



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA –UEPB/ACADEPOL
PRÓ-REITORIA ACADÊMICA
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM
GESTÃO ESTRATÉGICA NA SEGURANÇA PÚBLICA**

ADRIANA GUEDES DE ARAÚJO LIMA

**MEDIAÇÃO DE CONFLITOS COM FINS À PACIFICAÇÃO SOCIAL: PREVENÇÃO
À VIOLÊNCIA E À CRIMINALIDADE**

**JOÃO PESSOA
2016**

ADRIANA GUEDES DE ARAÚJO LIMA

**MEDIAÇÃO DE CONFLITOS COM FINS À PACIFICAÇÃO SOCIAL: PREVENÇÃO
À VIOLÊNCIA E À CRIMINALIDADE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Coordenação do Curso de Especialização em Gestão Estratégica na Segurança Pública da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Especialista em Segurança Pública.

Orientador: Professor Dr. Antônio Germano Ramalho

**JOÃO PESSOA
2016**

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

L732m Lima, Adriana Guedes de Araújo
Mediação de conflitos com fins à pacificação social
[manuscrito] : prevenção à violência e à criminalidade / Adriana
Guedes de Araújo Lima. - 2016.
49 p.

Digitado.
Monografia (Gestão Estratégica na Segurança Pública) -
Universidade Estadual da Paraíba, Pró-Reitoria de Pós-Graduação
e Pesquisa, 2016.
"Orientação: Prof. Dr. Antonio Germano Ramalho, Direito".

1. Mediação. 2. Conflitos. 3. Violência. I. Título.
21. ed. CDD 363.23

ADRIANA GUEDES DE ARAÚJO LIMA

**MEDIAÇÃO DE CONFLITOS COM FINS À PACIFICAÇÃO SOCIAL: PREVENÇÃO
À VIOLENCIA E À CRIMINALIDADE.**

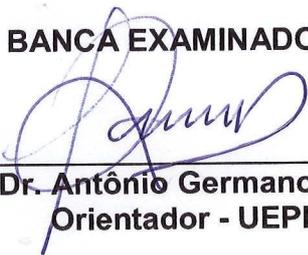
Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Coordenação do Curso de Especialização em Gestão Estratégica na Segurança Pública da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Especialista em Segurança Pública.

Orientador: Professor Dr. Antônio Germano Ramalho

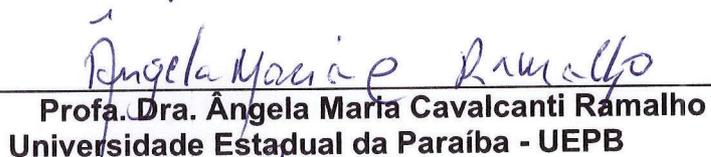
Aprovada em: 17 de 11 2016.

Nota: 8,4

BANCA EXAMINADORA



Prof. Dr. Antônio Germano Ramalho
Orientador - UEPB



Profa. Dra. Ângela Maria Cavalcanti Ramalho
Universidade Estadual da Paraíba - UEPB



Prof. M.sc. Severiano Pedro do Nascimento Filho
Universidade Estadual da Paraíba - UEPB

Universidade Estadual da Paraíba - UEPB

*A meu filho Ernesto, minha fonte de
inspiração e minha razão maior de existir.
Dedico.*

AGRADECIMENTOS

A Deus por me conceder o privilégio de concluir mais esta etapa em minha vida;

Ao meu esposo, pela compreensão nos muitos momentos de ausência necessários para a conclusão deste trabalho e deste Curso.

A minha mãe, sempre presente em minha vida, maior incentivadora do meu crescimento profissional.

Ao meu mestre professor orientador Doutor Antônio Germano Ramalho, pela dedicação e paciência com que orientou este trabalho, buscando sempre tecer comentários e sugestões engrandecedoras e edificantes para o êxito deste estudo;

Enfim, a todos aqueles que direta e indiretamente contribuíram para a conclusão deste curso e deste trabalho acadêmico.

RESUMO

A criminalidade e a violência são recorrentes no nosso cotidiano, envolvendo diferentes camadas da sociedade brasileira que frequentemente é tomada por uma sensação de insegurança. Em meio a esse cenário, se coloca em evidência a discussão sobre segurança pública que não deve ser vista apenas sob o enfoque de combate ao crime, no entanto, sendo destacada em sua natureza preventiva. Nessa perspectiva surgem novas possibilidades de tratamento e compreensão dos conflitos, se fazendo necessário uma parceria entre a polícia e o Estado na busca da construção de uma polícia de proximidade pautada na educação em Direitos Humanos e na prática de métodos alternativos de resolução de conflitos. Esse novo modelo policial se alinha ao instituto da mediação utilizado de forma intuitiva nas delegacias de polícia, voltados para situações, que apesar de fugirem a uma definição típica de crime, envolvem relações interpessoais de camadas desfavorecidas social e culturalmente. Nesse contexto, o presente trabalho tem como cerne principal analisar a cultura de intervenção dos Delegados de Polícia nos momentos em que não há necessidade de abertura de inquérito policial, para que esses profissionais ajam como mediadores de conflito, de que forma a Mediação, figura inovadora no Direito pátrio, vem sendo desenvolvida em delegacias de alguns Estados da Federação. Para subsidiar este estudo nos valem de pesquisa bibliográfica e documental a partir de premissas gerais aplicáveis a hipóteses concretas, bem como do agrupamento de dados e informações a partir de fontes bibliográficas, sendo algumas dessas referências bibliográficas a principal fonte que nos permitirá avançar na pesquisa aproveitando dados quantitativos para reforçar o trabalho, resultado de uma experiência profissional desenvolvida entre os anos de 2005 a 2010 sobre elevado número de casos interpessoais registrados em delegacias policiais. É pretensão, ao final, considerar o instituto civil da Mediação de Conflitos como valioso instrumento legal para a construção da polícia com finalidade social atuando de forma preventiva contra à violência e à criminalidade.

Palavras-Chaves: Mediação de Conflitos. Violência. Criminalidade

ABSTRACT

Crime and violence are recurrent in our daily life, involving different layers of Brazilian society that is often taken by a feeling of insecurity. In this scenario, if put in evidence the discussion about public safety that should not be seen only under the crime-fighting approach, however, being featured in its preventive nature. From this point of view arise new possibilities of treatment and understanding of conflicts, making necessary a partnership between the police and the State in pursuit of building a police of proximity based on Human rights education and the practice of alternative methods of conflict resolution. This new police model aligns to the mediation Institute used intuitively in police stations, facing situations, although a typical definition flee crime, involve interpersonal relationships of socially and culturally disadvantaged layers. In this context, the present work has as its main core analyze the culture of Police delegates ' intervention when there is no need to open police investigation, so that these professionals act as mediators of conflicts, how mediation, innovative figure in Brazilian Law, has been developed in police stations of some States of the Federation. To support this study worth of bibliographical research and documentation from general assumptions applicable to concrete hypotheses, as well as the collation of data and information from bibliographic sources, and some of these references the primary source that will allow us to move forward in research by leveraging quantitative data to strengthen the work, a result of professional experience developed from 2005 to 2010 on a high number of cases registered in police precincts interpersonal. Is pretense, in the end, consider the civil conflict measurement Institute as valuable legal instrument for building social-purpose police acting preventively against violence and crime.

Key-words: Mediation of Conflicts. Violence. Crime

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	08
2 O SISTEMA MULTIPORTAS: UM NOVO MODELO DE GERIR CONFLITOS	12
2.1 Institutos alternativos de resolução de conflitos	13
2.1.2 O Sistema Multiportas à luz do novo Código de Processo Civil	16
2.1.3 Alterações do CPC e sua relação com a Mediação	19
2.1.4 A Lei nº 13.140/2015 – lei de mediação de conflito.....	21
2.2 Segurança Pública e criminalidade	22
2.2.1 Segurança pública e cidadania: novos paradigmas	23
2.2.2 Polícia no Brasil: fragmentos históricos.....	25
2.2.3 Delegado de polícia: conceito, natureza e atribuições	26
2.2.4 A proposta da polícia cidadã	29
2.2.5 O projeto de lei Nº 1028/11 e o novo papel do delegado de polícia.....	32
2.3 A delegacia como instrumento de acesso à justiça.....	33
2.3.1 Mediação como forma de pacificação social	35
2.3.2 Relatos sobre a experiência de mediação de conflitos no âmbito policial implantadas em alguns estados da federação.....	39
2.3.3 O Projeto mediar em Belo Horizonte	39
2.3.4 A Polícia pacificadora na cidade do Rio de Janeiro	40
2.3.5 A Mediação policial em Fortaleza.....	41
2.3.6 Justiça restaurativa: proposta de humanização da justiça	42
CONSIDERAÇÕES FINAIS	45
REFERENCIAS.....	47

1 INTRODUÇÃO

A sensação de impunidade campeia célere no país gerando um pânico difuso e generalizado, que é alimentado pela sensação de insegurança e vulnerabilidade coletiva. Em meio a esse cenário a violência e a criminalidade desafiam o Estado e a Sociedade, que buscam no poder Judiciário uma forma de solução de conflitos, o que é minimizado pelo trabalho da polícia que tem como função primordial a repressão à criminalidade.

Nesse cenário, a emergência de novas possibilidades de compreensão e tratamento dos conflitos sociais para além do método penal estabelece os alicerces para a construção de um novo modelo de segurança pública, centrado sobretudo na prevenção da criminalidade, portanto na construção de alternativas democráticas para a gestão de conflitos.

Nesse novo modelo a segurança pública passou a ter um sentido mais abrangente colocando o cidadão como corresponsável pela segurança coletiva, o que nos remete a necessidade de aproximação entre polícia e sociedade, fazendo nascer uma prática de solução de conflitos fundada no diálogo.

Nessa perspectiva, surge a mediação importante instrumento de pacificação social, método alternativo de resolução de conflitos que coloca em evidência a ideia de inclusão social visando solucionar o conflito por meio do diálogo e do consenso, dessa forma trabalhando a prevenção da criminalidade.

Esse instituto se inscreve em diversas culturas e sistemas jurídicos se mostrando um expediente eficaz na resolução pacífica de conflitos, possibilitando aos envolvidos a percepção de que o conflito é algo inerente à vida em sociedade e que por essa razão deverá ser bem administrado.

Nesse contexto a polícia judiciária exerce um papel de extrema importância dentro da sociedade, pois é a ela que cabe a prevenção e repressão de conflitos de natureza criminosa, cabendo ao delegado de polícia na condição de representante do estado administração exercer o poder de polícia e de segurança, sendo detentor de poderes para manter a ordem e a paz coletiva.

Observa-se que as delegacias de polícia rotineiramente administram conflitos de natureza sociais os quais tem sua origem nas relações continuadas entre

parentes e vizinhos, sinalizando um cotidiano conflituoso, permeado por valores de honra, lealdade, traição, coragem, valentia e vingança.

Esses conflitos considerados sociais lotam as delegacias de polícia de todo país e, essas experiências são fontes fundamentais para a discussão do trabalho que ora iniciamos, com aproveitamento da prática profissional desenvolvida enquanto Delegada de Polícia, atuando em delegacias do interior do Estado da Paraíba, atuando não poucas vezes como conciliadora ou gestora de interesses em conflito, após análise do caso bem como das relações interpessoais e sociais dos indivíduos, solucionando muitos conflitos realizando uma boa mediação por meio de uma conversa, de modo que, assim fazendo é possível ter evitado a ocorrência de conflitos mais graves.

Esta reflexão nos remete ao Sistema Multiportas, implantado recentemente no Brasil, esse sistema adota mecanismos alternativos de resolução de conflitos, em que os envolvidos de maneira voluntária e racional elegem o meio mais adequado para solucionar uma situação conflituosa, se destacando a autonomia dos envolvidos no que tange a responsabilidade sobre a decisão por eles encontrada resgatando a noção de cidadania, propiciando uma visão humanista da justiça, esse tema será objeto do primeiro capítulo do presente trabalho.

Deve-se reconhecer a necessidade de se buscar meios alternativos de resolução de conflitos, não se admitindo a repressão como única forma de combate à criminalidade, nesse sentido o agente de segurança pública deve ter uma formação multicultural aplicando os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade na busca da pacificação social.

O presente trabalho representa um estudo sobre a possibilidade do delegado de polícia agir como mediador de conflitos sob a perspectiva da conciliação entre as partes, destacando-o papel social desenvolvido pela polícia, bem como de que forma a mediação de conflitos, figura inovadora no Direito pátrio, vem sendo desenvolvida em delegacias de alguns Estados da Federação.

É importante perceber no decorrer do trabalho que a mediação é uma forma de administração pacífica de conflitos, com a ajuda de um terceiro, imparcial e estranho ao conflito. Ela visa à facilitação à administração do conflito pelas próprias partes, trabalhando a interrelação, pois o objetivo da mediação não é a obtenção do acordo, mas a transformação do padrão de comunicação e relacionamento dos envolvidos, visando o entendimento.

O trabalho será dividido em três capítulos: O primeiro trata do Sistema Multiportas, das recentes alterações normativas à luz do Novo Código de Processo Civil, demonstrando a importância dessa nova forma de se administrar conflitos.

O segundo capítulo tratará da Segurança Pública, versando sobre o surgimento da atividade policial, sobre a atuação do Delegado de Polícia, bem como sobre o projeto de Lei 1028/2011 que propõe o surgimento do delegado conciliador.

O terceiro e último capítulo trata das delegacias como instrumento de acesso à justiça, de experiências de mediação de conflitos no âmbito policial, a mediação como instrumento de pacificação social e justiça restaurativa.

O universo do conhecimento é ilimitado e nos convida a ultrapassar todas as fronteiras que se tornam relativas em suas formas, por apresentarem pressupostos temporários. Essa é a razão mais convincente para fundamentar a importância do método enquanto instrumento de seleção de fontes de pesquisa, que nos dão a oportunidade de determinar que caminhos devemos seguir para alcançar os resultados reflexivos e conclusivos, mesmo que temporariamente, de uma pesquisa científica.

Utilizaremos o método dedutivo que corresponde à extração discursiva do conhecimento a partir de premissas gerais aplicáveis a hipóteses concretas.

As referências bibliográficas e os artigos científicos representam a principal fonte que nos permitirá avançar na tentativa de dedução lógica das tessituras que compõem o lado proposicional deste trabalho, pois além de exaltar a importância no objetivo geral, criamos categorias relevantes e suas variáveis quanto aos pontos de fundamentação sobre as proposituras. Importante o destaque de Bittar, 2013, p. 251 quando informa que:

Não são as referências bibliográficas mero repositório de livros sobre o tema, nem uma coletânea de citações de textos desconexos entre si. As referências são um caleidoscópio de leituras diretas que estiveram a guiar o autor na elaboração da obra.

Sendo assim, o objetivo geral de nosso trabalho foi analisar a cultura de intervenção dos Delegados de Polícia nos momentos em que não há necessidade de abertura de inquérito policial, para que esses profissionais ajam como mediadores de conflito, tendo como objetivos específicos a contribuição para o desenvolvimento de políticas públicas voltadas à formação da figura do delegado

como mediador de conflitos sob a perspectiva da conciliação entre as partes, destacando-se a dimensão social da atividade policial, onde o delegado não é visto apenas como agente repressor de criminalidade, mas sobretudo como facilitador de pacificação social, a demonstração dos casos brasileiros onde já se vislumbra a mediação de conflitos dentro das delegacias de polícia.

2 O SISTEMA MULTIORTAS: UM NOVO MODELO DE GERIR CONFLITOS

O Sistema Multiportas surgiu da necessidade de se buscar mecanismos alternativos para a resolução de conflitos. Essa ideia partiu do professor Frank Sander, que no ano de 1976, em uma palestra na Universidade de Harvard, discutia a ineficiência do Poder Judiciário, partindo do princípio de que o cidadão ao procurar a justiça deveria ter à sua disposição diversos mecanismos de resolução de conflitos, cabendo a ele eleger o que lhe parecesse mais adequado, daí o nome multiportas.

Esse sistema, conforme Sales e Sousa (2011, p. 204), se caracteriza por ser

Um mecanismo de aplicação de métodos alternativos de resolução de conflitos no qual, a partir do conflito apresentado pelas partes interessadas em negociar, é disponibilizada uma variedade de meios ou “portas” a fim de que se possa identificar qual a mais adequada para a propositura de um acordo eficaz e que seja cumprido e satisfatório por ambos os indivíduos.

O sistema coloca em evidência a ideia de empoderamento que dentre suas acepções significa dizer inclusão e exercício de cidadania, transferindo para o cidadão a responsabilidade pela resolução de seus conflitos, o que nos remete a ideia de um judiciário mais humanizado que, não está preocupado apenas em dizer o direito, mas, sobretudo, na satisfação dos envolvidos. Nesse passo, o sistema multiportas se alia com a tendência mundial no sentido de que o Estado conduza as partes a formas diferenciadas de resolução de conflitos cabendo ao próprio Estado viabilizar essas possibilidades.

Ao proibir a autotutela, o Estado, buscando eliminar a vingança privada, avocou para si o direito exclusivo de promover a justiça, através do exercício da função jurisdicional o que se materializa através do poder judiciário, não obstante o avanço da sociedade, aliado ao desenvolvimento científico tecnológico e cultural, faz surgir variadas e complexas formas de conflitos os quais demandam mecanismos diferenciados de resolução, nesse cenário destaca-se a mediação de conflitos que é permeada pela valorização e autonomia dos cidadãos frente aos conflitos por eles vivenciados.

Destaque-se que no sistema tradicional sempre existirá um perdedor e um ganhador, o que muitas vezes acirra ainda mais a disputa, se colocando em evidência apenas a aplicação da Lei. Isso, não ocorre na mediação de conflitos, onde todos saem ganhando, levando em consideração que o alvo é a satisfação dos envolvidos, e ainda contribuindo para desafogar o poder judiciário, resgatando sua credibilidade frente a sua finalidade precípua, qual seja, a de promover a justiça.

Não obstante, a ideia do novo sistema de resolução de conflitos não é, necessariamente, diminuir as demandas frente ao poder judiciário, e sim, de unir-se ao Estado para fortalecer a promoção da justiça e conseqüentemente da pacificação social.

Essa reflexão nos remete a ideia de uma justiça restaurativa pautada na valorização dos envolvidos e sobre esse tema Zehr (2008, p. 193) destaca a mediação de conflitos como sendo uma forma compatível com a justiça restaurativa dizendo que:

A mediação entre vítima e ofensor é uma abordagem que atende a esses critérios. A mediação vitima-ofensor fortalece os participantes, põe em cheque as representações equivocadas, oferece ocasião para troca de informações e incentiva ações com o propósito de corrigir a situação. Quando mediadores da comunidade estão envolvidos, esse tipo de mediação também abre espaço para a participação comunitária. A mediação é totalmente compatível com a abordagem restaurativa na justiça.

Nesse contexto, destacamos que essa ideia vem, gradativamente, sendo implantada em outros sistemas de justiça, ressaltando-se a importância da mediação que muito embora já venha sendo utilizada de forma tímida, em alguns diplomas legais, tais como a Lei 9099/95, se institucionalizou através desse sistema recentemente implantado no Brasil.

Outro ponto visível é o caráter humanista desse instituto, na medida em que não se preocupa com a mera aplicação da Lei, mas sobretudo, com a satisfação das partes envolvidas no conflito, resgatando a credibilidade no Poder Judiciário o que nos remete a ideia de justiça e conseqüentemente de pacificação entre os envolvidos.

2.1 Institutos alternativos de resolução de conflitos

Antes de entrarmos no conceito dos mecanismos alternativos de resolução de conflitos se faz necessário falarmos sobre o que vem a ser conflito, pois numa acepção ordinária, este pode ser compreendido como uma disputa, contenda ou uma insatisfação diante de um bem pretendido. Nesse passo, entendemos que conflito é a disputa entre duas ou mais pessoas permeadas pela pretensão de um bem, diante da impossibilidade de obtê-lo.

Evidenciado das mais variadas formas, o conflito se traduz pela profunda falta de entendimento, razão pela qual se faz necessário a busca de oportunidades de diálogos, o que reclama uma abordagem adequada e eficiente no que tange as várias formas de conflitos que se apresentam ao poder judiciário, revelando-se essencial a busca por mecanismos de resolução de conflitos que sejam capazes de complementar o sistema judiciário na sua função de promoção de justiça. Nesse mister, percebe-se que os meios alternativos para resolução de conflitos são uma tendência mundial, se constituindo em opções ao sistema tradicional de justiça, no Brasil os modelos mais conhecidos são a negociação, a arbitragem, a conciliação e a mediação.

Nesse parágrafo daremos enfoque a mediação de conflitos, mormente por ser objeto do presente trabalho, conceituando os demais institutos estabelecendo as principais diferenças entre a mediação e a conciliação.

Sendo assim, é importante considerar que a mediação se traduz por ser um método de resolução de conflitos, onde um terceiro independente e imparcial ouve as partes com o objetivo de promover um diálogo entre elas, buscando a satisfação dos interesses e das necessidades dos envolvidos, sendo uma forma de pacificação social.

Ainda é importante destacarmos que a Lei de mediação utiliza a palavra conflito como sinônimo de controvérsia, uma tendência que também se encontra presente no novo Código de Processo Civil. Para Sales, Alencar e Feitosa (2009, p. 290), mediação se define como:

Um procedimento consensual de resolução de conflitos por meio do qual uma terceira pessoa imparcial, escolhida ou aceita pelas partes age para encorajar e facilitar a resolução de problemas. As pessoas envolvidas no conflito constroem a 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 auxilia na construção desse diálogo.

Tartuce (2015) destaca que a missão do mediador é de aproximar as partes, com a finalidade de compreenderem melhor as circunstâncias da controvérsia, buscando a visualização realista do conflito, através de uma análise equilibrada da situação, as partes estarão preparadas para viabilizar possível acordo. Percebe-se então que, a mediação se aproxima de um modelo diferenciado de promoção de justiça, logo não foi por acaso que o legislador lhe atribuiu uma lei específica com vistas a disciplinar sua atuação no âmbito jurídico Lei 13.140/2015.

No entanto, há diferenças entre Mediação e Conciliação, segundo Sales e Sousa (2011, p. 215),

Na mediação o terceiro imparcial, ou seja, o mediador, não sugere soluções para o conflito, com técnicas próprias, auxilia as partes a fim de que elas mesmas encontrem a solução para seu problema. Por outro lado, na conciliação é permitido ao conciliador fazer sugestões e cabe às partes acolherem ou não.

Para as autoras a conciliação é um meio de solução de conflitos no qual as pessoas buscam administrar as divergências com o auxílio de terceiro – o conciliador, que deve ser imparcial, com competência para aproximar as partes, controlar as negociações, sugerir e formular propostas, apontar vantagens e desvantagens, objetivando a resolução do conflito, por meio de um acordo. A partir do diálogo entre as partes o conciliador pode sugerir um possível acordo, após uma criteriosa avaliação das vantagens e desvantagens que tal proposição traria as partes.

Percebe-se que o objetivo da atuação do conciliador é alcançar um acordo, muito embora possam surgir possibilidades de resolução, deve-se estimular as partes a buscarem soluções próprias. Nesse contexto, o mediador busca fazer com que os envolvidos elaborem propostas, construam soluções satisfatórias, já o conciliador contribui diretamente para a formulação das propostas podendo, inclusive, propor o seu conteúdo.

Para Sales, (2003, p. 38) a diferença fundamental entre mediação e conciliação reside no conteúdo de cada instituto, considerando que:

Na conciliação o objetivo é o acordo, ou seja, as partes, mesmo pretendem chegar a um acordo para evitar um processo judicial, na mediação as partes não devem ser entendidas como adversárias e o acordo é a consequência da real comunicação entre as partes. Na conciliação o mediador sugere, interfere, aconselha, na mediação o mediador facilita a comunicação sem induzir as partes ao acordo.

Já a arbitragem, se caracteriza pela intervenção de um terceiro que recebe poderes de uma convenção privada, decidindo com base nessa convenção sem intervenção do Estado, sendo importante dizer que sua decisão assume eficácia de sentença judicial e versa sobre direitos patrimoniais disponíveis.

No Brasil, a arbitragem foi regulamentada pela Lei 9307/96, destacamos três momentos importantes em que ela menciona a possibilidade das partes se conciliarem durante o processo, privilegiando assim o princípio da autonomia das vontades, sendo importante mencionar que a negociação se faz entre as partes envolvidas na controvérsia sem a participação de terceiros e, uma vez que, a solução venha a satisfazer ambas as partes, o conflito estará resolvido.

Ainda é importante salientar que as definições sobre mediação colocam em evidencia a natureza construtiva desse instituto, que conta com um terceiro isento e capacitado para buscar resgatar nos envolvidos a autonomia para resolução de seus problemas.

Nesse sentido o Conselho Nacional de Justiça traça diretrizes sobre a mediação, ao estabelecer a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado a natureza e as peculiaridades de cada caso, destacando-se a mediação e a conciliação. Destaque-se que o novo Código de Processo Civil judicializou o instituto da mediação que passou a fazer parte da primeira etapa processual.

Finalmente, a Lei de Mediação considera a mediação como a atividade técnica exercida por um terceiro imparcial, sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia.

2.1.2 O Sistema Multiportas à luz do novo Código de Processo Civil

Os reclamos da Sociedade Moderna, frente às complexas relações sociais que se apresentam, demandam um sistema de justiça que funcione efetivamente. Nesse sentido, o direito de acesso à justiça passa pela necessidade de se entregar

a prestação jurisdicional em um tempo razoável, resgatando a credibilidade do Poder Judiciário e em especial da administração da justiça.

Em meio a essa discussão, foi implantado no Brasil o Sistema Multiportas de resolução de conflitos, de acordo com esse sistema cada caso apresentado ao Poder Judiciário será encaminhado ao meio mais adequado para sua resolução. Os conflitos permeados por relações de continuidade e vínculos de parentesco serão encaminhados para a mediação, aqueles em que não há nenhum vínculo entre as partes será encaminhado para a conciliação.

Todos os casos transacionáveis serão encaminhados para a audiência de conciliação ou mediação que passam a integrar definitivamente o primeiro momento do processo, salvo se as partes decidirem de maneira diversa.

Percebe-se que nesse novo sistema, a mediação e a conciliação são fortemente estimuladas num esforço de aproximação das partes na busca de resolução de seus conflitos, isso nos sugere a ideia de que o Novo modelo de Justiça não está apenas preocupado em dizer o Direito, mas sobretudo em satisfazer as partes envolvidas.

Trata-se de uma importante mudança no sistema processual brasileiro trazendo um novo significado a ideia de promoção de justiça que, outrora, era vista apenas como responsabilidade exclusiva do Estado, passa agora, nesse novo modelo, necessariamente por uma mudança estrutural nos fóruns brasileiros, bem como por uma mudança comportamental dos operadores do direito, fazendo surgir uma nova cultura.

A questão está na ideia que se tem de que, só existe o julgamento judicial impositivo, sendo os demais apenas alternativos. Logo, há que se reconhecer que há um conjunto de meios de resolução de conflitos que devem estar alinhados com o processo, merecendo a mesma importância.

Em tempo, a resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça contribuiu de forma determinante para a implementação do Sistema Multiportas no Brasil, na medida em que estabeleceu uma política nacional para o tratamento adequado de conflitos no âmbito do poder judiciário, ou seja, através dessa resolução se reconhece no Judiciário um local para tratamento adequado de resolução de conflitos.

E, nessa acepção, tratamento adequado quer dizer percepção das particularidades de cada caso e as potencialidades dos meios e técnicas para sua

resolução, propiciando uma integração entre o modelo consensual e adjudicatório de resolução de conflitos, num esforço conjunto de promoção de justiça e consequente pacificação social.

No modelo multiportas, as partes têm ampla liberdade podendo expor seus objetivos e insatisfações na busca de soluções construtivas, o que se dá através do diálogo e nos remete a ideia de inclusão social na medida em que as partes envolvidas passam a ter autonomia e responsabilidade diante dos conflitos em que estão inseridas.

Observa-se ainda, muita resistência por parte dos operadores do direito no que tange a essa integração de meios consensuais aos meios adjudicatórios de resolução de conflitos, havendo desafios de natureza estrutural e cultural a serem superados para que o modelo multiportas possa cumprir seu papel.

É necessário investir na estrutura física dos fóruns, qualificar pessoal, organizar rotinas, preparar operadores jurídicos desde a universidade, libertar as universidades do modelo tradicional que vê o conflito como uma questão de natureza exclusivamente jurídica, bastando, para sua solução apenas a aplicação da lei, nesse passo deve haver uma reformulação da grade curricular que deverá conter como disciplinas a negociação e a mediação.

Isso passa necessariamente, por uma mudança de cultura a qual parte de uma percepção distorcida da ideia de que os meios consensuais de resolução de conflitos funcionariam como uma “justiça de segunda linha” o que é alimentado pela ideia de que os meios consensuais servem como meio de desafogar o poder judiciário, ressalte-se que desafogar o poder judiciário pode ser uma consequência, mas jamais será a razão pela qual esses meios foram implantados no nosso sistema de justiça.

Essa percepção, é baseada numa visão ortodoxa e autoritária do Estado e do direito, a qual parte do princípio de que as partes não são capazes de resolver seus problemas sendo necessária a intervenção do Estado para resolução dos conflitos. Porém é evidente que há casos que só podem ser resolvidos através do meio adjudicatório e reconhecer a importância de outros mecanismos de resolução de conflitos, não diminui em nada a importância do poder judiciário enquanto órgão responsável pela efetividade da justiça. Nesse sentido, Lessa Neto (2015, p. 439) ressalta que:

O resultado de um processo consensual de resolução de disputas não é, nem precisa ser, uma cópia da sentença que se obteria no processo adjudicatório, são processos diferentes, com lógicas diferentes. A condução adequada de um processo de solução consensual pode levar a uma solução muito mais satisfatória para as partes, por envolver consenso e aceitação e por trabalhar sobre a disputa e o conflito e não sobre a lide.

Esse novo modelo de gerir conflitos aponta para a construção de um espaço que estimule a resolução da controvérsia, a mediação e a conciliação objetivam uma composição de interesses, não para evitar que haja o julgamento de processos, e sim para se unir ao modelo tradicional na busca da efetividade da justiça através do diálogo, importante instrumento de pacificação social, o objetivo principal dos meios adequados de resolução de disputas consiste em oferecer um sistema de justiça capaz de entender as complexidades envolvidas em cada demanda oferecendo meios eficazes de resolução sendo uma complementação ao modelo tradicional de promoção de justiça.

2.1.3 Alterações do CPC e sua relação com a Mediação

Após a edição do Novo Código de Processo Civil, Lei nº 13.105/2015, podemos verificar que o legislador se preocupou muito com os institutos da mediação e da conciliação, cuja relevância se encontra nos artigos 165 a 175 do novo Código de Processo Civil logo, constata-se, que esse novo diploma prioriza o diálogo e o uso da linguagem como instrumento precípua de pacificação social.

A partir desse novo sistema, a mediação e a conciliação passam a fazer parte da própria estrutura do Poder Judiciário, cujos princípios são: Independência, Imparcialidade, Autonomia da vontade, Confidencialidade, Oralidade, Informalidade e Decisão Informada.

Merece destaque o fato de que a mediação não poderá ser conduzida por juízes e promotores, e sim por um profissional mediador, como previsto na resolução 125 do CNJ a partir dessas mudanças o Poder Judiciário passa a ser visto como um local para o tratamento adequado de conflitos. Nesse diapasão, dois parágrafos foram acrescentados ao artigo 2º do NCPC, Lei nº 13.105/2015, *in verbis*:

Artigo 2º - [...]

Parágrafo 2º - O Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos”.

Parágrafo 3º - A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial.

A partir dessas alterações, percebe-se que os métodos alternativos deixam de ser utilizados de forma intuitiva como acontecia no modelo antigo passando a fazer parte integrante do Sistema de Justiça.

Nesse novo modelo, há de se destacar, o princípio da boa-fé, da duração razoável do processo e da cooperação entre as partes, destacando-se a necessidade de integração num esforço conjunto de efetivamente promover a justiça, note-se que o princípio da cooperação norteia a dinâmica processual estando presente tanto na fase consensual quanto na fase litigiosa, que começa com a citação da parte adversária para contestar a lide.

No Novo CPC o procedimento comum está organizado em duas fases, a primeira se constitui num esforço para resolução consensual dos conflitos, em não havendo a composição amigável o procedimento seguirá para a fase seguinte, litigiosa, voltada para a instrução e julgamento, a primeira fase será conduzida pelo mediador ou conciliador, sem a participação do juiz, sob essa nova temática o réu será citado para comparecer a audiência de conciliação ou mediação não para contestar, como era no antigo procedimento, o réu só apresentará a contestação quando se esgotarem todos os esforços para que se consiga uma resolução consensual do litígio.

Nessa nova dinâmica, é obrigatória a realização da audiência de mediação ou conciliação, sendo obrigatório o comparecimento das partes, a ausência injustificada de qualquer das partes representa ato atentatório à dignidade da justiça, não obstante se o direito não for passível de auto composição, ou se as duas partes manifestarem o desinteresse na sua realização ela poderá não ser realizada.

Como se percebe no novo CPC a audiência de mediação e conciliação é a regra, isso demonstra a preocupação do legislador em efetivamente implementar o Modelo Multiportas na nova sistemática processual, propiciando a solução adequada de conflitos.

2.1.4 A Lei nº 13.140/2015 – Lei de Mediação de Conflitos

Dentre as alterações normativas merece destaque a Lei de mediação de conflitos, Lei nº 13.140/2015, a qual disciplinou vários aspectos da mediação propiciando um ambiente favorável ao desenvolvimento desse instituto, em linhas gerais, a Lei disciplinou a prática da mediação judicial, a prática da mediação extrajudicial e por fim, porém não menos importante a possibilidade do uso da mediação de conflitos no âmbito da administração pública.

É importante destacarmos, que a mediação é um meio consensual de resolução de conflitos, onde um terceiro, (mediador) independente e imparcial, atua no sentido de viabilizar a comunicação entre as partes, propiciando a possibilidade das partes envolvidas encontrarem uma solução satisfatória para a controvérsia.

Os princípios que deverão orientar a mediação são o da imparcialidade do mediador, da isonomia entre as partes, da autonomia de vontade das partes, da confidencialidade e da boa-fé.

Dentre os vários aspectos disciplinados por esse importante diploma legal, certamente, a que merece destaque, pela sua natureza inovadora, é a possibilidade do uso da mediação no âmbito da administração pública direta e indireta.

Esse importante diploma legal se caracteriza por ser um estímulo para que o instituto da mediação se consolide efetivamente no país, contribuindo de forma determinante para efetividade do nosso sistema processual de distribuição de justiça.

A existência de conflitos decorrentes de relações continuadas e que caso mal administradas podem se transformar em delitos nos remete ao instituto da mediação como forma de pacificação social, desenvolvendo-se a ideia de uma polícia de proximidade, o que reclama uma parceria entre segurança pública e sociedade tema a ser abordado no próximo capítulo.

2.2 Segurança Pública e criminalidade

Evidencias nos levam a acreditar que a sociedade brasileira está tomada por uma sensação de insegurança e nesse mister algumas causas podem ser responsabilizadas destacando-se o papel da Segurança Pública distante de sua finalidade essencial. Esse sentimento toma conta do País disseminando um pavor

difuso e generalizado, o que amplia ainda mais o sentimento coletivo de ineficácia dos serviços públicos, e em especial da ação policial frente à prevenção da violência.

Lopes (2005), atribui essa sensação de insegurança a vários fatores destacando: a visibilidade dos crimes convencionais, participação intensiva da mídia o comportamento elitista da sociedade e o distanciamento entre as pessoas. Neste sentido, Sales, Alencar e Feitosa (2009, p. 286) destacam que:

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 para contribuir na recuperação dos agentes de delitos.

A Segurança Pública é um direito constitucional que deve ser compartilhado com toda sociedade, devendo de forma integrada - Estado e sociedade - atuarem juntos na busca pela manutenção da ordem pública e da pacificação social.

Nunes (2010, p.51) ressalta que:

Se a Segurança Pública no Brasil é delimitada como direito e responsabilidade de todos, pressupondo a manutenção da ordem e da tranquilidade por meio de práticas que incentivem a participação de todos na consecução desse direito isto significa que a integração entre Estado e sociedade deve existir.

Senão vejamos *in verbis* o art. 144 da Constituição Federal:

art. 144 – A segurança pública é dever do Estado, direito e responsabilidade de todos, é exercida para a preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio, através dos seguintes órgãos:

I - polícia federal;

II - polícia rodoviária federal;

III - polícia ferroviária federal;

IV - polícias civis;

V - polícias militares e corpos de bombeiros militares (BRASIL, 1988)

A Segurança Pública é integrante da estrutura da sociedade sendo intrínseca a organização do Estado, garantindo a ordem econômica, política e social, com o

dever de propiciar condições favoráveis para que outros institutos cumpram as funções para as quais se destinam.

Na condição de Política Pública Nacional, o serviço de segurança pública detém a ordem policial e penal, defende a ordem política e jurídica, atuando para a obediência às normas e a proteção das relações interpessoais e entre os indivíduos e o Estado. Este é o sentido de sua natureza de serviço essencial que se traduz na pacificação social e se materializa através do cumprimento das leis e dos preceitos tutelados pelo ordenamento jurídico.

Destaque-se que a segurança pública sempre esteve presente em todas as Constituições brasileiras, entretanto era vista sob o enfoque de proteção do Estado, no sentido de nação cuja finalidade era a segurança nacional, sendo responsabilidade exclusiva do Estado.

Não obstante, ao longo dos anos, sua finalidade sofreu algumas transformações, na Constituição Federal de 1988, a segurança pública é elevada à condição de direito fundamental atribuindo não só ao Estado, mas a toda a sociedade a responsabilidade pela sua consecução, havendo a previsão legal de uma “gestão compartilhada” com a sociedade, dando-se primazia ao conjunto de direitos humanos.

2.2.1 Segurança Pública e cidadania: novos paradigmas

A partir da Constituição de 1988, percebe-se que o modelo tradicional de se pensar segurança pública, sob a perspectiva de combate à criminalidade e de responsabilidade exclusiva do Estado, passou a ter outro significado se evidenciando uma transição entre a polícia de natureza exclusivamente repressiva para uma polícia cidadã, estabelecendo uma ligação entre ela e a comunidade, o que nos remete a ideia de inclusão, nessa nova perspectiva o cidadão é convidado a participar do processo de construção de cidadania, se estabelecendo uma parceria entre o Estado e a sociedade.

No entendimento de Abreu *et al* (2004) há uma reação da sociedade brasileira que indica a necessária mudança no modelo atual, em que a Justiça é morosa, o sistema prisional é desumano e inócuo e a polícia atual é enfraquecida, fracionada, autoritária e afastada das comunidades, despreparada e obsoleta na sua estrutura,

não conseguindo responder às exigências impostas pelo contexto social atual. (Abreu *et al*, 2004, p. 119)

Os referidos autores ainda consideram que:

No momento em que começa a existir essa transformação política e social e 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 o direito, como está colocado na Constituição de 88. Neste novo contexto, a ordem pública passa a ser definida também no cotidiano, exigindo uma atuação estatal mediadora de conflitos e interesses difusos e, muitas vezes, confusos. Por isso, a democracia exige justamente função policial protetora dos direitos do cidadão em um ambiente de conflitos. A ação da polícia ocorre em um campo de incertezas, ou seja, o policial quando sai para a rua, não sabe o que vai enfrentar diretamente; ele não 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 em ações repressivas, pelas quais o ato consiste em reprimir para resolver o problema. O campo da garantia de direitos exige uma ação mais preventiva, porque não tem um ponto determinado e certo para resolver. (ABREU *et al*, 2004, p. 120)

Ao tratar sobre esse assunto Nunes (2008, p.50) destaca a relativização do conceito de segurança pública, bem como a responsabilidade de toda a sociedade no que tange a consecução de seus objetivos. Para essa autora:

O mito de que a soberania do Estado é capaz de garantir ordem e controle da criminalidade foi derrubado. Ademais, o próprio conceito de segurança pública sofreu mutações passando a ser entendido como processo que resguarda a ordem social por meio do respeito e da participação da sociedade. Para tanto, é preciso que a população transfira a necessidade individual à responsabilidade de cada indivíduo pela coletividade, lance a mão e seja parceira do Estado, não no sentido de privatizar a segurança, mas na intenção de ser corresponsável, cooperante na obtenção de um estado cidadão.

Observe-se que há uma ruptura ao modelo tradicional de polícia, que priorizava sua função eminentemente repressiva, se migrando para uma cultura voltada para o contexto social em que está inserido o policial, que deve estar inteirado dos inúmeros problemas sociais enfrentados pela sociedade, quanto maior o conhecimento de sua realidade melhor a qualidade de manutenção da ordem, sendo visto como um “mediador social.

Abreu *et al* (2004) destacam o uso da força como único meio utilizado pelo modelo tradicional de polícia, realçando que muitas vezes essa força é utilizada de forma inconsequente e desqualificada, até de forma ilegal, defendem a possibilidade de existência de um modelo de polícia que deverá ter como foco principal a garantia e efetivação dos direitos fundamentais do cidadão devendo haver uma forte interação com a comunidade, destacando a mediação e a negociação, como forma de pacificação social.

2.2.2 Polícia no Brasil: fragmentos históricos

Numa acepção genérica polícia quer dizer governo de uma cidade, administração, forma de governo e, ao longo da história, assume o sentido de ação de governo no que se refere à missão de tutelar a ordem pública buscando assegurar a paz social e a proteção da sociedade.

Para Souza e Morais (2011, p. 03), a polícia é um órgão governamental presente em todos os países politicamente organizados, cuja função é de repressão e manutenção da ordem pública através do uso da força, ou seja, realiza o controle social, sendo importante mencionar que o modelo policial no Brasil, nos remete ao ano de 1530, época em que ainda erámos colônia de Portugal.

Nesse modelo, as funções de polícia e judicatura se concentravam, havendo a figura do juiz ordinário com atribuições militares e policiais e o alcaide pequeno, (oficiais de justiça) visava a prisão de criminosos e realizava diligências noturnas, além dos quadrilheiros, homens que tinham a função de prender os malfeitores, havia também a figura dos capitães do mato estes eram especializados na captura de escravos fugitivos, nessa perspectiva a polícia surge da necessidade de proteger a família real e de manter a ordem pública na terra conquistada.

Registre-se que, não há um consenso sobre o marco regulatório da atividade policial no Brasil, a menção ao ano de 1530 como sendo o marco regulatório da atividade policial no Brasil se baseia em documentos existentes no Museu Nacional do Rio de Janeiro.

Com a chegada Dom João VI ao Brasil, em 1808 criou-se o cargo de Intendente Geral de Polícia da corte e do estado do Brasil, esse novo modelo de Intendência era responsável pela segurança coletiva, cujas atribuições eram fazer policiamento na rua, investigar crimes e capturar criminosos, o Intendente decidia o

que era crime, determinava a prisão ou liberdade de alguém, levava a julgamento, condenava, supervisionava o cumprimento da pena, concentrando assim todos os poderes de decisão no que tange a prática de atos criminosos, nesse contexto surgia a polícia civil no Brasil.

Conforme destaca Francelin (2010) a polícia judiciária surgiu no século XVII, onde os alcaides também chamados de oficiais de justiça realizavam diligências sempre na companhia de um escrivão que lavrava o auto de constatação e qualquer ato que ocorresse, geralmente a prisão de infratores que depois seria encaminhado ao magistrado, posteriormente criou-se a figura do ministro criminal que concentrava as funções de polícia e juiz.

Esse autor destaca que até o ano de 1827, as funções policiais e de judicatura eram acumuladas e exercidas através da autoridade policial, ressaltando que em 1827, foi criado o juizado de paz, e posteriormente, em 1832 houve a promulgação do Código de Processo Criminal do Império, advindo daí uma nova organização na esfera da polícia judiciária.

Esse Código cria o cargo de chefe de polícia, estabelecendo a separação entre justiça e polícia proporcionando inovações que perduram até os dias atuais, surge então o inquérito policial e, nesse contexto, a figura do delegado de polícia foi instituída através da lei 261 de 03 de dezembro de 1842, estabelecendo um aparato policial centralizado e eficiente em nosso país.

2.2.3 Delegado de Polícia: conceito, natureza e atribuições

O significado da palavra delegado provém do latim '*delegatus*', que significa a pessoa em quem se delega uma faculdade ou jurisdição. Sendo assim, pode-se dizer que delegado de polícia é a pessoa que representa o estado em razão de um serviço público e que possui poder para manter a ordem e a paz coletiva da sociedade.

É importante ressaltar que, numa acepção genérica o termo polícia representa o conjunto de forças públicas cuja finalidade é a manutenção da ordem social assegurando a proteção das pessoas e dos bens, tem um caráter preventivo na medida em que lhes cabe impedir que as infrações sejam cometidas ao passo que também é de sua natureza a proteção da sociedade.

O delegado de polícia é uma autoridade policial sendo-lhe conferido o direito de manter a ordem social e a tranquilidade coletiva, possuindo poderes que devem ser inteiramente empregados a serviço do povo. Nesse sentido, o delegado de polícia é a pessoa investida de poderes para apurar e resolver crimes, bem como manter a ordem.

Nesse contexto as atribuições do delegado de polícia iniciam quando ele entra em contato com o fato criminoso passando a analisar os fatos, promovendo investigação criminal, com muita prudência para não transgredir nenhum dos direitos fundamentais do ser humano, principalmente, o direito constitucional de liberdade que, muitas vezes, é cerceado.

Entre suas atribuições funcionais destacamos a presidência do inquérito policial e, a confecção dos autos de prisão em flagrante, direção e orientação da investigação criminal e de todos os atos de polícia judiciária exercidos em uma delegacia de polícia entre outras atribuições previstas na lei.

Ao tomar conhecimento da prática de um crime, a autoridade deve instaurar o inquérito policial, levando em consideração algumas particularidades, pois se se tratar de ação penal privada a autoridade policial só estará legitimada a agir se a vítima ou seu representante legal requerer, ao passo que em se tratando de ação penal pública condicionada à representação também só poderá dar início à investigação se a vítima ou seu representante legal representar, não obstante em se tratando de ação penal pública incondicionada, o inquérito policial deverá ser instaurado independente de manifestação da vontade da vítima ou de quem o representante.

Diante dessas considerações percebe-se a importância do papel desempenhado pelo delegado de polícia pois cabe a ele investigar e colher provas auxiliando a justiça no que tange ao andamento do processo e aplicação das penas, devendo se possível se dirigir ao local do fato, providenciando para que nada se altere, buscando colher provas sobre o crime ocorrido, podendo ouvir testemunhas, determinar perícias entre outros atos.

Na condução do inquérito policial, o delegado tem o poder dever de praticar atos de investigação, segundo Lopes (2008) esses poderes são materializados através de atos de instrução, de ordenação, de coação, de fiscalização e autorização, daremos destaque aos atos de instrução em razão de sua extrema importância, já que são destinados a dar andamento ao inquérito policial, tais como

colher provas, ouvir o ofendido, proceder à acareação determinar exame de corpo de delito, e outras perícias, na busca da verdade dos fatos.

Vale lembrar também, que os atos de instrução estão dispostos no artigo 6º do Código de Processo Penal, Decreto Lei nº 3689/41 , *in verbis*:

Artigo 6º - Logo que tiver conhecimento da prática da infração penal, a autoridade policial deverá:

- I. dirigir-se ao local, providenciando para que não se alterem o estado e conservação das coisas, até a chegada dos peritos criminais;
- II. apreender os objetos que tiverem relação com o fato, após liberados pelos peritos criminais;
- III. colher todas as provas que servirem para o esclarecimento do fato e suas circunstâncias;
- IV - ouvir o ofendido;
- V - ouvir o indiciado, com observância, no que for aplicável, do disposto no Capítulo III do Título VII, deste Livro, devendo o respectivo termo ser assinado por 2 (duas) testemunhas que lhe tenham ouvido a leitura;
- VI - proceder a reconhecimento de pessoas e coisas e a acareações;
- VII - determinar, se for caso, que se proceda a exame de corpo de delito e a quaisquer outras perícias;
- VIII - ordenar a identificação do indiciado pelo processo datiloscópico, se possível, e fazer juntar aos autos sua folha de antecedentes (BRASIL, 1941)

Destaque-se que, das ordens determinadas pela autoridade policial, se originam inúmeros procedimentos policiais, dentre eles o mais conhecido: a investigação criminal. Existem outros que auxiliam na investigação dos casos, porém não são objeto do presente capítulo.

Nessa perspectiva, a polícia se divide em polícia administrativa ou preventiva e polícia judiciária, esta última está encarregada de agir após o cometimento do ilícito penal.

Dentre as atribuições da polícia judiciária está a formação do inquérito policial desde a investigação até o relatório final, além de prisões que a polícia judiciária está apta a realizar, desde que dentro dos limites estabelecidos pela Lei.

Temos ainda a presença da polícia administrativa, cuja função é o policiamento ostensivo e a manutenção da ordem pública, tarefa atribuída a polícia militar. A polícia judiciária é responsável pela investigação e pelo esclarecimento dos ilícitos penais, esta função é desempenhada pela polícia civil com competência constitucionalmente definida. Para Medeiros, (1986, p. 28)

À polícia Judiciária é reservada à função policial que tem por escopo apurar infrações penais e autoria para fins de fornecer tais elementos ao órgão oficial da acusação para que este possa dar início à ação penal. A polícia judiciária é repressiva, inicia por onde falhou a polícia de segurança. Objetiva a investigação dos delitos que não puderam ser evitados pela polícia de segurança.

Cabe a Polícia Civil exercer as funções de polícia judiciária ressaltando seu caráter de detentora da função de apurar as infrações criminais e sua autoria, cujas atribuições são materializadas através da figura do delegado de polícia que preside o inquérito policial, que servirá de fundamentação para a promoção da denúncia cuja titularidade se concentra na figura do promotor de justiça, não é demais registrarmos que os policiais civis não são subordinados a nenhum órgão ou mecanismo de poder durante o exercício de suas funções legais.

2.2.4 A Proposta da polícia cidadã

Nas últimas décadas a reivindicação da população por mais segurança tornou-se um tema recorrente tomando espaço o discurso embasado no modelo tradicional de repressão à criminalidade. De acordo com Sales (2008), numa tentativa de combater o crime, o Estado adota um posicionamento de repressão que se traduz através do aumento do contingente policial, de armamento e de técnicas de combate armado, entretanto, as práticas repressivas tem se mostrado ineficazes, produzindo mais insegurança e medo na população.

Há uma reação da sociedade frente a esse modelo de se fazer polícia, e essa reação é pautada principalmente em práticas democráticas e no fortalecimento da cidadania. Nesse desiderato, percebe-se que a função policial vai além da necessidade de se reprimir o crime, voltando-se à defesa da cidadania e proteção dos direitos humanos o que nos faz refletir sobre as práticas repressivas de combate à criminalidade buscando seu sentido social.

Para Nunes (2010) é importante atentarmos para a necessidade de mudança no perfil de formação do policial de modo que se busque uma socialização entre a polícia e a comunidade, na busca de construção de uma nova perspectiva de combate ao crime, combate não no sentido armado, mas de combate a raiz da criminalidade, ao início do problema, permeado na maioria das vezes por conflitos

familiares ou de vizinhos, os quais acabam se transformando em fatos típicos, ilícitos penais, reclamando uma atuação estatal baseada na mediação de conflitos.

Observa-se que, as maiores demandas das delegacias advêm das camadas mais pobres da população que, não tendo onde resolver seus problemas cotidianos, procura a polícia na expectativa de resolução de seus conflitos cujas características geralmente escapam a uma definição jurídica, essa constatação de um alto índice de pessoas que procuram a polícia para resolução de casos de natureza não criminal revela que os órgãos policiais vem desenvolvendo atividades que vão além de sua competência constitucionalmente estabelecida, destacando-se a função social desempenhada pela polícia.

Muito embora a delegacia não seja um ambiente propício ao diálogo e a mediação, o policial em sua rotina diária além de atuar no combate ao crime, sua função principal, atua de forma a propiciar a inclusão social, na medida em que administra conflitos das mais variadas naturezas, levados ao seu conhecimento pela camada mais pobre da sociedade. Na visão de (Mota 1995, p. 01)

De um lado, a procura da delegacia reflete a absoluta carência da população para solucionar seus problemas, seja na área de relações interpessoais e familiares, ou em termos de recursos institucionais, das organizações de “bem-estar social” e da justiça. De outro, revela que a polícia busca resolver assuntos que vão além de sua competência na área do crime, funcionando como uma “instância alternativa de resolução de conflitos” para aqueles cujos problemas frequentemente não são atendidos em qualquer outra instituição pública.

Percebe-se que, na rotina policial intuitivamente a polícia desenvolve práticas de mediação de conflitos, que na maioria das vezes não tem nenhum conteúdo criminoso, são os chamados “casos sociais” o que na linguagem policial se chama de “feijoada”.

Mota (2006, p. 174) ainda cita que:

a feijoada, na fala dos policiais, seria uma categoria empregada para designar problemas de cunho não criminológico que chegam à delegacia predominantemente através da população pobre, que por sua própria condição socioeconômica não tem acesso a outra instituição que responda a sua demanda.

Nesse contexto, deve-se levar em consideração que a complexidade da sociedade revela a existência de conflitos das mais variadas naturezas, os quais demandam ações diferenciadas para sua resolução.

Ressalte-se ainda que, a delegacia de polícia não é um ambiente propício ao diálogo e a mediação sendo um órgão governamental presente em todos os países politicamente organizados, cuja função é de repressão e manutenção da ordem pública, através do uso da força.

Essa concepção repressora da polícia, se mostra ineficaz, na medida em que as ações policiais devem estar inseridas no contexto de um sistema que legitima o uso da força dentro dos limites estabelecidos pelo estado de direito, devendo a violência ser vista como um fenômeno social, onde a responsabilidade policial deve ser compartilhada com a sociedade.

Nesse sentido, a missão primordial da polícia é a manutenção da ordem pública, respeitando as instituições e os direitos individuais destacando sua função social no que tange à repressão e prevenção da criminalidade.

No que se refere às organizações policiais nos deparamos com a mudança de comportamento que vem ocorrendo ao longo dos anos, a qual privilegia a efetivação dos direitos do cidadão reconhecendo na mediação de conflitos um instrumento de pacificação social.

Percebe-se então, que a questão de segurança pública não se resume a uma questão de polícia, mas, de toda a sociedade, razão pela qual ao longo dos anos vem se destacando o conceito de segurança cidadã, que tem como foco primordial o respeito à vida e à dignidade do cidadão.

Aliada a essa nova visão destacam-se, as políticas de prevenção à criminalidade, que são voltadas principalmente para a formação policial e devem incluir práticas de segurança cidadã, baseadas em conteúdos mais humanísticos, sociais e éticos. Esse novo modelo de segurança pública aproxima esse instituto da mediação de conflitos, pois coloca o indivíduo como detentor de direitos e obrigações resgatando a autonomia das partes frente aos conflitos em que estão inseridos.

A formação dos agentes de segurança deve ser pautada na educação em direitos humanos, se evidenciando uma política de inclusão, onde o agente se coloca como instrumento transformador da realidade, o policial será formado não

para o uso da força mas, sobretudo, para a promoção da cidadania, usando o diálogo como instrumento de pacificação social.

2.2.5 O projeto de lei N° 1028/11 e o novo papel do delegado de polícia

O projeto de Lei 1028/11 de autoria do Deputado Federal João Campos (PSDB-GO) pretende dar nova função ao delegado de polícia, atribuindo-lhe a competência de mediador de conflitos, como uma espécie de conciliador.

Esse projeto altera alguns dispositivos da Lei n° 9099/95, que dispõe sobre os juizados especiais cíveis e criminais, caberá ao delegado de polícia tentar a composição dos danos civis provenientes do conflito decorrente de crimes de menor potencial ofensivo, instituindo a figura do delegado conciliador.

Ou seja, o policial que tomar conhecimento da infração penal de menor potencial ofensivo deverá encaminhar as partes envolvidas bem como as testemunhas ao delegado de polícia, em não sendo possível o acordo o delegado encaminhará ao juizado o TCO (Termo Circunstanciado de Ocorrência) elaborado com o autor do fato e a vítima, além de providenciar os exames periciais necessários.

Na realidade, esse projeto, tem a finalidade de aproveitar a estrutura, bem como, os recursos materiais e humanos existentes na delegacia de polícia, contribuindo para uma maior celeridade processual. Assim, destacamos que, o Delegado de Polícia sempre atuou intensamente no atendimento às partes envolvidas em conflitos, nesse sentido no Código Penal de 1890 os delegados lavravam os termos de bem viver, identificando prevenção de delitos, esses termos eram utilizados nos crimes de vadiagem e embriaguez habitual.

Trazendo a discussão para os dias atuais, esse tipo de prática já foi incorporado às rotinas das delegacias de polícia que frequentemente são chamadas para solucionar demandas de natureza não criminal, os chamados “casos sociais” levados voluntariamente pela população. Esses números correspondem a uma boa parte das ocorrências.

Para Marcelo Miller (2014) a delegacia não é um ambiente propício ao diálogo, nem cria condições para isso, além da polícia não dispor de estrutura para essa competência destacando as funções constitucionais da polícia como de relevante importância.

Já o vice-presidente da Associação Nacional dos Procuradores da República José Robalinho (2014) argumenta que a proposta pode trazer lentidão e ineficiência à polícia, destacando que “a ideia é estimular a justiça restaurativa e a conciliação o que o projeto não faz já que entrega o encargo exclusivamente ao delegado”.

Destaque-se que os crimes de menor potencial ofensivo são responsáveis por uma grande quantidade de registros de boletins de ocorrência, o que abre um leque de possibilidades no que se refere ao estabelecimento de um consenso extrajudicial entre os sujeitos em conflito, sendo possível a mediação se conduzida por policial qualificado contribuindo para desafogar o poder judiciário que não consegue dar uma resposta jurisdicional em tempo razoável, gerando na sociedade uma sensação de impunidade fortalecendo o descrédito nas instituições constituídas.

Apesar da resistência de alguns órgãos da sociedade, percebe-se que a não judicialização se apresenta como uma tendência mundial se priorizando a solução pacífica dos conflitos.

Nessa perspectiva a mediação se apresenta como instrumento hábil a resolução de conflitos, a partir da participação ativa das partes envolvidas, que através do diálogo descobrem possibilidades de convivência, o que nos remete a ideia de inclusão e exercício de cidadania, reconhecendo-se a necessidade de se migrar para uma cultura de paz, de pacificação, temática a ser abordada no próximo capítulo.

2.3 A delegacia como instrumento de acesso à justiça

Acesso à Justiça nos remete a ideia de direitos humanos e garantias individuais, nessa perspectiva, o acesso à justiça desempenha um papel relevante na medida em que, através de uma justiça participativa, habilita o cidadão a tutelar seus interesses possibilitando a pacificação social. Para Tartuce (2015, p. 77)

A realização da justiça deve ser considerada um valor superior em relação a forma para sua obtenção, sendo de grande importância a composição de conflitos apta a dar a cada um o que é seu, realizando os direitos violados, e ou ameaçados com o mínimo de convulsão social.

Nesse contexto, destaca a autora, que se deve buscar o aperfeiçoamento do acesso à justiça dos necessitados, sem descuidar de proporcionar mecanismos diferenciados para conflitos que possam ser mais eficazmente utilizados.

Percebe-se que o acesso à justiça é uma preocupação de toda sociedade moderna, no Brasil é uma garantia constitucional, prevista no artigo 5º, caput e inciso XXXV, da Constituição Federal, avocando a noção de cidadania que se traduz na garantia de direitos igualitários e de participação para todos.

Ressalte-se que a população mais pobre é a que sente mais de perto a ausência de seus direitos e garantias, além de não ter consciência desses direitos, razão pela qual o acesso à justiça se torna distante dessa parcela da sociedade, fatores de ordem econômica, social e cultural contribuem para que isso ocorra.

Em meio a esse cenário, destacam-se as delegacias de polícia que muito embora sejam um ambiente procurado por todas as camadas sociais, sua maior demanda advém das camadas mais desfavorecidas da sociedade, que se aproximam da polícia com problemas urgentes das mais variadas naturezas na expectativa de que aquele órgão possa ajuda-los a solucionar o problema.

A visão do senso comum sobre os policiais como aplicadores da lei e combatentes do crime, nos leva a pensar que a população percebe a unidade policial como o primeiro e único meio de acesso à justiça razão pela qual, casos das mais variadas naturezas chegam à delegacia na busca de uma solução.

Mota (2006), coloca em evidencia, o papel social desempenhado pela polícia no cotidiano do seu trabalho, que segundo essa autora, se caracteriza fundamentalmente pelo exercício contínuo da mediação e da negociação.

Destaca que o trabalho policial cotidiano nas sociedades ocidentais contemporâneas consiste em intervir em problemas ou dificuldades que não se constituem necessariamente em problemas legais ou penais, incluindo atividades que não estão vinculadas diretamente às funções policiais tradicionais de controle do crime, mas dizem respeito às numerosas e diversificadas tarefas desempenhadas pela polícia associadas à manutenção da ordem e a prestação de serviços sociais.

Nessa perspectiva, as atividades policiais desenvolvidas no cotidiano não correspondem à visão do senso comum, que percebe a atividade policial dentro do contexto da aplicação da lei e do combate ao crime. Segundo essa autora, espera-

se da polícia, além da prevenção do crime resoluções de conflitos das mais variadas naturezas, inclusive daqueles que estão distantes de suas atribuições.

Ao contrário, grande parte do dia-dia policial é tomada para solução de conflitos que, na maioria das vezes, vão além de sua competência constitucionalmente estabelecida e que pela grande incidência se incorporam à rotina policial, isso se dá em razão da polícia ser o único serviço público a que se pode recorrer em qualquer hora do dia em caso de necessidades urgentes.

O trabalho diário do policial é invadido por pequenos e grandes dramas da população, em especial de seu segmento pobre. O que obriga a polícia a intervir junto a situações absolutamente distantes do que se constitua um problema legal ou penal.

Seguindo ainda o pensar de Mota (2006), essas situações são classificadas no meio policial como “feijoadas” e estão intimamente ligadas a situações cujas características principais são a confusão, a desordem, o tumulto. Segundo essa autora, o termo feijoadas é uma categoria empregada para designar problemas de cunho não criminológico que chegam à delegacia predominantemente através da população pobre, faz referência a casos que envolvem desentendimento, tumulto, confusão.

Cumprir destacar que no Brasil além de lidar com a criminalidade recorrente no seu cotidiano, a polícia lida com os “marginalizados”, econômica, política e culturalmente, por essa mesma sociedade.

Diante dessas considerações percebe-se que na visão das classes mais desfavorecidas a polícia representa uma “justiça simbólica” que traduz a ideia de um órgão capaz de solucionar seus problemas sejam eles de natureza criminal, ou de outras áreas de convivência que se distanciam da atuação policial.

Acredita-se que isso ocorre em razão da polícia ser o órgão mais próximo da população estando disponível durante 24 horas todos os dias, principalmente pelo lugar em que a instituição ocupa na relação entre o estado e a sociedade estando mais próxima e tendo uma certa intimidade com a população.

2.3.1 Mediação como forma de pacificação social

Implantada recentemente no Brasil, a mediação se insere em diversas culturas e sistemas jurídicos sendo reconhecida como expediente eficaz na

resolução pacífica de conflitos, esses fatos nos levam a repensar o papel do Estado na administração da justiça, essa discussão retrata um processo de transformação cultural que vem lentamente ocorrendo no sistema de justiça brasileira. Nesse contexto, Nunes (2010; p. 79) destaca:

Á mediação é um procedimento não adversarial onde as partes controvertidas, com a ajuda de um terceiro, por meio do diálogo e da cooperação, resolvem o conflito, sendo estas, portanto, as responsáveis pela solução da contenda. Daí o desenvolvimento dos seus objetivos: solucionar, incluir, prevenir, pacificar. Pois na medida em que as partes, por si mesmas, encontram juntas a decisão do litígio que melhor as satisfaçam, está sendo desenvolvido um processo de inclusão, por meio de falas e escutas de ambas as partes, solvendo o conflito real, prevenindo novos conflitos dali decorrentes e pacificando, afinal a decisão tomada foi de acordo com a possibilidade de convivência com esta e sua aplicabilidade.

Percebe-se, que mediação de conflitos se traduz por ser um método de resolução de conflitos, onde um terceiro independente e imparcial ouve as partes com o objetivo de promover um diálogo entre elas, buscando a satisfação dos interesses e das necessidades dos envolvidos.

Nesse sentido, a mediação se apresenta como um importante instrumento de solução pacífica de conflitos, cuja finalidade é a prevenção do crime, fortalecendo a confiança da sociedade nas instituições policiais. Sales (2009 p. 290) destaca que:

A ideia da mediação ligada à segurança pública revela-se inovadora, pois, além de contribuir para aproximar os policiais da população melhora as atividades de policiamento comunitário na medida em que pode bem administrar os conflitos mais comuns sujeitos à intervenção policial e auxilia no desenvolvimento de uma cultura de paz.

Trazendo essa discussão para o ambiente policial percebe-se que demandas para a administração de conflitos sociais chegam a índices superiores a 40% das ocorrências em delegacias de várias cidades do País.

Essa constatação reclama a eleição de novas possibilidades de tratamento dos conflitos sociais, as quais vão além dos métodos tradicionais, estabelecendo as bases para a construção de um novo modelo de segurança pública, pautado muito mais na prevenção do que na repressão, através de alternativas democráticas de solução de conflitos.

Isso nos faz refletir sobre a real função da polícia, que nos tempos atuais deixou de ser exclusivamente voltada a uma ordem predeterminada em razão de uma mudança de comportamento que vem ocorrendo ao longo dos anos, a qual privilegia a efetivação dos direitos do cidadão reconhecendo na mediação de conflitos um instrumento de pacificação social.

Ademais o estágio atual da sociedade que se mostra cada vez mais plural e heterogênea permeada por conflitos das mais variadas naturezas, reforça a importância de mecanismos de resolução de conflitos apropriados ao seu grau de desenvolvimento, nesse cenário a atuação policial em harmonia com práticas baseadas no diálogo na tolerância e no respeito as diferença é de extrema importância no que se refere à prevenção da violência. Voltamos a Mota (2006) para confirmar essa questão:

Neste sentido, interagindo com o público, o policial desenvolve um processo de negociação da Lei e da realidade que lhe permite manter a ordem. A manutenção da ordem ocorre, portanto, através de práticas de controle social e de resolução de conflitos, que obedecendo às regras e normas reconstruídas pela cultura organizacional, lhe conferem o papel de intérprete da Lei e árbitro, junto a uma gama variada de situações que não encontra lugar em qualquer outra instituição da sociedade (MOTA, 2006, p. 171)

Destacamos o caráter restaurador da mediação de conflitos que ao criar uma atmosfera favorável a construção do diálogo, através de uma cooperação entre os envolvidos, possibilita a eles a percepção de que o desentendimento é algo inerente a vida em sociedade, propiciando mudança nos padrões de comportamento.

Nesse método de resolução de conflitos destaca-se a não existência de ganhador nem perdedor todos saem ganhando através de atendimento as suas necessidades e interesses, destacando-se a autonomia dos envolvidos frente a solução de seus conflitos.

É de conhecimento ordinário que o conceito de segurança pública está associado a ideia de repressão e controle à criminalidade, por outro lado percebe-se a construção de uma cultura voltada para estimular a participação da sociedade nas políticas públicas de segurança focadas nas ações de prevenção e como consequência de redução da violência.

Abreu *et al* (2004), questionam a possibilidade da existência de uma polícia diferente em uma sociedade democrática, destacando que essa possibilidade passa

por mudanças nas políticas de qualificação profissional, bem como por mudanças estruturais e culturais.

Esses autores destacam a necessidade de se estabelecer um modelo de segurança que estabeleça responsabilidade compartilhada entre os governantes, o Poder Judiciário, o ministério público, os órgãos penitenciários e as polícias, acreditando que o sistema de segurança tem que ser sistêmico rápido, propiciando alternativas de prevenção e combate à criminalidade.

Esses fatos despertaram a preocupação de gestores e pesquisadores da área de segurança pública, os quais pressionados pela sociedade, buscam implementar mudanças no setor na estrutura e funcionamento das organizações policiais, bem como se reconheceu a necessidade de se criar um modelo de polícia fundado nos princípios de direitos humanos e de prevenção à criminalidade.

Diante desses fatos, foram elaborados vários Planos de Segurança Pública, dentre eles destaca-se PRONASCI (Programa Nacional de Segurança Pública com Cidadania). Esse projeto articula políticas de segurança focadas em ações sociais priorizando a prevenção buscando atingir as causas que levam à violência.

Sob esse enfoque, foram desenvolvidas ações voltadas para a estruturação de um processo de formação policial tendo como foco à pacificação social, na busca de se construir uma cultura de paz e dos direitos humanos sensibilizando e capacitando membros da comunidade e das instituições de segurança pública para a importância das soluções pacíficas de conflito com ênfase na mediação.

A partir dessa nova proposta de política de segurança pública, as disciplinas voltadas à resolução pacífica de conflitos ganham mais espaço, destacando-se à valorização profissional, à ética e os direitos humanos, a mediação de conflitos passa a figurar como uma disciplina autônoma nos cursos de formação policial denominada “prevenção Mediação e Resolução de Conflitos”.

Destaque-se que a mediação de conflitos passou a ser reconhecida como um conteúdo indispensável à formação policial, ao facilitar a administração de controvérsias por meio do diálogo inclusivo objetivando a formação de uma cultura de paz. É o que destaca Nunes, (2010, p. 51-52):

É possível a cooperação entre polícia e comunidade se houver uma mudança de paradigma, visto que outrora a prática policial era voltada, muito principalmente, para a repressão, com o advento da valorização do indivíduo, da cidadania e da sociedade como unidade

de ordem e direitos, surge a necessidade de uma nova formação policial para a realização de uma polícia preventiva.

Nesse passo, não se concebe o policial pautado nas práticas repressivas de combate à criminalidade, apartada dos inúmeros problemas sociais enfrentados pela sociedade, a atuação da polícia preventiva baseia-se no conhecimento do contexto social em que está inserido, quanto maior o conhecimento de sua realidade melhor a qualidade de manutenção da ordem.

E, nesse contexto, o policial deverá ser preparado para proteger o cidadão, utilizando-se para tanto de práticas restaurativas e humanizadas de combate, contribuindo para uma boa gestão de conflitos sociais, essa forma de fazer polícia está calcada nos princípios de direitos humanos e na prevenção à criminalidade destacando-se a mediação de conflitos como instrumento de transformação social no que tange ao combate à violência e criminalidade.

2.3.2 Relatos sobre a experiência de mediação de conflitos no âmbito policial implantadas em alguns estados da federação

No Brasil a discussão sobre segurança pública coloca em evidencia o aumento acelerado da violência e criminalidade, na busca de soluções para esses problemas são desenvolvidas políticas de segurança pública voltadas para um novo modelo de formação policial, privilegiando a parceria entre a sociedade e o Estado.

Destaque-se que o PRONASCI (Programa Nacional de Segurança Pública Cidadã) instituído pela Lei 11.530/2007, surgiu com a finalidade de articular ações de segurança pública para prevenção, controle e repressão à criminalidade.

Nessa perspectiva três cidades foram pioneiras em práticas restaurativas de mediação de conflitos, Belo Horizonte, Rio de Janeiro e Fortaleza.

2.3.3 Projeto mediar em Belo Horizonte

Implantado em 2006, por meio de parceria entre as instituições que compõem o sistema de defesa social do Estado de Minas Gerais esse projeto surge com o objetivo de implementar o programa de polícia comunitária e a filosofia da mediação de conflitos, visando a prevenção criminal.

Destaque-se que nesse projeto a mediação de conflitos é realizada dentro das delegacias de polícia, aplicando-se aos procedimentos de menor potencial ofensivo, de acordo com estudos feitos por Miranda (2011) os números iniciais da implantação do primeiro núcleo de mediação dentro de uma delegacia de polícia em Belo Horizonte se traduzem através dos boletins de ocorrência policiais encaminhados para a lavratura de TCO (Termo Circunstanciado de Ocorrência).

Segundo a autora esse projeto foi institucionalizado no âmbito da polícia civil de Minas Gerais através da resolução 7169, de 3 de novembro de 2009 onde se evidenciou uma diminuição considerável em relação aos números anteriores e, aos poucos, foi se expandindo para outras delegacias do Estado. Nesse pensamento, para Prudente (2013, p. 12)

O projeto mediar aparece na polícia como uma ferramenta para evitar a confrontação entre as partes, e permite a exploração de diferentes alternativas ante um conflito, além de facilitar estratégias para entender os mecanismos do conflito interpessoal e em consequência atuar na resolução do mesmo. É um modelo de polícia preventivo que não trabalha somente sobre o efeito senão sobre a causa dos conflitos. Se trata de um novo modelo de polícia mais assistencial, mais presencial, preparada para mediar e derivar os conflitos a que se enfrenta dia após dia, promovendo prevenção da violência e segurança cidadã através da gestão positiva do conflito, melhorando a qualidade de vida e a paz na comunidade.

Essa gestão compartilhada de conflitos permite aos envolvidos a construção de soluções adequadas a natureza dos conflitos por eles vivenciados, na medida em que, através do diálogo, encontram soluções satisfatórias para as demandas em que estão inseridos, destacando-se a prática da mediação como instrumento eficiente no controle e pacificação social.

2.3.4 A Polícia pacificadora na cidade do Rio de Janeiro

Dentro desse contexto de segurança cidadã, destacamos a implementação da polícia pacificadora implantada na cidade do Rio de Janeiro, (UPP) Unidade de Polícia Pacificadora, cujo objetivo é a pacificação, a partir da presença cotidiana da polícia e do estabelecimento de novas relações entre os policiais e a comunidade local.

Para Miranda (2011, p.78)

O bom desempenho das UPPS depende diretamente da capacidade de seus agentes (os policiais) de estabelecer uma parceria sólida e positiva com a comunidade de forma a poder contar com sua participação no processo de prevenção e controle da criminalidade. E a prática de mediação pelos policiais tem se mostrado um valioso instrumento no alcance desse objetivo.

Assim, vale lembrar que as unidades de polícia pacificadora se constituem em um programa de combate à criminalidade com foco na polícia de proximidade, pautada em princípios baseados no policiamento comunitário e, conforme destaca Lorio (2013), as UPPS foram criadas com a finalidade de combater à criminalidade dentro da favela partindo de práticas restaurativas pretende implementar o policiamento comunitário.

A autora destaca como objetivos específicos da polícia pacificadora: a consolidação do controle estatal e a devolução da paz e da tranquilidade pública aos moradores de favela. Segundo Lorio os conceitos de paz e pacificação são genéricos diante da proposta que esse novo modelo de policiamento pretende cumprir, o qual congrega um conjunto de ações a serem realizadas, destaca ainda dois aspectos diferenciados do policiamento comum adotado nas favelas do Rio de Janeiro: a proposta de ocupação permanente e o foco na retirada de armas como forma de erradicação do tráfico de drogas.

Deve-se levar em consideração que a premissa central, não está no combate ao tráfico exclusivamente, mas na permanência no local com a tomada do domínio territorial das favelas pelo Estado e do controle do armamento dos traficantes, ressaltando-se também que as Unidades de Polícia Pacificadoras do Rio de Janeiro refletem uma preocupação do executivo nacional no sentido de construir as bases da mediação de conflitos junto aos profissionais de Segurança Pública e as comunidades do Rio de Janeiro.

2.3.5 A Mediação policial em Fortaleza

Segundo registra Miranda (2011) na cidade de Fortaleza, a experiência da mediação policial teve início em agosto de 2010, no 30 distrito policial, do bairro de Jangurussu a partir de uma parceria celebrada entre a Universidade de Fortaleza

(UNIFOR) e a Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social do Estado do Ceará (SSPDS-CE).

Para a autora, a escolha por esse distrito policial levou em consideração o fato de que o bairro de Jangurussu apresentava-se nas primeiras colocações com relação a quantidade de ocorrências de conflitos voltados para brigas de família, embriaguez e desordem.

Segundo relata, depois da implantação desse sistema vários casos foram solucionados a partir do estímulo do mediador à promoção do diálogo cooperativo entre as partes conflitantes, dessa forma o objetivo do projeto é expandir a mediação a todas as delegacias do Estado.

Sendo assim, no momento em que se discute estratégias de reforma no campo do controle social a política de mediação se aproxima da ideia de segurança pública vislumbrando um controle social mais eficaz.

2.3.6 Justiça restaurativa: proposta de humanização da justiça

Tem se observado a crescente insatisfação da sociedade frente ao modelo tradicional de justiça penal, pautado em práticas repressivas de combate à violência e criminalidade. Nessa perspectiva, instala-se a discussão sobre a função social da pena e até que ponto a penalidade imposta ao transgressor pode restaurar o indivíduo o reintegrando à sociedade.

Em meio a esses questionamentos, a justiça restaurativa se apresenta como um meio de solução de conflitos partindo de uma nova percepção do fenômeno criminoso, que deixa de ser visto como uma violação da lei e passa a ser visto como uma violação as relações e a comunidade, visa buscar a causa e o significado da transgressão para a sociedade, passando a perceber o crime como violação das relações interpessoais, procurando soluções para corrigir o erro cometido.

A Justiça Restaurativa surgiu nos anos de 1970 nos Estados Unidos, acredita-se que esse modelo de justiça resultou de antigas tradições pautadas em diálogos pacificadores e construções de consensos advindos da cultura africana. Apesar de ter surgido nos Estados Unidos o impulso desse movimento restaurativo ocorreu na Nova Zelândia, razão pela qual alguns estudiosos atribuem a esse País seu marco inicial.

Atribui-se a autoria do termo restaurativa a Albert Eglash, um psicólogo que trabalhava com criminosos, Eglash desenvolvia um trabalho de conscientização com os detentos, mostrando a eles como o comportamento delitivo era prejudicial à vítima e quais atitudes deveriam ser tomadas para recuperar os danos causados, desenvolvendo a ideia de internalização da culpa e tomada de consciência frente ao dano causado.

Para o modelo de justiça restaurativa o crime é mais que transgressão de uma norma e violação aos interesses do Estado, sendo também, um evento causador de prejuízos e consequências, colocando em evidencia a ideia de internalização da culpa por parte do ofensor que deve compreender os danos causados pela conduta por ele praticada.

O processo restaurativo enxerga o crime como um mal gerado pelas injustiças sociais e não pelas pessoas desprezando os instrumentos repressivos como forma de se combater a criminalidade, traz a proposta de redução do poder punitivo do Estado que se materializa através do uso legítimo da força que deve ser substituído por alternativas referentes a solução de conflitos pautadas em uma visão humanista possibilitando a construção de um novo modelo de justiça.

Nesse sentido, o cerne da questão reside na definição de crime estabelecido pelo modelo tradicional de justiça, bem como pela forma como a sociedade concebe justiça, acreditando que a ideia de castigo e dor compõem o seu conceito.

Axel Henrique de Sousa do Tribunal de Justiça do Distrito Federal (2014): coloca em evidencia a ideia de colaboração que deve existir entre a vítima e o agressor, destacando a participação efetiva de ambos na busca da construção de uma solução para o conflito que não implique necessariamente em uma punição.

Nessa perspectiva, esse modelo de justiça propõe uma nova definição ao fato criminoso, que deixa de ser visto como uma violação aos interesses do Estado passando a ser visto como uma violação a toda a sociedade, centrado na reparação do dano causado e na recuperação da vítima, e não na aplicação da pena, partindo do princípio de que o ideal não é punir e sim corrigir o mal cometido.

Vale lembrar que, o objetivo da justiça restaurativa é a recuperação da vítima restabelecendo seu estado anterior à agressão, bem como transformar e curar o agressor, dando um novo enfoque a solução de conflitos, sob essa perspectiva afasta-se a ideia de apenas determinar a culpa e a consequente pena ao

transgressor, o fazendo compreender e refletir sobre seus atos e quais as consequências da infração por ele cometida.

A justiça restaurativa atribui às partes uma participação mais ativa no processo, focada nas consequências do delito, parte do princípio da colaboração entre vítima e ofensor na busca de construção de uma solução satisfatória para ambos, nesse instituto se coloca em evidencia a compreensão do ofensor sobre a gravidade do dano causado a vítima e a sociedade.

Cumpram destacar que a Constituição Federal, O Estatuto da Criança e do Adolescente e a Lei 9099/95, representaram avanços na aplicação do modelo restaurativo no sistema jurídico brasileiro. Para Vasconcelos, (2015, p. 249-250):

A justiça restaurativa tem duas grandes finalidades: uma institucional e outra político-criminal. A finalidade institucional situa a justiça restaurativa como um instrumento de aperfeiçoamento do funcionamento da justiça formal. Nesse sentido a justiça restaurativa representaria um aprimoramento institucional dos órgãos estatais na tarefa de lidar com o ato infracional, significando um acréscimo de eficiência e de humanidade à justiça penal. A finalidade político-criminal situa-se na ideia de que a justiça Restaurativa representa um instrumento valioso de intervenção social, voltado para uma transformação, de maneira mais ampla, do tratamento reservado ao fenômeno criminal.

Esse instituto sugere a formação de uma justiça criminal mais democrática, abrindo caminho para uma nova promoção de direitos humanos e de cidadania, através de uma dinâmica transformativa frente a resolução de conflitos de natureza criminal, essa “Troca de Lentes” como sugere Zehr (2008) aponta para um procedimento de aproximação consensual e voluntária entre vítima ofensor e comunidade tendo como referencial a humanização e pacificação das relações sociais envolvidas no conflito, isso nos remete a ideia de que Estado e sociedade devem buscar respostas ao crime que vão além da aplicação da pena, buscando alternativas ao sistema de justiça criminal de modo a se dá efetividade aos preceitos constitucionais que apontam para a necessidade de se promover a dignidade humana, através do processo de inclusão social.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste trabalho se colocou em evidência a necessidade de reflexão sobre o papel da polícia na sociedade, levando-se em consideração a grande afluência de “casos sociais” que demandam a intervenção policial, os quais são apresentados, em sua maioria pela camada mais pobre da população, que não tendo como resolvê-los, procura a polícia na expectativa de que ela irá solucioná-los, agindo o policial não poucas vezes como um “mediador social” atuando no sentido de acomodar universos diferentes, percebendo-se que através do diálogo se constroem possibilidades de convivência.

As delegacias de polícia muitas vezes são solicitadas a intervir em situações que envolvem relações continuadas entre parentes e vizinhos cujas características fogem a uma definição típica de crime, as consequências, caso não solucionadas geram o aumento da criminalidade, razão pela qual se faz necessário a intervenção do Estado na condição de pacificador social.

Nesse sentido percebe-se que a delegacia de polícia funciona como uma instancia alternativa de resolução de conflitos sendo um local procurado por grande parte da população para resolução de conflitos das mais variadas naturezas, isso ocorre em razão do cidadão enxergar na delegacia um instrumento de acesso à justiça, acreditando que a delegacia é uma instituição capaz de promover a justiça e a paz social, entretanto para que isso ocorra se faz necessário o uso de mecanismos de controle social adequados à preservação da dignidade humana, bem como que o cidadão se aproprie de seus direitos.

Como método de intervenção policial, a mediação além de contribuir para o controle da criminalidade, resgata a relação entre o policial e o cidadão inovando e restaurando a ideia da polícia de proximidade.

Nesse contexto a mediação como forma de pacificação social provoca um empoderamento nos cidadãos que se apropriam de direitos e da condição de serem eles responsáveis pela solução de seus conflitos promovendo os direitos humanos e resgatando a autonomia dos envolvidos.

As instituições policiais devem agir de forma integrada com a sociedade adotando políticas institucionais com enfoque na prevenção da criminalidade, não

esquecendo de sua função repressora que deve ser exercida de forma qualitativa e nos limites legais.

O diálogo, tão importante para a construção do conhecimento, deve ser valorizado e estimulado pela sociedade, possibilitando a construção de vínculos mais sólidos entre as pessoas.

Resolver conflitos por meio do estímulo ao diálogo é desenvolver a mediação de conflitos como prática inclusiva, de não violência, esse instituto nos remete a ideia de uma polícia de proximidade onde há a valorização do indivíduo. Isso é exercício de cidadania.

A larga utilização da mediação nas delegacias de polícia comprova a importância de se investir cada vez mais em práticas preventivas e de resolução pacífica de conflitos, desempenhando a mediação de conflitos um papel importante enquanto procedimento capaz de responder eficazmente aos conflitos emergentes dos mais diversos segmentos da sociedade.

Nessa perspectiva, consideramos que segurança pública não deve ser vista tão somente sob o enfoque de controle repressivo do crime mas, sobretudo, devemos ressaltar sua natureza preventiva da violência e criminalidade, razão pela qual se faz necessário buscar novas possibilidades de resolução de conflitos. A polícia é um instrumento de pacificação social e nesse sentido se aproxima do instituto da mediação que se apresenta como uma alternativa hábil para o desenvolvimento de uma cultura de paz a partir da participação ativa das pessoas prevenindo contendas, incluindo e pacificando a sociedade, razão pela qual vislumbramos a possibilidade de implantação dessa prática no âmbito das delegacias de polícia do Estado da Paraíba, propositura deste trabalho, data vênica.

REFERENCIAS

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988: atualizada até a Emenda Constitucional nº64. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm>. Acesso em: 05 jul 2016

_____. Código Criminal (1890). **Decreto Nº 847, de 11 de outubro de 1890**. Disponível em: < <http://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1824-1899/decreto-847-11-outubro-1890-503086-publicacaooriginal-1-pe.html>>. Acesso em: 08 ago 2016

_____. **Código de Processo Penal (1941). Decreto Lei 3689 de 3 de outubro de 1941**. Disponível: <www.planalto.gov.br/ccivil_03decreto-lei/Del_3689.htm>. acesso em 05 jul 2016 .

_____. **Lei Nº 11.530, DE 24 de outubro de 2007. Institui o Programa Nacional de Segurança Pública com Cidadania - PRONASCI e dá outras providências**. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/Lei/L11530.htm> Acesso em 12.jul.2016

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**. 2004. Vol .18. n 01, 2004, página 119-131. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/spp/v18n1/22234.pdf>> Acesso em: 21 set 2016

IORIO, Natália. **O Silencio Pacificador**: a questão das unidades de polícia pacificadora no rio de janeiro: ciências sociais: dissertação. PUC: São Paulo, 2013. Acesso em 27 set 2016.

LOPES, Carina Deolinda da Silva. **Procedimentos e atribuições do delegado de polícia e das polícias judiciárias**. Revista Âmbito Jurídico - Processual Penal. 2008. Disponível em <http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=3052>. Acesso em 14 jul.2016

LOPES, Liliane Roquete. **Segurança Pública**: Uma Questão Legal, Social e de Polícia Núcleo de Criminologia da Faculdade Atenas. Disponível em: <<http://www.atenas.com.br>>. Acesso em 28 set 2016

MEDEIROS, Flávio Meirelles. **Do inquérito policial**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 1994.

Ministério da Justiça. Secretaria Nacional de Segurança Pública. **Bases Curriculares para a Formação dos Profissionais da Área de Segurança do Cidadão**. Brasília: Ministério da Justiça, 2000. Disponível em: <http://www.justica.gov.br/central-de-conteudo/seguranca-publica/livros/matriz-curricular-nacional_versao-final_2014.pdf>. Acesso em 10 jun 2016

MIRANDA, Ana karine Pessoa Cavalcanti. **A segurança pública: formação policial e mediação de conflitos**: novas orientações para a atuação de uma polícia cidadã. Dissertação – Mestrado em Políticas Públicas e Sociedade do Centro de Estudos Sociais Aplicados – Universidade Estadual do Ceará, Fortaleza, 2011.

MOTA, Paula Poncioni. **A Polícia e os pobres**: representações e práticas em delegacias de polícia do Rio de Janeiro. Dissertação de Mestrado. Escola de Serviço Social, Universidade Federal do Rio de Janeiro: Rio de Janeiro 1995.

_____. **A “Feijoada”**: negociação e violência nas práticas policiais de mediação de conflitos. Seminário Internacional do Instituto Brasileiro de Ciências Criminais. São Paulo: São Paulo, 2006.

NETO, João Luiz Lessa. **O Novo CPC adotou o modelo de múltiplas portas!!!! e agora?** Revista de Processo RePro: junho, 2015.

NUNES, Andrine Oliveira. **Segurança pública e mediação de conflitos**: a possibilidade de implementação de núcleos de mediação na Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social do Estado do Ceará. Dissertação – Mestrado em Direito Constitucional, Universidade de Fortaleza, 2010.

PRUDENTE, Neemias Moretti: **Justiça Restaurativa**: a construção de um outro paradigma. Disponível em: <http://www.unodc.org/documents/crime-congress/12th-Crime-Congress/Documents/In-session/ACONF.213L6_Rev.2/V10529061A_CONF213_L6_REV2_S.pdf>. Acesso em: 04 out 2016

SALES, Lilia Maia de Moraes, ALENCAR, Emanuela Cardoso, FEITOSA, Gustavo Lupo. **Mediação de Conflitos Sociais, polícia comunitária e segurança cidadã**. Revista Sequência n 58, julho de 2009.

SALES, Lilia Maia Moraes, SARAIVA, Vita Caroline Mota. **A Mediação de Conflitos e a Segurança Pública**: o relato de uma experiência. Revista NEJ-Eletrônica, vol.18-n.1- p. 23-35 janeiro-abril 2013. Disponível em: <<http://www.univali.br/periodicos.com.br>>. Acesso em: 26 set 2016.

SALES, Lilia Maia de Moraes, SOUSA, Mariana Almeida. **O Sistema de Múltiplas Portas e o Judiciário Brasileiro**: Direitos Fundamentais e Justiça - ano 5, n.16, p.204-220.jul/set 2011. Disponível em: http://www.dfj.int.br/arquivos/pdf_livre/16_bout-nacional-7.pdf> Acesso em 20 ago 2016.

SALES, Lilia Maia de Moraes, NUNES, Andrine Oliveira. **Atuação Policial Mediação de Conflitos e Direitos Humanos**. XVII Congresso Nacional do CONDEPI. Brasília-DF, novembro de 2008. Disponível em: <http://www.publicadireito.com.br>. Acesso em: 28 set 2016

TARTUCE, Fernanda. **Mediação de Conflitos Cíveis**. 4 ed. Rio de Janeiro: editora método 2015.

ZEHR, Howard. **Tocando as Lentes: um novo foco sobre o crime e a justiça**. Justiça Restaurativa: tradução Tônia Van Acker. Editora Palas Athena, 2008.