



Universidade do Estado do Rio de Janeiro

Centro de Educação e Humanidades

Instituto de Letras

Mônica Azzariti de Pinho

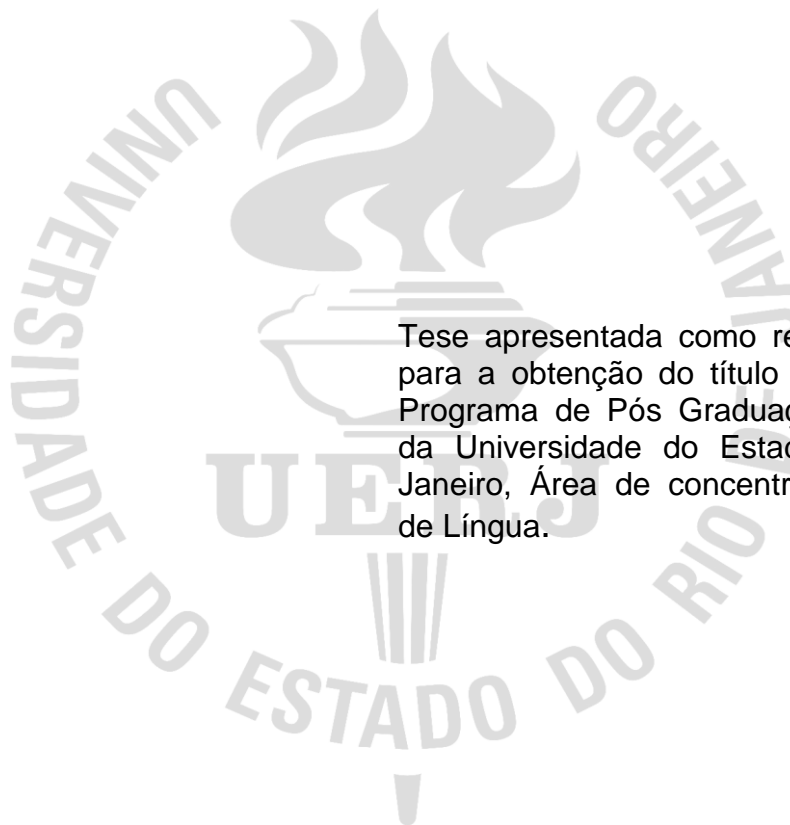
**Negociação de reféns: uma análise de manuais utilizados na
formação de negociadores no ambiente de segurança pública**

Rio de Janeiro

2021

Mônica Azzariti de Pinho

Negociação de reféns: uma análise de manuais utilizados na formação de negociadores no ambiente de segurança pública



Tese apresentada como requisito parcial para a obtenção do título de Doutor, ao Programa de Pós Graduação em Letras da Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Área de concentração: Estudos de Língua.

Orientador: Prof. Dr. Bruno Rêgo Deusdará Rodrigues

Rio de Janeiro

2021

CATALOGAÇÃO NA FONTE
UERJ/REDE SIRIUS/BIBLIOTECA CEH/B

P654 Pinho, Mônica Azzariti de.
Negociação de refêns: uma análise de manuais utilizados na formação de negociadores no ambiente de segurança pública / Mônica Azzariti de Pinho. – 2021.
128 f. : il.

Orientador: Bruno Rêgo Deusdará Rodrigues.
Tese (doutorado) – Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Instituto de Letras.

1. Linguística - Teses. 2. Manuais, vade-mecuns, etc. – Teses. 3. Réfens - Negociação – Teses. 4. Polícias – Teses. 5. Segurança pública – Teses. I. Deusdará, Bruno. II. Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Instituto de Letras. III. Título.

CDU 801

Bibliotecária: Mirna Lindenbaum. CRB7 4916

Autorizo, apenas para fins acadêmicos e científicos, a reprodução total ou parcial desta tese, desde que citada a fonte.

Assinatura

Data

Mônica Azzariti de Pinho

Negociação de reféns: uma análise de manuais utilizados na formação de negociadores no ambiente de segurança pública

Tese apresentada como requisito parcial para a obtenção do título de Doutor, ao Programa de Pós Graduação em Letras da Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Área de concentração: Estudos de Língua.

Aprovada em 13 de dezembro de 2021.

Banca examinadora

Prof. Dr. Bruno Rêgo Deusdará Rodrigues (orientador)
Instituto de Letras – UERJ

Prof^a Dra. Angela Correa Ferreira Baalbaki
Instituto de Letras – UERJ

Prof^a Dra. Poliana Coeli Costa Arantes
Instituto de Letras – UERJ

Prof^a Dra. Fátima Cristina da Costa Pessoa
Universidade Federal do Pará

Prof. Dr. Welton Pereira e Silva
Universidade Federal Fluminense

Rio de Janeiro

2021

DEDICATÓRIA

Aos admiráveis, incansáveis, dedicados e bravos policiais que integram o Grupo de Negociação e Análise da Unidade de Intervenção Tática do BOPE/RJ. Sempre foi por vocês e para vocês.

AGRADECIMENTOS

Aos meus pais Jane e Ari por me criarem em um ambiente que valoriza o estudo e a busca pelo conhecimento.

Aos meus filhos Lucas, Matheus e Julie por me obrigarem a ser um exemplo.

Aos queridos amigos André Batista, Claudio Góis, Paulo Baptista, Vinicius Prado, Luis Carlos Soares, André Lopes, Luiz Lima, Anderson Santos, por sempre me apoiarem, compartilharem tão generosamente suas experiências profissionais e por disponibilizarem os materiais que foram analisados.

Ao meu companheiro de séries, jogos do flamengo, trilhas e perrengues, Alexandre González, por sempre me apoiar e animar nos momentos difíceis de exaustão e desmotivação.

Ao meu Valentin, a jiboia mais amada do planeta, por massagear meu pescoço e aliviar as tensões causadas pelas horas seguidas em que fiquei sentada em frente ao computador.

Se você falar com um homem numa linguagem que ele compreende, isso entra na cabeça dele.
Se você falar com ele em sua própria linguagem, você atinge seu coração.

Nelson Mandela

RESUMO

PINHO, Mônica Azzariti de. *Negociação de reféns*: uma análise de manuais utilizados na formação de negociadores no ambiente de segurança pública. 2021. 128 f. Tese (Doutorado em Letras) – Instituto de Letras, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2021.

Esta tese visa a refletir criticamente sobre os materiais utilizados nos cursos de formação de negociadores de crises com reféns. O material de análise é constituído por quatro manuais que são utilizados pela Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro – PMERJ, pela Polícia Militar do Estado de São Paulo (PMESP), pela Polícia Francesa (RAID), pela Organização da Nações Unidas (ONU) e pelo material do *Federal Bureau of Investigation* (FBI) considerado a base da doutrina de Negociação de crises com reféns. Dessa forma, são analisadas as prescrições quanto ao uso da linguagem encontradas nos textos selecionados. O desenvolvimento da análise se dá a partir de uma perspectiva dialógica da linguagem apresentada por Bakhtin e pelos aspectos ergolinguísticos da atividade de negociador, na relação entre o trabalho prescrito e o trabalho real. Após a apresentação do panorama do contexto da negociação de crises com reféns, todos os tópicos analisados são pontuados e descritos. As conclusões apontam para as incompletudes dos manuais, da importância dos enunciados dos negociadores no processo de salvar vidas, e a necessidade de se ter um material de estudo que aborde teorias linguísticas importantes para a atividade de negociação.

Palavras-chave: Linguística. Ocorrências com reféns. Negociação.

ABSTRACT

PINHO, Mônica Azzariti de. *Hostage negotiation: an analysis of manuals used in the training of negotiators in the public security environment*. 2021. 128 f. Tese (Doutorado em Letras) – Instituto de Letras, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2021.

This thesis aims to critically reflect on the materials used in training courses for hostage crisis negotiators. The analysis material consists of four manuals that are used by the Military Police of the State of Rio de Janeiro – PMERJ, by the Military Police of the State of São Paulo (PMESP), by the French Police (RAID), by the United Nations (UN) and by material from the Federal Bureau of Investigation (FBI) considered to be the basis of the Hostage Crisis Negotiation doctrine. Thus, the prescriptions regarding the use of language found in the selected texts are analyzed. The development of the analysis takes place from a dialogical perspective of the language presented by Bakhtin and by the ergolinguistic aspects of the negotiator's activity, in the relationship between prescribed work and real work. After an overview of the hostage crisis negotiation context is presented, all analyzed topics are scored and described. The conclusions point to the incompleteness of the manuals, the importance of the negotiators' statements in the process of saving lives, and the need to have study material that addresses linguistic theories that are important to the negotiation activity.

Keywords: Linguistics. Hostage incidents. Negotiation.

RÉSUMÉ

PINHO, Mônica Azzariti de. *Négociation d'otages* : une analyse des manuels utilisés pour la formation des négociateurs dans le milieu de la sécurité publique. 2021. 128 f. Tese (Doutorado em Letras) – Instituto de Letras, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2021

Cette thèse a pour objectif une réflexion critique sur les supports utilisés dans les formations destinées aux négociateurs de prise d'otages. Le matériel d'analyse se compose de quatre manuels qui sont utilisés par la Police militaire de l'État de Rio de Janeiro – PMERJ, par la Police militaire de l'État de São Paulo (PMESP), par la Police française (RAID), par les Nations Unies (ONU) et par des documents du Federal Bureau of Investigation (FBI) considérés comme la base de la doctrine de la négociation en cas de crise d'otage. Ainsi, les prescriptions concernant l'usage de la langue trouvées dans les textes sélectionnés sont analysées. Le développement de l'analyse se fait dans une perspective dialogique du langage présenté par Bakhtine et par les aspects ergolinguistiques de l'activité du négociateur, dans la relation entre travail prescrit et travail réel. Après avoir présenté un aperçu du contexte de négociation de la crise des otages, tous les sujets analysés sont notés et décrits. Les conclusions soulignent le caractère incomplet des manuels, l'importance des déclarations des négociateurs dans le processus de sauver des vies et la nécessité de disposer de matériel d'étude qui aborde les théories linguistiques importantes pour l'activité de négociation.

Mots-clés: Linguistique. Prises d'otages. Négociation.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Quadro da Classificação Brasileira de Ocupações.....	41
Figura 2 - Panorama de alternativas táticas	55
Figura 3 – Esboço de modelo de isolamento de perímetro.....	65
Figura 4 – Guia de Negociação do FBI	73
Figura 5 – Slide de aula	78
Figura 6 – Brevê de negociador do BOPE/RJ	80
Figura 7 – Logomarca do RAID	86

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Classificação dos Níveis de Risco	53
Tabela 2 – Descrição da disposição dos conteúdos analisados.....	70
Tabela 3 - Alguns exemplos para a ação	96

LISTA DE ABREVIATURAS

CEC	Causador do evento crítico
FBI	<i>Federal Bureau of Investigation</i>
GAP	Grupo de Atiradores de Precisão
GATE	Grupo de Ações Táticas Especiais
GNA	Grupo de Negociação e Análise
GRR	Grupo de Resgate e Retomada
PMERJ	Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro
PMESP	Polícia Militar do Estado de São Paulo
RAID	<i>Recherche, Assistance, Intervention, Dissuasion</i>
SENASP	Secretaria Nacional de Segurança Pública
SWAT	Special Weapons and Tactics
UIT	Unidade de Intervenção Tática

SUMÁRIO

	CONSIDERAÇÕES INICIAIS	13
1	PERCURSO TEÓRICO	19
1.1	A relação linguagem e trabalho	19
1.1.1	<u>Linguagem</u>	19
1.1.2	<u>Trabalho</u>	21
1.1.3	<u>Por que linguagem e trabalho?</u>	25
1.2	Diálogos entre Bakhtin e Ergologia	28
1.2.1	<u>Enunciado, dialogia e sentido</u>	29
1.2.2	<u>Ergonomia, Ergologia e Ergolinguística</u>	33
2	A ATIVIDADE DE NEGOCIAÇÃO DE REFÉNS	39
2.1	A negociação como especialização profissional	42
2.1.1	<u>Panorama Mundial</u>	45
2.1.2	<u>No Brasil</u>	48
2.2	Atores E Conceitos	50
2.2.1	<u>Crise</u>	50
2.2.2	<u>Gerente da Crise</u>	53
2.2.3	<u>Negociador</u>	55
2.2.4	<u>Refém</u>	57
2.2.5	<u>Causador do Evento Crítico</u>	58
2.2.6	<u>Equipe Tática</u>	62
2.2.7	<u>Atiradores de Precisão</u>	62
2.2.8	<u>Profissional de Saúde Mental</u>	63
2.2.9	<u>Teatro de Operações</u>	63
2.3	Cursos de Formação	65
3	PERCURSO DE ANÁLISE	67
3.1	Procedimentos Metodológicos	67
3.2	Dos Manuais à Prática	69
	CONSIDERAÇÕES FINAIS	120
	REFERÊNCIAS	124

REFERÊNCIAS

- AMÊNDOLA, P. *Manual do Núcleo de Operações Especiais – NUCOE*. Rio de Janeiro: Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro, 1977. (prelo)
- BAKHTIN, M. *Problemas da poética de Dostoiévski*. [1963]. Trad. Paulo Bezerra. Rio de Janeiro: Forense, 1999.
- BAKHTIN, M. *Para uma filosofia do ato* [1920/1924]. Trad. Carlos Alberto Faraco e Valdemir Miotello. São Carlos: Pedro & João Editores, 2010.
- BAKHTIN, M. *Estética da criação verbal*. Trad. de Maria Ermantina Galvão. São Paulo: Martins Fontes, 2011.
- BAKHTIN, M. *Marxismo e filosofia da linguagem*. 16. ed. São Paulo: Hucitec Editora, 2014.
- BASSET, D. A. *Tactical concepts*. Quântico, VA. FBI National Academy, Soaru, 1983.
- BENDASSOLLI, P. F. *Trabalho e identidade em tempos sombrios*. São Paulo: Ideias e Letras, 2007.
- BORGES, L. O. As concepções do trabalho: um estudo de análise de conteúdo de dois periódicos de circulação nacional. *Revista de Administração Contemporânea*, v. 3, n. 3, p. 81-107, 1999.
- BOULET, J. Les mots du travail. In: BORZEIX, A.; FRAENKEL, B. (org.). *Langage et Travail: communication, cognition, action*. Paris: CNRS Editions, 2001.
- BORZEIX, A. Le travail et as sociologie à l'épreuve du langage. In: BORZEIX, A.; FRAENKEI, B. (org.). *Langage et travail*. Paris: CNRS, 2001.
- BRAIT, B. (org.). *Bakhtin: dialogismo e construção do sentido*. 2. ed. São Paulo: Editora Unicamp, 1997.
- BRAIT, B. (org.). *Bakhtin: conceitos-chave*. Ed. Contexto, São Paulo. 2016.
- BRASIL. Ministério do Trabalho. *Classificação Brasileira de Ocupações: CBO – 2010*. 3. ed. Brasília: MTE, SPPE, 2010.
- BRITO, J. E. Reflexões epistemológicas sobre a ergologia. In: REUNIÃO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM EDUCAÇÃO, 29., 2006, Caxambu. *Anais...* Rio de Janeiro: ANPEd, 2006.
- BRITO, J. E.; ARANHA, A. V. S. A construção metodológica na pesquisa sobre atividade de trabalho a partir da abordagem ergológica. *Trab. Educ. Saúde*, v. 20, n. 1, p. 85-101, jan./abr. 2011.
- CAMARGO, J. C. G.; ELESBÃO, I. O problema do método nas ciências humanas. *Mercator - Revista de Geografia da UFC*, ano 3, n. 6, 2004.

- CHIBANTE, B. *Negociação de reféns: a intervenção do psicólogo clínico*. Dissertação (Mestrado em Psicocriminologia) - Instituto Universitário Ciências Psicológicas, Sociais e da Vida; 2013.
- CIRILO, B. S. *O psicólogo em ocorrências policiais com tomada de reféns: que lugar é esse?* Tese (Doutorado) – Universidade Federal Fluminense, Instituto de Ciências Humanas e Filosofia, Departamento de Psicologia, 2015.
- CLOT, Y. Postface. L’apport de François Tosquelles à La Clinique Du Travail. In: TOSQUELLES, François. *Le travail thérapeuthique en psychiatrie*. Paris: Trames/Érès, 2009.
- DA SILVA, A.A; FEITOSA, J.B; DA COSTA, R.P. (org.). *Cadernos de socioeducação: primeira intervenção em crises - redação e sistematização: Equipe do departamento de Atendimento Socioeducativo, Equipe de Negociação do Batalhão de Operações Especiais BOPE*. Curitiba, PR: Secretaria da Justiça, Trabalho e Direitos Humanos, 2018.
- DI FANTI, M.G.C. A linguagem em Bakhtin: pontos e pespontos. *Veredas - Rev. Est. Ling, Juiz de Fora*, v.7, n.1 e n.2, p.95-111, jan./dez. 2003
- DI FANTI, M.G.C. *Discurso, trabalho & dialogismo: a atividade jurídica e o conflito trabalhador/patrão*. 385f. Tese (Doutorado em Linguística Aplicada e Estudos da Linguagem) - LAEL, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2004.
- DUARTE, I. *O Conhecimento da língua: desenvolver a consciência linguística - PNEP*. Lisboa: DGIDC-ME, 2008. p. 17-19.
- ESCUDEIRO, T.G. Gerenciamento de crise – a interferência externa na atuação policial. *Revista Jus Navigandi*, 2019.
- FAHNING, J.R.S; JUNIOR, D, I. *Curso de gerenciamento de crises*, 2008, p.4. Disponível em: <http://pt.slideshare.net/marcelinhanet/gerenciamento-criSES-completo>. Acesso em: 12 de novembro de 2018.
- FARACO, C. A. *Linguagem e diálogo: as ideias linguísticas do círculo de Bakhtin*. São Paulo: Parábola Editorial, 2009.
- FEDERAL BUREAU OF INVESTIGATION. *Negotiations in crisis situations*. Quântico, Virgínia: FBI National Academy, 1992.
- FEDERAL BUREAU OF INVESTIGATION. *The FBI, a centennial history 1908-2008*. Disponível em: <https://www.fbi.gov/file-repository/fbi100book.pdf/view>. Acesso em: 28 set. 2018.
- FERREIRA, Y.N. Do Diálogo ao silêncio. *Rev. Let.*, São Paulo, v.59, n.1, p.65-81, jan./jun. 2019.
- FIORIN, J.L. *Introdução ao pensamento de Bakhtin*. São Paulo. Ed. Contexto. 2016.
- FREIRE, P H. B.; RAMALHO, A.O; SILVA, D. B. P. 2003. Ocorrências com reféns. *Fundamentos e práticas no Brasil*. Espírito Santo: Polícia Militar, 2003.

FUSELIER, G. D. *The Tactical Role of The Negotiator*. Washington: Soaru – Crisis Management. Handout, 1988.

FUSELIER, G. D; NOESNER, G. Confronting the terrorist hostage taker. *FBI Law Enforcement Bulletin*, p. 6-11. June 1990.

GUÉRIN, F., KERGUELEN, A., LAVILLE, A., DANIELLOU, F., DURAFFOURG, J. *Comprender o trabalho para transformá-lo: A prática da ergonomia*. São Paulo: Edgard Blücher, 2001.

HATCHER, C., MOHANDIE, K., TURNER, J., GELLES, M. G.. The Role of the Psychologist in Crisis/Hostage Negotiations. *Behavioral Sciences & the Law*, v. 16, 455-472, 1998.

HOLZ, E. B. Pesquisa Ergológica: Cientificidade, Coerência, paradigma e Articulação Conceitual. *Revista Gestão e Conexão*, Vitória, v. 2, n. 1, jan./jun. 2013.

JACQUES, M. G. Identidade e trabalho: uma articulação indispensável. In: TAMAYO, A.; BORGES-ANDRADE, J. E.; CODO, W. (org.). *Trabalho, organizações e cultura*. Rio de Janeiro: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Psicologia, 1996. p. 21-26. (Coletâneas da ANPEPP, n. 11).

JOHNSTON, D. *A history of hostage negotiation presentation to The Chartered Institute of Arbitrators London Branch*. Disponível em: <https://www.mediate.com/articles/JohnstonD1.cfm>. Acesso em: 07 fev. 2021.

LACOSTE, M. Paroles, activité, situation. In: BOUTET, J. *Paroles au travail*. Paris: L'Harmatan, 1995.

LIMA, M. P. et al. O sentido do trabalho para pessoas com deficiência. *Revista de Administração Mackenzie*, v. 14, n. 2, p. 42-68, 2013.

LUCCA, D. *O negociador*. São Paulo: Hsm, 2002.

MARCUSCHI, L.A.; XAVIER, A.C. (org.). *Hipertexto e gêneros digitais: novas formas de construção de sentido*. 3 ed. São Paulo. Cortez Editora, [20--].

MARX, K. *O capital: crítica da economia política*. São Paulo: Abril Cultural, 1983. (Os Economistas, v. 1).

MEYER, E. *The culture Mao*. Decoding how people think, lead, and get things done across cultures. EUA: Public Affairs, 2015.

MURREL, K. F. H.. *Ergonomics, man in his working environment*. London: Chapman & Hall, 1969.

NEVES, D. R.; NASCIMENTO, R. P.; FELIX, M. S.; SILVA, F. A.; ANDRADE, R. O. B. Sentido e significado do trabalho: uma análise dos artigos publicados em periódicos associados à Scientific Periodicals Electronic Library. *Cad. EBAPE.BR*, Rio de Janeiro, v. 16, n. 2, abr./jun. 2018.

NETO, P. M. Violência policial no Brasil: abordagens teóricas e práticas de controle. *Rev. Cidadania, justiça e violência*. Rio de Janeiro: FGV, 1997. p. 129-148.

NOESNER, G. *Stalling for time? My life as an FBI negotiator*. New York: Random House, 2010

NOUROUDINE, A. Como conhecer o trabalho quando o trabalho não é mais trabalho? *Trab. Educ. Saúde*, v. 9, p. 69-83, 2011.

OLIVEIRA, A.F.R. *Manual de gerenciamento de crises*. Rio de Janeiro: Instituto de Segurança Pública, 2008. v. 8.

PASZEK, P.G. *Police training in hostage negotiations*. [S.l.]: Liberty University - CJUS 630, 2020.

PERCÍLIA, E. "BOPE"; *Brasil Escola*. Disponível em: <https://brasilecola.uol.com.br/curiosidades/bope.htm>. Acesso em: 18 mar. 2021.

PINHEIRO, Francisco Pablo Huascar Aragão *et al.* Clínica da Atividade: conceitos e fundamentos teóricos. *Arq. bras. psicol.*, Rio de Janeiro, v. 68, n. 3, p. 110-124, dez. 2016.

PINKER, S. *O Instinto da Linguagem*. São Paulo: Martins Fontes, 2004.

POKORSKI, M. M. W. F.; POKORSKI, L. A. F. A linguagem constituinte do ser humano. *Estud. psicanal.*, Belo Horizonte, n. 38, p. 97-103, dez. 2012.

PORTO, L. M. F. *Análise dialógico discursiva da atividade dos cuidadores de idosos em instituições geriátricas do Recife*. Dissertação (Mestrado em Linguística) - Programa de Pós-Graduação em Letras, Universidade Federal de Pernambuco, Recife/PE, 2010.

PORTO, L. M. F. *Manuais do cuidador: uma abordagem ergolinguística do envelhecimento humano*. Tese (Doutorado em Linguística) - Programa de Pós-Graduação em Letras, Universidade Federal de Pernambuco, Recife/PE, 2015.

RIBEIRO, K. R. *Bivocalização e plurivocalização no culto televisivo show da fé: tensão entre fé, mercado e publicidade*. 2015, 261 f. Tese (Doutorado em Letras) - Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2015.

RIBEIRO, K. R. Por uma visão dialógica da forma: contribuições do Círculo de Bakhtin para os Estudos da Linguística. *Entrepalavras*, Fortaleza, v. 8, n. 2, p. 100-119, maio/ago. 2018.

ROCHA, D.; DEUSDARÁ, B. Argumentos para uma abordagem discursiva das práticas de linguagem no trabalho. *Letras de Hoje*, Porto Alegre, v. 49, n. 3, p. 297-305, jul./set. 2014.

SAUSSURE, F. *Curso de linguística geral*. Trad. De Antônio Chelini, José Paulo Paes e Izidoro Blikstein. São Paulo: Cultrix, 1995.

SCHWARTZ, Y. Os ingredientes da competência: Um exercício necessário para uma questão insolúvel. *Educação e Sociedade*, Campinas, v. 19, n. 65, dez. 1998.

SCHWARTZ, Y; DURIVE, L. (org.). *Travail et ergologie: entretien sur Pactivité Humaine*. Toulouse: Octarès, 2003.

SCHWARTZ, Y; DURIVE, L. (org.). A linguagem em trabalho. Tradução Maria Cecília Pérez de Souza-e-Silva e Décio Rocha. *In: SCHWARTZ, Y. DURRIVE, L. (org.). Trabalho & ergologia: conversas sobre a atividade humana.* Niterói: EdUFF, 2010a.

SCHWARTZ, Y; DURIVE, L. (org.). Reflexão em torno de um exemplo de trabalho operário. *In: SCHWARTZ, Y.; DURRIVE, L. (org.). Trabalho & Ergologia: conversas sobre a atividade humana.* 2. ed. Niterói: EdUFF, 2010b.

SCHWARTZ, Y; DURIVE, L. (org.). Conceituando o trabalho, o visível e o invisível. *Trab. Educ. Saúde*, v. 9, p. 19-45, 2011.

SLATKIN, Arthur A. Communication in crisis and hostage negotiations: practical communication techniques, stratagems and strategies for law enforcement, corrections, and emergency services personal in managing critical incidents. 2nd. ed. Illinois: [s.n.], 2009.

SOUSA, R. Taylorismo. *In: Brasil Escola.* Disponível em: <https://brasilecola.uol.com.br/geografia/taylorismo-fordismo.htm>. Acesso em: 19 dez. 2020.

SOUZA-E-SILVA, M.C.P.; FAÏTA, D. *Linguagem e trabalho: construção de objetos de análise no Brasil e na França.* São Paulo: Cortez, 2002.

STRENTZ, T. *Hostage/crises negotiations.* Springfield, Illinois: Charles C. Thomas Publisher, 2013.

SWAT. *Apostila do Curso de Gerenciamento de crises.* New York: Centro Regional de Treinamento em Segurança Pública, 2000.

UNITED NATIONS. *Security Management Operations Manual. Chapter I.* [S.I.]: UNSMIN, 2012.