



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS III – GUARABIRA-PB
CENTRO DE HUMANIDADES OSMAR DE AQUINO
DEPARTAMENTO DE DIREITO**

GENILDO DA SILVA LIMA

**MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO: a interação entre a população e a Polícia Militar para
resolução extrajudicial de conflitos.**

**Guarabira
2019**

GENILDO DA SILVA LIMA

MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO: a interação entre a população e a Polícia Militar para resolução extrajudicial de conflitos.

Trabalho de conclusão de curso de graduação em Direito da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial a obtenção do título de Bacharel em Direito.
Área de concentração: Direito Processual Civil.

Orientador: Prof.: Mário Vinícius Carneiro Medeiros

**Guarabira
2019**

É expressamente proibido 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 do trabalho.

L732m Lima, Genildo da Silva.
Mediação e conciliação [manuscrito] : a interação entre a população e a polícia para resolução extrajudicial de conflitos / Genildo da Silva Lima. - 2019.
21 p. : il. colorido.
Digitado.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Humanidades , 2019.
"Orientação : Prof. Me. Mário Vinícius Carneiro Medeiros , Coordenação do Curso de Direito - CH."
1. Mediação. 2. Conciliação. 3. População. 4. Polícia Militar. I. Título
21. ed. CDD 347.05

GENILDO DA SILVA LIMA

MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO: a interação entre a população e a Polícia Militar para resolução extrajudicial de conflitos.

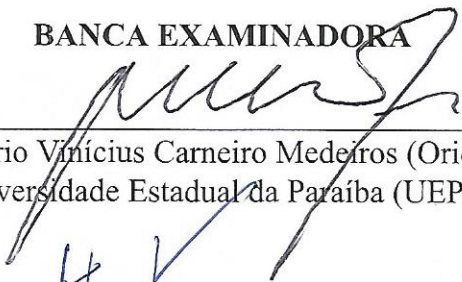
Trabalho de conclusão de curso de graduação em Direito da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial a obtenção do título de Bacharel em Direito.

Área de concentração: Direito Processual Civil.


Orientador: Prof. Mário Vinícius Carneiro Medeiros.

Aprovado em: 25 / 11 / 13


BANCA EXAMINADORA



Prof. Mário Vinícius Carneiro Medeiros (Orientador)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof. Kleyton César Alves da Silva Viriato
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof. Vinícius Lúcio de Andrade
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

DEDICO este trabalho de conclusão primeiramente a Deus; à minha família, minha parceira, amiga e esposa Lucilene, e ao meu filho Davi: foi por vocês que batalhei e pude chegar a este momento de glória. Aos meus avós Naide e Antonio Barbosa, que tiveram presença tão linda em minha vida e ficariam muito orgulhosos se estivessem aqui.

AGRADECIMENTOS

À minha mãe Marineide da Silva Lima, grande incentivadora, a qual me acolhia sempre quando não passava em alguma prova de concurso público e chorava junto comigo aquelas decepções amarguradas. Porém minha mãe, a senhora presenciou muitas vitórias comigo de âmbito profissional e agora também comemorará mais uma etapa vencida. Meu pai Gentil da Silva Lima, meu “Coronel” que me inspirou tanto na vida: sou policial militar hoje devido ter presenciado um profissional competente, querido e correto no decorrer de minha existência. Aplicado, sempre obtive as primeiras colocações nas provas e concursos, inspirando todos aqueles que o cercam. Muito obrigado meu pai, o senhor é a fortaleza de nossa família. Obrigado por me criar tão bem.

Ao meu irmão Gentil da Silva Lima Júnior, pois desde o início desse sonho, ele sempre almejou coisas grandiosas para mim após a conclusão desse curso. À minha irmã Kamila, a primeira dos irmãos a conquistar uma graduação superior após nosso pai, e que tanto nos inspirou a correr atrás de um diploma universitário. À minha esposa Lucilene Bezerra da Silva Lima, sem dúvida mudou a minha vida desde o dia que a conheci. Sou um homem completo e feliz, ainda mais com a chegada de nosso reizinho, nosso filho Davi, uma benção enviada por Deus. Muito obrigado minha querida, dessa conquista você é pilar.

A todos que de forma direta e indiretamente ajudaram. O Major Alberto Filho, Sargento Leite, Cabo Franco, meu amigo e irmão Sargento Alves, Soldado Emiliano e demais oficiais e praças que integram a 2ª Companhia Independente de Polícia Militar da Paraíba. Ao pessoal do Núcleo de Mediação Comunitário Francisco Vieira - “Chicão” de Bayeux os quais abraço a todos na figura do Capitão Alexandro, coordenador daquele centro. À amiga Adriana que tanto ajudou fornecendo os dados para meu trabalho acadêmico. À Cosma, com um sorriso mais belo do mundo, pela receptividade e pelas informações. À Cleide, grande abraço.

E ao meu Senhor, meu Deus, a Quem tanto recorri nas horas difíceis. Nos momentos em que pensei que não iria conseguir, ELE me segurou. Com esta valiosa proteção eu fui vencendo devagarinho e aqui estou prestes a ser um jurista devidamente graduado em Direito pela Universidade Estadual da Paraíba. OBRIGADO.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	08
2 A MEDIAÇÃO.....	09
2.1 Aspectos gerais.....	10
2.2 Etapas e fases da Mediação.....	11
3 A CONCILIAÇÃO.....	12
3.1 Aspectos gerais e a figura do Conciliador.....	13
3.2 Etapas e fases da Conciliação	14
4 A INTERAÇÃO ENTRE A POPULAÇÃO E A POLÍCIA MILITAR PARA RESOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE CONFLITOS.....	15
4.1 Interação na prática: Projeto "De mãos dadas com a comunidade" e o Núcleo de Mediação Comunitária Francisco Vieira - "CHICÃO"	16
4.2 A prevenção e diminuição de delitos advindos da Mediação e Conciliação - Resultados obtidos devido à interação.....	17
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	19
6 REFERÊNCIAS.....	19

MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO: a interação entre a população e a Polícia Militar para resolução extrajudicial de conflitos

Genildo da Silva Lima¹

RESUMO

Atualmente é de conhecimento amplo que muitas lides são solucionadas de forma extrajudicial. No entanto, nem sempre as diferenças são sanadas, sendo necessária a atuação da Polícia Militar. As ações dessa instituição embasadas em técnicas de Polícia e Policiamento comunitário vêm reduzindo número de ocorrências, minimizando também demandas judiciais. A interação entre a população e a Polícia Militar vem mudando o panorama da segurança pública e do convívio entre as pessoas. Avaliando essa questão, o presente artigo busca esclarecer o que vem a ser a Mediação e a Conciliação como meios autocompositivos de resolução de litígios, assim como mencionar a importância da Polícia Militar como instituição de prevenção no combate à criminalidade e do aumento de ilícitos que possam ocasionar demandas judiciais. O objetivo do presente trabalho é mostrar que a instituição policial deve utilizar esses métodos alternativos em suas ações para prevenir ilícitos, evidenciar a importância da interação entre a Polícia Militar e a população e pontuar que agentes policiais podem atuar como mediadores nas resoluções de conflitos, o que reduziria a criminalidade e os processos em esfera judicial. A metodologia usada foram pesquisas bibliográficas, artigos publicados, pesquisa de campo acerca da interação entre a Polícia Militar e as comunidades, dados e estatísticas.

PALAVRAS-CHAVE: Mediação. Conciliação. População. Polícia Militar.

ABSTRACT

It is now widely known that many deals are dealt with out of court. However, the differences are not always resolved, requiring the action of the Military Police. The actions of this institution based on techniques of Police and Community Policing have been reducing the number of occurrences, also minimizing judicial demands. The interaction between the population and the Military Police has changed the landscape of public safety and the interaction between people. Evaluating this issue, this article seeks to clarify what Mediation and Conciliation are as self-composing means of dispute resolution, as well as mentioning the importance of the Military Police as a preventive institution in the fight against crime and the increase of illicit acts that may cause legal demands. The aim of the present paper is to show that the police institution should use these alternative methods in its actions to prevent illicit actions, highlight the importance of the interaction between the military police and the population, and point out that police agents can act as mediators in conflict resolution. that would reduce crime and prosecution. The methodology used was bibliographic research, published articles, field research about the interaction between the Military Police and the communities, data and statistics.

KEYWORDS: Mediation. Conciliation. population. Military police.

¹Aluno de Graduação em Direito na Universidade Estadual da Paraíba – Campus III
E-mail: genildodasilvalima@gmail.com

1 INTRODUÇÃO

O Poder Judiciário há muito vem sofrendo com o elevadíssimo número de demandas as quais passam vários anos e não são apreciadas, posto que grande parte destas questões tratam de litígios de ínfimo potencial lesivo. A Justiça se ocupa em apurar as ações daqueles que buscam seus direitos. Contudo, temos que concordar que demandas menos complexas e de grau lesivo reduzido sobrecarregam nosso sistema legal e a morosidade aumenta a sensação de frustração por parte dos promoventes.

Por tal razão o nosso ordenamento jurídico criou algumas ferramentas para descongestionar a fila de demandas e dar maior celeridade na resolução dos diversos tipos de litígios que se sobrepõe na esfera judicial. As formas alternativas de solução de conflitos surgem como escopo para que sejam sanadas de forma rápida e sucinta as lides. Elas também são de extrema importância no sentido de controle social, pois na medida que os litígios são resolvidos de forma pacífica, a segurança e a paz social surgem devido a convivência harmônica interpessoal.

Devido à extrema relevância dos métodos diferenciados de resolução de litígios, é necessário um debate acerca de como alguns desses institutos são essenciais para o funcionamento da Justiça, mesmo sendo eles considerados extrajudiciais. A título de esclarecimento, temos os seguintes mecanismos extrajudiciais de resolução de conflitos: *Arbitragem, Mediação, Conciliação, Negociação e Autotutela*. Eles são divididos em métodos *Heterocompositivos*, onde para que seja alcançada uma solução para o problema é necessário à intervenção de uma terceira pessoa que determina o que achar conveniente para resolver a questão; e os métodos *Autocompositivos*, que são aqueles onde um terceiro atua no sentido de levar as próprias partes a encontrarem uma saída e uma resolução para suas diferenças. Ou seja, elas são conduzidas a um diálogo no qual podem encontrar a saída pacífica para suas divergências. No ramo dos meios heterocompositivos temos a Arbitragem como exemplo mais solene. Já na autocomposição temos como marcos a Mediação e a Conciliação.

Para delimitar nosso trabalho, o foco dos estudos será voltado para esses dois institutos extrajudiciais autocompositivos: a Mediação e a Conciliação.

Paralelo a essa primeira linha de estudos, voltaremos também atenção àqueles que possuem a tarefa primordial da manutenção da ordem pública: as forças de segurança pública, em especial a Polícia Militar. Ela é uma instituição que lida de frente diariamente com diversos tipos de solicitações para atendimento de ocorrências que envolvem diversas questões como poluição sonora (som abusivo advindo de veículo estacionado na rua que incomoda toda a vizinhança, por exemplo), perturbação do sossego alheio, delitos de desentendimentos, ocorrências envolvendo pessoas embriagadas, de ameaças, de pessoas se queixando de outras por hábitos incomuns, de vizinhos em desavença, de pequenas dívidas e tantas outras situações. Devido essa atuação notamos uma contribuição primordial ao funcionamento das engrenagens judiciais, pois utilizando das técnicas que detém viés da mediação e da conciliação muitas dessas ocorrências são resolvidas no local, o que leva a concluir que foi alcançado um acordo que satisfaz ambas os lados do conflito. Assim é perceptível que a Justiça de certa forma foi feita e nem foi preciso uma demanda judicial, o que torna a instituição policial uma das mais importantes na resolução extrajudicial de conflitos.

Na perspectiva de contribuir para o aprimoramento da segurança pública é possível vislumbrar a implantação de ferramentas que estimulem a interação da população com a Polícia. Essa interação seria ideal para a concretização de um elo de confiança onde a

população teria liberdade de aproximação com a referida instituição, ocasionando uma sensação maior de segurança que se desdobra na redução sensível de ocorrências e demandas judiciais.

Este artigo terá por objetivo avaliar os aspectos da mediação e da conciliação, se a interação entre Polícia Militar e a população eleva o grau de segurança e paz social e se esse elo desencadeia a diminuição de ilícitos e de demandas jurídicas. A meta é mostrar que policiais podem atuar como mediadores nas comunidades, estreitando a relação entre as comunidades e a Polícia Militar.

Os meios utilizados para realização dos estudos foram bibliografias, pesquisas em artigos publicados, manuais de procedimentos de atuação de instituições policiais militares, cursos de orientação e formação de policiais e pesquisas de campo.

2 A MEDIAÇÃO

Esta ferramenta negocial adveio da ideia de promoção das políticas públicas de tratamento adequado de resolução de conflitos. Essas políticas possuem como espírito estimular a solução dos litígios por autocomposição, ou seja, as próprias partes envolvidas na lide é que resolvem suas diferenças. A base legal onde se encontra regulado a autocomposição está numa resolução criada pelo Conselho Nacional de Justiça – Resolução n.125/2010. Também no Código de Processo Civil de 2015 encontramos no art. 3º, §§ 2º e 3º, a preocupação em garantir a promoção da resolução extrajudicial dos litígios.

O código citado acima tem vasta preocupação em promover a solução de conflitos de forma extrajudicial. Fredie Didier Júnior em sua obra “Curso de Direito Processual Civil – Introdução ao Direito Processual Civil, Parte Geral e Processo de Conhecimento (2018)”, aponta de forma objetiva a previsibilidade legal e a preocupação de mencionar a possibilidade de aplicação dos meios autocompositivos:

O Poder Legislativo tem reiteradamente incentivado a autocomposição, com a edição de diversas leis nesse sentido. O CPC ratifica e reforça essa tendência: a) dedica um capítulo inteiro para regular a mediação e a conciliação (arts. 165-175); b) estrutura o procedimento de modo a pôr a tentativa de autocomposição como ato anterior ao oferecimento da defesa pelo réu (arts. 334 e 695); c) permite a homologação judicial de acordo extrajudicial de qualquer natureza (art. 515, III; art. 725, VIII); d) permite que, no acordo judicial, seja incluída matéria estranha ao objeto litigioso do processo (art. 515, § 2º); e) permite acordos processuais [sobre o processo, não sobre o objeto do litígio] atípicos (art. 190). (Didier, 2018, p. 319 e 320).

O mesmo autor cita a Lei n.13.140/2015, que disciplina de forma exaustiva a Mediação, em geral, e a autocomposição perante o Poder Público, em particular (Didier, 2018), e ainda a lei 13.467/2017, como é possível verificar:

Lei 13.467/2017, que procedeu à reforma da legislação trabalhista, previu expressamente a possibilidade de as partes do conflito trabalhista levarem à homologação judicial acordo extrajudicial sobre essa matéria (arts. 855-B a 855-E, CLT)”. (Didier, 2018, p 320).

Podemos perceber que a lei 13.140 de 2015 abraça de forma vasta a mediação. Essa lei é o escopo legal que permite sua aplicação e determina as características que devem ser observadas. Já a Lei 13.467 de 2017 determina certa abrangência do tema em questão,

abraçando também a mediação no trato das relações laborais advindas da Consolidação das Leis Trabalhistas, com a possibilidade de acordos fora do âmbito judicial entre empregador e empregado.

A mediação, partindo para o lado conceitual, é um método autocompositivo de resolução de conflitos onde as partes são estimuladas a encontrar uma solução para o litígio o qual estão inseridos.

O parágrafo único do artigo 1º da Lei n. 13.140 de 2015 (Lei da Mediação), traz para nós um conceito técnico o qual foi base para criação dos mais diversos pontos de vistas sobre o tema. Vejamos: “*Considera-se mediação a atividade técnica exercida por ter terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver as soluções consensuais para a controvérsia*”. Luiz Rodrigues Wambier e Eduardo Talamini na obra “Curso Avançado de Processo Civil- Teoria Geral do Processo, 16ª edição (2016)”, afirmam as causas onde devem ser laboradas a mediação e como o auxiliar da Justiça deve laborar suas ações:

[...] o mediador atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, cabendo-lhe auxiliá-las a compreender as questões e os interesses em conflito, de modo que elas possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprias uma solução consensual satisfatória (art. 165, §3º, do CPC 2015). (Wambier. Talamini. 2016. p. 117).

A mediação encontra aplicação no sentido de amenizar tempo, evitar custos e desperdício financeiros em prol de solução justa e satisfatória para ambas as partes. Para Kazuo Watanabe, a mediação é instrumento de socialização: “*A mediação, desde que bem organizada e praticada com qualidade é um poderoso instrumento de estruturação melhor da sociedade civil*”. (WATANABE. 2014, p. 38). Já Salomão Viana em seu artigo intitulado: “Mediação, Conciliação e Arbitragem, qual a diferença entre elas? (2014)”, vai mais além, explica sobre a mediação e esclarece que as causas que envolvem Direito de Família é que são mais comuns a utilização dessa forma alternativa de solução de conflitos.

A **mediação** é técnica usada quando os sujeitos em conflito têm histórico de vínculo anterior e o canal de comunicação foi rompido. Comumente, são casos em que o conflito é incrementado por situações de cunho pessoal, marcadas por sentimentos como raiva, vingança e intolerância, infelizmente muito comuns em causas que envolvem o Direito de Família. (VIANA, Salomão. Mediação, conciliação e arbitragem. Qual a diferença entre elas? Disponível em: <https://salomaoviana.jusbrasil.com.br/artigos/159810633/mediacao-conciliacao-e-arbitragem-qual-a-diferenca-entre-elas>. Acessado em 01/11/2019).

2.1 Aspectos Gerais

Nesse primeiro momento, abordaremos a mediação. Ela é praticada sempre por uma terceira pessoa, a qual de forma isenta de posicionamentos, acalora e estimula as partes envolvidas no litígio a encontrarem uma solução que satisfaça o interesse de cada uma. Essa terceira pessoa, tida como auxiliar da justiça, não possui poder nenhum de decisão, não cabe a ela interpor uma solução da lide em questão. Muito ao contrário, à ela cabe a função de exercer um papel de facilitador, com viés de camaradagem, para que as partes se sintam a vontade para debater acerca das minúcias do problema e que reconheçam o que de fato é direito de um e do outro. O que deve ser feito pelo mediador é a exposição clara do tema da

controvérsia, para que ambas as partes entendam de forma prática o que buscam com suas demandas.

Outro aspecto bem destoante do mediador é que ele atua, de preferência, em casos onde envolvem relação de proximidade entre as partes. Nas palavras de Fredie Didier Júnior podemos perceber essa afirmação:

Na técnica da mediação, o mediador não propõe soluções aos interessados. Ela é por isso mais indicada nos casos em que exista uma relação anterior e permanente entre os interessados, como nos casos de conflitos societários e familiares. (Didier, 2018, p. 322).

Por exercer a função de auxiliar da justiça, isso não impõe ao mediador poder de influenciar na mediação. Pelo contrário, é vedado qualquer tipo de constrangimento ou intimidação por parte do mediador na lide. É por isso que um dos princípios basilares da mediação é a imparcialidade, tanto é que antes de iniciar a mediação é dever informar qualquer fato ou circunstância que torne desfavorável a mediação a qualquer das partes.

O mediador deve ser pessoa que esteja cadastrada nos tribunais. Para tanto, exige-se alguns requisitos para que uma pessoa possa se tornar um mediador:

- a) Deve ser pessoa capaz, ou seja, possui capacidade mental plena para exercer suas funções em qualquer âmbito da vida civil;
- b) Deve deter graduação de nível superior há pelo menos dois anos em qualquer instituição de ensino reconhecido pelo Ministério da Educação;
- c) Deve possuir a capacitação em escola ou instituição de formação de mediadores, reconhecida pela Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados – ENFAM ou pelos tribunais, observados os requisitos mínimos estabelecidos pelo Conselho Nacional de Justiça em conjunto com o Ministério da Justiça.

2.2 Etapas e fases da Mediação

Por ser uma ferramenta extrajudicial, a mediação detém etapas bem definidas cujo objetivo é levar as partes envolvidas no processo de tentativa de acordo a chegarem num consenso. Por isso é necessário que se esclareça quais os passos a serem tomados durante a realização da mediação. A seguir, serão expostos seis passos muito comuns que estão sempre presentes e que ocorrem para a concretização do pacto:

- a) Pré-mediação: É feita uma declaração de abertura da mediação, onde o auxiliar da justiça explica como serão dados os próximos passos para a concretização da conversa, explica procedimentos e postura de comportamento que devem ser mantidas durante as discussões. Se por ventura houver algum impedimento, a audiência é suspensa ou remarcada, senão, se inicia;
- b) Reunião de informações: Nesse momento é aberto o espaço para as partes falarem. Logo após serem ouvidas todas as reclamações, o mediador formula um quadro de perguntas no intuito de estimular as partes a entenderem o quadro geral da situação debatida;
- c) Identificação de questões, interesses e sentimentos: O mediador faz uma pauta da problemática em questão. Relata de forma imparcial e objetiva o que de positivo pode ser retirado da situação, pois é desse momento que as partes serão levadas a entenderem qual é a alternativa ideal para a lide;

- d) Esclarecimento das controvérsias: De forma mais aprofundada, o mediador esclarece os pontos mais controvertidos da lide, realizando novas perguntas no intuito de alcançar a resolução;
- e) Resolução de questões: Posto em pauta e definidas todas as questões do litígio, o mediador leva as partes a analisarem o melhor desfecho para sua lide. Se por ventura não houver desistência e for realizado algum tipo de acordo, este pode ser total, imparcial ou inexistente, pois não foi possível concretizar acordo algum.
- f) Registro das soluções encontradas: Nessa última fase, obedecendo ao princípio da “Decisão informada”, o mediador faz um relatório de tudo o que foi decidido e compactuado na audiência, fato este que contará todas as intercorrências durante o debate, assim como as possíveis consequências que serão geradas com o que foi definido.

A mediação pode ocorrer tanto na fase pré-processual quanto na processual. Se porventura a mediação ocorrer na fase pré-processual, o acordo firmado entre as partes de forma extrajudicial terá a validade de título executivo extrajudicial, o que geram direitos e obrigações que podem ser executadas na justiça. Assim, se e somente se as partes quiserem, pode haver homologação do juiz do que foi decidido na mediação, mas não é uma obrigação, posto que o que foi definido no acordo extrajudicial prevalece. Por ser um acordo firmado pelos próprios interessados, raro são as vezes que ocorrem o descumprimento do título extrajudicial, o que o levaria a protesto.

Segundo a Lei de Mediação em seu artigo 3º, § 2º, apenas em se tratando de matéria que envolva direitos indisponíveis mais transigíveis é que o acordo da mediação deve necessariamente ser homologado em Juízo, sendo exigida, ainda, a oitiva do Ministério Público. Em caso de a mediação ser judicial, o acordo é encaminhado para a homologação do juiz, de maneira que o que foi acordado torna-se uma sentença.

Lembrando que a mediação praticada em âmbito judicial deve ser praticada antes da fase de instrução processual e demais atos que se prosseguem. Contudo, existe ainda a possibilidade de não ocorrer a audiência de mediação e conciliação. É o que determina o §4, do art. 334 do CPC. O referido disposto diz que pode ser deixado de realizar a audiência de mediação e conciliação nos casos em que as duas partes expressamente manifestarem que não pretendem compor um acordo consensual, e nos demais casos em que a autocomposição não for admitida.

3 A CONCILIAÇÃO

O conceito de conciliação está intrinsecamente ligado ao que posiciona o Conselho Nacional de Justiça. Nas palavras de João Vitor Leal Rabbi, em seu artigo “Conciliação: um meio eficiente e rápido para a solução de conflitos entre as partes – Soluções alternativas de conflitos no Brasil” ratifica posicionamento do CNJ quando diz: *“Juridicamente falando, a conciliação tem suas definições enraizadas, de acordo com conhecimento transmitido pelo Conselho Nacional de Justiça, no sentido de autocomposição das partes”*. (RABBI, João Vitor Leal. Conciliação: um meio eficiente e rápido para a solução de conflito entre as partes. Disponível em: <https://joaovitorleal.jusbrasil.com.br/artigos/362416131/conciliacao-um-meio-eficiente-e-rapido-para-solucao-de-conflitos-entre-as-partes>. Acessado em 01/11/2019).

O Conselho Nacional de Justiça, conforme seu entendimento esclarece que a conciliação é: “[...] *um meio alternativo de resolução de conflitos em que as partes confiam a uma terceira pessoa (neutra), o conciliador, a função de aproximá-las e orientá-las na construção de um acordo*”. (Fonte: CNJ).

3.1 Aspectos gerais e a figura do Conciliador

A característica mais marcante no tocante a conciliação é que ela deve ser utilizada sempre que possível nos casos onde não exista uma relação de proximidade entre as partes envolvidas. Por isso que a maioria dos litígios são resolvidos por meio da conciliação, posto que grande parte dos pequenos desentendimentos que podem ser resolvidos de forma extrajudicial são entre pessoas que não se conhecem. Sobre essa questão, João Vitor Leal Rabbi assevera:

[...] a bandeira da conciliação, que, ao contrário do posicionamento mediador, traz para primeiro plano uma situação objetiva, sem muito envolvimento emocional ou interpretativo e uma baixa complexidade, em que não se busca a transformação da problemática, mas, sim, a sua solução pragmática, direta. (RABBI, João Vitor Leal. Conciliação: um meio eficiente e rápido para a solução de conflito entre as partes. Disponível em: <https://joaovitorleal.jusbrasil.com.br/artigos/362416131/conciliacao-um-meio-eficiente-e-rapido-para-solucao-de-conflitos-entre-as-partes>. Acessado em 01/11/2019).

Essas palavras mostram a preocupação do autor em mensurar o quanto importante é a figura da conciliação como método diferenciado de resolução de litígios, e a questão da ausência de elo entre as partes, tornando sua solução o mais objetiva possível. Outra marcante característica da conciliação é a possibilidade do terceiro conciliador em sugerir as partes envolvidas uma solução para o problema. Note que ele apenas sugere saídas ao problema, no entanto, mesmo com essa prerrogativa, ele não tem o poder de intimidar ou constranger alguma das partes a realizar algum acordo que não seja favorável aos seus interesses. Ao sugerir a solução, ele busca, assim como os mediadores, uma forma de aplacar o sentimento negativo gerado pelo conflito, permitindo que ambas as partes encontrem um meio pacífico para a contenda. Acerca dessas características é possível verificar no § 2º do artigo 165 do Código de Processo Civil as seguintes indicações:

[...] §2º. O conciliador, que atuará preferencialmente nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes, poderá sugerir soluções para o litígio, sendo vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem. (CPC, 2015).

Alguns doutrinadores creem que o acordo nem sempre é o que se busca com a mediação e a conciliação. Às vezes é melhor uma mudança de comportamento e postura perante a problemática do que realizar um pacto que ocasionará divergências posteriores. No entendimento das práticas restaurativas, tem-se um posicionamento que confirma esse ponto de vista:

O objetivo principal da Mediação não é chegar a um acordo. O acordo é apenas uma das possibilidades decorrentes do procedimento de Mediação, mas não é a sua finalidade. O Mediador é um terceiro que fica no centro, pratica a escuta ativa e facilita a comunicação entre os envolvidos, visando a auxiliá-los a compreender a complexidade da situação vivenciada e a possibilidade de sua transformação numa outra situação melhor. As partes é que encontram a solução para seus problemas. (Fonte: Guia para comunicadores sobre justiça e práticas restaurativas - Publicação

produzida pela Agência de Notícias da Infância Matraca. Disponível em: http://www.crianca.mppr.mp.br/arquivos/File/publi/justica_restaurativa/guia_para_comunicadores_sobre_justica_restaurativa.pdf. Acessado em: 01/11/2019).

O conciliador não difere tanto do mediador, como já explicitado anteriormente. O Conselho Nacional de Justiça define bem o perfil desse auxiliar da justiça como sendo: “[...] *uma pessoa da sociedade que atua de forma voluntária e, após treinamento específico, como facilitador de acordo entre envolvidos, criando um contexto propício ao entendimento mútuo à aproximação de interesses e à harmonização.*” (Fonte: CNJ). No mais, o que se aplica a mediação pode se aplicar aos conciliadores no tocante aos requisitos para ser conciliador, a inscrição no cadastro dos tribunais, aprovação no curso de capacitação cujo programa é definido pelo CNJ em parceria com o Ministério da Justiça, além de se submeterem a reciclagens periódicas como estipula o art. 167, §1º, CPC; e o artigo 12, resolução 125/2010 do CNJ.

3.2 Etapas e fases da Conciliação

São quatro as etapas da conciliação:

- 1º) Apresentação - Aqui as partes são apresentadas ao procedimento da conciliação. É definido todo comportamento e postura a ser tomada durante a audiência, assim como o respeito aos princípios norteadores da mediação;
- 2º) Esclarecimentos - É o momento de esclarecer o conflito, sobre o que se trata;
- 3º) Criação de opções - Momento de imaginar as possibilidades de resolução da lide, quais os interesses que devem ser levados em consideração e a busca pela conclusão do problema;
- 4º) Acordo - Se as partes assim acordarem, é feito o pacto de conciliação onde é levado ao conhecimento do juiz para ser homologado. Esse acordo deve atender as necessidades e interesses de cada um dos polos no conflito.

São duas as fases da Conciliação: A fase pré-processual e a fase processual. Acerca dessas duas fases, relata Petrônio Calmon sobre a fase pré-processual:

Considera-se conciliação pré-processual aquela que se desenvolve sem que haja processo judicial em curso, mas, por se tratar de conciliação e não de mediação, é realizada no âmbito do Poder Judiciário. Esse é o espaço próprio para o Poder Judiciário atuar na tentativa de evitar o processo judicial. (Calmon, 2013, p.136).

Sobre a fase processual, pontua o mesmo autor: “*A conciliação processual ocorre concomitantemente ao processo e é desenvolvida no ambiente judicial. Pode ser levada a efeito pelo próprio juiz da causa ou por um conciliador*”. (Calmon, 2013, p.137).

A conciliação dispensa a homologação de um juiz acerca da decisão que foi encontrada entre as partes. No entanto, na fase processual é necessária a remessa do que foi acertada entre as partes na conciliação para a homologação, isso porque já havia iniciado um rito processual, e como o juiz singular já detinha conhecimento do que se tratava a lide se faz necessário o retorno do que foi combinado para ratificação, até porque se por ventura não tiverem as partes encontrado a resolução para suas divergências, este juiz irá dar prosseguimento da ação judicial de forma ordinária.

4 A INTERAÇÃO ENTRE A POPULAÇÃO E A POLÍCIA MILITAR PARA RESOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE CONFLITOS

Os conflitos interpessoais são manifestações inatas do ser humano. Segundo o Curso Nacional de Multiplicador de Polícia Comunitária, temos o seguinte ponto de vista sobre essa afirmação: “*Os conflitos interpessoais são inerentes às relações humanas*”. (Curso Nacional de Multiplicador de Polícia Comunitária, 2006, pág. 476). E como esses conflitos desestabilizam a ordem e a paz social, a Polícia Militar aparece como ferramenta primordial para solução do conflito. Dentre suas competências estão as ações de manutenção da ordem pública e o policiamento ostensivo. Esse policiamento ostensivo exercido pela Polícia Militar está previsto na Constituição Federal no §5º do artigo 144º onde se lê: “§5º. *Às polícias militares cabem à polícia ostensiva e a preservação da ordem pública; [...]*”. (CF88).

Segundo o Manual Básico de Policiamento ostensivo da Polícia Militar de São Paulo, tem-se a seguinte definição para Policiamento ostensivo:

São ações de fiscalização de polícia, sobre matéria de ordem pública, em cujo emprego o homem ou a fração de tropa sejam identificados de relance, quer pela farda, quer pelo equipamento, armamento ou viatura. (Fonte: Manual Básico de Policiamento ostensivo da Polícia Militar de São Paulo, 1997).

Essa ostensividade mitiga a atuação dos bandidos que infringem o ordenamento jurídico, o que leva a compreender que essas ações são formas de prevenção bastante plausível no combate a criminalidade e na diminuição de demandas judiciais.

Outra maneira bastante latente para o combate a criminalidade é a aproximação entre a população e a polícia. Isso é verificado quando os agentes de segurança atuam aderindo as técnicas de Polícia e Policiamento comunitário. O conceito de Polícia Comunitária para Trojanowicz é o seguinte:

Polícia Comunitária: É uma filosofia e estratégia organizacional que proporciona uma nova parceria entre a população e polícia. Baseia-se na premissa de que tanto a polícia quanto a comunidade devem trabalhar juntas para identificar, priorizar e resolver problemas contemporâneos tais como crime, drogas, medo do crime, desordens físicas e morais, e em geral a decadência do bairro, com o objetivo de melhorar a qualidade de vida geral na área. (TROJANOWICZ, Robert; BUCQUEROUX, Bonnie. Policiamento Comunitário: Como Começar. RJ: POLICIALERJ, 1994, p.04.).

Já o conceito de Policiamento comunitário segundo o mesmo Trojanowicz (1994) é: “[...] *uma filosofia de patrulhamento personalizado de serviço completo, onde o mesmo policial trabalha na mesma área, agindo numa parceria preventiva entre os cidadãos, para identificar e resolver os problemas*”. (TROJANOWICZ, Robert; BUCQUEROUX, Bonnie. Policiamento Comunitário: Como Começar. RJ: POLICIALERJ, 1994, p.05.).

Essas técnicas são os meios mais eficazes que tornam possível a interação entre a população e a Polícia Militar. Quando uma localidade é assolada pelo crime nas mais diferentes manifestações, a população se sente acuada e desprotegida. É nesse momento que os agentes de segurança devem buscar a conexão, pois elas podem fornecer informações privilegiadas sobre a comunidade como por exemplo os delitos que mais acontecem, conflitos interpessoais, horários críticos, chefes de facções criminosas e demais mazelas que maculam seu espaço de convivência. Feita a interação é criado uma confiança entre as partes que se desdobra em grandes benefícios para a comunidade. Ciente de que pode contar com as forças de segurança pública, a população se sente mais segura em acionar a polícia para intervir nos

conflitos que possam aparecer. Isso diminui o número de solicitações de ocorrências policiais e posteriormente as demandas judiciais.

Essa modalidade de policiamento também incorpora as técnicas de mediação e conciliação que são essências para solução dos conflitos. Essa forma de trabalho coordenado permite que os próprios policiais militares atuem na mediação e na conciliação do conflito. Assim, as pessoas envolvidas na suposta lide terão a seu dispor um agente capacitado e treinado para elevar o espírito da camaradagem e conduzir as partes a uma solução pacífica que satisfaça os anseios de cada. Concretizado o acordo, não restarão mais mágoas passadas ou desentendimentos posteriores, posto que a alma da autocomposição é a busca pela pacificação social, e ela se encontra na certeza de que os interesses foram atendidos e as pessoas podem voltar a conviver em harmonia.

4.1 Interação na prática: Projeto “De mãos dadas com a comunidade” e o Núcleo de Mediação Comunitária Francisco Vieira – “Chicão”

Na cidade de Bayeux, região metropolitana da capital do Estado, um projeto foi inserido no sentido de minimizar a violência local e laborar no aumento da segurança e a paz social. Denominado “De mãos dadas com a comunidade”, esse projeto foi implantado pela Polícia Militar em parceria com diversos setores públicos e privados no sentido de melhorar a qualidade de vida da comunidade do bairro Mário Andreazza. O acesso para chegar a este bairro se dá pela BR-230, sentido aeroporto. O censo de 2010 feito pelo IBGE estimou que nesse bairro residiam cerca de 9.993 pessoas. A escolha para implantação desse projeto no referido bairro se deu devido a este ser considerado até pouco tempo atrás um dos mais perigosos da região Metropolitana do nosso Estado, com altos índices de criminalidade e também ausência de políticas públicas que dignificam a qualidade de vida da população. Antes, para ter uma ideia, a localidade detinha a alcunha de “Mutirão”, forma pejorativa para excluir a comunidade dos demais bairros da cidade.

Nesse projeto foram implantados vários meios de interação entre Polícia Militar e a população daquela comunidade no intuito de permitir uma aproximação entre eles e dar uma qualidade de vida melhor a população. Essa aproximação permitiu que a figura do policial militar fosse revista na comunidade. Com isso, grande parte de seus moradores passou a confiar mais nos agentes de segurança pública, fazendo com que o número de solicitações para atendimento a ocorrências policiais diminuísse vertiginosamente.

Esse projeto também abraçou a ideia da implantação de um núcleo comunitário de mediação, o qual permitiu aos resolver suas pequenas diferenças de forma saudável e pacífica, aumentando a sensação de segurança e paz social o qual a localidade tanto almejava.

O projeto e o núcleo de mediação funcionam na Unidade de Polícia Solidária (UPS), na Rua Seringueiro Chico Mendes, número 270, Bairro Mário Andreazza, Bayeux-Paraíba. O núcleo de mediação é o pioneiro na Paraíba e não há outro em funcionamento por enquanto. Possui como responsável e coordenador o Capitão da Polícia Militar Alexsandro de Souza Silva, oficial lotado na 4ª Companhia Independente de Polícia Militar situada na cidade de Bayeux. O núcleo foi fundado no dia 25 de Julho de 2017 e foi batizado com o nome de uma figura bastante conhecida na localidade, o senhor Francisco Vieira, vulgo “Chicão”. Na UPS e no núcleo de mediação trabalham policiais militares e pessoas civis dentre conselheiros tutelares, psicólogos, professores e instrutores que, unindo forças, conseguem manter uma relação saudável e amigável com a comunidade. No núcleo de mediação, policiais militares

atuam de forma direta na medição e conciliação de lides, comprovando que eles podem atuar nesses centros comunitários de forma direta e ativa como mediadores sem objeção por parte da população, o que maximiza a interação.

Grande parte das demandas que são levadas ao conhecimento do Núcleo de Mediação são solucionadas ali mesmo, tornando o local um grande apoiador da segurança e paz social. Quem procura o núcleo não sai sem resolver seus problemas, mesmo se não possuir competência para resolver a questão, as partes são direcionadas e orientadas a procurar os locais que resolvam. No momento em que as pessoas procuram o centro, são acolhidas pela senhora Cosma, a qual colhe todas as informações e repassa para senhora Adriana, uma das responsáveis pelas mediações. De posse das questões, se inicia a mesa de debates. As partes envolvidas na lide são estimuladas a uma conversação onde são ouvidos todos os problemas que geram o conflito e, num momento posterior, as partes são convidadas a entenderem que a melhor saída para o conflito é um acordo amigável, o qual não gere repercussão negativa no futuro. Se conseguido um acordo, as partes assinam um termo de compromisso confidencial dando ciência do que foi acertado e marcam datas pertinentes para a quitação do que foi acordado, tudo sempre feito no próprio centro. Se por ventura não for conseguido realizar de forma extrajudicial a lide, as partes são encaminhadas aos órgãos competentes, a depender da gravidade da questão, seja delegacia, fóruns ou o Ministério Público.

A atuação dos agentes do centro é voltada a encontrar formas pacíficas de conversação entre as partes, e estas são estimuladas a aceitar que devem encontrar uma forma amigável para resolverem suas diferenças. Afinal são moradores da comunidade e certamente, num dado momento, irão se encontrar na localidade novamente. E desse reencontro, o que se busca é a sensação que aquilo que os afligia foi resolvido, e que podem voltar viver suas vidas de forma normal sem restar mágoas ou arrependimentos, não havendo dúvidas que suas necessidades foram saciadas e que podem viver pacificamente.

É importante frisar também o papel fundamental dos servidores civis desse projeto, posto que são essenciais para o funcionamento da engrenagem do centro de mediação comunitária. Muitas solicitações feitas são de pessoas que querem mudar de vida, e para tomar essa atitude, muitas delas advêm do mundo do crime. Por isso, ainda possuem certo receio para com os policiais militares que exercem suas funções no projeto e no centro. Daí entra a figura dos servidores civis que de forma totalmente voluntária recebem essas pessoas. Elas atuam no sentido de acolhimento e favorecimento ao engajamento em algum projeto social da comunidade, como oficinas de músicas, palestras motivacionais e instruções contra a criminalidade e uso de drogas, cursos profissionalizantes e outras ferramentas a que o projeto e o núcleo dispõem. É apenas com tempo que ocorre a concretização da confiança e aproximação por parte destas pessoas com a instituição policial, mas é algo que ocorre devido aos esforços desses civis.

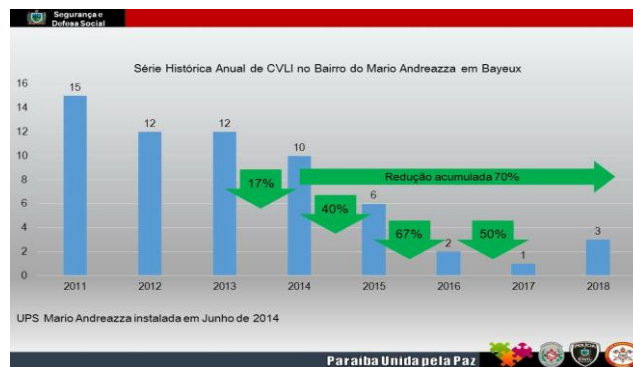
4.2 A prevenção e diminuição de delitos advindos da Mediação e Conciliação – Resultados obtidos devido à interação

O diálogo é a chave para resolução de diversos problemas. Nas palavras do vietnamita Thich Nhat Hahn, filósofo budista, podemos perceber essa afirmação: “*Quando há um diálogo verdadeiro, ambos os lados estão dispostos a mudar*”. Esse é o lema central do Núcleo comunitário de Bayeux.

Após a implantação do projeto “De mãos Dadas com a Comunidade” que integra o Núcleo de Mediação Comunitária Francisco Vieira “Chicão”, podemos extrair algumas informações:

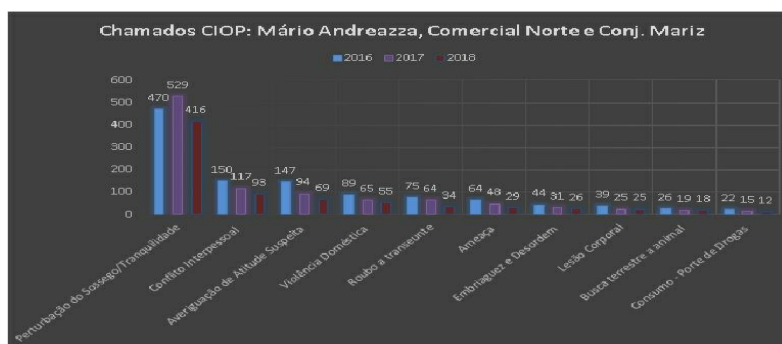
- Redução de 78% no número dos Crimes Violentos Letais Intencionais (CVLI) quando comparado ao triênio anterior (2013 a 2015) de acordo com o NACE (Núcleo de Análise Criminal e Estatística);
- Redução de 32,7% nos chamados para o Centro Integrado de Operações Policiais (190) no período de 2016 a 2018. No mesmo período os chamados para ocorrências de violência doméstica diminuíram 38, 2%. (Fonte: NACE – Núcleo de Análise Criminal e Estatística).

Os gráficos a seguir mostram isso. O primeiro, no tocante aos Crimes Violentos Letais Intencionais (CVLIs). Os índices de homicídios que antes eram altíssimos sofreram grande queda, isso após a implantação do projeto e do Núcleo de Mediação, levando a considerar serem estas atividades responsáveis pela melhoria no local e diminuição desse tipo de ilícito.



Fonte: NACE

Os dados do segundo gráfico comportam informações acerca da diminuição de ilícitos e solicitações policiais por meio do CIOP (Centro Integrado de Segurança Pública) advindos daquela comunidade. Dentre eles é importante destacar a crescente diminuição de solicitações de ocorrências que envolvem conflitos interpessoais os quais podemos extrair brigas de vizinhos, perturbação do sossego, pessoas embriagadas causando problemas, entre outras pequenas lides. Das 150 solicitações, houve redução de 34,5% das chamadas no período em análise (2016 a 2108), caindo para 98 chamadas.



Fonte: NACE

Sobre os dados dos resultados do Núcleo de Mediação Comunitário Francisco Vieira – “Chicão”, foram registradas as seguintes informações:

- De Julho de 2017 à Dezembro de 2018, o núcleo realizou cinquenta e sete mediações, quarenta e seis chegaram. O restante das mediações não obtiveram êxito por livre manifestação das partes envolvidas.

- De Fevereiro à Junho de 2019, o núcleo realizou 18 mediações. Onze chegaram a um acordo, um não foi possível chegar a um acordo por manifestação contrária de ambas as partes, um não foi possível o acordo por vontade de uma das partes envolvidas e cinco estão em andamento. (Fonte: Núcleo de Mediação Comunitário Francisco Vieira “Chicão”).

Comparando os números podemos perceber o grau de evolução do núcleo no tocante à procura das pessoas para resolver suas questões de forma extrajudicial.

Enquanto no período de julho de 2017 a dezembro de 2018, o núcleo realizava por volta de três mediações mensais, num intervalo bem menor tempo (de fevereiro a junho de 2019), foram realizadas por volta de quatro a cinco mediações mensais. Isso permite que a avaliação que as pessoas estão tendo com relação à atuação do núcleo e do projeto aplicado pela Polícia Militar e seus agentes seja algo positivo, aumentando a confiança entre esses dois lados.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A segurança pública é pilar de uma sociedade organizada. Viver pacificamente tendo ciência que devem ser respeitados os direitos dos outros e suas diferenças é essencial para manutenção da ordem pública. Quando pessoas entram em conflito de interesses, essa paz se desvaira. Com a elevada procura pela justiça no intuito de resolverem seus problemas, as pessoas se esquecem de que muitas questões podem e devem ser solucionadas de forma amigável. Quando as coisas se resolvem pacificamente, as pessoas podem voltar a viver de forma plena e feliz, tendo ciência de que seus pleitos foram atendidos.

Tendo esse pensamento, tem-se um consenso de que os meios alternativos de solução de conflitos é ferramenta primordial para quem busca sanar demandas de forma extrajudicial, sem mora ou burocracias. A autocomposição comprova que a capacidade do diálogo pode mudar pensamentos e ações, evitando malefícios. Quando uma boa interação é feita, pode-se perceber que tais quesitos nunca irão se desdobrar em ocorrências policiais ou demandas judiciais. Ao operar preventivamente utilizando as técnicas de Polícia Comunitária e de Policiamento Comunitário, além de se encontrar a interação entre a população e a polícia, esgota-se a criminalidade. As diferenças podem ser discutidas entre as próprias partes (com o devido apoio de policiais militares) e a população sente que a presença da Polícia Militar não é algo ruim, é algo que contribui para o aumento da segurança no local e da paz a qual todos desejam.

Tais quesitos não são utopias, pois vislumbrou-se na prática a interação entre a Polícia Militar e as populações das comunidades, donde com a implantação de projetos e do Núcleo Comunitário de Mediação, muitas questões foram resolvidas e diversos litígios evitados. Verificada essa queda nos índices de criminalidade, todos saem ganhando: a sociedade, a população e a instituição Policial Militar.

6 REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil

BRASIL. Lei 13.105, de 16 de Março de 2015 (Código de Processo Civil de 2015)

BRASIL. Lei 13.140 de 26 de Junho de 2015 (Lei da Mediação).

CALMON, Petronio, 1958 – **Fundamentos da mediação e da conciliação**/ Petronio Calmon. -2.ed. Brasília, DF : Gazeta Jurídica, 2013.

Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução Nº 125 de 29/11/2010**. Disponível na internet: < <http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>.

Conciliação, mediação, solução de conflitos - Poder Judiciário de Santa Catarina. *www.tjsc.jus.br*. Consultado em 7 de novembro de 2016. Arquivado do [original](#) em 6 de novembro de 2016.

Curso Nacional de Polícia Comunitária/Grupo de Trabalho, Portaria SENASP nº 014/2006, 2ª edição - Brasília – DF: Secretaria Nacional de Segurança Pública – SENASP.2006.

DIDIER JÚNIOR, Fredie. **Curso de Direito Processual Civil: Introdução ao Direito Processual Civil, Parte Geral e Processo de Conhecimento**. 20ª edição. Salvador – Bahia: Editora jusPODIVM, 2018.

Guia para comunicadores sobre justiça e práticas restaurativas - Publicação produzida pela Agência de Notícias da Infância Matraca. Disponível em: http://www.crianca.mppr.mp.br/arquivos/File/publi/justica_restaurativa/guia_para_comunicadores_sobre_justica_restaurativa.pdf. Acessado em: 01/11/2019.

MARISTELA, Shizue Shiotoko. **A mediação e a homologação judicial**. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI261210,51045A+mediacao+e+a+homologacao+judicial>. Acessado em: 01/11/2019.

Núcleo de Análise Criminal e Estatística – **NACE**. Disponível em: Pesquisa de campo realizado no Núcleo de Mediação Comunitária Francisco Vieira “**CHICÃO**”.

Núcleo de Mediação Comunitária Francisco Vieira “**CHICÃO**”. Disponível em: Pesquisa de campo realizado no Núcleo de Mediação Comunitária Francisco Vieira “**CHICÃO**”.

OAB/RS, ESA – **Novo Código de Processo Civil Anotado**. Porto Alegre. Rio Grande do Sul, 2015.

Polícia Militar do Estado de São Paulo. **Manual básico de Policiamento ostensivo da Polícia Militar**. 3ª edição. São Paulo: Setor gráfico do CSM. 1997.

Quais são as etapas da mediação extrajudicial? Disponível em: <https://www.direitoprofissional.com/etapas-da-mediacao-extrajudicial>. Acessado em 01/11/2019.

RABBI, João Vitor Leal. **Conciliação: um meio eficiente e rápido para a solução de conflito entre as partes**. Disponível em: <https://joaovitorleal.jusbrasil.com.br/artigos/362416131/conciliacao-um-meio-eficiente-e-rapido-para-solucao-de-conflitos-entre-as-partes>. Acessado em 01/11/2019.

RODRIGO, Bauerman Schunck. Etapas da Conciliação. Disponível em: <https://rodrigoshunck.jusbrasil.com.br/artigos/201459325/etapas-da-conciliacao>. Acessado em: 01/11/2019.

TROJANOWICZ, Robert; BUCQUEROUX, Bonnie. **Policiamento Comunitário: como começar**. RJ: POLICIALERJ, 1994.

VIANA, Salomão. **Mediação, conciliação e arbitragem. Qual a diferença entre elas?** Disponível em: <https://salomaoviana.jusbrasil.com.br/artigos/159810633/mediacao-conciliacao-e-arbitragem-qual-a-diferenca-entre-elas>. Acessado em 01/11/2019.

WAMBIER, Luiz Rodrigues. TALAMINI, Eduardo. **Curso Avançado de processo civil: teoria geral do processo** - 16ª edição. ed reformulada e ampliada de acordo com o Novo CPC. – São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016.

WATANABE, Kazuo. **Mediação como política pública social e judiciária. - Mediação e Conciliação** - Revista do Advogado nº 123. São Paulo: Revista do advogado, 2014.