 2025, p. 626), sendo igualmente referido que “a maioria dos estudos se centra na eficácia da formação em desescalada como um todo, em vez de nas técnicas específicas ensinadas” (van Lith et al., 2025, p. 626), o que dificulta a identificação dos mecanismos concretos responsáveis pelos resultados observados.

Antes de avançar para a análise de programas específicos, importa sublinhar que a evidência empírica baseada em observação direta de interações policiais é particularmente escassa, sendo relatado por van Lith et al. (2025, p. 637) que “apenas dois estudos utilizaram métodos observacionais para investigar o efeito das técnicas de desescalada em interações reais”, o que limita a robustez das conclusões disponíveis. Ainda assim, os poucos dados existentes indicam que determinadas estratégias, como manter a calma e adotar uma abordagem mais humanizada, “apresentaram resultados positivos e estatisticamente significativos” (van Lith et al., 2025, p. 637) sugerindo que competências relacionais podem desempenhar um papel relevante na gestão de conflitos.

A evidência empírica analisada no domínio do uso da força policial permite identificar um conjunto de padrões relevantes para a compreensão da desescalada situacional enquanto estratégia operacional. Desde logo, os dados disponíveis evidenciam a magnitude do fenómeno, sendo referido que, nos Estados Unidos da América, “o Washington Post reportou que 990 pessoas foram baleadas e mortas pela polícia em 2015” (*Police Executive Research Forum* [PERF], 2016, p. 6). Este fenómeno manteve-se relativamente estável nos anos seguintes, sendo igualmente apontado em 2021 que “aproximadamente 1000 pessoas são mortas pela polícia por ano” (Pontzer, 2021, p. 315).

Contudo, importa sublinhar que estes dados dizem respeito a um contexto em que a operacionalização sistemática de estratégias de desescalada ainda não se encontrava consolidada, não sendo, por isso, possível estabelecer uma relação causal direta entre a adoção dessas práticas e os indicadores de uso da força apresentados. Assim, os números devem ser interpretados com cautela, funcionando sobretudo como indicador da relevância do problema e da necessidade de desenvolvimento de estratégias alternativas.

Ainda assim, a análise qualitativa destes dados revela que uma parte significativa das ocorrências se desenvolve em contextos onde a ameaça não envolve armas de fogo, verificando-se que “em aproximadamente 25 por cento dos incidentes, o indivíduo apresentava sinais de doença mental... em 9 por cento, o indivíduo encontrava-se desarmado” (PERF, 2016, p. 12). No mesmo sentido, Pontzer (2021, p. 315) refere que “a pessoa não estava armada com uma arma de fogo em cerca de 40% dos casos fatais e apresentava sinais de doença mental em cerca de 10%”. Estes elementos empíricos permitem sustentar que uma proporção relevante das situações de intervenção policial ocorre em contextos potencialmente suscetíveis de gestão através de estratégias alternativas ao uso da força letal.

O PERF (2016) evidencia que é precisamente neste tipo de cenários que a desescalada assume particular relevância, sendo referido que “é neste tipo de casos... que os responsáveis policiais consideram existir um potencial significativo para a desescalada e para a resolução dos encontros por meios distintos do uso da força letal” (PERF, 2016, p. 13). Esta perspetiva é reforçada pela ideia de que a reorientação da atuação policial nestas situações poderá produzir impactos concretos ao nível da preservação da vida, na medida em que “ao concentrar os esforços nesses casos, existe o potencial de que centenas de vidas por ano possam ser salvas” (PERF, 2016, p. 14). Contudo, importa problematizar esta inferência, uma vez que o PERF parte de uma leitura agregada de dados sem isolar variáveis operacionais específicas, não permitindo demonstrar que a adoção de estratégias de desescalada, por si só, seja responsável pela redução do uso da força letal. Neste contexto, autores como Engel et al. (2020) e Giacomantonio et al. (2019) alertam para a insuficiência da evidência empírica no domínio da desescalada, sublinhando a dificuldade em estabelecer relações causais robustas entre formação, práticas e resultados. Por outro lado, o estudo de van Lith et al. (2025, p. 637) introduz um contributo mais granular, ao demonstrar que “ações de autoridade... aumentaram significativamente o risco de agressão por parte do cidadão, enquanto ações de acomodação... reduziram

significativamente esse risco”, sugerindo que o efeito da desescalada se manifesta ao nível micro da interação, e não necessariamente em indicadores agregados de uso da força. Assim, a literatura aponta para um potencial relevante da desescalada na modulação do comportamento do cidadão, mas não permite, ainda, afirmar de forma conclusiva o seu impacto direto na redução do uso da força.

White e Gaub (2018, p. 74) determinam que “os polícias que recebem formação em desescalada baseada em cenários reportam maior confiança na gestão de situações voláteis e revelam menor propensão para recorrer prematuramente ao uso da força”. Em consonância, “a formação em desescalada produz alterações positivas ao nível das atitudes dos polícias, mas as mudanças comportamentais mensuráveis continuam a ser difíceis de detetar devido a limitações metodológicas” (Engel et al., 2020, p. 26).

Paralelamente, os dados disponíveis permitem identificar limitações estruturais relevantes, nomeadamente ao nível da formação policial. Com efeito, verifica-se um desequilíbrio significativo na distribuição do tempo formativo, sendo indicado que “as agências dedicam uma mediana de 58 horas... à formação em armas de fogo... e apenas cerca de 8 horas... à desescalada” (PERF, 2016, p. 15), o que evidencia uma predominância da preparação para o uso da força em detrimento do desenvolvimento de competências de comunicação e gestão do conflito, que pode influenciar a forma como os polícias percecionam o risco e selecionam as suas respostas no terreno. Esta relação encontra suporte, desde logo, no modelo de consciência situacional de Endsley (1995), segundo o qual a perceção, a compreensão e a projeção da situação são moldadas pelo conhecimento e treino prévios, condicionando diretamente o processo de tomada de decisão. No plano organizacional, Stoughton (2014) demonstra que a cultura e a formação policial influenciam a forma como os agentes interpretam o perigo e privilegiam determinadas respostas operacionais, designadamente através da valorização de abordagens mais assertivas.

Conforme defendem White e Fradella (2016, p. 134), “a formação que enfatiza a comunicação, a empatia e a paciência pode reduzir significativamente a probabilidade de desfechos violentos durante as interações policiais”. A este propósito, o desequilíbrio formativo referido anteriormente pode traduzir-se numa menor disponibilidade de ferramentas comunicativas por parte dos agentes, condicionando a sua capacidade de intervir eficazmente em situações suscetíveis de resolução por via da desescalada.

Para além disto, “com muitos a expressarem sérias preocupações quanto aos riscos percecionados para a segurança dos agentes” (Engel et al., 2020, p. 3) alguns investigadores (Blake, 2017; Landers, 2017; Jackman, 2016; Williams, 2015; citado de Engel et al., 2020, p. 3) alertam para os riscos da aplicação da desescalada, receando que seja vista como uma solução universal, aplicável em todos os contextos. Esta abordagem tem de ser utilizada em equilíbrio com a segurança e autoproteção do agente, como tal, nem todas as situações permitem o uso privilegiado do diálogo. Assim, a aplicação e eficácia da desescalada depende de várias variáveis, como o grau de ameaça, o tempo disponível e a avaliação tática da ocorrência.

Pontzer (2021) identifica diversos fatores que influenciam o recurso ao uso da força, destacando-se, entre outros, a experiência dos agentes. Com efeito, os estudos indicam que “os agentes com mais experiência na interação com suspeitos criminais recorrem menos frequentemente ao uso da força do que os agentes com menos experiência” (Pontzer, 2021, p. 315), sugerindo que a familiaridade com contextos de interação e a capacidade comunicacional podem contribuir para a redução da necessidade de recorrer a meios coercivos. Esta relação pode ser compreendida à luz do Modelo de Consciência Situacional de Endsley (1995), segundo o qual a interpretação da situação depende da integração de múltiplos elementos percecionados, resultando numa compreensão do seu significado em função dos objetivos do decisor. Como refere a autora, esta fase implica uma “síntese de elementos do nível 1 desconexos” e a “compreensão do significado desses elementos à luz dos objetivos relevantes do operador” (Endsley, 1995, p. 37), assentando na ativação de modelos mentais construídos através da experiência e da formação. À luz deste modelo, agentes mais experientes tendem a reconhecer padrões e a antecipar o comportamento do cidadão de forma mais rápida e eficaz, formando uma “visão holística do ambiente” (Endsley, 1995, p. 37), o que pode permitir a seleção de respostas menos intrusivas e mais ajustadas à situação. Esta perspetiva converge com Klein (1998) no âmbito da tomada de decisão naturalística, segundo os quais agentes experientes tendem a reconhecer rapidamente padrões situacionais com base em experiências anteriores. Por oposição, agentes menos experientes recorrem com maior frequência a processos analíticos e mais demorados, podendo interpretar determinadas situações como mais ameaçadoras do que efetivamente são, o que contribui para uma maior probabilidade de recurso à força.

Engel et al. (2020) e McLean et al. (2026) convergem indicando que os programas de formação em desescalada produzem melhorias consistentes ao nível das competências interpessoais dos agentes, nomeadamente na comunicação, empatia e gestão de conflitos, mas apresentam resultados mistos no que respeita à redução do uso da força. Em particular, McLean et al. (2026) sugerem que, embora os agentes treinados adotem estratégias comunicacionais mais eficazes, tal não se traduz necessariamente numa diminuição estatisticamente significativa dos incidentes de uso da força, verificando-se que “o programa é bem-sucedido na melhoria dos comportamentos intermédios, mas não reduz os incidentes de uso da força” (McLean et al., 2026, p. 1), o que remete mais uma vez para o efeito da desescalada no nível micro da interação em detrimento da sua influência em indicadores agregados de uso da força.

Esta aparente dissociação entre a melhoria das competências interpessoais e a ausência de redução significativa do uso da força pode ser explicada por diversos fatores. Desde logo, a decisão de recorrer à força é condicionada por variáveis contextuais, como o grau de ameaça, o estado emocional dos intervenientes e a pressão temporal, que podem limitar a aplicação efetiva das estratégias de desescalada (Engel et al., 2020; *National Consensus Policy on Use of Force*, 2017; Vecchi et al., 2005). Por outro lado, nem todas as ocorrências são suscetíveis de resolução através de abordagens comunicacionais, existindo contextos em que o recurso à força se revela inevitável, em conformidade com o entendimento de Bittner (1974) acerca da função policial e com abordagens mais recentes que reconhecem que a contenção e a desescalada coexistem com a necessidade de recorrer à força em determinadas circunstâncias operacionais (Stoughton, 2014). Acresce que os indicadores utilizados nos estudos tendem a centrar-se na frequência do uso da força, não captando necessariamente alterações ao nível da sua intensidade ou da prevenção de situações mais gravosas, limitação que é apontada na literatura sobre avaliação da formação policial (Giacomantonio et al., 2019; Engel et al., 2020). Finalmente, a transposição das competências adquiridas em contexto formativo para o terreno pode ser condicionada por fatores organizacionais e culturais, o que contribui para explicar a dificuldade em observar efeitos consistentes ao nível dos resultados operacionais (Stoughton, 2014; Engel et al., 2020).

Ressalva-se mais uma vez que a evidência empírica específica sobre programas de desescalada permanece incipiente. É referido que a evidência existente é “globalmente promissora”, mas ainda limitada (Watson e Fulambarker, 2012, p. 4), devendo, por isso,

ser interpretada com cautela no que respeita à sua generalização. Conforme referido por Pontzer (2021), a formação nesta área apresenta elevada variabilidade entre diferentes agências policiais, sendo que “a formação em desescalada varia quanto ao conteúdo, ao estilo de instrução e à duração” (Pontzer, 2021, p. 315), existindo uma “falta de padronização... devida, em parte, à ausência de investigação publicada sobre desescalada policial” (Pontzer, 2021, p. 323). Esta ausência de uniformização reflete, em larga medida, a escassez de estudos sistemáticos que permitam avaliar de forma rigorosa o impacto destas práticas, sendo ainda salientado que revisões da literatura ao longo de várias décadas não identificaram investigação suficiente nesta área (Giacomantonio et al., 2019; Pontzer, 2021).

Apesar destas limitações, evidência empírica relativa à desescalada situacional aponta os potenciais benefícios da desescalada. Esta evidência encontra uma das suas expressões no modelo *Crisis Intervention Team* (CIT), amplamente utilizado no contexto norte-americano em intervenções policiais envolvendo pessoas com perturbações mentais. Desde logo, os dados disponíveis indicam que o modelo tem impactos positivos em múltiplas dimensões da atuação policial, sendo referido que

o CIT demonstrou ter um impacto positivo nas perceções dos agentes, a reduzir a necessidade de níveis mais elevados de intervenção policial, a diminuir as lesões dos agentes e a redirecionar as pessoas em crise do sistema de justiça criminal para o sistema de saúde (Dupont e Cochran, 2000, p. 338).

Estes resultados são consistentes com Watson e Fulambarker (2012), que apontam para uma associação entre a implementação do CIT e a redução das taxas de detenção de indivíduos com perturbações mentais, bem como para o aumento do encaminhamento para serviços de saúde. Em concreto, verifica-se que a taxa de encaminhamentos para serviços de saúde mental aumentou de forma expressiva, tendo passado de “23 por cento... para 42 por cento nos primeiros quatro anos de implementação do programa” (Dupont e Cochran, 2000, p. 341). Este dado revela uma alteração na lógica de intervenção policial, privilegiando soluções de natureza assistencial, sendo igualmente observado um aumento dos transportes para avaliação psiquiátrica e da sua natureza voluntária (Watson e Fulambarker, 2012).

Em consonância com esta tendência, observa-se igualmente uma redução significativa das detenções. De acordo com os dados apresentados, “a taxa de detenções no âmbito do CIT foi de dois por cento, inferior à média nacional estimada de 20 por cento” (Dupont e Cochran, 2000, p. 341), o que evidencia o contributo do modelo para a diminuição da criminalização de situações associadas a doença mental. Esta tendência é corroborada por Watson e Fulambarker (2012), que apontam para uma menor probabilidade de detenção e uma maior propensão para o encaminhamento para tratamento por parte dos agentes com formação CIT.

No plano operacional, outro dos indicadores prende-se com a rapidez da resposta. Com efeito, Dupont e Cochran (2000) demonstram que, “em 94 por cento dos casos, um agente CIT encontrava-se no local em menos de 10 minutos” (Dupont e Cochran, 2000, p. 340), valor substancialmente elevado, evidenciando a eficácia do modelo na garantia da rapidez da resposta policial. Correlativamente, os mesmos autores evidenciam que o modelo contribui para “diminuir a necessidade de respostas policiais mais intensivas e dispendiosas” (Dupont e Cochran, 2000, p. 340), sendo assim observada uma tendência de redução na ativação de unidades táticas especializadas, o que sugere que a resolução dos incidentes ocorre, em maior medida, em fases mais precoces, sem necessidade de escalada do nível de intervenção.

No que respeita à segurança dos intervenientes, os dados apontam que a aplicação de técnicas de desescalada pode contribuir para uma diminuição relevante das lesões sofridas pelos agentes e cidadãos, ainda que os dados disponíveis sejam limitados e, em muitos casos, baseados em perceções dos próprios polícias. Neste âmbito, tem sido defendido que uma formação adequada nesta área poderá contribuir para “menos encontros fatais entre a polícia e o público, menos lesões para os agentes e os suspeitos” e “melhoria das relações com a comunidade” (Pontzer, 2021, p. 315). Todavia, estas conclusões assentam sobretudo em inferências baseadas em relatórios institucionais e em consenso entre especialistas, não decorrendo ainda de evidência empírica robusta e consolidada.

Em sequência, como referido por Hanafi et al. (2008), os agentes consideram que a utilização destas estratégias “reduz o risco de lesões para os polícias e para as pessoas com doença mental” (Hanafi et al., 2008, citado por Watson e Fulambarker, 2012, p. 5). Em concreto, foi identificado um decréscimo das taxas de lesão de “.035 por 1000 ocorrências para .007 por 1000 ocorrências” (Dupont e Cochran, 2000, p. 340), o que

constitui um indicador significativo da eficácia do modelo na gestão de situações de risco elevado. Não obstante, importa referir que a evidência empírica não é totalmente uniforme, com Watson e Fulambarker (2012) que não identificam efeitos significativos ao nível das lesões, o que impõe cautela na interpretação destes resultados.

Por fim, importa referir que o modelo produz também efeitos ao nível das perceções e competências dos agentes. A este respeito, é indicado que “a formação CIT parece aumentar o conforto e a confiança dos agentes na resposta a emergências de saúde mental” (Dupont e Cochran, 2000, p. 340), sendo igualmente associada a melhorias no conhecimento e nas atitudes face à doença mental (Watson e Fulambarker, 2012), o que reforça o papel da formação na qualidade da intervenção policial.

Em termos críticos, a evidência analisada permite concluir que a desescalada apresenta potencial relevante, sobretudo ao nível da melhoria das competências interpessoais, da gestão de ocorrências envolvendo pessoas em crise e da orientação para respostas menos coercivas. Contudo, esse potencial não deve ser confundido com uma eficácia automática ou universal. Os resultados disponíveis sugerem que a desescalada parece produzir efeitos mais visíveis ao nível intermédio da interação (comunicação, confiança, encaminhamento, redução da tensão e qualidade da decisão) do que necessariamente em indicadores finais e agregados, como a redução estatística do uso da força. Assim, entende-se que a principal fragilidade da literatura não reside na ausência de valor operacional da desescalada, mas na dificuldade em medir, de forma rigorosa, quando, como e em que condições estas estratégias produzem efeitos concretos. Neste sentido, a consolidação da desescalada enquanto prática policial exige não apenas formação, mas também modelos de avaliação capazes de captar alterações na intervenção, na intensidade da força utilizada e na prevenção de escaladas que, por não ocorrerem, permanecem frequentemente invisíveis nos dados estatísticos.

Capítulo 3 – Síntese Crítica da Literatura

3.1. Introdução

A literatura relativa à desescalada situacional na atividade policial evidencia um crescente reconhecimento da sua relevância enquanto estratégia orientada para a redução do risco, a contenção do uso da força e a promoção da legitimidade institucional. Contudo, esta valorização normativa e operacional não tem sido acompanhada por um desenvolvimento conceptual e empírico plenamente consolidado.

Com efeito, a desescalada permanece marcada por uma ausência de definição uniforme e por uma significativa heterogeneidade na forma como é conceptualizada e operacionalizada na literatura, dificultando a comparabilidade dos estudos e a avaliação da sua eficácia. Simultaneamente, existem limitações ao nível da evidência empírica, evidenciando um desfasamento entre a centralidade atribuída à desescalada no discurso académico e institucional e a robustez dos dados disponíveis.

Neste contexto, o presente capítulo procede a uma análise crítica da literatura, com base na identificação de padrões de convergência, divergência e lacunas, procurando avaliar a consistência e os limites do conhecimento científico existente sobre a desescalada situacional na atividade policial.

3.2. Convergências Identificadas na Literatura

A presente análise da literatura evidencia, desde logo, a existência de um núcleo de convergência relativamente sólido quanto ao papel da desescalada situacional na atividade policial. De forma transversal aos diferentes enquadramentos teóricos e contextos analisados, alguns autores como Engel et al., (2020), Giacomantonio et al. (2019), *Police Executive Research Forum* (2016), Stoughton (2014) e White e Fradella (2016) reconhecem a desescalada como uma abordagem orientada para a redução do risco, a preservação da vida e a minimização do recurso à força, assumindo-se como

compatível com os princípios da necessidade, proporcionalidade e legalidade que regem a atuação policial em Estados de direito democráticos.

Verificou-se uma correspondência relevante entre o Modelo de Consciência Situacional de Endsley (1995) e a doutrina operacional da PSP, a qual, para além de uma proximidade conceptual, evidencia uma relação funcional entre limitações cognitivas e respostas normativas na atuação policial. Ao definir a consciência situacional como a “perceção dos elementos no ambiente dentro de um volume de tempo e espaço, a compreensão do seu significado e a projeção do seu estado no futuro próximo” (Endsley, 1995, p. 36), o modelo vai ao encontro de contributos de Engel et al. (2020) e White e Fradella (2016), que sublinham a importância da avaliação contínua da ameaça e da adaptação da resposta policial.

Todavia, esta capacidade encontra-se condicionada por limitações ao nível da atenção e do processamento cognitivo, agravadas por fatores como o stress e a carga emocional (Gross, 2015), o que implica o risco de foco excessivo em estímulos específicos (visão em túnel). Assim sendo, a perceção da realidade operacional é influenciada por processos interpretativos e expectativas prévias, conforme sustentado por Blumer (1969), o que pode conduzir a erros de avaliação e, consequentemente, a respostas desajustadas ou desproporcionais no uso da força.

É esta vulnerabilidade que a doutrina da PSP procura mitigar de ao estabelecer que os polícias não devem concentrar-se apenas na ameaça identificada, evitando a denominada “visão em túnel”, devendo, em paralelo, manter a capacidade de observação do espaço envolvente e permanecer num estado de vigilância que lhes permita identificar precocemente as potenciais ameaças. Acresce que a exigência de planeamento mental individual contínuo e de identificação sistemática de eventuais abrigos e proteções traduz, em termos operacionais, a dimensão prospetiva da consciência situacional (Endsley, 1995), demonstrando que a antecipação de cenários constitui um elemento central da autoproteção.

A qualidade da perceção e da avaliação situacional assume um papel determinante não apenas na segurança operacional, mas também na forma como a autoridade é exercida no terreno. Stoughton (2014) e White e Fradella (2016) sustentam que o uso controlado e ponderado da autoridade é essencial para a legitimidade policial nas democracias modernas. Stoughton (2014, p. 231) observa que “o profissionalismo na atividade policial

se mede não pela capacidade de recorrer ao uso da força, mas pela capacidade de exercer contenção sob pressão” bem como que “a contenção, e não a agressividade, constitui a marca distintiva do policiamento profissional moderno” (Stoughton, 2014, p. 232). Giacomantonio et al. (2019) converge com esta perspectiva afirmando que “um policiamento competente é, em parte, avaliado pela capacidade dos agentes de evitar o recurso à força quando existem outras opções disponíveis (Manning, 2016, citado de Giacomantonio et al., 2019, p. 2). Todak e White (2019, p. 844), também afirmam que as estratégias de desescalada devem ser utilizadas como medida preventiva para “reduzir a violência e reforçar a legitimidade”, reforçando assim a confiança dos cidadãos na atuação policial. Esta convergência encontra respaldo na Teoria da Justiça Procedimental, segundo a qual a legitimidade policial depende menos do resultado da intervenção e mais da forma como a autoridade é exercida (Tyler, 2006; Sunshine e Tyler, 2003).

Não obstante, importa sublinhar que a contenção não pode ser interpretada como sinónimo de passividade ou hesitação. A exigência de exercer autoridade com moderação implica, paradoxalmente, um elevado domínio técnico e emocional por parte do polícia, sendo capaz de avaliar em tempo real quando a desescalada é adequada e quando a intervenção deve escalar de forma proporcional. Deste modo, a legitimidade policial não decorre apenas da intenção de evitar o uso da força, mas da capacidade de o fazer de forma fundamentada e seletiva. Assim, entende-se que a verdadeira competência profissional reside não na oposição entre força e contenção, mas na articulação equilibrada entre ambas, em função da avaliação situacional, garantindo simultaneamente a eficácia da intervenção e o respeito pelos princípios que regem a atuação policial em Estado de direito.

Em sequência, Pontzer (2021) sugere que a contenção está associada a níveis mais elevados de experiência profissional, verificando-se que “os agentes com mais experiência na interação com suspeitos criminais recorrem menos frequentemente ao uso da força do que os agentes com menos experiência” (Pontzer, 2021, p. 315), o que reforça a ideia de que a capacidade de gerir a interação e evitar a escalada constitui um elemento central da atuação policial eficaz. Esta perspectiva encontra suporte no modelo de consciência situacional de Endsley (1995), segundo o qual a perceção, a compreensão e a projeção da situação são moldadas pelo conhecimento e treino prévios, permitindo aos agentes experientes formar uma “visão holística do ambiente, compreendendo o significado dos objetos e dos acontecimentos” (Endsley, 1995, p. 37) e interpretar de

forma mais célere e ajustada os sinais relevantes do contexto operacional. No mesmo sentido, White e Fradella (2016, p. 134) defendem que “a formação que enfatiza a comunicação, a empatia e a paciência pode reduzir significativamente a probabilidade de desfechos violentos durante as interações policiais”, reforçando a ideia de que a experiência, associada ao treino adequado, contribui para respostas mais controladas e menos coercivas.

Ainda assim, importa sublinhar que a associação entre experiência e contenção não deve ser entendida como um automatismo, na medida em que a eficácia desta relação pode depender da qualidade da experiência acumulada e da sua articulação com processos formativos adequados. Com efeito, a mera exposição a situações operacionais não garante, por si só, uma melhoria na capacidade de gestão da interação, sendo necessário que essa experiência seja acompanhada por mecanismos de reflexão, treino e consolidação de competências, sob pena de se perpetuarem padrões de atuação menos ajustados. Para além disso, como será discutido mais à frente neste capítulo, a relação entre experiência do agente e menor uso da força não é consensual ao longo da literatura analisada.

Acresce, ainda, que a própria construção da experiência profissional em contexto policial ocorre, em larga medida, em ambiente coletivo, uma vez que o patrulhamento é frequentemente realizado em equipas. Daqui resulta que a experiência do agente não é apenas individual, mas também socialmente mediada, sendo influenciada pela atuação, práticas informais e padrões de comportamento observados nos colegas com quem interage no terreno. Como refere Stoughton (2014), a cultura institucional desempenha um papel determinante na forma como os polícias percecionam o risco e selecionam as suas respostas, podendo reforçar tanto práticas de contenção como abordagens mais assertivas. Adicionalmente, Engel et al. (2020) e Skolnick (2011) sublinham a relevância da liderança e da socialização profissional na consolidação de determinados padrões de atuação, evidenciando que os comportamentos dos agentes tendem a alinhar-se com as normas, expectativas e exemplos dominantes no grupo. Esta perspetiva sugere que a experiência profissional não pode ser analisada de forma isolada, devendo ser enquadrada no contexto organizacional e relacional em que se desenvolve, o que pode contribuir para explicar a variabilidade observada na relação entre experiência e uso da força.

A presente análise da literatura evidenciou um conjunto de convergências no que respeita às estratégias e técnicas de desescalada na atividade policial. Em primeiro lugar, verifica-se uma valorização transversal de abordagens orientadas para a contenção e gestão do conflito, em detrimento de respostas imediatas centradas no uso da força, refletindo uma mudança de paradigma no policiamento contemporâneo (Engel et al., 2020; Giacomantonio et al., 2019; *Police Executive Research Forum*, 2016; Stoughton, 2014; White e Fradella, 2016).

Neste âmbito, Engel et al. (2020) e o *Police Executive Research Forum* (2016) convergem na atribuição de um papel estruturante à gestão do tempo, da distância e do espaço na intervenção policial. Estes autores destacam que o recurso a estratégias que permitam “abrandar” a situação, criar distância física e utilizar abrigo contribui para aumentar o tempo disponível para a tomada de decisão, reduzir o risco imediato e ampliar o leque de respostas possíveis. Esta lógica, sintetizada na expressão “Distancia + Abrigo = Tempo” (Engel et al., 2020; *Police Executive Research Forum*, 2016), evidencia a centralidade destas variáveis enquanto instrumentos de controlo do risco e de prevenção da escalada.

De igual modo, a literatura analisada converge na centralidade das competências comunicacionais enquanto instrumento privilegiado de gestão de conflitos. Autores como White e Fradella (2016), Engel et al. (2020) e Vecchi et al. (2005) sublinham a importância da escuta ativa, da empatia e do controlo emocional na redução da tensão e na promoção da cooperação voluntária, evidenciando que a intervenção eficaz não depende exclusivamente da imposição da força, mas da capacidade de influenciar o comportamento do interlocutor através da interação, o que converge com a Teoria do Interacionismo Simbólico (Blumer, 1969; Mead, 1934), no sentido em que o comportamento resulta dos significados construídos na interação, que são influenciados pela comunicação.

Esta perspetiva é reforçada por evidência mais recente, nomeadamente por van Lith et al. (2025), que demonstram que as técnicas de desescalada descritas na literatura se organizam predominantemente em torno de dimensões como o estilo de comunicação, a empatia, a regulação emocional e a adaptação comportamental do agente. Neste sentido, práticas como a utilização de linguagem não ameaçadora, a validação emocional e a manutenção de uma postura calma e paciente surgem de forma recorrente como elementos centrais das estratégias de desescalada. Esta perspetiva encontra ainda suporte

nos contributos de Rogers (1951, 1957), que evidenciam o papel da escuta empática na redução da perceção de ameaça, bem como em evidência empírica mais recente de Itzhakov et al. (2017; 2020) que demonstra que interações baseadas em escuta de elevada qualidade estão associadas a níveis mais baixos de defensividade e maior abertura à comunicação.

Adicionalmente, verifica-se convergência quanto à relevância da comunicação não verbal na construção da interação, sendo reconhecido que elementos como a postura corporal, o contacto visual e o tom de voz influenciam a perceção da autoridade e o desenrolar da situação (Burgoon et al., 2016; Knapp et al., 2014). Esta abordagem também encontra enquadramento no interacionismo simbólico de Blumer (1969).

Ainda assim, importa sublinhar que a centralidade atribuída às competências comunicacionais não deve conduzir a uma visão excessivamente linear da desescalada. Na prática operacional, a eficácia da comunicação encontra-se condicionada por variáveis que extravasam o controlo do agente, como o estado emocional do interlocutor e o grau de ameaça envolvido. Nesta perspetiva, a comunicação não pode ser tratada como um instrumento autónomo de resolução de conflitos, mas como uma variável dependente da leitura da situação. Em contextos de elevada imprevisibilidade ou escalada iminente, a insistência numa abordagem predominantemente comunicacional pode, inclusivamente, comprometer a segurança do agente, ao reduzir a sua margem de manobra e atrasar decisões necessárias.

Em convergência com esta viés, existe debate sobre a compatibilidade entre desescalada e segurança do agente. O excesso de ênfase na contenção pode comprometer a prontidão tática, na medida em que alterações às práticas tradicionais de uso da força são, por vezes, percecionadas como potenciadoras de risco para os agentes, estando “no centro de muitas destas preocupações... o receio de que mudanças nas práticas de uso da força possam colocar os polícias em perigo” (*Police Executive Research Forum*, 2016, p. 14). Nesta sequência, é referido que “com muitos a expressarem sérias preocupações quanto aos riscos percecionados para a segurança dos agentes” (Engel et al., 2020, p. 3) alguns investigadores (Blake, 2017; Landers, 2017; Jackman, 2016; Williams, 2015; citado de Engel et al., 2020, p. 3) alertam para os riscos da aplicação da desescalada, receando que seja vista como uma solução universal, aplicável em todos os contextos.

3.3. Divergências Identificadas na Literatura

Contudo, esta aparente convergência teórica contrasta com uma divergência significativa ao nível da evidência empírica, particularmente no que respeita ao impacto da desescalada na redução do uso da força. Embora Engel et al. (2020) reconheçam de forma consistente que a formação em desescalada melhora competências interpessoais dos agentes, nomeadamente ao nível da comunicação e da gestão emocional, McLean et al. (2026) demonstram que tais melhorias não se traduzem necessariamente numa diminuição estatisticamente significativa dos incidentes de uso da força. Com efeito, no âmbito da avaliação de um programa de formação em desescalada, os autores concluem que “o programa é bem-sucedido na melhoria dos comportamentos intermédios, mas não reduz os incidentes de uso da força” (McLean et al., 2026, p. 1), evidenciando uma dissociação entre resultados comportamentais e operacionais que constitui um ponto de tensão na literatura, colocando em causa a relação entre desescalada e redução do uso da força.

A investigação empírica também tem identificado fatores que influenciam o recurso à força, destacando-se, entre outros, a experiência dos agentes. Como referido anteriormente, Pontzer (2021) indica que “os agentes com mais experiência na interação com suspeitos criminais recorrem menos frequentemente ao uso da força do que os agentes com menos experiência” (Pontzer, 2021, p. 315), sugerindo que a experiência operacional pode estar associada a uma maior capacidade de gestão de conflitos e de avaliação situacional.

Este resultado deve, contudo, ser analisado de forma autónoma relativamente à evidência sobre programas de formação em desescalada, uma vez que Engel et al. (2020) e McLean et al. (2026) evidenciam que, embora tais programas melhorem competências interpessoais, não demonstram de forma consistente uma redução do uso da força. Em consonância, a avaliação empírica do programa *Verbal Judo*, conduzida por Giacomantonio et al. (2019), reforça esta divergência, ao demonstrar que, apesar de terem sido observadas melhorias em determinados comportamentos comunicacionais dos agentes, não se verificaram diferenças estatisticamente significativas nem na frequência nem na rapidez do uso da força após a formação.

Estes resultados evidenciam uma dissociação relevante entre a aquisição de competências de desescalada e os seus efeitos operacionais, sugerindo que a melhoria dos

comportamentos ao nível micro da interação não se traduz automaticamente numa redução mensurável do uso da força. Assim, verifica-se um desalinhamento na literatura entre o potencial teórico da desescalada e a sua eficácia empírica, questionando a ideia de que a formação nesta área conduz, por si só, a uma diminuição efetiva do recurso a meios coercivos.

Nesta sequência e em sentido contrário ao entendimento referido anteriormente de que a experiência profissional se associa a uma maior contenção (Pontzer, 2021; White e Fradella, 2016), a evidência empírica proveniente da avaliação do programa *Verbal Judo* introduz uma perspetiva divergente relevante. Com efeito, Giacomantonio et al. (2019) verificaram que agentes mais experientes tendem, em determinados contextos, a recorrer com maior frequência ao uso da força, a utilizar linguagem mais agressiva e a adotar menos técnicas de desescalada, comparativamente com agentes menos experientes. Estes resultados sugerem que a experiência operacional não conduz necessariamente a práticas mais contidas, podendo, em certos casos, reforçar padrões de atuação mais assertivos e/ou coercivos.

Esta evidência aponta para a existência de um efeito de cristalização de práticas profissionais, no qual a repetição de determinados comportamentos ao longo do tempo pode consolidar estilos de intervenção menos alinhados com os princípios da desescalada. À luz do exposto, a experiência, quando não acompanhada por processos contínuos de formação, reflexão crítica e supervisão, pode constituir não um fator de melhoria, mas um elemento de resistência à mudança. Tal leitura é consistente com os contributos de Stoughton (2014), Engel et al. (2020) e Skolnick (2011), ao evidenciarem que a cultura institucional, a liderança e os processos de socialização profissional desempenham um papel determinante na manutenção ou transformação dos padrões de atuação policial. Assim, a relação entre experiência e uso da força revela-se mais complexa do que a sugerida por parte da literatura, não podendo ser compreendida de forma linear, mas antes como o resultado da interação entre fatores individuais, organizacionais e culturais.

A divergência não se limita, contudo, ao plano empírico, estendendo-se igualmente ao domínio conceptual. Com efeito, a ausência de uma definição uniforme de desescalada dificulta a sua operacionalização e avaliação científica. Engel et al. (2020, p. 10) destacam que os entendimentos divergem e “não existe uma definição única e universalmente aceite de desescalada no âmbito da atividade policial, o que conduz a variações na forma como

a formação é concebida e avaliada”. Esta ambiguidade conceptual dificulta a criação de métodos padronizados e comparáveis.

Esta divergência assume particular relevância quando se analisam as diferentes formas de conceptualização do fenómeno. Com efeito, Engel et al. (2020), o *Police Executive Research Forum* (2016) e a *National Consensus Policy on Use of Force* (2017) tendem a enquadrar a desescalada numa perspetiva eminentemente operacional, entendendo-a como um conjunto de técnicas e estratégias aplicáveis em contexto de intervenção, designadamente ao nível da comunicação, da gestão do tempo e do posicionamento tático, com o objetivo de reduzir o risco e evitar o recurso à força.

Em contraste, van Lith et al. (2025) e Vecchi et al. (2005) aproximam-se de uma conceptualização mais ampla e dinâmica, na qual a desescalada é entendida como um processo interacional progressivo, emergente da própria interação entre polícia e cidadão, envolvendo mecanismos de influência comportamental, regulação emocional e construção relacional ao longo do tempo.

Esta distinção não se limita a uma diferença terminológica, mas traduz uma divergência de natureza ontológica quanto ao próprio objeto de análise: enquanto a primeira abordagem concebe a desescalada como um instrumento ou conjunto de técnicas passíveis de ensino e aplicação direta, a segunda entende-a como um processo relacional complexo, dependente do contexto, da interação e da adaptação contínua do agente. Esta dualidade conceptual tem implicações diretas na forma como a desescalada é operacionalizada, ensinada e avaliada, contribuindo para a heterogeneidade dos resultados empíricos e dificultando a consolidação de um corpo teórico unificado.

Em síntese, a literatura analisada evidencia que a desescalada situacional constitui um campo vincado por tensões teóricas, empíricas e conceptuais. Embora exista um consenso relativamente amplo quanto ao valor normativo da desescalada enquanto princípio orientador de uma atuação policial mais proporcional, legítima e orientada para a contenção, persistem divergências significativas quanto à sua definição, operacionalização e eficácia prática. Estas divergências refletem não apenas limitações empíricas e metodológicas, mas também diferentes formas de compreender a própria natureza da desescalada, ora entendida como um conjunto de técnicas operacionais, ora como um processo interacional complexo e dinâmico. Neste sentido, entende-se que a desescalada não pode ser concebida como uma solução universal ou linearmente eficaz,

mas antes como uma competência dependente da avaliação situacional, da cultura organizacional, da experiência profissional e do contexto em que a intervenção policial ocorre. Assim, mais do que um conceito estabilizado, a desescalada configura-se atualmente como um campo em permanente construção e redefinição no âmbito da atividade policial contemporânea.

3.4. Lacunas Identificadas na Literatura

A análise crítica da literatura permitiu identificar um conjunto de lacunas estruturais que condicionam a consolidação científica da desescalada situacional no domínio da atividade policial. Desde logo, destaca-se uma lacuna de natureza conceptual. Apesar da crescente difusão do termo em estudos académicos, programas de formação e documentos institucionais, persiste a ausência de uma definição uniforme e consensual do conceito. Engel et al. (2020, p. 10) reconhecem explicitamente que “não existe uma definição única e universalmente aceite de desescalada no contexto da atividade policial”, o que conduz a diferentes formas de conceptualização, operacionalização e avaliação das estratégias de desescalada.

No mesmo sentido, van Lith et al. (2025, p. 626) afirmam que “a desescalada encontra-se mal definida”, salientando que os estudos analisados utilizam entendimentos distintos do fenómeno e privilegiam componentes diferentes da sua aplicação. Esta heterogeneidade conceptual é igualmente evidenciada por Giacomantonio et al. (2019), ao demonstrarem que os programas de formação em desescalada apresentam conteúdos, pressupostos e objetivos operacionais significativamente distintos, dificultando a comparação dos resultados obtidos. Paralelamente, Pontzer (2021) refere que a formação em desescalada “varia quanto ao conteúdo, ao estilo de instrução e à duração” (Pontzer, 2021, p. 315), verificando-se uma “falta de padronização” associada à reduzida produção científica nesta área (Pontzer, 2021, p. 323).

Assim sendo, a lacuna conceptual não se limita à inexistência de uma definição estável, repercutindo-se diretamente ao nível metodológico e empírico. A ausência de critérios uniformes compromete a construção de instrumentos de avaliação comparáveis, dificulta

a identificação dos mecanismos concretos responsáveis pelos resultados observados e contribui para a fragmentação do conhecimento científico produzido sobre a desescalada. Assim, apurou-se que uma das principais fragilidades da literatura reside precisamente na inexistência de um quadro conceptual suficientemente consolidado que permita delimitar, operacionalizar e avaliar o fenómeno de forma consistente.

No plano empírico, subsiste uma lacuna particularmente relevante. Apesar do consenso normativo quanto à importância da desescalada, a evidência científica disponível permanece limitada e, em alguns casos, inconclusiva. Engel et al. (2020) reconhecem que “ainda sabemos muito pouco sobre os efeitos da formação em desescalada nos agentes e nas interações entre a polícia e os cidadãos” (Engel et al., 2020, p. 1), evidenciando a fragilidade empírica deste campo de investigação. No mesmo sentido, Watson e Fulambarker (2012) referem que a desescalada ainda não reúne evidência suficiente para ser considerada uma prática plenamente baseada em evidência, enquanto Giacomantonio et al. (2019) sublinham que “os dados existentes estão longe de ser suficientemente robustos para permitir conclusões firmes, mesmo relativamente a um único programa de formação, quanto mais para estabelecer afirmações generalizáveis sobre ‘o que funciona’ na formação policial” (Giacomantonio et al., 2019, p. 4). Esta limitação demonstra que a investigação disponível continua insuficiente para sustentar consensos sólidos acerca da eficácia dos diferentes modelos formativos no domínio da desescalada.

Esta insuficiência assume particular relevância na medida em que levanta dúvidas quanto à eficácia real das formações e à sua capacidade de produzir alterações comportamentais consistentes no contexto operacional. Os mesmos autores referem ainda que, embora a formação em desescalada produza melhorias ao nível das competências interpessoais e da gestão emocional, tais alterações não se traduzem necessariamente numa redução estatisticamente significativa do uso da força (Engel et al., 2020). Esta dificuldade é igualmente evidenciada por McLean et al. (2026), ao demonstrarem que determinados programas de formação melhoram comportamentos intermédios dos agentes sem produzirem efeitos mensuráveis ao nível da frequência do uso da força. Neste contexto, van Lith et al. (2025) destacam que o próprio corpo de investigação permanece reduzido, tendo identificado apenas “18 estudos no domínio policial e da ordem pública” (van Lith et al., 2025, p. 625), o que evidencia a limitada maturidade científica da investigação nesta área.

Verifica-se igualmente uma predominância de metodologias baseadas em autorrelatos, questionários e cenários simulados, que não refletem necessariamente o comportamento real dos agentes e dos cidadãos em contexto operacional. Engel et al. (2020) assinalam que “a maioria das avaliações recorre também a inquéritos, centrando-se sobretudo nas alterações nas atitudes, conhecimentos e comportamentos autorreportados dos formandos”, concentrando-se “em detrimento dos efeitos sobre o comportamento real” (Engel et al., 2020, p. 29). De forma semelhante, estudos experimentais recentes como os de McLean et al. (2026) e de van Lith et al. (2025) recorrem a cenários controlados ou simulados, que dificilmente reproduzem a complexidade, imprevisibilidade e pressão características das interações policiais reais.

Esta fragilidade metodológica assume particular relevância quando articulada com a natureza dinâmica da atuação policial. Conforme anteriormente discutido no âmbito das limitações práticas das estratégias comunicacionais, fatores como o estado emocional do cidadão, a presença de álcool e/ou substâncias psicoativas, a pressão temporal, o grau de ameaça ou a imprevisibilidade da ocorrência podem condicionar significativamente a eficácia da desescalada (Engel et al., 2020; van Lith et al., 2025; Vecchi et al., 2005), não sendo facilmente reproduzíveis em contexto experimental. Nesta perspetiva, a utilização de ambientes simulados pode conduzir a uma sobrevalorização da eficácia das estratégias comunicacionais, na medida em que tende a excluir variáveis operacionais suscetíveis de comprometer a capacidade de interpretação, cooperação e autorregulação dos intervenientes. Tal limitação assume particular relevância na medida em que a atuação policial decorre frequentemente em ambientes marcados pela incerteza, volatilidade e necessidade de tomada de decisão sob pressão, dificilmente replicáveis em cenários controlados (Engel et al., 2020; McLean et al., 2026).

Acresce que a predominância de desenhos de investigação pré e pós-teste sem grupos de comparação constitui outra limitação metodológica relevante. Engel et al. (2020, p. 28) reconhecem que esta opção “limita a nossa compreensão das diferenças entre grupos formados e não formados”, dificultando a identificação do efeito isolado da formação e comprometendo a determinação de relações causais robustas entre os programas de desescalada e os resultados observados. Em simultâneo, a escassez de estudos longitudinais limita a compreensão dos efeitos das formações a médio e longo prazo, permanecendo incerto se as competências adquiridas em contexto formativo são efetivamente aplicadas de forma consistente no terreno.

Ainda nesta lógica, identifica-se igualmente uma lacuna ao nível da construção de modelos de avaliação da eficácia dos programas formativos em desescalada. Apesar da crescente aposta institucional neste tipo de formação, a literatura evidencia dificuldades em definir indicadores uniformes capazes de medir os seus efeitos em contexto operacional. Engel et al. (2020) destacam que, embora os programas produzam efeitos positivos ao nível das atitudes e perceções dos agentes, “as alterações comportamentais mensuráveis continuam a ser difíceis de identificar em virtude de limitações metodológicas” (Engel et al., 2020, p. 26). Tendo isto em consideração, permanece incerta a capacidade dos modelos de avaliação existentes para captar de forma rigorosa o impacto da formação sobre a atuação real dos agentes, particularmente em situações marcadas por stress, imprevisibilidade e necessidade de decisão rápida.

Acresce que parte significativa da investigação empírica sobre desescalada assenta na avaliação de programas formativos que não foram especificamente concebidos para esse fim. Engel et al. (2020) referem que a literatura tem recorrido à análise de programas distintos, como formações em justiça procedimental (Antrobus et al., 2019; Owens et al., 2018; Rosenbaum e Lawrence, 2017; citado de Engel et al., 2020, p. 33), o programa *Policing the Teen Brain* (Schwartz et al., 2017) e o *Verbal Judo* (Giacomantonio et al., 2017), os quais, embora não direcionados especificamente para a desescalada, incidem sobre resultados frequentemente associados a este domínio, designadamente o uso da força, detenções, queixas de cidadãos e perceções dos agentes relativamente à intervenção policial.

Esta opção metodológica evidencia uma limitação relevante, na medida em que a avaliação da desescalada assenta, em parte, em evidência indireta proveniente de programas com objetivos e conteúdos distintos. Tal circunstância dificulta a identificação dos mecanismos específicos responsáveis pelos resultados observados, comprometendo a segregação dos efeitos concretos da desescalada e dificultando a consolidação de um corpo empírico autónomo, coerente e comparável.

Esta fragmentação conceptual é igualmente reconhecida por van Lith et al. (2025) e White et al. (2023), ao sublinharem que a desescalada situacional não se limita à prevenção do uso da força, podendo aplicar-se a um conjunto muito mais amplo de interações policiais. Neste sentido, os autores defendem que “é importante para investigações futuras especificar a definição de desescalada para compreender qual o impacto ao nível do

cidadão, do polícia e da situação” (van Lith et al., 2025, p. 640). Esta observação evidencia que a ausência de delimitação conceptual não compromete apenas a definição do fenómeno, mas também a identificação dos seus efeitos concretos e dos indicadores adequados para a sua avaliação empírica.

Acresce uma lacuna de natureza geográfica e contextual. A maioria dos estudos identificados sobre desescalada situa-se no contexto norte-americano, sendo escassa a investigação desenvolvida em contextos europeus e praticamente inexistente no espaço lusófono. Esta concentração geográfica limita a generalização e transferibilidade dos resultados, na medida em que os sistemas policiais diferem significativamente ao nível jurídico, organizacional, operacional e cultural. Como anteriormente discutido, a aplicabilidade da desescalada situacional depende de múltiplos fatores, entre os quais o enquadramento legal e normativo, a cultura institucional e as características da interação entre polícia e cidadão. Deste modo, a transposição direta de conceitos e modelos desenvolvidos noutros contextos para a realidade portuguesa revela-se problemática, exigindo uma adaptação às especificidades jurídicas, organizacionais e operacionais da PSP.

No contexto português, esta lacuna assume particular relevância, não tendo sido identificados estudos empíricos publicados que avaliem diretamente a aplicação da desescalada situacional na Polícia de Segurança Pública. Embora os princípios subjacentes à desescalada se encontrem parcialmente refletidos no enquadramento normativo e doutrinário da PSP, a ausência de investigação empírica impede aferir de que forma essas orientações são operacionalizadas no terreno e quais os seus efeitos concretos ao nível da tomada de decisão, da gestão da interação e consequentemente do uso da força. Esta insuficiência limita a validação empírica da correspondência entre o plano normativo e a prática operacional efetiva.

Adicionalmente, identificou-se uma assimetria relevante entre a consolidação normativa da desescalada e a robustez da evidência empírica disponível sobre a sua eficácia. Ao nível das políticas institucionais, a desescalada é apresentada como abordagem preferencial, sendo formalmente integrada em diretrizes operacionais (no caso da PSP, por exemplo, a NEP OPSEG/DEPOP/01/05), bem como em orientações internacionais, designadamente no relatório do *Police Executive Research Forum* (2016), na *National Consensus Policy on Use of Force* (2017) e nas recomendações da *President's Task Force*

on *21st Century Policing* (2015), que enfatizam a necessidade de privilegiar estratégias de desescalada e alternativas ao uso da força. Paralelamente, esta orientação normativa encontra tradução prática em programas de formação e intervenção, como o *Verbal Judo* (Giacomantonio et al., 2019) e o *Crisis Intervention Team* (Dupont e Cochran, 2000; Watson e Fulambarker, 2012), que procuram operacionalizar os princípios da desescalada através do desenvolvimento de competências comunicacionais e de gestão de situações de crise.

Contudo, esta consolidação normativa não é acompanhada, de forma consistente, por evidência empírica robusta capaz de demonstrar os seus efeitos em termos de resultados operacionais mensuráveis. Esta assimetria sugere que a difusão da desescalada tem sido impulsionada não apenas por evidência científica consolidada, mas essencialmente por fatores normativos, políticos e sociais, nomeadamente preocupações relacionadas com a legitimidade policial e a pressão pública em torno do uso da força. Nesta perspetiva, a aceitação generalizada da desescalada enquanto “boa prática” parece, em certa medida, preceder a consolidação de um consenso empírico robusto quanto à sua eficácia concreta.

Em síntese, as lacunas identificadas demonstram que a desescalada situacional permanece um campo científico em desenvolvimento, marcado por uma tensão persistente entre a sua forte valorização normativa e a limitada robustez da evidência empírica disponível. Apesar da crescente institucionalização da desescalada enquanto princípio orientador da atuação policial, subsistem dificuldades relevantes ao nível da delimitação conceptual do fenómeno, da construção de modelos de avaliação consistentes e da demonstração empírica dos seus efeitos concretos em contexto operacional.

Face ao exposto, entende-se que a principal fragilidade da literatura não reside necessariamente na ausência de potencial operacional da desescalada, mas na dificuldade em compreender, medir e demonstrar de forma rigorosa quando, como e em que condições estas estratégias produzem efeitos efetivos na atuação policial. No contexto português, esta limitação assume particular relevância perante a inexistência de investigação empírica aplicada à PSP, sugerindo a necessidade de estudos contextualizados à realidade nacional que permitam aproximar o plano normativo da prática operacional efetiva.

Conclusão

A presente dissertação permitiu analisar criticamente o fenómeno da desescalada situacional na atividade policial, evidenciando a crescente centralidade que este conceito tem vindo a assumir no âmbito do policiamento contemporâneo. A análise desenvolvida demonstrou que a desescalada se consolidou progressivamente enquanto referência normativa, ética e operacional associada à contenção do uso da força, à redução do risco e à valorização da comunicação e da gestão da interação como instrumentos de intervenção policial. Contudo, a investigação permitiu igualmente concluir que esta consolidação normativa não foi acompanhada, de forma proporcional, por uma consolidação conceptual e empírica equivalente.

Com efeito, uma das principais conclusões do presente trabalho reside na constatação de que a desescalada permanece um conceito marcado por significativa fragmentação teórica. A literatura analisada revelou entendimentos distintos quanto à sua natureza, finalidade e operacionalização, coexistindo abordagens que a conceptualizam como um conjunto de técnicas operacionais aplicáveis em contexto de intervenção e outras que a entendem como um processo relacional e dinâmico, dependente da interação contínua entre polícia e cidadão. Esta heterogeneidade conceptual não constitui uma questão meramente terminológica, produzindo consequências diretas ao nível da construção de modelos formativos e da avaliação da eficácia das estratégias de desescalada.

Paralelamente, a investigação permitiu concluir que o consenso existente em torno da importância normativa da desescalada contrasta com a fragilidade da evidência científica disponível acerca dos seus efeitos operacionais concretos. Apesar de a literatura apontar, de forma relativamente consistente, para melhorias ao nível competências comunicacionais e da confiança dos agentes na gestão de situações críticas, os resultados empíricos relativos à redução efetiva do uso da força permanecem limitados e heterogéneos. Neste enquadramento, o presente trabalho demonstrou que a relação entre formação em desescalada e diminuição do uso da força não pode ser assumida como linear ou automática, existindo fatores situacionais, individuais e culturais suscetíveis de condicionar significativamente a aplicação prática destas estratégias.

Esta conclusão assume particular relevância no contexto da atividade policial, caracterizada por ambientes operacionais dinâmicos marcados pela imprevisibilidade,

pressão temporal e risco. A análise realizada permitiu compreender que a eficácia da desescalada depende não apenas da existência de técnicas comunicacionais ou modelos formativos, mas também da capacidade do agente para interpretar o contexto, avaliar o grau de ameaça e adaptar a sua intervenção em função das exigências concretas da ocorrência. Assim sendo, a desescalada não pode ser entendida como alternativa absoluta ao uso da força, nem como solução universalmente aplicável, mas antes como uma competência de gestão do risco integrada num modelo mais amplo de tomada de decisão.

A presente dissertação permitiu igualmente concluir que a experiência profissional, associada na literatura a uma maior capacidade de contenção e gestão do conflito, não produz necessariamente efeitos homogêneos. A análise crítica da investigação empírica demonstrou que a experiência pode tanto favorecer respostas mais ponderadas como contribuir para a consolidação de padrões de atuação mais coercivos, particularmente quando associada a culturas organizacionais resistentes à mudança ou à ausência de mecanismos de supervisão e formação contínua. Esta conclusão reforça a ideia de que o comportamento policial não pode ser explicado exclusivamente por fatores individuais, devendo ser compreendido à luz da interação entre experiência, cultura institucional, liderança e socialização profissional.

No plano jurídico e institucional, concluiu-se que os princípios estruturantes associados à desescalada situacional encontram correspondência no ordenamento jurídico português e na doutrina operacional da Polícia de Segurança Pública (PSP). Os princípios da legalidade, necessidade, adequação e proporcionalidade, bem como as orientações relativas à progressividade da intervenção e ao uso mínimo da força necessário, demonstram que os fundamentos subjacentes à desescalada já se encontram, em larga medida, incorporados no quadro normativo nacional. Todavia, a investigação permitiu igualmente concluir que a compatibilidade da desescalada com o enquadramento jurídico e doutrinário da PSP não corresponde, necessariamente, à sua consolidação enquanto modelo operacional sistematizado e empiricamente validado.

Neste contexto, uma das principais lacunas identificadas prende-se precisamente com a ausência de investigação empírica aplicada à realidade portuguesa e, em particular, à PSP. A inexistência de estudos orientados para a análise concreta da aplicação de estratégias de desescalada no contexto operacional da PSP limita significativamente a compreensão acerca da forma como estas competências são ensinadas e operacionalizadas no terreno.

Importa igualmente reconhecer as limitações inerentes à presente investigação. A adoção de uma metodologia de revisão narrativa da literatura, embora adequada à diversidade conceptual e interdisciplinar do tema, implica inevitavelmente um grau de subjetividade na seleção, interpretação e articulação das fontes analisadas. De igual modo, a predominância de literatura produzida em contexto norte-americano condiciona a transferibilidade integral dos resultados para a realidade portuguesa, marcada por especificidades jurídicas, organizacionais e culturais próprias. Acresce ainda que a heterogeneidade metodológica e conceptual da literatura existente dificultou a construção de comparações uniformes entre estudos, constituindo uma limitação transversal ao próprio campo científico da desescalada.

A desescalada situacional constitui um tema amplo e multidimensional, envolvendo diversos subtemas associados, designadamente comunicação, gestão do uso da força, consciência situacional, cultura organizacional, legitimidade policial, formação, negociação, tomada de decisão sob stress, entre outros. A extensão e complexidade destas dimensões dificultam o aprofundamento exaustivo de todos os domínios relevantes dentro dos limites formais de dimensão impostos à presente dissertação, implicando inevitavelmente uma relativa delimitação temática e analítica.

Por outro lado, a análise da desescalada aplicada especificamente ao contexto da PSP encontrou limitações adicionais decorrentes da natureza reservada de parte significativa da doutrina operacional interna da instituição. Em particular, diversas Normas de Execução Permanente (NEP) relevantes para a compreensão da atuação policial, autoproteção e utilização de meios coercivos não podem ser reproduzidas ou expostas numa dissertação pública. Esta limitação condiciona a profundidade da análise comparativa entre o enquadramento teórico da desescalada e a operacionalização concreta destes princípios no contexto interno da PSP.

Face ao exposto, considera-se que futuras investigações deverão privilegiar o desenvolvimento de estudos empíricos aplicados ao contexto português, particularmente no âmbito da PSP, incidindo sobre a avaliação de programas formativos, observação de interações reais, análise da cultura organizacional e construção de indicadores operacionais de desescalada. Revela-se igualmente pertinente o desenvolvimento de estudos longitudinais que permitam compreender de que forma as competências

adquiridas em contexto formativo são mantidas e aplicadas ao longo do exercício profissional.

Em síntese, a presente dissertação permitiu concluir que a desescalada situacional constitui um campo científico e operacional ainda em construção. Apesar do forte consenso normativo quanto à sua relevância, subsistem fragilidades conceituais, metodológicas e empíricas que impedem, atualmente, a formulação de conclusões definitivas acerca da sua eficácia operacional. Ainda assim, a análise realizada evidencia que a desescalada representa uma abordagem potencialmente relevante para o exercício da autoridade policial em contexto democrático, não por eliminar o recurso à força, mas por procurar enquadrá-lo numa lógica de proporcionalidade e gestão do risco. Face ao exposto, o verdadeiro desafio não reside apenas em integrar a desescalada no discurso institucional, mas sobretudo em compreender de que forma ela pode ser operacionalizada, ensinada, avaliada e sustentada de forma consistente no contexto real da atuação policial.

Referências

- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1977). *Attitude–behavior relations: A theoretical analysis and review of empirical research*. *Psychological Bulletin*, 84(5), 888–918. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.84.5.888>
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Alexy, R. (2002). *A theory of constitutional rights*. Oxford University Press.
- Bittner, E. (1974). Florence Nightingale in pursuit of Willie Sutton: A theory of the police. In H. Jacob (Ed.), *The potential for reform of criminal justice* (pp. 17–44). Sage Publications.
- Blumer, H. (1969). *Symbolic interactionism: Perspective and method*. University of California Press.
- Burgoon, J. K., Guerrero, L. K., & Floyd, K. (2016). *Nonverbal communication*. Routledge.
- Canotilho, J. J. G. (2021). *Direito constitucional e teoria da constituição* (7.^a ed.). Almedina.
- Canotilho, J. J. G., Moreira, V. (2007). *Constituição da República Portuguesa anotada* (4.^a ed.). Coimbra Editora.
- College of Policing. (2024). *National decision model*. Authorised Professional Practice. <https://www.college.police.uk/app/national-decision-model/national-decision-model>
- Compton, M. T., Bahora, M., Watson, A. C., & Oliva, J. R. (2008). A comprehensive review of extant research on Crisis Intervention Team (CIT) programs. *The Journal of the American Academy of Psychiatry and the Law*, 36(1), 47–55.
- Decreto-Lei n.º 243/2015, de 19 de outubro. (2015). *Estatuto profissional do pessoal com funções policiais da Polícia de Segurança Pública*. *Diário da República: Série I*, n.º 203/2015.
- Dias, J. de F. (2007). *Direito penal: Parte geral* (Tomo I, 2.^a ed.). Coimbra Editora.

- Dupont, R., & Cochran, S. (2000). *Police response to mental health emergencies: Barriers to change*. University of Memphis, Department of Psychiatry.
- Endsley, M. R. (1995). Toward a theory of situation awareness in dynamic systems. *Human Factors*, 37(1), 32–64. <https://doi.org/10.1518/001872095779049543>
- Engel, R. S., McManus, H. D., & Herold, T. D. (2020). The deafening demand for de-escalation training: A systematic review and call for evidence in police use of force reform. *Criminology & Public Policy*, 19(3), 721–759. <https://doi.org/10.1111/1745-9133.12467>
- Federal Bureau of Investigation. (s.d.). *Behavioral change stairway model*. <https://leb.fbi.gov/image-repository/behavioral-change-stairway.jpg>
- Fisher, R., Ury, W., & Patton, B. (1991). *Getting to yes: Negotiating agreement without giving in* (2nd ed.). Penguin Books.
- Freitas do Amaral, D. (2016). *Curso de direito administrativo* (Vol. I). Almedina.
- Gordon, T. (1975). *Parent effectiveness training: The tested new way to raise responsible children*. Plume.
- Gross, J. J. (2015). Emotion regulation: Current status and future prospects. *Psychological Inquiry*, 26(1), 1–26. <https://doi.org/10.1080/1047840X.2014.940781>
- Hoppe, M. H. (2007). Lending an ear: Why leaders must learn to listen actively. *Leadership in Action*, 27(4), 11–14. <https://doi.org/10.1002/lia.1215>
- International Association of Chiefs of Police. (2017). *National consensus policy on use of force*. https://www.calea.org/sites/default/files/National_ConsensusPolicy.pdf
- Itzchakov, G., Kluger, A. N., & Castro, D. R. (2017). I am aware of my inconsistencies but can tolerate them: The effect of high-quality listening on speakers' attitude ambivalence. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 43(1), 105–120. <https://doi.org/10.1177/0146167216675339>
- Itzchakov, G., Weinstein, N., Legate, N., & Amar, M. (2020). Can high-quality listening predict lower speakers' prejudiced attitudes? *Journal of Experimental Social Psychology*, 91, 104022. <https://doi.org/10.1016/j.jesp.2020.104022>

- Jones, T. (2003). The governance and accountability of policing. In T. Newburn (Ed.), *Handbook of policing* (pp. 603–627). Willan Publishing. <https://doi.org/10.4324/9780203118238>
- Kahneman, D. (2011). *Thinking, fast and slow*. Farrar, Straus and Giroux.
- Klein, G. (1998). *Sources of Power: How People Make Decisions*. MIT Press. <https://doi.org/10.7551/mitpress/11307.001.0001>
- Knapp, M. L., Hall, J. A., & Horgan, T. G. (2014). *Nonverbal communication in human interaction* (8th ed.). Cengage Learning.
- Lei n.º 53/2007, de 31 de agosto. (2007). *Lei Orgânica da Polícia de Segurança Pública. Diário da República: Série I*.
- Lei n.º 67/2007, de 31 de dezembro. (2007). *Regime da responsabilidade civil extracontratual do Estado e demais entidades públicas. Diário da República: Série I, n.º 251*.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research*. Addison-Wesley.
- McLean, K., Bussey, T., Nix, J., Rojek, J., & Alpert, G. P. (2026). Police de-escalation training and its effects on communication: Evidence from an experimental evaluation. *Journal of Criminal Justice*, 102, 102598. <https://doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2026.102598>
- Mead, G. H. (1934). *Mind, self, and society*. University of Chicago Press.
- Neyroud, P. (2011). Review of police leadership and training: Leadership, ethics and standards. UK Home Office. <https://www.gov.uk/government/publications/police-leadership-and-training-report-review~>
- Petty, R. E., & Cacioppo, J. T. (1986). *Communication and persuasion: Central and peripheral routes to attitude change*. Springer.
- Petticrew, M., & Roberts, H. (2006). *Systematic reviews in the social sciences: A practical guide*. Blackwell Publishing.
- Police Executive Research Forum. (2016). *Guiding principles on use of force*. Police Executive Research Forum. <https://www.policeforum.org/assets/30%20guiding%20principles.pdf>

Polícia de Segurança Pública. (2018). *Norma de execução permanente sobre autoproteção* (NEP AUO05/DO/01/28, de 20 de março de 2018). Direção Nacional da PSP.

Polícia de Segurança Pública. (2019). *Norma de execução permanente sobre os níveis de intervenção* (NEP AUOOS/DO/01/29, de 13 de fevereiro de 2019). Direção Nacional da PSP.

Polícia de Segurança Pública. (2021). *Modelo integrado de policiamento de proximidade*. <https://www.psp.pt/Pages/atividades/MIPP.aspx>

Polícia de Segurança Pública. (2021). *Norma de execução permanente sobre os limites ao uso de meios coercivos* (NEP OPSEG/DEPOP/01/05, de 9 de dezembro de 2021). Direção Nacional da PSP.

Pontzer, D. (2021). De-escalation training for police officers: A review of the evidence. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 36(4), 672–680. <https://doi.org/10.1007/s11896-021-09442-1>

President's Task Force on 21st Century Policing. (2015). *Final report of the President's Task Force on 21st Century Policing*. Office of Community Oriented Policing Services. <https://www.ojp.gov/ncjrs/virtual-library/abstracts/final-report-presidents-task-force-21st-century-policing>

Reiss, A. J. (1971). *The police and the public*. Yale University Press.

Rogers, C. R. (1957). The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change. *Journal of Consulting Psychology*, 21(2), 95–103. <https://doi.org/10.1037/h0045357>

Shearing, C. D., & Wood, J. (2003). Nodal governance, democracy, and the new “denizens”. *Journal of Law and Society*, 30(3), 400–419. <https://doi.org/10.1111/1467-6478.00263>

Skolnick, J. H. (2011). *Justice without trial: Law enforcement in democratic society* (4th ed.). Quid Pro Books.

Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333–339. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>

- Stanley, S. M., Bradbury, T. N., & Markman, H. J. (2000). Structural flaws in the bridge from basic research on marriage to interventions for couples. *Journal of Marriage and the Family*, 62(1), 256–264. <https://doi.org/10.1111/j.1741-3737.2000.00256.x>
- Stoughton, S. (2014). Law enforcement’s “warrior” problem. *Harvard Law Review Forum*, 128, 225–234. https://harvardlawreview.org/wp-content/uploads/2015/04/vol128_Stoughton.pdf
- Sunshine, J., & Tyler, T. R. (2003). The role of procedural justice and legitimacy in shaping public support for policing. *Law & Society Review*, 37(3), 513–548.
- Todak, N., & White, M. D. (2019). Expert officer perceptions of de-escalation in policing. *Policing: An International Journal*, 42(5), 832–846. <https://doi.org/10.1108/PIJPSM-12-2018-0185>
- Tustonja, M., Topić Stipić, D., Skoko, I., Čuljak, A., & Vegar, A. (2024). Active listening: A model of empathetic communication in the helping professions. *Medicina Academica Integrativa*, 1, 42–47. <https://doi.org/10.47960/3029-3316.2024.1.1.42>
- Tyler, T. R. (2006). *Why people obey the law*. Princeton University Press.
- Uildriks, N. A. (1991). *Policing police violence*. Aberdeen University Press.
- United Nations. (1990). *Basic principles on the use of force and firearms by law enforcement officials*. <https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/basic-principles-use-force-and-firearms-law-enforcement>
- van Lith, L., Hutter, R. I. V., Sexton, M. M., Vandeviver, C., Schoonmade, L. J., & Lindegaard, M. R. (2025). 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*, 40, 625–644. <https://doi.org/10.1007/s11896-025-09761-7>
- Vecchi, G. M., Van Hasselt, V. B., & Romano, S. J. (2005). Crisis (hostage) negotiation: Current strategies and issues in high-risk conflict resolution. *Aggression and Violent Behavior*, 10(5), 533–551. <https://doi.org/10.1016/j.avb.2004.10.001>
- Verderber, K. S., Verderber, R. F., & Berryman-Fink, C. (2007). *Interact: Interpersonal communication concepts, skills, and contexts*. Oxford University Press.

Watson, A. C., & Fulambarker, A. J. (2012). The Crisis Intervention Team model of police response to mental health crises: A primer for mental health practitioners. *Best Practices in Mental Health*, 8(2), 71–81.

Weber, M. (1964). *The theory of social and economic organization* (A. M. Henderson & T. Parsons, Trans.). The Free Press.

White, M. D., & Fradella, H. F. (2016). *Stop and frisk: The use and abuse of a controversial policing tactic*. New York University Press.

White, M. D., & Gaub, J. E. (2018). Exploring the potential for body-worn cameras to reduce violence in police–citizen encounters. *Policing: A Journal of Policy and Practice*, 12(1), 66–76. <https://doi.org/10.1093/police/paw057>

White, M. D., Orosco, C., & Watts, S. (2023). Beyond force and injuries: Examining alternative (and important) outcomes for police de-escalation training. *Journal of Criminal Justice*, 89, 102129. <https://doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2023.102129>

Anexos

Anexo A - Visão Geral das Técnicas de Desescalada

Tabela 4

Visão Geral das Técnicas de Desescalada Situacional

Temas e códigos	Técnicas	Estudo
Estilo de comunicação		
Escuta ativa	Ouvir ativamente o relato do cidadão e demonstrar que se está a ouvir, por exemplo, utilizando encorajamentos mínimos (p. ex., «m hm»).	Canada et al. (2012); Emsing et al. (2020); Nelson (2019); Spielfogel e McMillen (2017); Todak e James (2018); Todak e White (2019); White et al. (2021a, 2021b)
	Dar total atenção ao cidadão.	Spielfogel e McMillen (2017)
Linguagem e tom adequados	Utilizar linguagem e formulações apropriadas.	Todak e James (2018); Todak e White (2019); White et al. (2021a, 2021b)
	Falar de forma lenta, clara e calma.	Nelson (2019); Spielfogel e McMillen (2017); White et al. (2021a, 2021b)
	Falar num tom respeitoso.	Todak e James (2018); Todak e White (2019)
	Evitar linguagem policial excessivamente técnica e afirmações agravantes.	Giacomantonio et al. (2020); Todak e James (2018); Todak e White (2019)
	Repetir a mensagem utilizando formulações diferentes.	Giacomantonio et al. (2020); Hacker e Horan (2019)
	Utilizar humor, quando apropriado, para aliviar o tom da interação.	Todak e White (2019)
	Fazer pedidos ao cidadão em vez de comandos ou ordens.	Giacomantonio et al. (2020)

Temas e códigos	Técnicas	Estudo
Fazer perguntas	Fazer perguntas simples, abertas e de clarificação que incentivem o cidadão a falar.	Nelson (2019); Spielfogel e McMillen (2017); Todak e White (2019)
Linguagem corporal	Adotar linguagem corporal aberta, acolhedora e não ameaçadora, por exemplo, mantendo as mãos abertas e ao lado do corpo.	Nelson (2019); Spielfogel e McMillen (2017); White et al. (2021a, 2021b)
Comunicar e conversar	Conversar e comunicar com o cidadão, por exemplo, para que este se sinta confortável junto do agente.	Canada et al. (2012); Nelson (2019); Todak e White (2019); White et al. (2021a, 2021b)
	Utilizar o silêncio.	Spielfogel e McMillen (2017)
	Ajustar a velocidade e o volume da fala aos do cidadão e, em seguida, reduzi-los para um volume mais baixo.	Spielfogel e McMillen (2017)
Contacto visual	Manter contacto visual.	Spielfogel e McMillen (2017); White et al. (2021a, 2021b)
Ancoragem	Direcionar o foco para estímulos ambientais presentes, pedindo ao cidadão que identifique algo que vê, ouve, sente, entre outros.	Spielfogel e McMillen (2017); Weaver et al. (2013)
Parafrasear e resumir	Resumir ou parafrasear as declarações e preocupações do cidadão.	Spielfogel e McMillen (2017); Todak e White (2019)
Troca de informação		
Abertura e encerramento	Abordar o cidadão de forma cordial.	Spielfogel e McMillen (2017)
	Apresentar-se e identificar a instituição a que pertence.	Giacomantonio et al. (2020); Todak e James (2018)
	Apertar a mão, quando apropriado.	Todak e James (2018)
	Iniciar e encerrar a interação com uma declaração simples, respeitosa e não provocatória.	Giacomantonio et al. (2020)

Temas e códigos	Técnicas	Estudo
Fornecer informação	Ser honesto e transparente sobre a situação e fornecer informações e factos ao cidadão, tais como o motivo da presença do agente, a razão do contacto, a razão pela qual o cidadão está envolvido, os objetivos e intenções do agente, e aquilo que este pode ou não pode fazer.	Canada et al. (2012); Giacomantonio et al. (2020); Todak e James (2018); Todak e White (2019)
	Informar o cidadão de que está a tirar notas e permitir que este as leia, caso queira.	Spielfogel e McMillen (2017)
Recolher informação	Recolher informação junto do cidadão, como a identificação, e permitir que este se explique e conte a sua versão sobre o que aconteceu.	Giacomantonio et al. (2020); Spielfogel e McMillen (2017); Todak e James (2018); Todak e White (2019)
	Documentar a informação.	Hacker e Horan (2019); Spielfogel e McMillen (2017)
Discussão mútua	Promover uma discussão mútua através da alternância de turnos de fala e da troca de informação, experiências, opiniões e opções.	Abrahamsen e Strype (2010); Canada et al. (2012); Emsing et al. (2020); Spielfogel e McMillen (2017); Wilson e Gross (1994)
Manipular	Manipular e orientar a situação antecipando a forma como o cidadão irá reagir.	Wilson e Gross (1994)
Negociar e chegar a compromisso	Quando possível, negociar com o cidadão e chegar a compromissos, por exemplo, reduzindo as exigências.	Abrahamsen e Strype (2010); Todak e James (2018); Todak e White (2019); White et al. (2021a, 2021b); Wilson e Gross (1994)
Oferecer ajuda	Oferecer ajuda ao cidadão e perguntar-lhe de que forma pode ajudar.	James et al. (2018a, 2018b); Spielfogel e McMillen (2017)
Opções, tomada de decisão e solução	Dar sugestões e apresentar opções para resolver a situação.	Abrahamsen e Strype (2010); Giacomantonio et al. (2020); Spielfogel e McMillen (2017)
	Envolver o cidadão na tomada de decisão e discutir alternativas para comportamentos e escolhas futuras.	Herz (2001); Todak e James (2018); Todak e White (2019)
	Planear uma solução com o cidadão e executá-la imediatamente, quando possível.	Herz (2001)

Temas e códigos	Técnicas	Estudo
Detenção	Quando aplicável, informar o cidadão de que está detido.	Abrahamsen e Strype (2010); Wilson e Gross (1994)
Empatia e compreensão		
Reconhecer emoções e comportamentos do cidadão	Identificar, reconhecer e validar os sentimentos do cidadão, por exemplo, dizendo-lhe que se percebe e compreende por que razão está perturbado.	Hacker e Horan (2019); Herz (2001); James et al. (2018a, 2018b); Spielfogel e McMillen (2017); Todak e White (2019)
	Reconhecer e reforçar positivamente o cidadão quando este cumpre as instruções e coopera, por exemplo, agradecendo-lhe.	Spielfogel e McMillen (2017)
Permitir expressão emocional	Permitir que o cidadão exteriorize aquilo que sente.	Canada et al. (2012); Herz (2001); Nelson (2019); Spielfogel e McMillen (2017)
	Permitir que o cidadão se repita.	Spielfogel e McMillen (2017)
Pedir desculpa	Pedir desculpa ao cidadão por qualquer inconveniente, por exemplo, dizendo que lamenta a situação.	Friis et al. (2020); James et al. (2018a, 2018b); Spielfogel e McMillen (2017)
Acalmar o cidadão	Acalmar o cidadão, por exemplo, removendo o fator de stress e dizendo-lhe que não está em apuros.	James et al. (2018a, 2018b); Spielfogel e McMillen (2017); Todak e White (2019)
Empatia	Demonstrar empatia, procurando compreender a situação da perspetiva do cidadão e fazendo afirmações empáticas (p. ex., «Compreendo que isto seja frustrante» ou «Compreendo porque se sente perturbado»).	Friis et al. (2020); Giacomantonio et al. (2020); Hacker e Horan (2019); Herz (2001); Spielfogel e McMillen (2017); Todak e James (2018); Todak e White (2019)
	Não julgar a perspetiva nem os sentimentos do cidadão e partilhar o próprio ponto de vista sem ser julgador.	Herz (2001); Spielfogel e McMillen (2017)
	Garantir que o cidadão se sente ouvido, por exemplo, escutando ativamente o seu relato e refletindo sobre aquilo que está a dizer.	Emsing et al. (2020); Spielfogel e McMillen (2017); Todak e James (2018); Todak e White (2019)

Temas e códigos	Técnicas	Estudo
	Fazer com que o cidadão se sinta à vontade, por exemplo, perguntando se se sente confortável a falar com o agente, deslocando-se para um local mais calmo, oferecendo-lhe água ou pedindo-lhe que se sente.	Spielfogel e McMillen (2017)
Autorregulação		
Regulação emocional	Regular as próprias emoções, mantendo-se calmo e paciente.	Hacker e Horan (2019); Nelson (2019); Spielfogel e McMillen (2017); Todak e James (2018); Todak e White (2019); White et al. (2021a, 2021b)
	Não levar as afirmações do cidadão para o plano pessoal.	Hacker e Horan (2019); Nelson (2019)
	Aceitar e trabalhar com a situação tal como ela se apresenta.	Wilson e Gross (1994)
Tempo	Não apressar a interação e permitir tempo suficiente para a mesma.	Canada et al. (2012); Nelson (2019); Todak e White (2019)
	Ganhar tempo adicional, quando necessário, por exemplo, para levar o cidadão a falar ou para solicitar assistência.	Nelson (2019); White et al. (2021a)
	Esperar para verificar se a situação melhora.	Abrahamsen e Strype (2010); Wilson e Gross (1994)
Afastamento da situação	Saber quando se deve afastar da situação, por exemplo, para envolver assistência de terceiros, ganhar tempo ou porque a presença policial já não é necessária.	Nelson (2019); White et al. (2021a, 2021b)
Divisão de papéis		
Responsabilidade	Evitar atribuir diretamente responsabilidade ao cidadão, por exemplo, dizendo-lhe que deveria conhecer as regras.	Friis et al. (2020)

Temas e códigos	Técnicas	Estudo
	Deslocar a responsabilidade para fora de si próprio, do cidadão e da interação, remetendo-a para algo externo, por exemplo, sugerindo a quem o cidadão pode contactar para apresentar reclamação.	Friis et al. (2020); Spielfogel e McMillen (2017)
Divisão de papéis	Clarificar a própria posição enquanto agente, definindo expectativas com o cidadão.	Abrahamsen e Strype (2010); Hacker e Horan (2019); Wilson e Gross (1994)
	Evitar uma dinâmica de autoridade e poder entre o agente e o cidadão.	Friis et al. (2020); Todak e James (2018); Todak e White (2019)
Assistência	Saber quando envolver assistência de terceiros, como um colega ou supervisor.	Abrahamsen e Strype (2010); Friis et al. (2020); Spielfogel e McMillen (2017); White et al. (2021a, 2021b); Wilson e Gross (1994)
Uso da força		
Evitar o uso da força	Saber quando evitar a dominação física do cidadão e o uso de força verbal.	Friis et al. (2020); Giacomantonio et al. (2020); McLean et al. (2020); White et al. (2021a, 2021b)
Confirmar o incumprimento	Se o cidadão não cumprir, confirmar que não está a obedecer e oferecer uma segunda oportunidade de cumprimento antes de recorrer à força.	Giacomantonio et al. (2020)
Uso da força	Saber quando a força verbal (p. ex., argumentar), as técnicas de controlo físico (p. ex., impedir o cidadão de se afastar) e o uso da força são necessários, por exemplo, para obter controlo e manter a segurança.	Abrahamsen e Strype (2010); McLean et al. (2020); White et al. (2021a, 2021b); Wilson e Gross (1994)
Posicionamento e segurança		
Posicionamento	Dar espaço pessoal ao cidadão e manter uma distância adequada.	Nelson (2019); Spielfogel e McMillen (2017); White et al. (2021a, 2021b)

Temas e códigos	Técnicas	Estudo
Segurança	Estar atento ao ambiente e ao espaço envolvente, por exemplo, para evitar confinar o espaço físico e para se colocar atrás de cobertura quando necessário para manter a segurança.	Friis et al. (2020); Hacker e Horan (2019); Nelson (2019); Spielfogel e McMillen (2017)
	Manter sempre a segurança de si próprio, do cidadão e de outros presentes.	Nelson (2019); Todak e White (2019); White et al. (2021a, 2021b)
	Afastar outros presentes da área para manter a sua segurança e proporcionar ao cidadão um espaço seguro e não ameaçador.	Spielfogel e McMillen (2017)

Nota. A tabela apresenta uma sistematização das principais técnicas de desescalada identificadas na literatura, organizadas por temas e códigos analíticos. As designações das técnicas foram traduzidas e adaptadas para português europeu, mantendo-se o seu significado original. Reproduzido e traduzido de van Lith et al. (2025, p. 636).

Apêndices

Apêndice A – Critérios de Inclusão e Exclusão da Literatura

Tabela 5

Critérios de Inclusão e Exclusão da Literatura

Critérios de inclusão	Critérios de exclusão
Estudos relacionados com a desescalada situacional, uso da força policial ou gestão de conflitos em contexto policial	Estudos sem relação direta com a desescalada, uso da força ou gestão de conflitos em contexto policial
Estudos teóricos e empíricos redigidos em língua portuguesa e inglesa	Trabalhos com reduzida consistência metodológica ou relevância científica para o objeto de estudo
Fontes científicas e institucionais obtidas através de bases de dados, revistas científicas e documentação institucional relevante	Fontes sem enquadramento científico ou institucional adequado ao objeto de estudo
Publicações compreendidas entre 2000 e 2026	Publicações fora do intervalo temporal definido, salvo estudos anteriores considerados relevantes para o enquadramento conceptual do objeto de estudo
Estudos enquadrados nas áreas da criminologia, ciência policial, psicologia e direito	Trabalhos sem relevância conceptual ou operacional para o fenómeno em análise

Nota. A tabela sistematiza os principais critérios de inclusão e exclusão adotados no processo de seleção da literatura, tendo por base a estratégia metodológica definida para a presente revisão narrativa da literatura. A definição destes critérios procurou assegurar a relevância temática, consistência metodológica e credibilidade científica das fontes analisadas. Elaboração própria a partir dos princípios metodológicos discutidos por Snyder (2019) e Petticrew e Roberts (2006).