

## **MEDIAÇÃO DE CONFLITOS SOCIAIS, POLÍCIA COMUNITÁRIA E SEGURANÇA PÚBLICA**

**Lilia Maia de Moraes Sales\***

**Emanuela Cardoso Onofre de Alencar\*\***

### **RESUMO**

Entre as medidas que estão sendo pensadas na atualidade para diminuir os índices de violência e aumentar a segurança, destaca-se a proposta da polícia comunitária, que é um modelo de polícia preventiva que objetiva aproximar os policiais da população e fortalecer a confiança da sociedade nas instituições policiais do Estado. Com o intuito de encontrar mais legitimação social para o desenvolvimento do seu trabalho e que tenham a população como parceira na prevenção de delitos. O policiamento comunitário é um projeto que se desenvolveu nas décadas de 1970 e 1980, quando organizações policiais em diferentes países da América do Norte e da Europa Ocidental começaram a promover inovações na sua estrutura e funcionamento e na forma de lidar com o problema da criminalidade. Os modelos desenvolvidos nesses países tiveram por base uma nova estrutura de polícia, orientada para um novo modelo de policiamento mais voltado para a comunidade. Aliada à proposta de aproximar os agentes de segurança pública e a população, está a criação de centros de mediação destinados a auxiliar a resolução de conflitos sociais, frutos da convivência de pessoas que têm vínculos afetivos e relações continuadas (familiares, vizinhos, amigos) que, quando mal administrados, esses conflitos podem gerar violências e crimes. Em Fortaleza, os dados do CIOPS revelam que, em média, a metade das ocorrências trata de conflitos sociais

---

\* Doutora em Direito/UFPE; coordenadora do Programa de Pós-graduação em Direito/Mestrado e Doutorado, da Universidade de Fortaleza – UNIFOR; professora adjunta da Faculdade de Direito da Universidade Federal do Ceará – UFC; Diretora-presidente do Instituto Mediação Brasil; coordenadora do projeto “A mediação de conflitos como instrumento de inclusão e pacificação social – a proposta da implementação da mediação na Secretaria de Segurança Pública do Estado do Ceará”, desenvolvido com financiamento do CNPq.

\*\* Mestre em Direito/UNIFOR; professora do curso de Direito da Faculdade de Fortaleza – FAFOR; membro do Instituto Mediação Brasil; pesquisadora do projeto “A mediação de conflitos como instrumento de inclusão e pacificação social – a proposta da implementação da mediação na Secretaria de Segurança Pública do Estado do Ceará”.

entre pessoas com relações continuadas. A idéia da mediação ligada aos agentes da segurança pública é inovadora porque, além de contribuir para aproximá-los da população, contribui para as atividades do policiamento comunitário, na medida em que pode bem administrar diversos conflitos sociais e auxiliar no desenvolvimento da cultura da paz. A polícia comunitária está assim inserida na proposta da Secretaria Nacional de Segurança Pública, do Ministério da Justiça, de construção de uma segurança cidadã, que objetiva, de um lado, o trabalho integrado da polícia e da comunidade, e de outro, a contenção e a prevenção da violência.

**PALAVRAS CHAVE:** SEGURANÇA PÚBLICA; POLÍCIA COMUNITÁRIA; MEDIAÇÃO DE CONFLITOS.

## **RESUMEN**

Entre las medidas que estan siendo pensadas en la actualidad para disminuir los indices de violencia y aumentar la seguridad, se destaca la propuesta de la policia comunitaria, que es un modelo de policia preventiva que busca acercar a los policias la poblacion y fortalecer la confianza de la sociedad en las instituciones de policias del Estado, para que puedan tener cada vez más legitimación social para el desarrollo de su trabajo y que tengan a la población como parceiros en la prevención de delitos. La policia comunitaria es un proyecto que se desarrolló en las decadas de 1970 y 1980, cuando organizaciones policiales de diferentes paises de America del Norte y de Europa Occidental empezaron a promover innovaciones en su estructura y funcionamiento y en el modo de lidar con la criminalidad. Los modelos en estos países tuvieron por base una nueva estructura de policia, más direccionada a la comunidad. Junto a la propuesta de acercar los agentes de la seguridad pública y la población, está la creación de centros de mediación destinados a auxiliar la resolución de los conflictos sociales, resultado de la convivencia de personas que tienen vínculos afectivos y relaciones continuadas (familiares, vecinos, amigos) que, cuando mal administrados, esos conflictos pueden generar violencias y crimines. En Fortaleza, los datos del CIOPS revelan que en media la mitad de las ocurrencias tratan de conflictos sociales entre personas que poseen relaciones continuadas. La idea de la mediación desarrollada también por agentes de la

seguridad social es nueva por qué, además de contribuir para acercarlos a la población, contribuye para las actividades de la policía comunitaria, en la medida en que puede bien administrar a los diferentes conflictos sociales que surgen en las comunidades, auxilia en el desarrollo de la cultura de la paz y está inserida en la propuesta de la Secretaria Nacional de Segurança Pública, del Ministério da Justiça, de construcción de una seguridad ciudadana que busque, a un lado, el trabajo integrado de la policía y de la comunidad, y en el otro, la disminución y prevención de la violencia.

**PALABRAS-CLAVE:** SEGURIDAD PÚBLICA; POLICÍA COMUNITARIA; MEDIACIÓN DE CONFLICTOS.

## **INTRODUÇÃO**

O Brasil observa na atualidade um agudo quadro de conflitos sociais que se estende por diferentes esferas. Áreas urbanas e rurais, bairros de diferentes classes e também escolas estão sendo palco de agressões físicas e psicológicas quase diárias, gerando uma sensação de insegurança e revolta na população do país. Alega-se que o problema é agravado pela erosão das instituições que são responsáveis pela formação dos cidadãos e pela segurança de todos. A família, a escola, os órgãos de segurança pública, entre outros, são sempre citados por estarem falhando no cumprimento de suas funções sociais.

Paralelo ao problema da violência que se agrava periodicamente, as autoridades, cobradas pela sociedade, implementam meios repressivos com o objetivo de tentar conter a onda de agressividades que parece incontrolável. As cidades passaram a ser monitoradas por sistemas de fiscalização eletrônica; a polícia está presente nas ruas, mas nem sempre consegue o apoio da população (que muitas vezes não confia e tem medo de seus membros); as escolas estão sendo vigiadas por meios eletrônicos, protegidas por cercas eletrônicas e detectores de metal (mas as agressões continuam a ocorrer entre os próprios atores escolares, como professores e alunos). Assim, apesar dessas medidas de vigilância, a violência continua presente e noticiada pela imprensa, tornando urgente a criação de alternativas inovadoras que possam bem administrar os conflitos existentes.

## **1 POLÍCIA CIDADÃ – FORTALECENDO OS VÍNCULOS ENTRE A POLÍCIA E A SOCIEDADE**

As Polícias, Militar e Civil, órgãos do Estado responsáveis pelo policiamento repressivo e preventivo, e demais agentes de segurança pública, muitas vezes encontram dificuldades no desenvolvimento de seu *mister* em face do medo e da desconfiança fruto de atos de corrupção ou de ações violentas e desastrosas. Essa barreira invisível criada entre os membros da segurança pública e a população dificulta a cooperação entre eles no sentido da realização de denúncias, na cooperação para o bom desenvolvimento de ações de segurança que objetivem prevenir e reprimir a violência.

O estigma negativo (policia violenta, corrupta, autoritária) que acompanha a ação dos policiais contribui para criar barreiras de comunicação e confiança entre esses profissionais e a população<sup>1</sup>.

Bengochea *et all*<sup>2</sup> questionam a possibilidade de uma polícia diferente em uma sociedade democrática. Para eles, essa possibilidade passa por alguns eixos: por mudanças nas políticas de qualificação profissional, por um programa de modernização e por processos de mudanças estruturais e culturais que discutam questões centrais para as polícias, como as relações com a comunidade, contemplando o espaço das cidades; a mediação de conflitos do cotidiano como o principal papel de sua atuação; e o instrumental técnico e valorativo do uso da força e da arma de fogo.

No modelo tradicional de polícia, a força tem sido quase o único instrumento de intervenção, sendo usada frequentemente da forma não profissional e desqualificada, às vezes até à margem da legalidade. Para se ter um outro modelo de polícia, é preciso centrar sua função na garantia e efetivação dos direitos fundamentais do cidadão e na interação com a comunidade, estabelecendo a mediação e a negociação como instrumentos principais.

---

<sup>1</sup> COSTA, Naldson Ramos da. Ofício de polícia, violência policial e luta por cidadania em Mato Grosso. *São Paulo em Perspectiva*, v. 18, n. 1, 2004, p. 111 – 118.

<sup>2</sup> BENGOCHEA, Jorge Luiz Paz; GUIMARÃES, Luiz Brenner; GOMES, Martin Luiz; ABREU, Sérgio Roberto de. A transição de uma polícia de controle para uma polícia cidadã. *São Paulo em Perspectiva*, v. 18, n. 1, 2004, p. 119.

Para os autores<sup>3</sup>:

No momento em que começa a existir essa transformação política e social, a compreensão da sociedade como um ambiente conflitivo, no qual os problemas da violência e da criminalidade são complexos, a polícia passa a ser demandada para garantir não mais uma ordem pública determinada, mas sim os direitos, como está colocado na constituição de 88. Nesse novo contexto, a ordem pública passa a ser definida também no cotidiano, exigindo uma atuação estatal mediadora dos conflitos e interesses difusos e, muitas vezes, confusos. Por isso, a democracia exige justamente uma função policial protetora de direitos dos cidadãos em um ambiente conflitivo. A ação da polícia ocorre em um ambiente de incertezas, ou seja, o policial, quando sai para a rua, não sabe o que vai encontrar diretamente; ele tem uma ação determinada a fazer e entra num campo de conflitividade social. Isso exige não uma garantia da ordem pública, como na polícia tradicional, sustentada somente nas ações repressivas, pelas quais o ato consiste em reprimir para resolver o problema. O campo de garantia de direitos exige uma ação mais preventiva, porque não tem um ponto determinado e certo para resolver.

A sociedade é complexa e nela ocorrem conflitos de diversas naturezas que, em função dessas diferenças, reclamam ações distintas em sua resolução. A polícia, ao utilizar um procedimento padrão, único, para a resolução de conflitos de várias naturezas, limita a efetividade de suas ações.

O êxito da polícia, atuando em uma perspectiva cidadã, depende e tem como proposta desenvolver ações preventivas e atuar no sentido de contribuir para a recuperação dos agentes de delito.

### **1.1 Práticas de polícia cidadã no Brasil**

Ante esse quadro, necessário se faz implementar ações que possam bem administrar os conflitos, que promovam uma maior integração e que fortaleçam a confiança da sociedade nas instituições policiais do Estado. Possibilita-se assim a promoção de maior legitimação social no desenvolvimento do seu trabalho, tornando a população parceira na prevenção de delitos.

A polícia comunitária é um projeto que vem sendo desenvolvido no Brasil, objetivando uma maior aproximação das polícias com a sociedade. Trata-se de uma filosofia de policiamento que se desenvolveu nas décadas de 1970 e 1980, quando organizações policiais em diferentes países da América do Norte e da Europa Ocidental começaram a promover inovações na sua estrutura e funcionamento e na forma de lidar com o problema da criminalidade. Os modelos desenvolvidos nesses países tiveram por

---

<sup>3</sup> BENGOCHEA, Jorge Luiz Paz; GUIMARÃES, Luiz Brenner; GOMES, Martin Luiz; ABREU, Sérgio Roberto de. op. cit., 2004, p. 120.

base uma nova estrutura de polícia, orientada para um novo modelo de policiamento mais voltado para a comunidade<sup>4</sup>.

Quatro inovações são consideradas essenciais para o desenvolvimento do policiamento comunitário: a organização da prevenção do crime tendo como base a comunidade; a reorientação das atividades de policiamento para enfatizar os serviços não emergenciais e para organizar e mobilizar a comunidade para participar da prevenção do crime; descentralização do comando da polícia por áreas; e participação de pessoas civis, não-policiais, no planejamento, execução, monitoramento e/ou avaliação das atividades de policiamento<sup>5</sup>.

Além desses, são apontados quatro fatores importantes para a implantação e consolidação do policiamento comunitário<sup>6</sup>: o envolvimento enérgico e permanente do chefe com os valores e implicações de uma polícia voltada para a prevenção do crime; motivação dos profissionais de polícia por parte de seu chefe; defesa e consolidação das inovações realizadas; e apoio público, da sociedade, do governo e da mídia.

Ante as potencialidades do policiamento comunitário e os resultados das experiências já existentes, a Secretaria Nacional de Segurança Pública, do Ministério da Justiça<sup>7</sup>, com o apoio do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNDU, desenvolve desde 2007, o Curso Nacional de Promotor de Polícia Comunitária, que se dirige a líderes comunitários e membros da segurança pública. O curso objetiva transmitir lições de segurança pública, mobilização social, estruturação de conselhos comunitários, bem como aulas sobre direitos humanos, relações interpessoais e mediação de conflitos.

Segundo o Ministério da Justiça<sup>8</sup>, a polícia comunitária trabalha em conjunto com a população e as instituições de segurança pública e defesa social. O objetivo é que todos juntos tenham condições de identificar, priorizar e resolver problemas relativos à criminalidade, para garantir qualidade de vida aos brasileiros. Nesse projeto, os próprios

---

<sup>4</sup> MESQUITA NETO, Paulo de. Policiamento comunitário e prevenção do crime – a visão dos coronéis da Polícia Militar. *São Paulo em Perspectiva*. V. 18, n. 01, 2004, p. 103.

<sup>5</sup> MESQUITA NETO, Paulo de. op. cit., 2004, p. 103 – 104.

<sup>6</sup> MESQUITA NETO, Paulo de. op. cit., 2004, p. 104.

<sup>7</sup> MINISTÉRIO DA JUSTIÇA – MJ. *SENASP investe em capacitação de polícia comunitária*. Disponível na internet: <http://www.mj.gov.br/> Acesso em 02 ago. 2007.

<sup>8</sup> MINISTÉRIO DA JUSTIÇA – MJ. *SENASP investe em capacitação de polícia comunitária*. Disponível na internet: <http://www.mj.gov.br/> Acesso em 02 ago. 2007.

moradores se tornam co-responsáveis pela segurança pública no local em que residem, contribuindo para a concretização do dispositivo constitucional que diz que a segurança pública é dever do Estado, direito e responsabilidade de todos (CF, art. 144).

Diversos estados brasileiros estão desenvolvendo ações com a filosofia da polícia comunitária. No Amapá<sup>9</sup>, a idéia da polícia cidadã vem sendo realizada desde 1995, com a implementação do Programa de Desenvolvimento Sustentável, no qual está inserido o Programa Polícia Cidadã.

Em 2000, a Polícia Militar de São Paulo criou a Comissão Estadual de Polícia Comunitária e o Departamento de Polícia Comunitária e Direitos Humanos, com o objetivo de aperfeiçoar e intensificar o processo de implantação do policiamento comunitário no estado.<sup>10</sup>

O Ceará também desenvolve políticas nesse sentido. Além de estar inserido no Curso Nacional de Promotor de Polícia Comunitária, o estado, por meio da Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social – SSPDS<sup>11</sup>, desenvolve, dentro do Projeto Ceará Seguro, a revitalização dos Conselhos Comunitários de Defesa Social – CCDS, por meio do qual objetiva a aproximação com a comunidade, na busca de uma parceria responsável, concidadã, onde todos somem esforços e compartilhem responsabilidades e solidariedade, em benefício da ordem pública e do convívio social sadio.

Uma outra tecnologia social que objetiva a aproximação de agentes de segurança pública e a população, é a criação de centros de mediação destinados a auxiliar na resolução de conflitos sociais, nos quais atuam como mediadores desses conflitos tanto policiais como membros da sociedade. Esses atores são capacitados em mediação e atuam em conjunto nos centros, contribuindo para diminuir o estigma negativo que às vezes macula a imagem dos policiais (agressivo, violento, corrupto), e aproximá-los da população, na medida em que, como mediadores, serão escolhidos pelas pessoas para mediar os seus conflitos.

---

<sup>9</sup> Polícia cidadã: segurança pública. Disponível na internet: [http://www.dhnet.org.br/3exec/nova/policia/policiacidada\\_ap.htm](http://www.dhnet.org.br/3exec/nova/policia/policiacidada_ap.htm). Acesso em 03 ago. 2007.

<sup>10</sup> MESQUITA NETO, Paulo de. op. cit., 2004, p. 105.

<sup>11</sup> Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social - SSPDS. Projeto Ceará Seguro. Disponível na Internet: [http://www.seguranca.ce.gov.br/politica\\_sspdc.jsp](http://www.seguranca.ce.gov.br/politica_sspdc.jsp) Acesso em: 02 ago. 2007.

A mediação se destaca como importante meio para bem administrar os conflitos que surgem nas comunidades, eis que, em alguns municípios, como é o caso de Fortaleza, as estatísticas revelam que a maior parte dos conflitos registrados se referem a conflitos sociais.

Os dados do Centro Integrado de Operações de Segurança – CIOPS<sup>12</sup>, na capital cearense, comprovam essa assertiva ao apresentar os números dos casos que mais são denunciados pela população. Analisando as estatísticas das ocorrências registradas em relação ao que foi identificado como briga de família e embriaguez e desordem, em 2001, o somatório dessas ocorrências foi 33.270 casos e em 2002, 36.510 casos registrados, o que representou mais que a soma dos crimes contra a pessoa e o patrimônio.

A partir de 2004, as estatísticas do CIOPS incluíram ainda as ocorrências relacionadas a desordem, desvinculadas do uso de bebidas alcoólicas. Assim, seus relatórios mostraram que em 2004, foram registrados 42.192 casos de desordem (22,02%), 27.823 denúncias de briga de família (14,52%) e 20.986 casos de embriaguez e desordem (10,95%).

Em 2005, os registros da instituição revelaram que ocorreram 48.611 casos de desordem (25,72%), 28.383 casos de briga de família (15,01%) e 20.070 casos de embriaguez e desordem (10,61%). Em 2006, as estatísticas registraram 48.518 casos de desordem (25,65%), 26.050 casos de briga de família (13,77%) e 18.861 casos de embriaguez e desordem (9,97%).

Os tipos de conflitos apresentados pelos levantamentos estatísticos do CIOPS mostram que em média, a metade dos casos que geram as ocorrências policiais se caracteriza por serem conflitos de caráter social, surgidos entre pessoas que possuem vínculos afetivos e relações continuadas (famílias, vizinhos, colegas) que, por não conseguirem dialogar para bem administrar os problemas vividos, transformam discussões em agressões ou até em crimes.

A existência de centros de mediação nas comunidades e a capacitação adequada de policiais em mediação de conflitos, atuando inclusive como mediadores, contribui

---

<sup>12</sup> CENTRO INTEGRADO DE OPERAÇÕES DE SEGURANÇA – CIOPS. Levantamento estatístico comparativo das ocorrências registradas nos anos de 2001 a 2006.



para que esses profissionais possam identificar esses conflitos sociais e encaminhá-los aos centros, nos quais as partes terão a oportunidade de dialogar de forma pacífica e consensuada a divergência vivida e buscar construir a melhor resolução para o caso.

Desta feita, a idéia da mediação ligada à segurança pública é inovadora pois, além de contribuir para aproximar os policiais da população, melhora as atividades do policiamento comunitário (na medida em que pode bem administrar diversos conflitos sociais que surgem nas comunidades) e auxilia no desenvolvimento da cultura da Paz.

Além da interação entre as partes (agentes de segurança pública e população), a mediação realizada por esses atores contribui para a resolução dos conflitos daqueles que possuem relações continuadas, que, quando mal administrados, podem gerar violências. Isso porque esses espaços para a realização de mediações são implantados em bairros da cidade, podendo os seus próprios habitantes se capacitar para agir como mediadores. Esses habitantes, bem como os agentes de polícia que lá atuam, conhecem as dinâmicas sociais do local e os principais conflitos e problemas que enfrentam, o que possibilita que eles tenham uma visão mais ampla do contexto no qual as violências estão ocorrendo.

Ademais de espaço para a boa administração dos problemas e resolução de conflitos, esses centros de mediação possibilitam uma maior inclusão da população, na medida em que estão localizados nos bairros onde estas pessoas habitam e têm o seu acesso facilitado.

## **2 A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS**

Há mais de três décadas, vêm sendo desenvolvidos no Brasil projetos que tencionam implementar a mediação de conflitos<sup>13</sup> como meio que objetiva não apenas auxiliar a boa resolução de litígios entre as partes envolvidas, mas bem administrar as

---

<sup>13</sup> Sobre mediação de conflitos ver: SALES, Lilia Maia de Moraes. *Justiça e mediação de conflitos*. Belo Horizonte: Del Rey, 2004; SALES, Lilia Maia de Moraes. *Mediação de conflitos: família, escola e sociedade*. Florianópolis: Conceito, 2007; SIX, Jean-François. *Dinâmica da mediação*. Trad. Águida Arruda Barbosa, Eliana Riberti Nazareth, Giselle Groeninga. Belo Horizonte: Del Rey, 2001; MORAIS, José Luis Bolzan de. *Mediação e arbitragem – alternativas à jurisdição*. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 1999; VEZZULLA, Juan Carlos. *Teoria e prática da mediação*. Curitiba: Instituto de Mediação e Arbitragem do Brasil, 1998.

relações existentes, para que as pessoas mantenham seus vínculos afetivos e possam construir uma sociedade fundada na paz social.

A mediação é um procedimento consensual de resolução de conflitos por meio do qual uma terceira pessoa imparcial, escolhida ou aceita pelas partes – age no sentido de encorajar e facilitar a resolução dos problemas. As pessoas envolvidas no conflito são as responsáveis pela decisão que melhor as satisfaça. A mediação representa assim um mecanismo de solução de litígios utilizado pelas próprias partes que, movidas pelo diálogo, encontram uma alternativa ponderada, eficaz e satisfatória. O mediador é a pessoa que auxilia na construção desse diálogo.

Por meio da mediação, buscam-se os pontos de convergência entre os envolvidos na contenda que possam amenizar a discórdia e facilitar a comunicação. Muitas vezes as pessoas estão de tal modo ressentidas que não conseguem visualizar nada de bom no histórico do relacionamento entre elas. A mediação estimula, através do diálogo, o resgate dos objetivos comuns que possam existir entre os indivíduos que estão vivendo o problema.

Na mediação procura-se evidenciar que o conflito é natural, inerente aos seres humanos. Sem o conflito seria impossível haver progresso e provavelmente as relações sociais estariam estagnadas em algum momento da história. Se não houvesse insatisfação, as situações da vida permaneceriam iguais, constantes. Portanto, o conflito e a insatisfação tornam-se necessários para o aprimoramento das relações interpessoais e sociais. O que se reflete como algo bom ou ruim para as pessoas é a administração do conflito. Se for bem administrado, ou seja, se as pessoas conversarem pacificamente ou se procurarem a ajuda de uma terceira pessoa para que as auxilie nesse diálogo, será o conflito bem administrado. Se as pessoas, por outro lado, se agredirem física ou moralmente ou não conversarem, causando prejuízo para ambas, o conflito terá sido mal administrado. Assim, não é o conflito que é ruim, pelo contrário, ele é necessário, a sua boa ou má administração é que será positiva ou negativa.

A premissa de que o conflito é algo importante para a formação do indivíduo e da coletividade faz com que as posturas antagônicas deixem de ser interpretadas como algo eminentemente mau para se tornar algo comum na vida de qualquer ser humano que vive em sociedade. É fruto da convivência e sempre ocorrerá sob diferentes

aspectos. Quando se percebe que um impasse pode ser um momento de reflexão e, em consequência, de transformação, torna-se algo de positivo.

Em síntese, o conflito, quase sempre tomado como algo negativo, é entendido pela mediação como algo positivo, natural e necessário para o aprimoramento das relações, e sua boa administração representa o caminho para o entendimento e para a harmonia entre as partes<sup>14</sup>.

A mediação, por suas peculiaridades, torna-se um meio de solução adequado a conflitos que envolvam relações continuadas, ou seja, relações que são mantidas apesar do problema vivenciado. Ressalta-se, também, que os conflitos que tratam de sentimentos e situações fruto de um relacionamento – mágoas, frustrações, traições, amor, ódio, raiva – revelam-se adequados à mediação. Isso porque, é nesses tipos de conflitos que se encontram as maiores dificuldades para o diálogo, em virtude da intensidade dos sentimentos. Na mediação, há um cuidado, por parte do mediado, de facilitar esse diálogo entre as partes, de maneira a permitir a comunicação pacífica e a discussão efetiva dos conflitos<sup>15</sup>.

Esse procedimento tem como um de seus principais objetivos a solução dos conflitos. Apesar de sua importância, não deve ser o único objetivo a ser perseguido na mediação de conflitos. Os outros objetivos da mediação, como a prevenção da má administração dos conflitos, que possibilita o tratamento adequado do problema e a manutenção dos vínculos afetivos entre as partes é primordial, bem como a busca da inclusão social e da paz social.

Nessa perspectiva, busca-se trabalhar a mediação como instrumento de promoção da paz social e de diminuição da violência. Assim, a paz social é entendida como algo que vai além da inexistência de violência física e moral, passando pela necessidade de efetivação dos direitos fundamentais. Não se alcança a paz em sociedades onde existem fome, altos índices de pessoas em situação de desemprego, realizando trabalhos forçados ou em situação análoga à escravidão, exploração sexual infantil, falta de moradia, baixos níveis de educação e saúde, entre outros graves

---

<sup>14</sup> VEZZULLA, Juan Carlos. Op. cit., 1998; ARAÚJO, Luis Alberto Gómez. Os mecanismos alternativos de solução de conflitos como ferramentas na busca da paz. Trad. Ângela Oliveira. *Mediação – métodos de resolução de controvérsias*, n. 1, coord. Ângela Oliveira. São Paulo: LTr, 1999.

<sup>15</sup> SIX, Jean-François. Op. cit., 2001.

problemas sociais que interferem no desenvolvimento harmônico e sustentável da sociedade, interferindo na manutenção da paz social.

Ensina-se a paz quando se resolve e se previne a má administração dos conflitos; quando se busca o diálogo; quando se possibilita a discussão sobre direitos e deveres e sobre responsabilidade social; quando se substitui a competição pela cooperação – o perde-ganha pelo ganha-ganha.

A mediação, como forma pacífica e participativa de resolução de conflitos, exige das partes envolvidas a discussão sobre os problemas, sobre os comportamentos, sobre direitos e deveres de cada um – todo esse diálogo realizado de forma cooperativa, fortalecendo o compromisso ético com o diálogo honesto.

Como a prática da mediação estabelece a participação ativa das pessoas na solução de conflitos, passa-se a não somente se discutir sobre questões individuais, mas questões de natureza coletiva também. As experiências brasileiras em mediação, especialmente aquelas realizadas nas periferias dos municípios, têm revelado mudanças de comportamento das pessoas: tornaram-se mais participativas nas decisões individuais e coletivas (luta e conquista de curso de alfabetização para adultos, cursos jurídicos, cursos sobre planejamento familiar, discussões sobre ressocialização da pena ao se receber para auxiliar nos trabalhos administrativos dos centros de mediação pessoas condenadas à prestação de serviços etc.).

Desta feita, a prática da mediação, por incentivar o diálogo entre partes, estimula as pessoas a debaterem não apenas os seus conflitos interpessoais, mas contribui para o *empoderamento* dessas pessoas a partir do momento em que se sentem sujeitos de direitos e que devem criar ferramentas sociais para reivindicar e efetivar os seus direitos garantidos pelo ordenamento.

Ademais disso, na medida em que se abrem espaços de diálogo, que são os locais onde se realizam as mediações, sejam em instituições privadas ou públicas, disponibiliza-se à sociedade mais um meio capaz e eficaz de resolução de litígios, sendo uma alternativa acessível a todos, ao invés de se buscar a autotutela (fazer justiça com as próprias mãos) ou de não buscar qualquer solução, o que só agrava o conflito.

Por sua vez, a mediação desenvolvida em bairros das cidades (mediação comunitária) propicia o diálogo entre as pessoas que convivem diariamente, auxiliando na solução dos seus conflitos e contribuindo para a construção da paz social.

Os mediadores comunitários são geralmente moradores da própria comunidade, que são capacitados por meio de cursos de mediação de conflitos e podem trabalhar voluntariamente ou não, dependendo da instituição à qual estejam vinculados.

São vários os pontos positivos da mediação que se pode destacar, como o estímulo ao diálogo positivo entre famílias e vizinhos; incentivo à participação ativa dos cidadãos na solução dos conflitos individuais e coletivos; criação de espaços de escuta; prevenção à má administração de conflitos futuros; destaque à valorização do coletivo em detrimento do individual, buscando sempre a solução de um problema que satisfaça todas as partes envolvidas.

A mediação comunitária tem como objetivos:

Desenvolver entre a população, valores, conhecimentos, crenças, atitudes e comportamentos conducentes ao fortalecimento de uma cultura político-democrática e uma cultura de paz. Busca ainda enfatizar a relação entre os valores e as práticas democráticas e a convivência pacífica e contribuir para um melhor entendimento de respeito e tolerância e para um tratamento adequado daqueles problemas que, no âmbito da comunidade, perturbam a paz<sup>16</sup>.

A mediação é democrática porque estimula a participação ativa das pessoas na solução de conflitos e propicia a inclusão social quando deixa que elas busquem por elas mesmas a solução de seus problemas.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A mediação de conflitos, incluída nos projetos da Secretaria Nacional de Segurança Pública sobre policiamento comunitário, será mais uma ferramenta para bem administrar os conflitos sociais existentes nos bairros (levando-se em consideração que as estatísticas dos órgãos de denuncia de conflito apontam para um número elevado de conflitos dessa ordem). Especialmente porque esses conflitos que são fruto da convivência de pessoas que têm relações continuadas, quando mal administrados e não resolvidos, geram violência e atos criminosos.

---

<sup>16</sup> SALES, Lilia Maia de Moraes. Op. cit., 2004.

Além disso, ao possibilitar a participação de policiais como mediadores, bem preparados para o exercício deste *mister*, será um novo meio de aproximar as polícias da comunidade, contribuindo para o aumento da credibilidade no trabalho desses profissionais.

## REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Luis Alberto Gómez. Os mecanismos alternativos de solução de conflitos como ferramentas na busca da paz. Trad. Ângela Oliveira. *Mediação – métodos de resolução de controvérsias*, n. 1, coord. Ângela Oliveira. São Paulo: LTr, 1999.

BENGOCHEA, Jorge Luiz Paz; GUIMARÃES, Luiz Brenner; GOMES, Martin Luiz; ABREU, Sérgio Roberto. A transição de uma polícia de controle para uma polícia cidadã. *São Paulo em Perspectiva*. V. 18. n. 01, 2004, p. 119 – 131.

CENTRO INTEGRADO DE OPERAÇÕES DE SEGURANÇA – CIOPS. Levantamento estatístico comparativo das ocorrências registradas nos anos de 2001 a 2006. Documento disponível nos arquivos da instituição.

GOMES, Naldson Ramos da. Ofício de polícia, violência policial e luta por cidadania em Mato Grosso. *São Paulo em Perspectiva*. V. 18. n.01, 2004, p. 111 – 118.

MESQUITA NETO, Paulo de. Policiamento comunitário e prevenção do crime – a visão dos coronéis da Polícia Militar. *São Paulo em Perspectiva*. V. 18, n. 01, 2004, p. 103 – 110.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA – MJ. *SENASP investe em capacitação de polícia comunitária*. Disponível na internet: <http://www.mj.gov.br/> Acesso em 02 ago. 2007.

MORAIS, José Luis Bolzan de. *Mediação e arbitragem – alternativas à jurisdição*. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 1999.

POLÍCIA CIDADÃ: segurança pública. Disponível na internet: [http://www.dhnet.org.br/3exec/nova\\_policia/policiacidade\\_ap.htm](http://www.dhnet.org.br/3exec/nova_policia/policiacidade_ap.htm). Acesso em 03 ago. 2007.

SALES, Lilia Maia de Moraes. *Mediação de conflitos*. Família, escola e comunidade. Florianópolis: Conceito, 2007.

\_\_\_\_\_. *Justiça e mediação de conflitos*. Belo Horizonte: Del Rey, 2004.

SIX, Jean-François. *Dinâmica da mediação*. Trad. Águida Arruda Barbosa, Eliana Riberti Nazareth, Giselle Groeninga. Belo Horizonte: Del Rey, 2001.

SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL - SSPDS. *Projeto Ceará Seguro*. Disponível na Internet: [http://www.seguranca.ce.gov.br/politica\\_sspdc.jsp](http://www.seguranca.ce.gov.br/politica_sspdc.jsp) Acesso em: 02 ago. 2007.

VEZZULLA, Juan Carlos. *Teoria e prática da mediação*. Curitiba: Instituto de Mediação e Arbitragem do Brasil, 1998.