

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
CENTRO DE ESTUDOS DE CRIMINALIDADE E SEGURANÇA PÚBLICA - CRISP
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM ESTUDOS DE CRIMINALIDADE E
SEGURANÇA PÚBLICA**

Sheuzea Penaforte

**CRIMES, VÍTIMAS E POLICIAIS CIVIS:
A EXPERIÊNCIA DO NÚCLEO MEDIAR
DA 3ª. DELEGACIA REGIONAL DE VENDA NOVA**

BELO HORIZONTE

2016

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
CENTRO DE ESTUDOS DE CRIMINALIDADE E SEGURANÇA PÚBLICA - CRISP
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM ESTUDOS DE CRIMINALIDADE E
SEGURANÇA PÚBLICA**

Sheuzea Penaforte

**CRIMES, VÍTIMAS E POLICIAIS CIVIS:
A EXPERIÊNCIA DO NÚCLEO MEDIAR
DA 3ª. DELEGACIA REGIONAL DE VENDA NOVA**

Projeto de monografia apresentado como requisito parcial para obtenção de título de Especialista em Segurança Pública do Centro de Estudos em Criminologia e Segurança Pública da Universidade Federal de Minas Gerais.

Orientador: Victor Neiva Olveira

BELO HORIZONTE

2016

SUMÁRIO

1 Introdução	05
2 Procedimentos metodológicos	07
3 Histórico das medidas alternativas de mediação.....	08
3.1 - A Crise do Processo e a Ineficácia do Sistema Punitivo Brasileiro.....	08
3.2 - A Polícia e a Ordem.....	09
3.3 - O estado e o monopólio da justiça.....	10
3.4 - Justiça Restaurativa: Conceitos e Histórico.....	11
3.4.1 - <i>Justiça Restaurativa</i>	15
3.4.2 - <i>Justiça Retributiva</i>	17
3.4.3 - <i>A justiça restaurativa no Brasil (Lei 9.099/95)</i>	19
3.5 - A Polícia Civil brasileira e seu exercício de cidadania e solidariedade.....	22
3.5.1 - <i>A questão da cidadania e seu desequilíbrio entre justiça e solidariedade</i>	24
4 Segurança pública no Brasil e o Projeto Mediar	27
4.1 - Adoção de ações alternativas para resolução de problemas.....	27
4.2 - O conceito de Mediação.....	29
4.3 - O Histórico da mediação – <i>Alternative Dispute Resolution (ADRs)</i>	30
4.4 - A resolução n. 26 de 28 de julho de 1999.....	32
4.5 - Os princípios norteadores da mediação.....	33
4.5.1 - <i>Liberdades das partes</i>	33
4.5.2 – <i>Não competitividade</i>	34
4.5.3 - <i>O poder das partes em decidir</i>	35
4.5.4 - <i>O terceiro imparcial</i>	36
4.5.5 - <i>Competências do mediador</i>	36
4.5.6 - <i>O papel do mediador e suas competências</i>	37
4.5.7 - <i>O agente mediador (técnico) e suas responsabilidades</i>	38
4.5.8 - <i>O processo informal e confidencial</i>	40
4.6 - Mediação como uma alternativa para resolução de conflitos.....	41
4.7 - O Projeto Mediar e a Polícia Civil de Minas Gerais.....	42
4.7.1 – <i>A Experiência dentro do Núcleo do Projeto Mediar da Região de Venda Nova</i>	46
4.7.2 – <i>Análise das oitivas</i>	48
5 Resultados.....	49
6 Conclusão.....	53
Anexos	54

RESUMO

A crise que o Brasil enfrenta em seu adotado sistema jurídico-penal é relativamente conhecida por sua população. Com um modelo desgastado, críticas não faltam ao sistema vigente. A Justiça criminal brasileira oferece um sistema de processo penal que tipifica condutas ilícitas como crime, elevando e mantendo um grande número de encarcerados, que não reduz a violência e nem proporciona a desejada e esperada sensação de segurança. É nesse contexto que se discorre sobre um novo sistema de Justiça, a Justiça Restaurativa. Ela apresenta seu diferencial e importância, pois ao contrário da Justiça tradicional, pautada na retribuição e punição do apenado, a Justiça Restaurativa, promove o diálogo entre as partes afetadas pelo conflito. Portanto, esse trabalho visa fazer uma análise sobre uma nova forma de tratar lides que envolvam vítimas de crimes de ameaça, com ênfase do Projeto Mediar dentro do âmbito da polícia civil de Minas Gerais, que há 10 anos tem usado da mediação como instrumento da Justiça Restaurativa.

Palavras-chave: *crime – vítimas – polícia civil – justiça restaurativa – mediação de conflitos*

ABSTRACT

The crisis that Brazil faces in its adopted criminal-legal system is relatively well-known by its population. With a worn model, criticism is not lacking in the current system. The Brazilian criminal justice system provides a system of criminal prosecution that typifies unlawful conduct as a crime, raising and maintaining a large number of prisoners, which does not reduce violence or provide the desired and expected sense of security. It is in this context that we are going to discuss a new system of Justice, Restorative Justice. It presents its differential and importance, because unlike traditional justice, based on the retribution and punishment of the victim, Restorative Justice promotes dialogue between the parties affected by the conflict. Therefore, this work aims to make a brief analysis of a new way of dealing with victims, with emphasis on the Project Mediar within the scope of the civil police of Minas Gerais, which for 10 years has been using mediation as an instrument of Restorative Justice.

Keywords: *crime – victims- civil police – restorative justice – conflict mediation*

1 INTRODUÇÃO

O Objetivo desta pesquisa é analisar a percepção das vítimas de crime de ameaça sobre o trabalho de mediação de conflitos desenvolvido no âmbito da delegacia de polícia e sua satisfação quanto ao desfecho. Além disso, analisar-se-á como o discurso e a aplicação da Justiça Restaurativa têm atuado no cuidado e atenção a essa parte, influenciando no sistema de Justiça Criminal vigente.

O Projeto Mediarpressupõe encontros entre as partes com a mediação de um policial, conhecido como terceiro imparcial, para facilitar o ajuste entre as partes. O principal objetivo desse processo é buscar a solução definitiva do problema entre as partes, promovendo maior interação entre elas e auxiliar sua comunicação, para que, em conjunto, cheguem a um consenso. Conseqüentemente, haverá grande chance de alívio do sistema judiciário, pois em caso de aceitação das propostas fomentadas pelas partes e pelo intermediário, ocorre a assinatura de um termo o qual será encaminhado ao Fórum e ao Ministério Público para aprovação, o que desfaz a necessidade de audiências. Por fim, mas não menos importante, as técnicas de conciliação características desse procedimento são norteadas pelos princípios da informalidade, simplicidade, economia processual, celeridade, oralidade e flexibilidade processual.

A necessidade de implantação desse modelo deveu-se à própria fragilidade do sistema de Justiça Criminal; ao esgotamento das políticas públicas voltadas ao enfrentamento e controle da criminalidade; ao fracasso do modelo punitivo e repressivo aplicados aos apenados; ao autoritarismo e abuso de poder das instituições de segurança; aos processos altamente burocráticos, dentre outros fatores. Assim, o fio condutor dos elementos enumerados direciona na possibilidade do sistema de mediação que se pode colocar como uma via legítima, estritamente vinculada ao sistema penal atual, a atender, bem como servir como outro meio acessível de Justiça Restaurativa à vítima, autor e demais envolvidos, proporcionando, devolvendo à vítima sua posição de protagonista, sem desprezar a realidade em que o Estado e o indivíduo autor de crime, atualmente, como partes a serem consideradas e objetos de anseio social, mas apontar um caminho possível, viável e mais adequado no âmbito das aplicações penais.

É nesse contexto que se apresenta o modelo de Justiça Restaurativa. Ela é diferente, dinâmica e preocupada como a resolução da prática do delito como um todo. A vítima assume o lugar naquilo que lhe foi atribuído e é chamada a participar e atuar na resolução da lide. Deve-se verificar, também, que, uma vez a relação social entre os envolvidos é resolvida, tem-se a promoção da pacificação social, sem o acionamento da justiça comum para resolução

de crimes de menor potencial agressivo, conforme previsto na Lei 9.099/95, dos juizados especiais criminais, mais especificamente os delitos descritos no artigo 147 do Código Penal, ou seja, os crimes que envolvem ameaça.

É necessário frisar como as vítimas ganham destaque e colocam-se como protagonistas no processo penal contemporâneo, já que suas decisões e bom senso são premissas fundamentais para uma melhor condução da sistemática judiciária, por desafogar o sistema e permitir que as sentenças de crimes mais graves ganhem celeridade. Quem vai decidir a lide são as partes, apesar da figura do mediador, já que ele é apenas um facilitador na resolução da lide. Para que ocorra a mediação as partes precisam apresentar o fator vontade. A mediação é um processo voluntário, não imposto e se a parte não puder usar da sua liberdade para aderir ao procedimento, se não puder se sentir confortável e confiante, o princípio deixará de ser aplicado. Conforme JUNIOR (2003) “as próprias partes – as pessoas envolvidas, cujos interesses ou paixões contendem – optam por se submeter a ela e esta opção significa conquistar determinados direitos e assumir determinadas responsabilidades”.

Quanto à organização deste trabalho, é importante dizer que em um primeiro momento, a partir do terceiro capítulo, demonstrar-se-á historicamente de onde é oriunda a necessidade de se revisar os procedimentos de intervenção da justiça em casos de menor potencial ofensivo. Tomam-se, nesse momento, as crises no processo judiciário - devido ao grande volume de processos a serem julgados - e a crise no sistema punitivo brasileiro, levando em consideração uma grande busca pela justiça punitiva ao invés da justiça restaurativa. Enfocam-se, por isso, ainda no terceiro capítulo, as benesses dessa justiça, cujo principal objetivo não é promover a retribuição das consequências do crime, mas reavaliar o potencial de reinserção do indivíduo na sociedade, principalmente se os atos cometidos forem de natureza comezinha. No quarto capítulo, objetiva-se discorrer de forma mais detalhada a respeito dos antecedentes relacionados à mediação de conflitos e sua ocorrência em outras partes do mundo. Com isso, pretende-se endossar a eficácia e importância da implantação do Projeto Mediar como ferramenta necessária para a paulatina restauração do funcionamento da justiça no país. Por fim, partindo de um conjunto de dados colhidos durante várias sessões de conciliação, buscou-se fazer uma análise pormenorizada dos perfis, das desavenças e do próprio processo resolução de problemas entre as partes dentro de um âmbito conciliatório, mediado por representantes da força policial civil. O objetivo dessa análise, portanto, foi o de interpretar a reação das pessoas e sua percepção acerca dos resultados alcançados pelas mediações, demonstrando empiricamente a eficácia do processo.

Assim, é necessário apresentar a mediação de conflito visando à Justiça Restaurativa à vítima de ameaça. Tal procedimento deve funcionar como um instrumento apto a contribuir e /ou trabalhar junto com o sistema penal vigente, proporcionando à vítima o seu devido reconhecimento e parte merecedora de ter sua lide resolvida e sua perda restaurada. Com essa exposição, não há o interesse ou pretensão de menosprezar a parte do sistema penal vigente, mas somente apresentar, discutir e ampliar as lentes com foco nele, pois tal sistema também atua na resolução deste crime específico.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa se deu no Núcleo Mediar de Venda Nova, na região norte da cidade, com a supervisão da coordenadora Rita Fernandes Medanha, em dias alternados do mês de outubro do ano de 2016, resultando em um total de 30 horas, aproximadamente. Foram acompanhadas dez sessões de conciliação entre vítimas e autores, com o objetivo de mensurar numericamente o impacto do projeto na vida cotidiana dessas pessoas, além de procurar endossar a eficácia do procedimento.

Durante o processo, a vítima comparecia ao Núcleo, por conta própria ou por intimação. Foram acompanhadas dez sessões em que tanto o autor quanto a vítima estavam envolvidos. Participou-se também dos ciclos completos que envolviam a participação de tais litigantes.

Em todas as sessões foi verificada a explicação pertinente do que se trataria naquele lugar. O Projeto Mediar foi apresentado como sendo uma medida alternativa de resolução pacífica do conflito, pois propiciaria a participação da vítima e dos autores cidadãos. Isso foi necessário devido às partes serem detentoras de direitos e deveres e, com a aceitação do acordo ou não, eles eram chamados para uma reflexão crítica e construtiva. A opção em acionar o judiciário ou a resolução do conflito no Núcleo era lhes proporcionado como direito, fortalecendo assim o exercício da cidadania.

As entrevistas foram conduzidas por meio de um roteiro de perguntas que eram feitas às vítimas, com o objetivo de que ela detalhasse o seu caso. Tais perguntas tinham por objetivo entender como a vítima ficou conhecendo o projeto; se possuía conhecido que já participara de sessão de mediação; qual a motivação que a levava até ali; se a polícia foi efetiva nas tentativas de resolução do problema; qual foi sua experiência pessoal no núcleo de mediação; se os procedimentos foram bem explicados; como foi sua reação diante do autor e dos mediadores e se houve algum acordo assinado. As respostas dadas aos roteiros foram analisadas mais à frente, nos itens 4.7.1 e 4.7.2 da quarta sessão deste trabalho e o roteiro de entrevistas detalhado no anexo 1.

A pessoa vítima era peça fundamental para o grupo de mediadores. Sua presença no Núcleo foi assegurada de todas as formas possíveis, fosse por intimação, telefone, pesquisa de endereço, quando este não estava completo ou não fora encontrado. Neste último caso, o objetivo era o de evitar encaminhar um expediente ao judiciário com o termo de desinteresse, sendo considerado como “caso especial”, ou seja, a vítima apresentou queixa, mas não foi encontrada por endereço incerto ou por própria vontade dela em não continuar com a ação. Importante frisar, que os “casos especiais”, não são bem recebidos pela justiça, o que enseja a sua devolução à unidade policial para prosseguir com a ação, por isso é necessário o esgotamento das formas de localização da vítima.

O atendimento ao público dava-se durante todo o horário de expediente de 08h30min às 18h30min, sendo que as sessões de iniciação do ciclo, bem como o ciclo completo, ocorriam na parte da tarde, a partir das 14:00, sem hora, geralmente, para terminar. O acesso às sessões foi permitido pelo delegado regional, da coordenação do projeto e das partes envolvidas no processo.

3 HISTÓRICO DAS MEDIDAS ALTERNATIVAS DE MEDIAÇÃO.

3.1 - A Crise do Processo e a Ineficácia do Sistema Punitivo Brasileiro

O principal papel do processo judiciário brasileiro é propiciar o acesso à justiça, bem como sua efetivação, principalmente no que se refere à concretização dos Direitos Humanos, assegurados pela Constituição Federal de 1988.

Conforme CÂMARA (2008), nos dias atuais, o acesso à justiça, considerando apenas pela via processual, não responde todas as necessidades complexas da sociedade, que se apresenta como pluralista e possui demandas de maior participação. Por sua vez, o sistema punitivo deve ser compreendido dentro desse ideal protetivo, deve ser justo, garantidor das resoluções dos conflitos, com atendimento adequado a quem o demanda, abrangendo as questões individuais e coletivas sem acepção de classe ou de sujeitos.

O sistema punitivo previsto constitucionalmente é exageradamente demandado e, por isso, não atende a todos, tornando-se alvo de críticas e descrédito no meio da sociedade.

A crise do poder judiciário brasileiro apresenta várias implicações. Grande parte da população é carente, vulnerável, vítima de violência de toda a natureza, tanto de seus pares como do Estado, omissa na criação de empregos, na garantia de acesso à saúde, educação, informação e incentivo à cidadania. Nesta última, é sabido e notório que o cidadão é privado de seus direitos, além de pouco ou nada incentivado a exercer sua cidadania, o que se traduz

em um complexo quadro de exclusão. Por outro lado, os órgãos constituídos para garantir e dar efetividade aos Direitos Humanos são dominados por classes sociais mais privilegiadas além de serem altamente burocratizados, a saber, os Conselhos gerais como o Conselho de Defesa dos Direitos da Pessoa Humana, os Conselhos específicos como o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), o Comitê Nacional para Prevenção e Controle da Tortura no Brasil (CNPCT) e os fóruns, como o Fórum Nacional de Ouvidores de Polícia, conforme consta na Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República.

A crise tem se agravado no que diz respeito ao processo punitivo, ao sistema judiciário brasileiro e à realidade histórica do não acesso à justiça, à informação, às garantias dos direitos. A jurisdição por sua vez, não pode permanecer neste contexto de crise atual, pois como afirma CÂMARA (2008), a jurisdição tem o objetivo resolver a demanda advinda de um conflito. A pretensão política ou o seu fim está na afirmação da capacidade estatal de decidir imperativamente, concretizar o culto à liberdade e assegurar a participação dos cidadãos nos destinos da sociedade. Portanto, a Jurisdição tem por finalidade a pacificação social com justiça e educação.

Conclui-se assim que o Estado não está respondendo às necessidades dos cidadãos, principalmente, no tocante aos serviços judiciários, que deveriam atendê-los dignamente, revelando e amenizando o caminho. Tal prestação não deve ser vista como um favor, mas parte do pleno e efetivo acesso à justiça na acepção ampla que se deve emprestar ao termo. HOMMERDING (2007).

3.2 - A Polícia e a Ordem

Ainda dentro do contexto da dificuldade do aparato judicial em atender as demandas advindas dos órgãos de segurança pública e pela ineficácia desses em lidar com o cidadão e o crime, BEATO (1997) define o papel policial na produção de ordem. O autor define tais ações do Estado como "ordem sob a lei", a ordem social que controla e pune as minorias dentro do contexto social. Por sua vez, o Estado deve atuar de forma rígida quanto à punição dos grupos que não se enquadram em tal ordem democrática.

Desta forma, ele descreve o problema da polícia na ordem social democrática; o efetivo policial deixa clara a desvantagem do cometimento de crimes ao promover uma detenção eficiente, estabelecendo um modo de comportamento à periferia na tentativa de banir os crimes e a violência instrumental. Mesmo assim, ele afirma que a polícia é um órgão a ser contido pelo alto grau de cometimento de abusos no exercício de seu poder.

O autor descreve a "ordem sob a lei" como objeto paradoxo, pois a eficácia para se restabelecer uma ordem depende do quanto de poder a polícia emprega e a restrição deste poder na produção da ordem. Isso significa que o modelo de "ordem sob a lei" envolve paradoxo argutamente identificado pela análise organizacional: "ordem" significa a conformidade de padrões absolutos de moralidade, enquanto "lei" representa limites racionais à imposição de ordem. (BEATO, 1997, p.235).

O discurso do autor permite perceber como é o trabalho policial na sociedade democrática, como esse profissional emprega a lei para os criminosos, uma vez que não age com neutralidade em suas ações, pois seus atos variam conforme a política e a natureza criminosa.

O autor também pontuou as vítimas de crimes que recorrem à polícia, mas, no caso do estudo desta pesquisa, haverá atenção especial aos conflitos que, de certa forma, não necessitariam de uma participação policial e sim de outro tipo de intervenção mediadora. Isso é necessário para que, mesmo que o caso não requeira registros policiais, não significa que ele não precise de uma atenção do Estado para que a paz seja estabelecida e a lide resolvida de maneira satisfatória para os atores envolvidos.

O autor conclui em seu texto que, apesar das arbitrariedades das polícias, a população tende a ser solidária a este tipo de ação ilegítima, porque ela não tem a certeza e a segurança de que o sistema de justiça criminal será eficaz o suficiente para suprir a falta de segurança e o desamparo diante da violência. Contudo, apesar destas "conflitualidades sociais", o Estado não deve deixar de agir como ente responsável pela segurança social, com os instrumentos que a instituição lhe concedeu, para que haja uma sociedade pacífica (BEATO, 1997, p.247).

3.3 - O Estado e o Monopólio da justiça

A grande explosão de ajuizamentos diversificou e sofisticou os mecanismos jurídicos pelos quais o poder público passou a interferir em relações sociais, históricas e originariamente ditas como objetos de domínio do mercado ou tradição. Isso está presente em toda a história da experiência jurídica contemporânea.

Com a denominação de "colonização" pelo direito, das relações dos indivíduos, o sistema jurídico regula as relações sociais, não as reconstrói. Mesmo antes da conformação jurídica moderna, as relações sociais e interpessoais já eram reguladas por regras, pois o Direito sempre foi essencial à existência da sociedade. Um Estado de anarquia ou de anomia impossibilitaria as próprias relações sociais, por isso, não se deve acreditar que o sistema atual não deve existir, porque está em crise, ou porque não deveria ter existido, mas sim em que há soluções para a democratização e reformulação do sistema. (DURKHEIM, 1985).

Com o advento do crescimento do grande aparato e de políticas estatais destinadas à proteção e à promoção do bem-estar, o Estado construiu e assumiu para si o fator que induz as crescentes demandas protecionistas, conforme JUNIO (2012).

O Estado passa a ser visto por estas partes como um ente próximo, íntimo, supridor de carências, mas distante e não eficiente. Os vínculos afetivos passam ser jurídicos, tornando os sujeitos ligados por afinidades familiares, em pessoas portadoras de titularidade de direitos, deveres e de obrigações. A questão é que as pessoas tornam-se atores processuais (autor-réu) segundo uma lógica adversária. Uma importância deve ser dada às necessidades, sentimentos, desejos e expectativas legítimas das partes envolvidas, ainda que tais aspectos não tenham expressão jurídica. O norte deve ser dado mesmo que seu processo de construção seja árduo e de difícil manutenção. Esse norte significa informar, pedagogicamente, que as lides não se resolvem pela lógica binária do jurídico e do não jurídico, do ganhador e do perdedor, do vencedor e do vencido.

3.4 - Justiça Restaurativa: Conceitos e Histórico

Não se pode afirmar que um modelo retributivo por práticas restaurativas seja fruto de percepções modernas acerca dos problemas enfrentados em decorrência do vigente sistema penal. Na verdade, o exercício de uma justiça conciliadora de valores já é algo antigo, ocorrido ao longo de toda a história humana.

Desde a era pré-cristã, já era possível encontrar práticas restaurativas, inclusive em diplomas que sabidamente primavam pela ideia da vingança privada, tais como o código de Hamurabi (1700 a.C.) e o código Sumeriano (2050 a.C.), que previam a restituição em casos de crimes contra o patrimônio no primeiro e crimes de violência no segundo (JACCOUD, 2005, p. 164).

A Justiça Restaurativa encontra suas raízes nos métodos de resolução de conflito e regulamento social presentes nas sociedades comunais, principalmente nas tribos que habitam os territórios do Canadá e Nova Zelândia, respectivamente. Nestas sociedades assim como nas sociedades modernas, o conflito era visto como uma ação que originava um desequilíbrio social e deveria ser solucionado com a participação dos nativos, discutindo formas de reestabelecer o equilíbrio rompido e ressarcir o dano causado. Entretanto, as formas punitivas, como vingança e morte, não eram abandonadas, mas havia uma predileção dos métodos que prestigiavam a coesão do grupo (JACCOUD, 2005, p. 163 e SICA, 2007, p. 22).

Assim, pode-se afirmar que as práticas restaurativas representam uma tradição em muitas sociedades, neste sentido, BRAITHWAITE apud SICA, sinaliza que este sempre foi o modelo de justiça criminal dominante na maior parte da história da humanidade e que o

modelo punitivista, sobretudo o atual, pautado na prisão com finalidades retributiva-preventivas, domina a compreensão de crime e justiça há não mais de três séculos. (SICA, 2007, p. 21)

Povos colonizados da África, Nova Zelândia, Áustria, América do Norte, América do Sul e sociedades pré-estatais da Europa também eram adeptos de práticas restaurativas, mas o advento da colonização e a criação das nações-estado impuseram a estas sociedades um direito unificador. Apesar de tal imposição, as já arraigadas práticas de resolução de conflitos destas sociedades não foram extintas por completo (JACCOUD, 2005, p. 164).

Um marco contemporâneo que ensejou o início do movimento de justiça restaurativa está relacionado a experiência vivida no Canadá, onde pesquisadores afirmam que tal como na Nova Zelândia, as raízes do movimento restaurativo no Canadá deu-se por influência de métodos de resolução de conflitos com envolvimento da comunidade, presente sobretudo na tradição das tribos nativas, no caso, os aborígenes. Em 1976, ocorreu o primeiro programa intitulado *Victim-OffenderMediation* (VOM), marcado pelo encontro de dois jovens acusados de vandalismo e suas vítimas, sendo estabelecidos acordos de restituição. O que gerou o início dos movimentos de justiça restaurativa naquele país que, posteriormente, estender-se-ia a vários países no mundo (SICA, 2007, p. 23).

Já na Nova Zelândia, as práticas restaurativas ressurgiram a partir dos movimentos reivindicatórios dos povos nativos que demandavam que o Estado respeitasse suas tradicionais concepções de Justiça, demonstrando o forte apelo cultural que este modo de resolução de conflitos possui.

Essa valorização dos modelos tradicionais dos povos nativos fez da Nova Zelândia um país pioneiro na implantação do modelo restaurativo, por exemplo, em 1989 foi aprovado o Estatuto das Crianças, Jovens e suas Famílias, em que as famílias passavam a ter um papel primordial, acompanhado dos órgãos estatais na promoção da solução de conflitos. A experiência da Nova Zelândia, neste sentido, inovou quando retirou do âmbito do Estado a responsabilidade exclusiva na busca e na efetivação de soluções para os conflitos envolvendo jovens. (MAXWELL apudHASSALL, 2005, p. 280).

Foi também nesse país que uma nova experiência em práticas restaurativas surgiu, só que agora assumindo a feição de política geral do Estado. Em 1999, iniciou-se um processo de propagação das práticas de justiça restaurativas a outros níveis, com o desenvolvimento da legislação e de processos de provisão da justiça restaurativa no sistema de justiça criminal adulto (MAXWELL, 2005, p. 280).

Enquanto os anos 70 foram representados pela inquietação com a justiça tradicional e seu ideal ressocializador por meio das penas privativas de liberdade, em que houve debates

sobre alternativas ao modelo tradicional e o tímido início das experiências com justiça restaurativa, foi nos anos 90 que essa forma de prática inicia a sua fase de expansão. Em 1990, uma conferência realizada pela OTAN (Organização do Tratado do Atlântico Norte)-realizada na Itália, com a presença de acadêmicos e profissionais de diversos países, incluindo EUA, Alemanha, Inglaterra, entre outros - discutiu-se o crescente interesse pela justiça restaurativa. Nesse momento da história, assim como o Brasil, estes países enfrentavam graves problemas em seus sistemas carcerários, com o esgotamento de seus sistemas penais.

No início dos mesmos anos 90, através das reformas penais, a América Latina começa a experimentar a justiça restaurativa, embora tais experiências ainda sejam tímidas, pode-se observar práticas de justiça restaurativa em países como Argentina, Chile, Guatemala, Peru, Nicarágua e Brasil. No Brasil, surge a lei 9.714 que altera o sistema de penas, incluindo as chamadas penas alternativas às penas privativas de liberdade. (PRUDENTE, 2013, p. 35).

Ainda nos anos 90, o modelo de justiça restaurativa ganha espaço nos EUA, por meio da divulgação das ideias de Braithwaite. Nesse contexto, não demoraria muito para que suas ideias fossem difundidas pelo continente Europeu (PALLAMOLLA, 2009, P. 34).

Para Braithwaite, era preciso acabar com o estigma das etiquetas decorrentes do comportamento desviante, que impendiam os autores de infrações de se reintegrarem à sociedade. Para isso, seria necessário realizar gestos que demonstrassem ao infrator que ele seria bem-vindo ao convívio social, reintegrando-o. Para que as penas surtissem o efeito preventivo desejado, elas deveriam ser reintegradoras e deveriam confrontar o infrator com os danos por ele causados. Assim, o processo penal tradicional deveria ser superado, dando à vítima e à comunidade maior participação no processo, para que o infrator não fosse apenas punido, mas que compreendesse o dano que causou e fosse reintroduzido em um ambiente social. (PALLAMOLLA, 2009, p. 35).

Paralelamente aos movimentos no interior dos estados, a partir da década de 90, houve um movimento de internacionalização do pensamento restaurativo, acompanhando a tendência de expansão e codificação do direito internacional. Baseado nesta tendência, é que surge em 2002 o primeiro instrumento verdadeiramente de intenção internacional que dava conta da implementação em escala global da justiça restaurativa. Trata-se da Resolução 2002/12 do Conselho Econômico e Social da Organização das Nações Unidas. Essa Resolução trata de princípios para a utilização do programa da Justiça Restaurativa, dentro do âmbito criminal e inspirar os Estados-membros a utilizá-la dentro do campo criminal, conceder seguridade do Estado em sua implementação, bem como sua disseminação e o apoio entre estes Estados, que poderiam difundir os resultados, a fim de que houvesse motivação em

sua implantação e em seu desenvolvimento nos países que apresentassem maiores dificuldades.

Como já descrito, a partir da década de 90, os debates sobre justiça restaurativa foram ampliados, com implantação de projetos em vários países no mundo, gerando interesse inclusive nas Organizações das Nações Unidas, que em julho de 1999, por intermédio de seu Conselho Econômico e Social, publicou a resolução nº 26/1999 em que convocava a Comissão de Prevenção do Crime e Justiça criminal para analisar a possibilidade de serem formulados padrões sobre justiça restaurativa nas Nações Unidas.

Em julho de 2000, foi realizado o 10º Congresso sobre a Prevenção do Crime e Tratamento de Infratores, ocasião em que a ONU aprovou a resolução 14/2000, em que o Secretário-Geral recomendava que os países-membros, bem como as organizações governamentais e não governamentais se manifestassem sobre a resolução e sobre a conveniência da estipulação de princípios comuns a todos acerca dos programas de justiça restaurativa. Mais de 30 países encaminharam respostas à ONU e dois anos depois, na 11ª reunião sobre a Prevenção do Crime e Justiça Criminal foi aprovada a Resolução nº 12/2000 (SILVA e SALIBA, 2008, p.178).

A resolução 12/2000 é dividida em cinco sessões que dispõe sobre os princípios norteadores dos programas de justiça restaurativa. Ao todo são 23 princípios, que tratam desde a terminologia até a forma operacional do programa. Alguns defendem que a justiça restaurativa pode ser usada em qualquer ponto do processo, por isso não há um momento ideal para a sua aplicabilidade.

O processo restaurativo deve acontecer espontaneamente para ambos os envolvidos, os desequilíbrios entre as partes, caso ocorram, devem ser considerados e os envolvidos devem ser amparados e estar seguros. Quando o caso que envolve o delito não puder ser resolvido pela justiça restaurativa, ele deve ser acompanhado pelo sistema judicial. Nesse caso, o autor deverá assumir seu erro "frente à vítima", para que possa haver a reintegração social.

No Brasil, em abril de 2005 foi realizada o I Simpósio de Brasileiro de Justiça Restaurativa, em que os princípios e valores da Resolução 12/2000 da ONU foram enunciados, por meio do documento intitulado "Carta de Araçatuba", fazendo menção à cidade em que o evento foi realizado. Posteriormente, o teor do documento foi ratificado na "Carta de Brasília" e esse foi, de fato, um marco para o início do sistema de justiça restaurativa no Brasil. (SILVA E SALIBA 2008, p. 181).

3.4.1 - Justiça Restaurativa

Ressalta-se inicialmente que alguns autores consultados apontam para o fato de que a justiça restaurativa ainda possui um conceito aberto. A esse respeito posiciona-se Pallamolla:

A justiça restaurativa possui um conceito não só aberto, como também, fluído, pois vem sendo modificado, assim como as suas práticas, desde os primeiros estudos e experiências restaurativas. Na década de 70 e 80 (no contexto norte americano) falava-se em mediação entre vítima e ofensor e reconciliação. Neste momento, a justiça restaurativa estava associada ao movimento de descriminalização. Nos anos 70, encontrava-se em fase experimental e possuía experiências –piloto no sistema penal. Na década seguinte aos anos 90, a justiça restaurativa se expandiu e foi inserida em todas as etapas do processo penal. (PALLAMOLLA, 2009, p.88)

Entretanto, os estudiosos do tema buscam uma forma de conceituação do modelo, ainda que de forma aberta, mas que expresse os princípios básicos que orientam a justiça restaurativa, aqueles postulados pela resolução 12/2012. Uma das conceituações é a apresentada por Marshal, Boyack e Bowen:

Justiça restaurativa é um termo genérico para todas as abordagens do delito que buscam ir além da condenação e da punição e abordar as causas e consequências das transgressões, por meio de formas que promovam a responsabilidade, a cura e a justiça. É uma abordagem colaborativa e pacificadora para a resolução dos conflitos e pode ser empregada em uma variedade de situações (familiar, profissional, escolar, no sistema judicial etc.). Ela pode também usar diferentes formatos para alcançar suas metas, incluindo diálogos entre vítima e o infrator. “conferências” de grupo de comunidades e familiares, círculos de sentenças, painéis comunitários, e assim por diante. (MARSHAL et al, 2005, p. 271).

Já Renato Sócrates Gomes Pinto (PINTO, 2005, p.20) apresenta a justiça restaurativa como procedimento consensual, em que há o encontro entre vítima, ofensor e, quando necessário, outros membros da comunidade, para que de forma ativa busquem soluções para a desavença.

Como discorrido alhures, o crescimento em nível internacional do movimento de justiça restaurativa, impulsionou a edição da resolução 12/2002 que, além da apresentação de outros princípios, trouxe o conceito de justiça restaurativa e do que pode ser entendido como prática restaurativa. Assim, conforme tal resolução, entende-se como justiça restaurativa que:

Qualquer processo no qual a vítima e o ofensor, e, quando apropriado, quaisquer outros indivíduos ou membros da comunidade afetados por um crime, participam ativamente na resolução das questões oriundas do crime, geralmente com a ajuda de um facilitador. (ONU, 12/2002).

Como frisado anteriormente, não se teve como pretensão esgotar o tema, os pilares acima demonstram que não é fato novo a discussão de políticas restaurativas, assim como a sua adequação em diversas formas de se trabalhar o Direito Penal como um instrumento de polícia pública.

Neste ponto, acredita-se já haver elementos suficientes para se iniciar as diferenças entre os dois modelos de justiça, para, a seguir, discutir sua aplicabilidade no sistema penal nacional e de que modo isso pode vir a ocorrer.

3.4.2 - Justiça Retributiva

O sistema retributivo, desde as suas bases principais, carrega em si a ideologia de que os valores protegidos pelo sistema jurídico criminal estão primordialmente voltados para os interesses da figura do Estado. Quase sempre, os valores pontuados nos tipos penais imprimem primordialmente a ideia de defesa da sociedade e em planos secundários e, no caso da vítima, terciários.

Traduz-se em uma tutela penal de bens e interesses, voltados para a punição do infrator e uma suposta pretensão de proteção da sociedade. Apega-se a ideia de que a dita sociedade se exprime em um corpo coeso, que guarda em si os mesmos valores e os mesmos objetivos.

De modo geral, as características deste sistema são: a prevenção geral e especial; o foco no infrator para intimidar e punir; as penas privativas de liberdade; as penas restritivas de direitos; a multa; a estigmatização e a discriminação do criminoso; as penas desarrazoadas e desproporcionais em regime carcerário desumano, cruel, degradante ou as penas alternativas ineficazes (cestas básicas, prestação de serviços a comunidade ou domiciliar). Complementa os requisitos, o fato de a vítima e o infrator estarem isolados, desamparados e desintegrados de uma ideia mínima plausível de ressocialização, envoltos em uma vasta política criminalizadora.

Alguns dos aspectos acima foram devidamente abalizados na abordagem realizada em decorrência da crise do sistema penal punitivo. Resta agora, de maneira resumida, realizar uma análise dos demais aspectos, com o objetivo de completar o que antes foi posto, possibilitando um melhor entendimento do real alcance deste modelo de política criminal.

Dois objetivos de uma política retributiva são as chamadas prevenção geral e a prevenção especial. Segundo ensinamentos de Arthur Trigueiros, a

“prevenção geral destina-se ao controle da violência, buscando diminuí-la ou evitá-la. Pode ser negativa ou positiva. A prevenção geral positiva tem por objetivo demonstrar que a lei penal é vigente e está pronta para incidir diante de casos concretos. Já a prevenção geral negativa objetiva, no sentir de Feuerbach, cria no ânimo do agente uma espécie de “coação psicológica”, desestimulando-o a delinquir.” (TRIGUEIROS, 2012).

A prevenção geral estaria colocada como um dos objetivos do direito penal punitivo na medida em que infligiria aos entes do convívio social a concepção de que se realizarem determinada conduta lesiva a determinado bem jurídico, o Estado estará pronto para, como

forma de castigo ao agente causador do crime, empregar uma determinada sanção. Ao explicar o referido efeito, explana Cezar Roberto Bitencourt que, “segundo este esquema retribucionista, é atribuída à pena exclusivamente, a difícil incumbência de realizar Justiça. A pena tem como fim fazer justiça, nada mais.” (BITENCOURT, 2000, p. 76).

Nesse viés, a prevenção traz como ponto principal das penas apenas a retribuição e ao Estado caberá impor a pena como uma forma de retribuir ao agente o mal praticado. Nesse sentido, ao analisar tal teoria, a pena configura-se mais em uma forma de vingança do que em promoção de justiça.

Já a prevenção especial estaria destinada diretamente:

“ao condenado, diversamente da prevenção geral, cujo destinatário é a coletividade. Pela chamada prevenção especial negativa, busca-se intimidar o condenado a não mais praticar ilícitos penais (evitar-se, assim, a reincidência). Já a prevenção especial positiva busca a ressocialização do condenado, que, após o cumprimento da pena, deverá estar apto ao pleno convívio social” (TRIGUEIROS, 2012).

No magistério de Cezar Roberto Bitencourt, a pena serve para concretizar-se em outro sentido: o da defesa da nova ordem, a defesa da sociedade. O delito não é apenas a violação da ordem jurídica, mas, antes de tudo, um dano social. “O delinquente é um perigo social (um anormal) que põe em risco a nova ordem”. (BITENCOURT, 2000, p.81).

Partindo deste princípio ou da concepção acima citada, é possível deduzir a percepção de que o mal deve ser evitado e, com mente neste objetivo, o foco de uma política criminal deve ser voltado para o infrator para intimidá-lo e punir. Nesse ponto, é possível construir um raciocínio construtivo que levará esse trabalho diretamente ao próximo ponto a ser analisado.

Parte-se da concepção de que, na prevenção geral, tem-se como objetivo evitar que determinada conduta seja praticada. Ao ocorrer a lesão ao bem jurídico, instantaneamente surge para o Estado o direito de exercer a pretensão especial, ou seja, cabe ao mesmo Estado, como forma de repelir o mal praticado pelo sujeito infrator, punir o desvio realizado.

Assim, quase sempre, a forma escolhida para execração deste mal é a retirada do sujeito do convívio social, por meio de penas privativas de liberdade. É este lado punitivista, vingativo, individualizador da vontade estatal que gera a construção e aplicação de penas desarrazoadas e desproporcionais.

Neste enquadramento, parece sobrar pouco espaço para as preocupações com a posição da vítima e do agressor. A primeira se depara com um sistema jurídico que foi

incapaz de fornecer proteção e que na hora de corrigir o seu equívoco, posiciona-a em um patamar sub-humano, desprovido de qualquer caráter humanizador. A segunda por sua vez, é demonizada, representa por vezes o pior do ser humano, ainda que seja tão vítima do sistema quanto aquele que ofendeu.

Interessante pontuar o pensamento de Delano Cândia Brandão, ao lecionar que:

“O direito penal é, acima de tudo, uma garantia. A justiça penal organiza-se a partir de uma exigência: garantir uma coexistência pacífica entre os membros da sociedade. Entretanto, é dentro desse sistema de justiça que observamos as maiores atrocidades e insurgências contra os princípios fundamentais constitucionais, notadamente a liberdade e a dignidade da pessoa humana, atuando a pena de prisão como fator criminógeno. O castigo e a violência punitiva como respostas à criminalidade apenas intensificam a própria violência que vitima os cidadãos. Ademais, é curial ressaltar que o modelo tradicional de justiça penal é eticamente inaceitável, uma vez que se pune o mal com outro mal. Assim, o Estado veda que seus cidadãos façam justiça com as próprias mãos, freando a vingança privada, mas aplica uma punição irracional e violenta em desprol dos violadores do Estatuto Repressivo.” (BRANDÃO, 2010).

Assim, é jogada em um sistema punitivo para que pague os seus pecados, que desconsidera quase por completo a sua condição humana, tratando-o como um animal feroz, que deve ser encarcerado e mantido bem longe do convívio social. Este sistema, como não poderia deixar de ser, produz duas consequências lógicas, a primeira, e talvez a mais óbvia, se traduz na sua plena incapacidade de recuperar o indivíduo para a retomada da sua vida em sociedade, e em decorrência dessa incapacidade e de suas condições gerais, caba por promover a maximização da violência.

Por fim, uma última colocação acerca do sistema retributivo diz respeito a sua predisposição para criminalização das condutas sociais. O aumento da complexidade das relações humanas ao longo do passar dos tempos tem retirado as discussões de outros campos sociais e as transporta diretamente para o seio da ciência criminal, impondo a este ramo do direito, a função de proteger e promover direitos e garantias que poderiam ser derogadas a outros ramos do direito ou outros campos da sociedade.

3.4.3 - A justiça restaurativa no Brasil (Lei 9.099/95)

As práticas adotadas no Brasil, que serão a seguir analisadas, não são propriamente de políticas restaurativas, pelo menos não em sua totalidade, algumas como a lei dos juizados especiais, assim como a Lei 7.914/98 tem como o seu objetivo principal atuar em formas

alternativas de punição, mas diferentemente daquela, esta lei inovou ao trazer elementos restaurativos, como a composição civil dos danos e a suspensão condicional do processo.

A Constituição Federal de 1988 em seu artigo 98, inciso I, já deixava transparecer a preocupação com um sistema de justiça que se ocupasse tanto na esfera civil quanto criminal dos pequenos problemas levados ao judiciário, tendo em mente uma maior efetividade da prestação jurisdicional do Estado para esses problemas.

Neste contexto, seguindo a ordem da Lei Maior, surge, em 1995 a Lei 9.099, que instituiu a competência dos Juizados Especiais Criminais para o julgamento e a execução das infrações penais de menor potencial ofensivo, conforme dicção do seu art. 60.

Nos termos do assentado anteriormente, este diploma normativo surge como alternativa ao problema penitenciário e prisional, porquanto o drama causado pela superlotação de encarcerados e pelas condições desumanas de cumprimento das penas demonstra o desencanto com as prometidas funções destinadas às sanções penais e a consequente falência de todo o sistema punitivo de privação da liberdade. (PACELLI, 2012, p. 742)

Assim, quaisquer medidas que tenham como ponto de partida essa realidade buscando alternativas para as questões penais devem ser recebidas, no mínimo, como boa vontade (PACELLI, 2012, p. 742).

A referida lei então inaugura no ordenamento nacional uma nova forma de se trabalhar o processo penal no que se refere às infrações com menor poder de lesividade, buscando a mitigação do chamado sistema condenatório, por meio de formas conciliatórias de resolução de alguns problemas criminais.

Nas precisas palavras de Hugo Leonardo Rodrigues Santos,

O modelo consensual brasileiro, apesar de ter inspiração em políticas criminais de minimização do sistema punitivo, não adotou a desinstitucionalização, nos moldes do paradigma integrador anglo-saxão. Contudo, conseguiu inegavelmente aprofundar o diálogo, outrora quase inexistente, entre infrator e vítima, o que pode ser confirmado pela previsão de efeitos despenalizadores a partir da composição de danos, regulada pelo artigo 74 da Lei 9.099/95. Se a vítima já se satisfiz com a composição dos danos civis, não será mais justificável a instauração de um processo penal, nos crimes de menor potencial ofensivo (SANTOS, 2013, p. 47)

A lei 9.099/95, para alcançar os referidos objetivos, prevê a transação penal, a suspensão condicional do processo assim como a composição civil (artigos 76, 89 e 74 respectivamente). Assim, tanto na fase preliminar, ou após instaurada a ação penal, privada ou

pública condicionada a reapresentação, há a possibilidade de despenalizar através da utilização da composição civil dos danos causados. Nos casos em que a ação seja pública, além de outras medidas restaurativas, poderá o juiz, empregar uma pena alternativa, evitando assim ao máximo o encarceramento.

Nessa linha de raciocínio,

a partir dela (da Lei 9.099/95), e como alternativa ao modelo condenatório de processo, cuja característica é a imposição das penas, existe outra solução para determinadas infrações penais. Podemos, então, falar em um modelo consensual de justiça e de processo penal, por meio do qual a escolha da sanção estatal poderá contar com a participação do acusado. (PACELLI, 2012, p. 743)

Tem-se então, que a lei 9.099/95 permite, através dos seus mecanismos, ainda que com forte intervenção estatal, a ampliação da participação dos sujeitos no desenvolver de uma solução para o problema penal. Neste ponto é que se afirma que a lei é um bom esboço de prática restaurativa, mas apenas um esboço.

Infelizmente, tal lei ainda é dominada por uma estatização do direito penal, o que leva a mesma ser permeada de regras e de participação estatal, o que dificulta uma verdadeira composição dos danos. Toda a formalidade empregada pela lei pode e muito dificultar que vítima e acusado cheguem de fato a um entendimento amigável, podendo haver apenas uma imposição e não uma composição de fato.

Neste sentido

[...] ao contrário das medidas restaurativas, os juizados especiais criminais utilizam as estruturas formais da justiça penal. Ora, foi criado um novo órgão do Poder Judiciário, para dar conta do julgamento dos crimes de menor potencial ofensivo, denominado juizado especial criminal. Esses juizados foram idealizados como estruturas dinâmicas, menos burocráticas e mais ágeis que as varas criminais comuns. No entanto, o que se observa é que a falta de estrutura dos juizados contribui para a morosidade dos processos, e para a não observação do devido processo legal em alguns casos. (SANTOS, 2013, p. 47)

Outro ponto a ser questionado é o critério adotado para a definição do que sejam os denominados crimes de menor potencial ofensivo. Conforme o artigo 61 da lei 9.099/95, com redação dada pela Lei 11. 313/06, consideram-se infrações de menor potencial ofensivo as contravenções penais e os crimes a que a lei não cominar pena máxima não superior a 2 (dois) anos, podendo esta ser cumulada ou não com multa.

Parece que o critério quantitativo da pena não é, pelo menos em um juízo crítico mais apurado, o único possível de ser adotado. No sistema criminal brasileiro, a definição de pena para as infrações penais levam em consideração vários critérios, como a lesividade da conduta, o valor jurídico tutelado e os sujeitos alvos da proteção jurídica. Neste ponto, atribuir ao quantitativo da pena o critério para submissão de uma prática restaurativa parece negligenciar a complexidade da questão, assim como a possibilidade de alcance do referido método a outras infrações que, embora tenham a pena acima do autorizado, são igualmente passíveis de uma eventual composição.

Ainda com todos os problemas aqui apontados, e os demais não abraçados pelas considerações acima postas, a referida legislação significou um bom andar na tentativa de superar um sistema penalizador.

Permitiu à tal legislação que, pela primeira vez, o sistema penal deixasse de considerar como inatacáveis valores penais, ainda que os menores. Possibilitou também, que, ainda sobre forte aparato estatal, houvesse a tentativa de diálogo entre vítima e acusado na busca da construção de um consenso.

3.5 - A Polícia Civil brasileira e seu exercício de cidadania e solidariedade

Ludmilla Ribeiro em artigo para a Revista de Sociologia e Política, relaciona as definições teóricas de solidariedade e de justiça a tipos de percepções que os atores sociais podem alcançar (RIBEIRO, 2012) e como a polícia desempenha suas funções, no cenário atual democrático, quando o cidadão ainda não é um portador pleno de direitos ou ao mesmo tempo sabe que detém algum.

A autora começa por problematizar a posição da polícia civil no cenário democrático enquanto não é experimentada por seus constituintes. A autora aponta estudos realizados nos países latino-americanos que, formalmente, buscaram criações ideais de policiais e cidadania civil, mas os avanços nesse sentido, do ponto de vista material, apresentou pouco sucesso.

A explicação para que as reformas não tenham êxito é que se problematiza o dever inicial da polícia e a definição da real função destas instituições de segurança dentro da sociedade (CHEVIGNY, 2002, p.59). A autora aponta duas razões para que as polícias ainda não tenham encontrado uma forma de exercer suas funções adequadamente dentro de um Estado democrático de direito.

A Criminalidade cresceu significativamente nas décadas de 60 e 70 e as instituições, que até então auxiliaram no controle das ações individuais, deixaram de prestar esse aporte e o Estado tomou para si esse monopólio de controle, mas não deu conta de conter os índices

decriminalidade violenta. Até a década de 90 o crescimento da criminalidade continuava em ascensão e, segundo os autores Barreira e Adorno(2010, p.305), as instituições responsáveis pelo controle, termos relevantes e importantes no campo das ciências sociais voltados às necessidades “ao mercado, ao mundo do trabalho, à indústria e ao empresariado.” As instituições sociais e as representações políticas, ou seja, não haviam pesquisas e estudos que davam ao crime um problema de cunho social e a repressão que a instituição de segurança exercia principalmente nas classes menos favorecidas.

A segunda razão apresentada é no duplo significado que a palavra policiamento tem quando o tema é definir o papel das polícias civil e militar. Uma é responsável pela investigação e apuração de um crime e a outra com a função de vigilância que visa, com essa visibilidade, evitar que o crime ocorra.

Apesar da competência concedida a cada uma das polícias, a autora alerta para como se dão as ações policiais, se estão adequadas ao que lhes é recomendado, um fato a ser analisado porque com as elevadas taxas de crimes ocorridos nas décadas de 80 e 90 apenas com a política predominante e enfrentamento direto, fez com que debates no campo acadêmico deixassem de analisar o *modus operandi* das polícias. Isso fez com que as investigações fossem feitas sem critérios, sem obediências, burocracias cartoriais e a ritos, passos necessários a apuração do crime; o que, no Estado do Rio de Janeiro, exemplificasse a taxa baixíssima de elucidação de crimes violentos.

A autora afirma que as “disfunções” dos trabalhos policiais compõe o terceiro grupo de pesquisa que demonstra como o contato inadequado com a polícia faz com que o cidadão não comunique algum fato delituoso por vitimização ou testemunho. E isso contribui para agirem de maneira indevida gerando desconfiança com a instituição de controle.

Conclui-se com o texto que se procura desmistificar a atuação policial. As taxas de criminalidade demonstram que os policiais são truculentos e não respeitam os direitos fundamentais. Assim, não diminuem a violência urbana, uma vez que, o local que incide maior índice de criminalidade violenta é local onde há maior truculência policial (PEREZ et al., 2008).

Afirma-se, também, que, apesar de a cidadania garantir direitos iguais a todos, os estudos apontam que a polícia não garante tratamento igualitário aos cidadãos, além de consolidar diferenças e promover penas conforme a condição social em que o apenado está inserido, bem como o seu perfil (LIMA, 2004).

O autor Luís Roberto Cardoso de Oliveira (2005) descreveu o desequilíbrio “entre as ideias de justiça e solidariedade”. Com isso a polícia deveria promover esse equilíbrio em sua atuação social, o que na verdade não ocorre.

Como objetivo do texto “é relacionar as definições teóricas de solidariedade e justiça a determinadas percepções de cidadania que podem ser inferidas as avaliações realizadas”, fez-se um trabalho de campo em algumas unidades policiais para que fosse observado o serviço que é prestado pela polícia civil e entender como esse serviço é promovido e recebido pelos seus usuários. Um ponto que pode ser percebido na pesquisa é que, até o ano de 2009, prevaleceu o desequilíbrio entre a solidariedade e justiça. Vejamos como ela estruturou sua pesquisa em três seções: primeiro, as visitas às unidades policiais; nos distritos, foi verificada a burocracia na demanda do recebimento das ocorrências. Segundo, observação de como os policiais operam no ambiente em que lhes é proporcionado; a característica extremamente formal na composição dos inquéritos policiais. E terceiro, a percepção do cidadão que entra nesta unidade policial apresenta sua demanda e como ele percebe sua recepção; com a criação do projeto Altus, que é uma aliança global que trabalha com a melhoria a segurança pública (ALTUS, 2012). Analisando a pontuação eu as unidade policiais receberam referentes à qualidade do atendimento que abrangia: totalmente inadequado, inadequado, adequado mais do que adequado e excelente. O resultado alcançado foi, na perspectiva do usuário: 51% das unidades policiais foram consideradas inadequadas, 18% totalmente inadequados, 22% como adequado, 7% mais do que adequado e 2% como excelente.

No final, a autora apresenta a qualidade e as dificuldades sofridas pelas unidades policiais e que elas podem corroborar com a não implementação da justiça e solidariedade. Com a pesquisa e conclusões obtidas, ela pretendeu responder os dados colhidos e para isso contextualizou seus termos dentro das questões de cidadania.

3.5.1 - A questão da cidadania e seu desequilíbrio entre justiça e solidariedade

“Cidadania é a capacidade conquistada” por alguns ou por todos os indivíduos de apropriarem-se dos bens socialmente criados, de atualizarem todas as potencialidades de realização humana abertas pela vida social em cada contexto historicamente determinado (COUTINHO, 2000). Para T.H. Marshall (1967), teoricamente, esse conceito apresenta dimensões fundamentais, bem como direitos, que se reproduzem conforme o país em que é aplicado através de suas instituições de controle e a convivência com ela e seus entes.

Os conceitos de cidadania para MARSHALL (1967), relacionados às instituições democráticas: os direitos civis, que são definidos quando “necessários para a garantia da

liberdade individual. Relaciona-se à liberdade da pessoa; ao direito a integridade física, à propriedade e a justiça”. Suas instituições de controle são as polícias e os tribunais de justiça. Em relação aos direitos políticos, são: “direitos a participar do exercício do poder político, como um indivíduo investido de autoridade política ou como o eleitor de tais autoridades”.

Suas instituições democráticas: o congresso nacional e partidos políticos e os direitos sociais: “direito a bem-estar econômico e sobrevivência material”, suas instituições; os serviços sociais, sendo eles educação, saúde, trabalho e previdência social.

O conceito de cidadania De La Paz (2004) é o que mais se adequa a este estudo e seu interesse, a saber:

O conceito de cidadania deve ser entendido como status legal e identidade. Assim, para cada conjunto de direitos há um conjunto de deveres. Logo, a cidadania possuiria uma dimensão muito objetiva, relacionada a direitos e deveres específicos diante do Estado, representando, portanto, uma relação em que os dois entes possuem direitos e obrigações recíprocas. Então, como argumenta Reis (1999), ser cidadão significa, de uma maneira mais geral, ser portador de direitos e obrigações e, de uma forma mais específica, compartilhar de uma identidade com os demais membros de uma comunidade política.

Este significado dentro da Mediação de Conflito é o chamado do Estado a pessoas envolvidas em conflitos que privilegiem uma relação continuada, que assumam uma postura cidadã, o poder de fazer conhecer o seu problema a uma instituição de controle, fazer com que ela seja recebida e encaminhada ao órgão responsável, que ouvirá todas as partes, fazendo com que elas se responsabilizem pelos seus atos, pelo que gerou o acionamento e participação do Estado, em um fato particular, que pode ser resolvido sem a manifestação deste, caso haja responsabilidade, sensibilização e bom senso no trato de suas lides.

A parte vitimizada que não tem a participação do órgão de justiça na resolução de seus conflitos precisa acreditar que a sua postura dentro de uma sessão do Mediar, irá lhe assegurar todos os direitos constitucionais, previstos que sua demanda será resolvida, que seus mediadores são operadores do direito, plenamente aptos a conduzir uma lide, a estrutura estatal será plenamente reconhecida nas sessões e que a celeridade e a resolução eficaz do conflito lhe serão asseguradas, bem como para a parte autora do fato. A vítima reconhecerá que a Mediação de Conflito é um ato legítimo, eficiente e democrático.

De La Paz (2004) aponta que a cidadania tem muito mais chances de ser alcançada e concretizada quando os atores sociais aceitarem os métodos que as Instituições de Controle criarem democraticamente. No texto é dito que, no Brasil, os cidadãos não são portadores de

uma cidadania plena, pois não há o exercício do direito de fazer e de defender algo mediante ao processo judicial vigente. Aponta o cidadão como um ente que ainda não compreendeu o que significa ser um portador de deveres e direitos, não sabe lidar ou o que é ser portador de uma cidadania plena e que as instituições públicas existem para servi-lo no que se refere à gerência de seus conflitos e a manutenção da ordem com o seu estabelecimento.

A ordem para que esse contexto se modifique no Brasil, para o autor Frasier (2009), há a necessidade de um cenário que permita o cidadão ser partícipe da vida social e superar a injustiça social rompendo com obstáculos que fazem acepção de indivíduos.

Ainda, conforme a autora, existem dois cenários que precisam ser considerados para a compreensão do significado de justiça: uma distribuição de renda justa, para que, quando o cidadão precisar acionar o sistema judiciário, ele possa ter acesso aos melhores recursos disponíveis de modo páreo e o reconhecimento de igualdade, para que possa haver interação hierárquica. O Estado precisa estabelecer a distribuição e o reconhecimento em seus órgãos de controle:

“Ao estabelecer o critério de pertencimento social, e, portanto, determinar quem conta como um membro, a dimensão política da justiça especifica o alcance daquelas outras dimensões: ela designa quem está incluído, e quem está excluído, do círculo daqueles que são titulares de uma justa distribuição e de reconhecimento recíproco. Ao estabelecer regras de decisão, a dimensão política também estipula os procedimentos de apresentação e resolução das disputas tanto na dimensão econômica quanto na cultural: ela revela não apenas quem pode fazer reivindicações por redistribuição e reconhecimento, mas também como tais reivindicações devem ser introduzidas no debate e julgadas” (idem, p. 19).

Concluindo sua pesquisa, dentre outros fatos não mencionados neste texto, a autora afirma que as delegacias de polícia não é um espaço adequado para o exercício da cidadania. Atentando-se para sua proposta de verificar se os conceitos de justiça e de solidariedade nas unidades policiais são praticados.

Ela percorreu o caminho do início da democracia no Brasil, a transição da ditadura militar e seis desdobramentos, como a “inalteração” da administração das instituições de controle, o crescimento de crimes violentos que não alterou o modo de atuar policial. A ausência nas décadas de 80 e 90 de uma reforma na segurança pública que proporcionou confrontos políticos de direitos e humanos e de lei e ordem. Nos anos 90, pesquisas indicaram

que as polícias poderiam ser classificadas em uma que era arbitrária e outra aderida aos direitos humanos (LIMA, MISSE & MIRANDA, 2000).

Delegacias foram pesquisadas empiricamente de como se dava o encontro do cidadão e do representante policial com fins de orientar, oferecer condições materiais adequadas, a proporção do tratamento igualitário, a transparência e prestação de contas e condições de detenção, temas esses não abordados nesse estudo. A qualidade do atendimento e a conclusão que o Brasil não possui delegacias de polícia pode capaz de gerir a necessidade do cidadão.

A Justiça e a solidariedade, no Brasil, não são conceitos aproveitados pelos seus cidadãos, apesar de seus ideais serem a estrutura do conceito de cidadania, conforme Cardoso de Oliveira (1995). A cidadania foi definida a partir a justiça e da solidariedade. Uma é o indivíduo perceber que, independentemente de sua situação, ele é portador de direitos e o outra, trata da relação dele com o ente público, que poderia usufruir desta instituição de controle se soubesse que deveria receber um tratamento delas justo e igualitário. A autora consideraria uma delegacia ideal se ela exercesse a justiça e a solidariedade.

4 SEGURANÇA PÚBLICA NO BRASIL E O PROJETO MEDIAR

4.1 - Adoção de ações alternativas para resolução de problemas

Conforme BEATO (1997), em seus levantamentos sobre os dados da vitimização no Brasil, a vítima não expõe de forma constante a violência sofrida e, assim, não procura a polícia. Tal comportamento deve-se à difusão da crença de que o procedimento policial é arbitrário e o papel da justiça ineficiente. Isso, por fim, prejudica a compreensão das instituições de segurança em relação à realidade de crimes cometidos contra o cidadão.

O texto afirma que a relação entre polícia e sociedade precisa ser discutida para que se chegue à conclusão do porquê de os indivíduos - os atores sociais - procurarem ou não esse órgão de segurança pública. A busca de um órgão que intervenha em conflitos dessa natureza é positiva para a resolução de litígios ou outros problemas do cidadão, pois a tal órgão é atribuída a responsabilidade legítima de aplacar tais dissensões.

Ainda assim, o autor sugere a hipótese de que existam motivos “racionais” e “motivadores” os quais fazem o indivíduo recorrer à polícia para resolver o evento criminoso em que está inserido. Isso cria a ilusão de que essa escolha, de alguma forma, os fará mais seguros. Como consequência disso, o Estado passou a transmitir a sensação de ineficiência diante das tentativas de resolução de delitos, o que passa a prejudicar a resolução de conflitos

e a capacidade de dirimir o crescimento do crime, devido ao aumento da demanda de intervenção do aparato policial e judicial.

Os conflitos que envolvem partes litigantes apresentam, em sua maioria, desavenças familiares e problemas do cotidiano, dentre outros. Os confrontos são uma realidade, marcam a história social, sejam esses litígios crescentes ou estagnados, sejam eles promotores de encontros ou desencontros. O que pode ser observado, atualmente, é que dentro do aparato do processo judiciário, faz-se necessária a busca por meios alternativos que venham somar ao sistema hoje existente; uma alternativa que não só venha se unir ao aparato judiciário já existente, o de punir e retribuir; um modelo alternativo que não só venha a trabalhar em conjunto, mas que se una ao sistema para a promoção de outro tipo de justiça. Deve se tratar de uma justiça que faça a interação das partes litigantes com a intenção de alcançar um resultado satisfatório a ambos, que evite novas demandas aos órgãos de controle de segurança pública, bem como ao judiciário.

Tal alternativa trata-se da Mediação de Conflitos, uma iniciativa para evitar que conflitos de menor potencial ofensivo alcancem a esfera judicial. Tal estratégia mostra-se bastante indicada nos casos em que existe proximidade entre os envolvidos, como dissensões protagonizadas por vizinhos, pessoas que possuam relação familiar ou membros de uma mesma empresa, ou seja, desavenças vivenciadas por pessoas que estejam inseridas em um mesmo ambiente de convívio social.

Operacionalmente, o programa pressupõe encontros entre as partes com a mediação de um policial, conhecido como terceiro imparcial, para facilitar o ajuste entre as partes. Entretanto, a solução definitiva do problema não é o principal objetivo do programa, pois o resultado almejado é promover maior interação entre as partes e auxiliar a comunicação entre elas, para que, em conjunto, cheguem a um consenso. Dessa forma, haverá grande chance de alívio do sistema judiciário, pois em caso de aceitação das propostas fomentadas pelas partes e pelo intermediário, ocorre a assinatura de um termo o qual será encaminhado ao Fórum e ao Ministério Público para aprovação, o que desfaz a necessidade de audiências. As técnicas de conciliação características desse procedimento são norteadas pelos princípios da informalidade, simplicidade, economia processual, celeridade, oralidade e flexibilidade processual.

4.2 - O conceito de Mediação

Segundo CRUZ (2014), há registros históricos em que a mediação existe há muito tempo, desde quando um terceiro se posiciona nos conflitos de outros. Dan (2001) aponta sua existência na dinastia Zhou do Oeste, há aproximadamente 3.000 anos, na China. Nela, foram instituídos postos oficiais designados como *TiaoRien*(mediador) especializados em amenizar conflitos gerados de pequenas causas. Na colonização e ocupação dos Estados Unidos, há registros que os povos indígenas nativos preferiam a mediação constituída por eles ao sistema de justiça institucionalizado pela colônia inglesa.

Conforme a autora, apesar de a prática da intervenção de um terceiro ocorrer há muito tempo, não se trata da mediação assistida nos fins do século XX. O que ocorre, é a notável existência da mediação no decurso da história, dos procedimentos muito parecidos com os dos mediadores atuais, “seja a tomada de decisão arbitral à maneira do rei São Luís ou do Rei Salomão, à conciliação, ou à negociação.”.

A autora ainda pontua que, apesar de a mediação ser utilizada há séculos na história da humanidade, seu conceito não está claramente definido, o termo é utilizado em atividades diversas em sua natureza e áreas de conhecimento.

SIX (2001) alerta para o uso do termo de forma indiscriminada, os significados são tantos, que, dependendo do contexto, qualquer atividade pode ser considerada mediação.

Para evitar o uso inadequado e corriqueiro da expressão mediação será necessário distingui-lo. Há a mediação voltada para as atividades diversas em vários campos de atuação e conhecimento e há a mediação de conflitos que se enquadra ao método que atua na solução de conflitos de interesses.

Para o autor HAYNES (1995), mediação é um processo em virtude do qual um terceiro, o mediador, ajuda os participantes na resolução de uma situação conflitiva. Esta resolução se expressa em um acordo consistente em uma solução mutuamente aceitável e estruturada de modo a permitir, que as pessoas envolvidas na lide mantenham a relação.

Para BANDEIRA (2002), a proposta é de um conceito muito mais abrangente e dentro dos princípios da mediação como a extrajudicialidade, a natureza privada, informalidade, confidencialidade, a não adversariedade, voluntariedade e sua natureza não contenciosa. Que as partes participem ativamente, devidamente auxiliadas por um mediador que é o proporcionador do diálogo entre elas. Ela afirma, também, que a mediação se sustenta em uma realidade multidisciplinar e além de seus princípios acomoda conhecimentos como o de Direito, Psicologia, Sociologia, inserido nas ciências sociais e humanas.

Estas qualidades favorecem sua eficácia na resolução dos litígios e, portanto, sua acolhida em inúmeros ordenamentos jurídicos.

No entendimento de RAMOS (2004), a mediação possui pontos marcantes e vantajosos como “rapidez e eficácia de resultado; a redução do desgaste emocional e do custo financeiro; garantia de privacidade e sigilo; redução da duração e reincidência de litígios; facilitação da comunicação etc.” Porém, deve-se ressaltar que o método de mediação de resolução de conflitos não são instrumentos voltados somente para a população carente, mas para qualquer cidadão que a demandar. A crise do judiciário não se resume ao excesso de ações da massa de excluídos, assim, o uso dos métodos alternativos não deve ser visto dessa forma, até porque não é este o objetivo. Trata-se assim de um método que, totalmente inserido no contexto atual, poderá alcançar de maneira eficaz os litigantes, fornecendo a eles meios pedagógicos para lidarem com as lides e, de fato alcançar a solução do litígio e a pacificação social. Um método distante do modelo paternalista de resolução de conflitos, que permeia o terceiro imparcial.

4.3 - O Histórico da mediação – *Alternative Dispute Resolution* (ADRs)

Alguns novos instrumentos destinados à administração de conflitos foram progressivamente construídos a partir das necessidades humanas e de demandas da realidade social.

As ADRs são métodos alternativos de resolução de disputas, pois não se reduzem aos tradicionais instrumentos de solução de conflito, em que um terceiro, imparcial, em nome do Estado, profere decisão.

Para começar, temos que ter em mente que a administração de conflitos nem sempre foi considerada uma atribuição exclusiva do Estado, o que somente aconteceu no advento do modelo de Estado Moderno. Acontece que, quando se trata de uma sociedade organizada, a ideia principal é a de que existe um sistema com poderes para estabelecer e conferir poderes, proporcionando ao ser humano um ambiente pacífico e um convívio social baseado na alteridade.

A participação de um terceiro na intervenção entre partes, com a intenção de facilitar a resolução da disputa, o entendimento, não surgiu em era recente, e muito menos é algo novo. Este sempre ocorreu como prática de grande consolidação nas relações sociais há milhares de anos.

A mediação de conflitos interpessoais ganhou uma nova dimensão a partir dos anos sessenta. Tornou-se um fenômeno inteiramente remodelado com buscas ao aperfeiçoamento,

por esse motivo a mediação merece atenção especial, pois se justifica ao longo do tempo como mecanismo satisfatório de resolução de problemas.

Conforme o autor DAHRENDORF (1962), nos anos sessenta e setenta, a noção de conflito sofreu profundas alterações decorrentes das contribuições provenientes de disciplinas como sociologia do trabalho, a antropologia, a economia e o direito.

Houve dois fatores nesta época: a Guerra Fria, que tornou as relações internacionais bipolares e em seguida, o fim da II Guerra Mundial, que gerou o confronto ético e organicista e positivista com a entrada da contracultura, dos movimentos jovens, feministas, grevistas e socialistas. Estes fatores alteraram de maneira muito significativa o panorama das relações interpessoais nos meados dos anos sessenta.

A intensificação dos conflitos trabalhistas e dos movimentos de greve impôs aos profissionais de recursos humanos e aos gestores públicos a necessidade de criarem critérios sociológicos para o estudo dos efeitos desagregadores que permeavam tanto a autoridade empresarial, da economia e do próprio sistema político vigente.

Foi nesse ambiente que se deram reflexões sobre o que era conflito, dando a ele uma qualidade de fenômeno capaz de impulsionar a democratização das relações intra-empresariais e promoverem a melhor distribuição de renda e a consequente melhora nas condições de trabalho.

O âmbito da antropologia cultural, as modificações explicam-se em grande medida, pelo estudo dos costumes e comportamentos urbanos, em especial as comunidades à margem do acesso às instituições jurídicas formais que, dentre outros motivos, não tinham condições de utilizar mecanismos de composição de conflitos.(SANTOS 1988).

É importante ressaltar que as ADRs não estão inseridas em uma dimensão privatista, que substitui o judiciário, muito menos como rota de escape para a crise da justiça brasileira. Deve-se deixar claro, sem nenhuma margem de dúvida ou variação, que as ADRs não possuem a finalidade de diminuir a quantidade de processos existentes no judiciário. Isto, pode até acontecer, mas interessa que seu objetivo alcance algo muito mais relevante.

Pode-se até dizer que a divulgação dos “meios alternativos”, incluindo a mediação, como substituição, pode gerar a ideia de duas noções equivocadas: uma delas é que se trata de um meio alternativo para substituição do judiciário e a outra é a ideia de que consiste em um instrumento paliativo. É imprescindível a existência de instituições judiciárias sólidas acessíveis, democráticas, públicas, legítimas e independentes. Por esse motivo não há que se falar em substituição de meios e sim a proposição de um meio alternativo, no sentido de complementar ao sistema.

4.4 - A resolução n. 26 de 28 de julho de 1999.

Em recente pesquisa patrocinada pela PNUD, Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, sob a responsabilidade da Secretaria de Reforma do Judiciário do Ministério da Justiça, a avaliação quantitativa das experiências de ADRs no Brasil revela que “boa parte dos programas governamentais – e mesmo dos não governamentais – é diretamente patrocinada pelos Judiciários Estadual e Federal, ou estabelece com eles convênios e parcerias na prestação de serviços jurisdicionais” (Brasil – MJ, 2005:13).

Conforme Célia Regina Zapparolli:

“Os convênios e parcerias com o poder público revelam precisamente que a promoção das ADRs pode e deve ser vista como política pública de justiça não judiciária. E o fato de não ser judiciária não quer isso dizer que não possua com o Judiciário nenhuma forma de relacionamento institucionalizado.” (ZAPPAROLLI, 2013).

JUNIO (2013) afirma que o mesmo ocorre em outros países, entre os quais podemos exemplificar a experiência argentina, francesa e canadense, em que a expressa disposição legal condiciona a propositura de ações judiciárias a prévio convite para mediação, bem como a célebre experiência norte-americana nos anos setenta - o *Multidoor Courthouse*¹.

(1) O Sistema de Múltiplas Portas (MultidoorCourthouse System) pode ser definido como 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. Tal sistema é amplamente utilizado nos Estados Unidos, especialmente em Estados como Flórida, Washington e Nova York. A ideia de se criar um mecanismo tal como o Sistema de Multiportas surgiu a partir de uma conferência (Pound Conference), realizada em 1976 que discutiu acerca da insuficiência do Poder Judiciário para atender a todas as demandas com justiça. Foi apresentada pelo professor da faculdade de Direito de Harvard Frank Sander e, a partir daí, tem se aprimorado e, atendendo a demanda da complexidade dos conflitos, vem apresentando novos métodos (ou portas) ao passo que novas formas de conflitos surgem. O SISTEMA DE MÚLTIPLAS PORTAS E O JUDICIÁRIO BRASILEIRO Autores LILIA MAIA DE MORAIS SALES Pós-Doutoranda pela Universidade de Columbia (Nova Iorque), Doutora em Direito pela Universidade Federal de Pernambuco (2003), Mestre em Direito pela Universidade Federal do Ceará (2000), Graduada em Direito pela Universidade Federal do Ceará. Possui formação em mediação de conflitos na Universidade de Harvard (EUA). Atualmente é professora titular da Universidade de Fortaleza, coordenadora do Programa de Pós-Graduação em Direito Constitucional - Mestrado e Doutorado/UNIFOR, Fortaleza, Ceará, Brasil. lilia@unifor.br. MARIANA ALMEIDA DE SOUSA Mestranda em Direito Constitucional Público pela Universidade de Fortaleza, graduada em Direito pela Universidade Federal do Ceará. Professora do projeto Mediação Escolar – UNIFOR, Fortaleza, Ceará, Brasil. maribondos@hotmail.com.

4.5 - Os princípios norteadores da mediação

Um dos pontos de diferenciação da mediação de conflitos e os processos judiciais são suas formas. O processo judicial tem um rito a ser obedecido, já a mediação é adaptável conforme a situação demandar. Nesse aparato de adaptação, alguns princípios devem ser observados e, independentemente de onde ocorram, devem estar presentes. Conforme SALES (2003) são eles: liberdade das partes, não competitividade, poder de decisão das partes, participação de terceiro imparcial, competência do mediador, informalidade do processo, confidencialidade do processo.

Diante destes princípios o papel do mediador é o de facilitar o diálogo das partes envolvidas, utilizarem técnicas e/ou ferramentas que o auxiliem a manter a postura de imparcialidade para que o procedimento de mediação não seja prejudicado e, conseqüentemente, nem as partes. Não deve julgar ou aconselhar, e sim, realizar a escuta ativa e trabalhar a intercompreensão entre as partes, auxiliando-as a encontrar uma resolução mutuamente satisfatória.

4.5.1 - Liberdades das partes

Para que ocorra a mediação, as partes precisam apresentar o fator vontade. A mediação é um processo voluntário, não imposto e se a parte não puder usar da sua liberdade para aderir ao procedimento, se não puder se sentir confortável e confiante, o princípio deixará de ser aplicado. “As próprias partes – as pessoas envolvidas, cujos interesses ou paixões contendem – optam por se submeter a ela e esta opção significa conquistar determinados direitos e assumir determinadas responsabilidades”. (JUNIOR, 2003).

A partir dessa ideia, pode-se concluir que a parte que optar pela mediação na resolução de seu conflito, o fará de maneira consciente e por vontade. Conforme frisa MICHELON (2008) “as partes devem estar livres para escolher a mediação como processo para solucionar o conflito e livres para escolher o mediador em que depositem confiança.”

Nesse ponto, verificam-se momentos distintos. Primeiro a parte tem a liberdade para optar pela mediação como meio de solução de conflitos e o segundo, que é a liberdade para decidir e resolver o conflito no processo de mediação. Neste sentido ainda temos a mediação voluntária e a mandatária, sendo a voluntária que se dá pela vontade e a mandatária que é determinada judicialmente. Apesar de ainda não existir uma legislação que a regule no Brasil, o projeto de Lei de Mediação prevê tal procedimento no curso do processo, trata-se da mediação incidental.

Para os autores Juan e Cynthia COLAIACOVO (1999) há a ação mandatória no primeiro momento, “a obrigatoriedade, contudo, restringe-se ao comparecimento à primeira audiência convocada pelo mediador. Após essa formalidade, qualquer das partes poderá considerar concluído o processo, habilitando-se para o início da ação judicial”.

É voluntária porque só pode realizar-se com a aceitação expressa dos clientes. “(...) Mesmo nas regiões onde é obrigatório passar por uma sessão de mediação ou pré-mediação como requisito para poder ajuizar uma causa, essa obrigatoriedade não excede da primeira sessão, onde os participantes podem expressar sua negativa a começar, e até mesmo iniciá-la para interrompê-la assim que desejarem”. (VEZZULLA, 1995, p.26).

4.5.2 – Não competitividade

O meio de resolução pacífica de conflitos e seus recursos metodológicos servem de plano instrumental para auxílio na intervenção. Isso ocorre em momentos em que os confrontos não sejam necessários e integrem as partes envolvidas nas lides. Desta forma, pode-se propiciar que as partes exerçam sua cidadania ativamente, transformando e abordando os conflitos em seu início, evitando a eclosão de episódios mais gravosos como violência e crime.

A não competitividade deve ser contemplada na mediação. Apesar de as partes se encontrarem em lados divergentes a competição deverá seguir uma via comum e seu final deve tornar todos vencedores. Por isso a mediação não deve ser competitiva e isso significa que, se o conflito for retirado da cena principal, poder-se-á abrir um leque de possibilidades para o tratamento da questão. Nas lições de SIX (2001), compreende-se que “a terceira pessoa pode introduzir tempo na relação, mas um tempo fértil; o tempo da razão, da reflexão suplementar em que se abstém de ceder ao impulso, à cólera, ao ‘tudo por tudo’”. (SIX, 2001, p.223)

A mediação deve estimular a cooperação entre as partes que se encontram em lados opostos. Deve conscientizá-los de que o caminho a ser traçado por eles deve ser o mesmo, pois o objetivo desejável é o comum a todos.

4.5.3 - O poder das partes em decidir

Esse é um princípio que deve ser largamente observado e preservado na mediação. Quem vai decidir a lide são as partes, mas tem-se a figura do mediador, e ele apenas será um facilitador da resolução desta lide. Como ele desempenhará esta tarefa mediante partes em litígio? Ele buscará que elas alcancem o entendimento, para isso provocando a reflexão, o processo dialógico, que outrora se encontrava prejudicado. Propiciar um tipo de mediação que faz renascer laços, estabelecendo novos vínculos.

Como a mediação é um processo que começa com a vontade das partes, não pode ser impositiva nem seu mediador arbitrário. Todo o processo deve se desenvolver com autonomia e controle das decisões problemáticas pelos envolvidos. O mediador somente facilitara a comunicação, o diálogo e auxiliará nas resoluções, mas sem decidir.

Ainda no exercício do mediador, “o mediador não é juiz nem árbitro que impõe uma decisão às pessoas; é um profissional treinado em assistir as pessoas para negociar suas resoluções próprias para seus conflitos.” (GRUNSPUN, 2000, p.18)

Aqui se presencia o princípio da autonomia da vontade que toda a pessoa capaz tem a liberdade de praticar negócios jurídicos lícitos e de definir seu conteúdo. Nesse sentido, acrescenta Santos que “a estrutura de mediação é a topografia de um espaço de mútua cedência e de ganho recíproco.” (SANTOS, 1988, p.21).

Concluindo que as partes envolvidas na lide devem estar em igualdade de condições de diálogo, de outra forma não seria um processo justo se uma das partes de sobressair manipulando o diálogo. Conforme SALES (2003), a boa-fé e a isonomia são imprescindíveis para o poder de decisão.²

(2) a mediação só consegue ser bem desenvolvida, ou utilizada de forma justa se as partes estiverem em igualdade de condições para negociar. Não somente a distribuição da fala e da participação deve ser administrada de forma igualitária entre as partes pelo mediador. As partes devem estar igualmente empoderadas para poderem negociar ou construir a solução, eliminando assim os fatores que possam interferir na construção de um acordo legítimo e justo e que atenda aos interesses de todos os envolvidos no litígio.

4.5.4 - O terceiro imparcial

A principal função do mediador de conflitos é retirar o conflito do foco e trazer as partes e o vínculo para o alvo. A solução adequada deve ser pautada na imparcialidade, para

que abusos sejam evitados e arbitrariedades sejam afastadas. O mediador é quem deve auxiliar as partes ver a existência do conflito e causas do seu surgimento, dos prejuízos e impasses advindos do conflito que ele os causou e fazer com que elas entendam que, por não concordarem com algo, não devam ser inimigas, nem enfrentar os problemas como se em campo de guerra estivessem.

Quanto ao exercício da imparcialidade, nota-se a importância, a imprescindibilidade da supervisão da atuação do mediador e de espaço para a discussão de casos. Nesta oportunidade, o mediador pode ser avaliado pelo observador da medição e, ao afastar-se do objeto através da discussão do caso, pode exercitar a sua imparcialidade.

O mediador é, pois um facilitador do processo em que partes optaram pela resolução do conflito através da mediação. Porém, se uma das partes ou ambas não desejarem o acordo da mediação? “A solução de um conflito, a única possível, está em sua alquimia. Cada um de nós guarda, em si, essa resposta, esse caminho. O mediador ajuda as partes a descobrirem-se nessa alquimia”.(WARAT, 2001, p.93).

4.5.5 - Competências do mediador

O mediador pode ser qualquer um do povo? Desde que atenda aos requisitos sim. Deve ser competente e hábil diante da árdua tarefa de mediar controvérsias. Deve ter comportamento ético e de acordo com o que as pessoas em conflito esperam de um mediador. Deverá ser cuidadoso, diligente e prudente, para que o processo siga sem vícios.

Conforme SCHNITMAN (1999), “participar de uma mediação supõe um projeto de um acordo deliberado de cocriação de alternativas e de cogestão responsável na resolução de situações problemáticas. O diálogo é o meio e o instrumento para esse processo.”.

A autora ressalta a importância da cocriação, da cogestão, porque os acordos têm sido tratados, muitas vezes como sentenças e títulos executivos. Logo, as partes devem legitimar, no sentido de se implicarem, de se ver no acordo, uma vez que este deriva de um “diálogo construtivo” viabilizado pelo mediador.

Nos ensinamento de WARAT (2001), “o que o mediador faz é ajudar na interpretação das partes, elas é que devem interpretar no entre nós de seu vínculo, de seus corações, interpretar para se encontrar no entre nós de seus vínculos, consigo mesmas.” (WARAT, 2001, p.85)

4.5.6 - O papel do mediador e suas competências

Segundo SIX (2001), para começar a definir o papel do mediador, citam-se os termos concordância e imparcialidade. O mediador não é parte envolvida no conflito, mas é elemento essencial na mediação. Sem ele não há mediação de conflitos, é ele quem proporciona um ambiente não é parte da mediação do conflito, mas é ele quem vai propiciar um ambiente em que as partes decidam dialogar, vai nortear as questões para que haja uma solução conjunta, vai investigar, cautelosamente, os reais interesses dos envolvidos. Para o autor terá que haver certo cuidado para que as partes se inter-relacionem de modo a promover a escuta recíproca. Ele não decide, não aconselha e não propõe às partes um acordo. Tem que ser sigiloso e zelar pelo sigilo. O mediador vai facilitar a comunicação entre as partes, principalmente aquela que menos consegue se expressar e construir sua narrativa e, finalmente, e não menos importante, resgatará as habilidades das partes para que sintam capazes de exercer o domínio da situação e assim serem aptos a tomar decisões.

SILVA (2001) afirma que nesse processo da mediação, o mediador deve ser escolhido pelas partes e, caso um centro de mediação já tenha feito a escolha, cabe a elas aceitarem ou não. Diferentemente do processo judicial, no qual o juiz é distribuído aleatoriamente, e as partes são obrigadas a aceitar o que foi determinado.

O mediador deve estar bem atento ao que é dito no procedimento para não perder seu propósito e foco. Não é uma tarefa fácil deser colocada em prática, mas é preciso que ele possibilite às partes o entendimento de que o conflito faz parte da convivência humana. Além disso, o que acontece com eles faz parte deste relacionamento e que é possível superar as dificuldades. A proposta não é ignorar, já que o conflito é coisa natural. O mediador deve gerar a compreensão de que a resolução não é adversarial e de que não necessariamente deva ser delegado a outros a sua solução. A proposta é enfrentar o conflito, vivenciá-lo de forma ativa e propositiva se permitir sofrer, até que um caminho seja encontrado pelas partes e que tal caminho lhes ofereça os melhores resultados.

Segundo SENA (2010), a mediação de conflitos pode ser considerada uma técnica multidisciplinar. As ciências como o Direito, a Psicologia, a Comunicação Social, a Sociologia e a Administração algumas que oferecem ótimas teorias e exemplos práticos para estruturar técnicas de mediação.

Podemos citar a escuta ativa, na qual o mediador, através da linguagem verbal e não verbal das partes, procura significar as informações. Este tipo de escuta pode possibilitar uma melhor compreensão da principal causa do conflito, além de proporcionar à parte que dialoga a sensação de ser ouvido e entendido, dando condições ao mediador de uma reformulação da

questão sem alterar seu objetivo principal. Oportunizando aos envolvidos a facilidade e a capacidade de compreender do que se trata o conteúdo.

O mediador terá de ser apto e ágil para entender a dinâmica do conflito. Uma das dinâmicas seria retirar o conflito do ambiente pernicioso, vingativo, parcial. Ele deve ser capaz de gerir este ambiente conduzindo as partes para a análise do conflito de maneira razoável, com sentimentos nobres, incentivando um diálogo construtivo transformador, que dê a elas condições de se verem através do outro e não só de si mesmas.

Quanto ao entendimento e a responsabilidade do mediador, discorre SIX (2001):

“é responsável como um diretor de cinema ou um maestro, que não tomam o lugar dos atores ou dos músicos, a quem compreendem, infundem confiança, insuflam ritmo, trazem uma espécie de energia suplementar e impulsionam a dar todo o seu talento. Mas ao final das contas, diretor e maestro são tidos como primeiros responsáveis pela obra produzida.”

4.5.7 - O agente mediador (técnico) e suas responsabilidades

O mediador deve proporcionar a construção de soluções alternativas como uma terceira realidade diante das controvérsias trazidas nos atendimentos individuais, identificar demandas, favorecer a efetivação das sessões de mediação, conforme o CNJ, audiências de mediação entre as partes demandadas, identificar as peculiaridades de cada realidade bem como suas possíveis soluções através de atendimentos em mediação e orientações individuais e coletivas.

Conforme SILVA (2001), contribuir para a resolução pacífica de conflitos do público que procura a algum órgão específico, com a garantia dos direitos fundamentais e para a efetivação dos Direitos Humanos de dada realidade social, prestar atendimento na mediação e orientar os envolvidos. É instruir o homem comum a entender seus direitos, humanizar o processo, criar espaços de inclusão, de participação e ajuda mútua.

Na perspectiva da mediação transformativa, desenvolvida por BUSH e FOLGERapud SIX (SIX, 2001, p. 53), os acordos decorrem de uma transformação relacional das partes. Por outro lado, nem sempre a composição do conflito como resultado de outros métodos compositivos implica a transformação do relacionamento entre as partes, até porque a existência de vínculo relacional não é confissão obrigatória para que haja uma abordagem compositiva e assim o acordo. Citam-se como exemplo as conciliações. Em casos de renúncia ou representação (referência legal), por exemplo, pode-se falar em resolução processual, mas em muitos casos, a demanda pode retomar ao judiciário, muitas vezes agravada.

É importante frisar que, acordos que ocorrem nas mediações nem sempre coincidem com a saída ou resolução podem ocorrer na mediação e que talvez não fosse a melhor saída jurídica. O que deve ser analisado é como se deu o acordo, se foi com a ciência das partes, se foi ato lícito, sem vícios, foi o ponto mais adequado que as partes, juntamente, chegaram? Se houver respostas positivas para todas essas condições, o acordo foi totalmente justo naquilo a que as partes se propuseram.

Conforme Luís Alberto WARAT (2001), “o que o mediador faz é ajudar na interpretação das partes, elas é que devem interpretar nos entrenós de seu vínculo, de seus corações, para se encontrar no entrenós de seus vínculos, consigo mesmas.”

Novamente, a mediação de conflitos pode ser considerada uma técnica multidisciplinar. As ciências como o Direito, a Psicologia, a Comunicação Social, a Sociologia e a Administração algumas que oferecem ótimas teorias e exemplos práticos para estruturar técnicas de mediação. Dentre esses exemplos citam-se:

- A escuta ativa, segundo a qual o mediador, através da linguagem verbal e não verbal das partes, procura significar as informações. Este tipo de escuta pode possibilitar uma melhor compreensão da principal causa do conflito, além de proporcionar a parte que dialoga a sensação de ser ouvido e entendido, dando condições ao mediador de reformulação da questão sem alterar seu objetivo principal. Oportuniza-se assim aos envolvidos a facilidade e a capacidade de compreender do que se trata o conteúdo.
- A formulação de perguntas é uma estratégia simples e necessária para se obter informações sobre o respectivo conflito. O Resumo do conteúdo seguido de confirmações. Nele o mediador de conflitos descreve, resumidamente, tudo que foi dito pelas partes e tudo que ocorreu durante a interação entre eles. Este caminho pode levar a *brainstorming* (tempestade de ideias) que incentiva a criatividade quando as partes envolvidas no conflito não conseguem pensar em outra forma de resolver o problema. Nesta técnica, o mediador se encontra separadamente com os envolvidos para testar opções que podem colaborar para a solução do conflito.
- Teste de realidade, no qual o mediador de conflitos busca uma nova reflexão dos envolvidos sobre o problema que os envolve e suas possíveis soluções.

É importante ressaltar que essas técnicas descritas podem ser utilizadas de maneiras diferentes para cada mediador e vai depender da formação de cada um. Todavia, em todos os casos, é imprescindível o planejamento do profissional.

Sobre as características pessoais do mediador, podem-se citar: relacionamento interpessoal, comunicação, agilidade, visão sistêmica/ visão de contexto social, articulado (a), crítico (a), dinamismo (a), capacidade de ouvir, ter escuta ativa, saber negociar, trabalhar em equipe e administrar conflitos, ter organização, disponibilidade, iniciativa, criatividade, comprometimento e responsabilidade.

Concluindo, o mediador não é pessoa que decide a lide, não é árbitro, muito menos juiz. A atuação do mediador faz com que as partes envolvidas na mediação não perdem havendo acordo ou não, pois houve uma composição, um diálogo entre eles com o objetivo de alcançar o bem comum, não se vendo como inimigos prontos para guerra. Caso aconteça o acordo, poderá ser formalizado ou não. Porém, é importante ressaltar que se faz necessário à formação de uma rede sólida, para que os casos mediados sejam devidamente encaminhados e formalizados, por exemplo, por advogados, pela Defensoria Pública, pelo MP e o Judiciário.

4.5.8 - O processo informal e confidencial

As partes, na mediação são inseridas na cultura da comunicação e resolução pacífica de seus conflitos. A informalidade deste processo é que levará à conversão de um conflito parcial de interesses e possibilidades para a um campo onde reais possibilidades poderão ser acolhidas. Apesar de a mediação ser uma técnica e de ter um procedimento com fases próprias, não há uma norma rígida a ser seguida. Há casos em que o mediador deverá ser sensível ao momento das partes e até criativo na condução do procedimento.

A mediação baseia-se fundamentalmente na confidencialidade das informações e dos conhecimentos adquiridos durante do processo. As regras são determinadas pelas partes em conflito. Na mediação não se pode haver comunicação com o exterior, não se pode haver testemunhas arroladas por nenhuma das partes.

"A lei proíbe depor, de uma forma genérica, as pessoas que, por suas atividades, são obrigadas a guardar sigilo", conforme Constituição Federal. A legislação prevê que o homem deve ter acesso a direitos básicos e a segurança está entre os mais importantes, o que endossa em certa medida a necessidade do projeto em questão. Além disso, regulamenta a participação do ente mediador no processo:

Art. 5º, I: **Igualdade** – todos são iguais perante a lei. – ***MEDIADOR DEVE SER ESCOLHIDO CONSENSUALMENTE PELAS PARTES.***

Art. 5º, II: **Liberdade de consciência e ação** - Ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa senão em virtude de lei.

Art. 5º, X: Direito à **intimidade, à vida privada**, à honra e à imagem das pessoas.

Art. 5º, XIII: É livre o exercício de qualquer trabalho, ofício ou profissão, atendidas as qualificações profissionais que a lei estabelecer. “– **LIVRE O EXERCÍCIO DA MEDIAÇÃO.**”

Art. 5º, LIII: Ninguém será **processado ou sentenciado** senão pela autoridade competente, e no gozo das garantias de independência e imparcialidade. – **NEUTRALIDADE DO MEDIADOR/ IMPOSSIBILIDADE DE APRECIAR PROVAS.**

Art. 5º, LIV: Ninguém será privado da liberdade ou de seus bens sem o devido processo legal - **NEUTRALIDADE DO MEDIADOR/ IMPOSSIBILIDADE DE APRECIAR PROVAS.**

(Lei no. 13.140 de junho de 2015)

Portanto, as partes e o mediador escolhido devem pactuar a confidencialidade entre eles, para que ocorra um diálogo franco, com a garantia do devido sigilo.

4.6 –A Mediação como uma Alternativa para resolução de conflitos

No contexto discorrido, é que a mediação e sua metodologia apresentam-se como parte da solução. Como consiste em um método de resolução de conflitos, não adversária, pautado no diálogo, na compreensão mútua, a sua utilização é altamente viável para a regulação de conflitos interpessoais e sociais.

A Mediação de Conflitos para WARAT (2001) e ORSINI (2013) seria uma proposta, inovadora, transformadora porque faria das partes em litígio os responsáveis pela própria resolução de seu problema. O terceiro imparcial não participa da mediação para dar uma solução, mas para facilitar ou possibilitar o diálogo e encontrar um caminho comum para as partes, oportunizando a construção de um processo pedagógico e dialógico.

SILVA (2004) ressalta que a vida social implica a ocorrência de conflitos, os desentendimentos são inerentes à pessoa humana e não deixarão de compor os relacionamentos sociais. Os autores WARAT (2001), ORSINI (2013), NICÁCIO (2008), dentre outros, alertam para que o conflito seja visto positivamente, este movimento de reconhecimento individual, o respeito a subjetividade e a identidade, de direitos, não só de um, mas de outro também, é que traz uma prática alternativa para a ordem jurídica vigente que não está devidamente adequada a sociedade atual, conforme SILVA (2004).

A mediação encontra em nosso processo jurídico atual, campo fértil para fazer frente à conflituosidade em si. Segundo NICÁCIO (2008), ela é uma “aliada à administração de um conflito com o incremento de práticas individuais e coletivas mais autônomas.” Isto acontece devido às sociedades diversificadas. NICÁCIO (2008) aponta que, se é evidente que a sociedade caracteriza-se pela heterogeneidade, conseqüentemente, haverá discordância entre

projetos de vida e visões de mundo, pontos de vista diferentes que dificultam a harmonia e a paz social que deve permear as relações humanas.

4.7 - O Projeto Mediar e a Polícia Civil de Minas Gerais

Conforme descrevem os autores, ora mencionados nesta pesquisa, com a crise do sistema judiciário, as demandas crescentes dos processos de litígio e a pouca experiência pedagógica policial no tratado dos conflitos, tem contribuído para que o cidadão não tenha, a contento, satisfatoriamente ou intempestivamente sua demanda atendida.

Acreditando que a mediação possa ser uma ferramenta apaziguadora e apta para restabelecer relacionamentos com vínculos continuados, o Projeto Mediar logrou trazer a vítima, o ofensor, os demais envolvidos e a comunidade para si, a fim de gerenciar, solucionar, pacificar de modo voluntário, as situações de conflitos que lhe eram demandadas.

Como explicado, a mediação pode ser aplicada nos conflitos de menor potencial ofensivo, conforme a lei 9.099/95, atendendo o princípio da voluntariedade dos litigantes e oferecida de modo a preservar o diálogo pacífico. Respeitados os princípios que serão aplicados, a mediação é uma forma de implementação da justiça, principalmente a restaurativa com o objetivo de promover paz e evitar as reincidências.

Passamos a uma breve síntese do que a Polícia Civil de Minas Gerais tem feito para melhorar, difundir e aplicar dentro de suas unidades policiais a Mediação de Conflitos.

A mediação informal já é uma prática comum aos policiais que atendem diretamente ao público que vão a delegacia a fim de prestar uma ocorrência. Se o policial estiver devidamente preparado no trato de algumas questões, alguns problemas são esclarecidos e resolvidos no ato do registro da ocorrência, sem que seja demandado qualquer outro tipo de serviço até que chegue a intervenção estatal.

Isso se dá, algumas vezes, pela reação primal da vítima a um problema que nem se trataria de ordem policial, mas como ela está fragilizada, não tem esclarecimento e a polícia é vista, também, como ente conciliador e esclarecedor. Acaba, assim, por desistir de fazer uma representação contra seu ofensor, acionando definitivamente o aparato policial e, por fim, o sistema judiciário.

Há casos na unidade policial que, após uma orientação bem colocada sobre o caso que as levaram até ali, faz a vítima optar pelo desinteresse em representar-se contra o autor, e assim iniciar a persecução criminal. Eles conseguiram, juntos, resolver o conflito e alguma forma de reparação de dano, acontece, às vezes, que um pedido de desculpas finaliza a lide.

Apesar de ser constante na rotina policial, a mediação, realizada na Polícia Civil do Estado de Minas Gerais era informal e não era generalizada. Era realizada sem nenhum conhecimento técnico e sem se preocupar com o que estava proporcionando à sociedade, se estava promovendo a paz na comunidade atendida. Até porque, políticas voltadas para a construção de uma nova postura policial, para desenvolver e promover uma polícia cidadã. O que imperava era a “*polícia de controle, em que a polícia é o poder*”(BENGOCHEA et al., 2004, p. 125).

De acordo com o autor, as mudanças na estrutura da segurança pública, na transformação de uma polícia de controle para uma polícia cidadã perpassa por alguns eixos, senão, vejamos:

É possível ter uma polícia diferente numa sociedade democrática? A concretização dessa possibilidade passa por alguns eixos. Primeiro, por mudanças nas políticas de qualificação profissional, por um programa de modernização e por processos de mudanças estruturais e culturais que discutam questões centrais para a polícia: as relações com a comunidade, contemplando a espacialidade das cidades; **a mediação de conflitos do cotidiano como o principal papel de sua atuação**; e o instrumental técnico e valorativo do uso da força e da arma de fogo. São eixos fundamentais na revisão da função da polícia. (BENGOCHEA et al, 2004, p. 119. Grifo do autor)

Com a elaboração da Constituição Federal de 1988, foi instituída uma polícia diferenciada voltada a servir a sociedade e seus cidadãos. No Título V da Defesa do Estado e das Instituições Democráticas da Carta Magna, que acompanha um preceito mundial, em seu artigo 144, tem-se que:

Art. 144. A segurança pública, dever do Estado, direito e responsabilidade de todos, é exercida (...) 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.

(...)

§ 4º Às polícias civis, dirigidas por delegados de polícia de carreira, incumbem, ressalvada a competência da União, as funções de polícia judiciária e a apuração de infrações penais, exceto as militares (...). § 7º A lei disciplinará a organização e o funcionamento dos órgãos responsáveis pela segurança pública, de maneira a garantir a eficiência de suas atividades. § 8º Os Municípios poderão constituir guardas municipais destinadas à proteção de seus bens, serviços e instalações, conforme dispuser a lei.

A Organização das Nações Unidas (ONU) através do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), pode ser citado como um órgão que vem trabalhando a disseminação dos preceitos, além do Brasil, outros países vem sendo chamados a essa nova mudança de estrutura. Dentre desse contexto de abraçar os conceitos de segurança cidadã com cunho humanista (Programa das Nações Unidas Para o Desenvolvimento), no ano 2005 o PNUD (Parceria Nacional de Desenvolvimento humano) que implementa uma gestão democrática e exige um comprometimento dos poderes executivos e legislativos, em parceria com a Secretaria de Estado de Defesa Social promoveu a capacitação de policiais por meio do curso de Gestão de Polícia Cidadã. Esse curso introduziu no âmbito da polícia o pensamento sobre a necessidade de aproximação entre a polícia e a comunidade, bem como para resolução alternativa de conflitos.

Nesse curso, os policiais tiveram que apresentar projetos voltados a um polícia cidadã com políticas de ação policial diferenciadas. Muitos desses policiais apresentaram políticas públicas que privilegiaram a polícia comunitária e a Polícia Civil de Minas Gerais foi uma das instituições que apresentou um programa nomeado de *Projeto Mediar*.

A instauração do Projeto deu-se no ano de 2006, nas dependências 5ª Delegacia Regional Leste da Capital. Seu principal objetivo é “a resolução de controvérsias, de forma amigável e colaborativa, além de canais de comunicação entre a comunidade e a polícia” (Polícia Civil, 2015).

De acordo com Melo um aspecto importante sobre o projeto MEDIAR é que ele foi construído levando em consideração a resolução 12/2002 da ONU, que fundamentam a Justiça Restaurativas (MELO, 2008, p. 142). O autor aponta que princípios devem ser rigorosamente seguido; a voluntariedade, informalidade, imparcialidade e neutralidade e capacitação do mediador, ou seja, os princípios basilares da mediação penal, liberdade das partes, processo informal, terceiro imparcial e competência do mediador. Trata-se de procedimento extrajudicial e é aplicado a conflitos de menor potencial ofensivo envolvendo relações continuadas e as infrações tratadas pela lei 9.099/1995.

Melo afirma que o projeto deve tratar dos crimes específicos contidos no projeto como a lesão corporal, a ameaça, os crimes contra a honra, maus tratos e contravenções penais como a perturbação de sossego ou tranquilidade alheia. São estes os crimes que envolvem conflitos afetivos, que envolvem familiares, membros de uma comunidade, vizinhança e mesmo que algum fato que os envolva não constitua uma infração, as partes são chamadas ao

diálogo para que o fato não tome proporções que impeça a mediação, pois se o conflito se tornar. O Projeto Mediar objetiva tratar a lide de forma preventiva

Estas infrações, em sua maioria, envolvem conflitos afetos as relações familiares e de vizinhança, e mesmo que o fato não se constitua em si uma infração penal, o atendimento das partes pelo projeto de forma preventiva, evita que estes conflitos transformem-se em delitos (MELO, 2008, p. 143).

O autor Costa aponta sobre as vantagens e efeitos na mediação nas relações de conflito:

A mediação possui potencial especial para os conflitos oriundos de relações continuadas ou cuja continuação seja importante, como as relações familiares ou de vizinhança, porque permitirá o restabelecimento ou aprimoramento dessas interações. Nesses casos, a mediação possibilita a compreensão do conflito pelas partes, para que possam melhor administrá-lo e evitar novos desentendimentos no futuro. Como a mediação é um processo por meio do qual as próprias partes chegam a uma solução para o conflito em questão, ela apresenta chances muito maiores dos envolvidos considerarem satisfatória a solução adotada. A participação direta dos interessados na construção do acordo para determinada contenda – ao contrário das soluções tradicionais, geralmente impostas por um terceiro “imparcial” – também aumenta a legitimidade da solução perante as partes e, conseqüentemente, a probabilidade de que cumpram voluntariamente o acordo estabelecido (acordo moral). (COSTA, 2010, P. 231)

A coordenadora metodológica do Projeto, Adriana Maria Costa, afirma que o fato supra descrito foi identificado nas unidades policiais, após implantação do projeto piloto “para cada caso que era feita uma ocorrência, eram geradas mais quatro, então [...] tinha uma média de cinco ocorrências de uma mesma natureza, envolvendo as mesmas pessoas e, na maioria das vezes, o mesmo fato” (MATA, 2014, p. 05)

Com o sucesso dos trabalhos realizados pelo projeto piloto, nos anos 2006 e 2007, o projeto MEDIAR foi agregado para cinco Delegacias; Venda Nova, Barreiro, Centro, Região Sul e Região Noroeste, divisão esta que visa atender regiões diferenciadas de Belo Horizonte.

É importante frisar que o Projeto Mediar foi uma medida valorizada e ganhou status dentro da Instituição. No ano de 2009, o delegado de polícia, à época chefe da Polícia Civil de Minas Gerais, Marco Antônio Monteiro de Castro, aprovou a resolução nº 7.169 que institucionalizou a mediação de conflitos, além de definir a metodologia a ser aplicada. Os

artigos 1º, § 2º e artigo 2º desta resolução, dispõem sobre o conceito de mediação e seus fundamentos:

Art. 1º Fica instituída, no âmbito das ações da Polícia Civil do Estado de Minas Gerais, a metodologia da mediação de conflitos interpessoais ou comunitários que importem em potencialização dos riscos sociais de violência e criminalidade. § 2º Para os efeitos desta Resolução, a mediação de conflitos é uma técnica de gestão pública à disposição de pessoas que, voluntariamente, solicitam os serviços da Polícia Civil para a mitigação de problemas que indicam riscos de aumento da violência nas relações da esfera privada ou social.

Art. 2º A mediação de conflitos será executada sob os seguintes fundamentos teóricos:

I - Polícia Orientada para Solução de Problemas;

II - Polícia Comunitária

III - Práticas Restaurativas

4.7.1 – Experiência no Núcleo do Projeto Mediar da Região de Venda Nova

O projeto foi implantado na 3ª Delegacia Regional de Venda Nova há seis anos e é coordenado pela investigadora de polícia Rita Fernandes Medanha, que além de realizar os ciclos que requer o Mediar, é professora da matéria mediação de conflitos na Academia da Polícia Civil, bem como outros órgãos de segurança, escolas e faculdades, bem como trabalha como sua divulgação, promoção e capacitação e multiplicação de mediadores em várias Estados do Brasil. A coordenadora conta com a participação de outros três investigadores que alternam no atendimento dos conflitos. São recebidas no núcleo ocorrências elaboradas em REDS, Registros de Eventos de Defesa Social, feitos por policiais nas unidades de polícia e depois de analisadas pela autoridade policial, recebem o despacho que, dependendo do caso relatado, pode culminar em inquérito policial, termo circunstanciado de ocorrência, diligências preliminares, ou outra providência que a autoridade julgar cabível, encaminhar para uma delegacia especializada, por exemplo.

Por seis semanas, os casos no núcleo de mediação foram acompanhados, com especial atenção aos casos de ameaça que, segundo a coordenadora, correspondem à maior parte dos crimes denunciados. Tal dado foi confirmado ao analisar os casos arquivados do mês de janeiro a junho de 2016.

O processo se dá na unidade obedecendo aos seguintes ritos: o Mediar recebe das três unidades policiais boletins de ocorrência, REDS, que foram despachados pela autoridade como termo circunstanciado de ocorrência e que cabe a ação mediatória. Em primeiro lugar,

a vítima é intimada a comparecer no núcleo, no qual apresenta os motivos que a levaram a registrar a ocorrência. O processo, como já foi dito, é voluntário e a vítima é inquirida sobre sua real vontade de se representar judicialmente com o demandado; qual seu grau de parentesco e se residem no mesmo endereço, já que isso é extremamente comum nos casos de ameaça (se vizinho, familiar ou outra característica que apresente vínculo ou qualquer tipo de relação). Caso a demandante não queira dialogar com o demandado (ciclo), ela assinará um termo de representação em desfavor do autor e o processo se tornará um termo circunstanciado em que ambos firmaram compromisso, por assinatura, para comparecerem para sessão de conciliação do Juizado Especial Criminal e, se lá também não houver acordo, o caso será resolvido por um juiz.

Há casos, em que a vítima desiste de representar. Isso acontece porque ela, ao contar o seu conflito na sessão de mediação, acaba por refletir e atribuir o registro da ocorrência a uma reação precipitada. A vítima chega à conclusão, por seus méritos, que não vale a pena manter uma relação conflituosa com o autor que, em sua maioria, é pessoa de convivência diária. A vítima, então, opta por esperar um pouco mais, se o conflito vai se resolver por si ou não. Nesse caso ela assina um termo de desinteresse e é conscientizada de que, a partir do conhecimento do fato, tem o prazo de seis meses para ir ao juizado e pedir a homologação de seu caso. Assim, o caso segue os ritos do processo sob pena das penalidades cabíveis.

No caso de a vítima não optar pela representação ou desinteresse ela irá participar do ciclo da mediação. O ciclo conta, primeiramente com a oitiva da vítima sobre a sua versão dos fatos e se há interesse em que ela dialogue com o autor a fim de que, ambos, encontrem a resolução do conflito. A posteriori, o autor é intimado e informado sobre os fatos relatados pela vítima e que ela, não manifestou interesse em acionar o sistema judicial pela representação que, por vezes, acabaria por punir a parte autora. O autor, ciente da oportunidade de corrigir o erro, sem ter que ser submetido ao sistema de processo penal tradicional, aceita a proposta de dialogar com a vítima e expor suas razões.

O ciclo é completo com a participação dos envolvidos e do mediador. As razões para a origem do conflito são expostas pelos dois lados até que acordem e aceitem os termos do acordo. No final, é assinado um termo em que é esclarecida a adesão ao procedimento de mediação de conflitos, regidos pela Superintendência de Investigações e Polícia Judiciária – Núcleo de Mediação de Conflitos – Mediar, a saber:

1. O procedimento de mediação de conflitos é voluntário e não há um prazo pré-determinado para a sua conclusão. A finalidade da mediação é facilitar a comunicação.

2. A mediação poderá ser interrompida ou encerrada em caso de relatos de contravenções ou crimes que não sejam de menor potencial ofensivo.
3. A participação de advogados e terceiros é facultativa.
4. O prazo para se oferecer a queixa-crime e se realizar a representação criminal é decadencial, exaurindo-se em seis meses.
5. Caso tenha sido lavrado Registro de Eventos de Defesa Social referente ao conflito tratado, e se, dentro do prazo decadencial o procedimento de mediação não houver sido concluído, deverá ser lavrado o termo de representação ou termo de desinteresse.
6. Se as partes demonstrarem desistência à mediação, o encerramento do procedimento ocorrerá automaticamente.

Deve-se constar também que, esta adesão se trata de documento reconhecido e se o autor da infração infringir o combinado com a vítima, vindo a cometer infrações novamente contra ela, permanece o estabelecido no item 6 da adesão.

4.7.2 – Análise das oitivas

Os roteiros propostos como norteadores da compreensão das denúncias formaram um conjunto de informações extremamente úteis para a compreensão da efetividade do processo de mediação entre vítimas e autores. Pretende-se aqui expor uma análise dessas sessões com o objetivo de levantar os pontos comuns e os pontos divergentes entre as pessoas envolvidas na pesquisa, além de compreender qual é a percepção das vítimas de crime de ameaça sobre o trabalho de mediação de conflitos desenvolvido no âmbito da delegacia de polícia e sua satisfação quanto ao desfecho.

Em uma primeira análise, é importante agrupar as entrevistas por categorias, a fim de averiguar quais são os principais tipos de ocorrência. A faixa-etária dos participantes é variada, sendo 26 anos a idade do mais novo e 74 anos a idade do mais velho. Tal informação tem por objetivo demonstrar o funcionamento do projeto em relação às variadas faixas-etárias.

Em relação à motivação que levou as vítimas a acionarem a força policial, entre as dez audições, quatro delas referem-se a desentendimentos que culminaram em ameaças dentro de um espaço de convivência comum, ora entre pessoas que habitam em um mesmo terreno, ora entre pessoas vizinhas. Os desentendimentos marcados por questões de ordem comercial aparecem em três dos casos, cuja principal característica é o descumprimento quanto ao pagamento dos valores acordados entre as partes. Por fim, em relação às ocorrências de ordem familiar, puderam-se perceber três casos em que duas das ocorrências envolvem distensão entre cônjuges e uma envolve desavenças entre indivíduos com relação parental.

O segundo ponto a ser tratado nesta análise é o conhecimento do sistema de mediações conduzido pela Polícia Civil. Percebeu-se durante a análise das entrevistas, que, das dez pessoas selecionadas para a pesquisa, seis não tinham conhecimento da existência do projeto e chegaram ali por meio da triagem desenvolvida pelas autoridades policiais, a partir da elaboração de boletins de ocorrência. Nessa mesma análise, quatro vítimas disseram conhecer o projeto, a maioria de maneiras distintas, entre elas: possuir amizade com pessoa que já participara do projeto; conhecimento próprio; e residir próximo ao local de atendimento do projeto.

O terceiro ponto está relacionado a se a vítima considera positivas as tentativas de resolução do seu problema. Nesse aspecto, as vítimas, de forma unânime, reconheceram que a mediação surtiu efeitos positivos em relação às desavenças denunciadas. Dentre as dez entrevistas, duas consideraram que o boletim de ocorrência fora um mecanismo importante para a condução das partes ao núcleo. Uma das vítimas entrevistadas pontuou que a desavença tinha sido resolvida antes mesmo da intimação, caso muito comum quando se diz respeito a problemas de ordem familiar ou com pessoas que tenham certa proximidade afetiva ou são vizinhos.

Em consonância com o ponto anteriormente analisado, as opiniões emitidas pelas vítimas em relação ao grau de satisfação com Projeto Mediar endossam a efetividade do sistema, pois nove das dez pessoas entrevistadas responderam afirmativamente a respeito da resolução positiva da sua demanda.

5 RESULTADOS

O objetivo deste trabalho foi o de observar: o gerenciamento do conflito, principalmente por parte da vítima; a sua resolução no caso concreto e sua aceitação por parte dos litigantes. Além disso, pretendeu-se analisar a percepção das vítimas de crimes de ameaça e o seu grau de satisfação em relação ao seu desfecho.

Nos dez casos observados, constatou-se que a maioria das vítimas chegou à fase do ciclo de Mediação, a saber: oito vítimas assinaram o acordo extrajudicial com o autor e duas assinaram o termo de desinteresse, sendo este sem a necessidade da participação do autor em qualquer fase.

O Núcleo de Venda Nova, como já descrito, foi o núcleo escolhido para que as sessões fossem assistidas. Seguindo um roteiro proposto, as audições foram iniciadas pelo perfil das dez vítimas ouvidas nas sessões. Participaram cinco mulheres e cinco homens, com idades

variadas entre 26 e 74 anos. As vítimas se dividiram entre autônomos, aposentados e mulheres dedicadas aos cuidados domésticos. Além disso, as pessoas enquadravam-se em um patamar de renda mensal baixa e possuíam um ponto em comum notório a todas elas - uma fragilidade extrema. Apesar de não chorarem ao relatar seus dramas, apresentavam um sentimento de ira, que levava ao aumento do tom de voz, como se nada ou ninguém pudesse ajudá-la.

Cita-se o exemplo de um senhor de 74 anos, aposentado, que solicitou serviços a um despachante, pagou por eles, mas não os recebeu. Quando foi cobrar pela falta de compromisso, foi ameaçado pelo autor com os dizeres: "vou te pegar na rua, quando não houver ninguém por perto, ninguém irá ajudá-lo(*sic*)". O medo da vítima em relação ao cumprimento da promessa do autor era nítido, estava sofrendo e com medo, por isso sua forma irada de se expressar.

Outro exemplo que apresentou uma reação diferenciada foi a de uma senhora, dona de casa, com 43 anos, que temia pela sua segurança, uma vez que seu sobrinho, residente no mesmo terreno, entrava e saía da casa dessa senhora quando bem entendesse, pois tinha cópia das chaves e, quando ela lhe questionava a presença dentro da casa sem pedir permissão, era por ele ameaçada. Quando relatou seu problema no Núcleo, mal conseguia pronunciar as palavras, os olhos constantemente marejados e um medo excessivo, já que o autor tinha a permissão da mãe da doméstica para ter a cópia da chave. O autor era prontuariado e considerado perigoso pela vítima, pois, além de ameaçá-la, já a havia empurrado em outra ocasião, causando-lhe escoriações. Esse caso foi um dos que mais mostrou a que veio a mediação de conflito como uma alternativa pacífica para a resolução de conflitos.

A vítima aceitou o acordo, ou seja, conversar com o autor. O autor, por sua vez, também aceitou participar do ciclo e conversar com a vítima. No ciclo, a vítima pôde descrever o que sentia com as ameaças feitas pelo seu sobrinho e, suas colocações foram, particularmente, surpreendentes, uma vez que foi concisa, objetiva, expôs-se sem o medo anterior, tomando uma postura recebida até com admiração pelo autor. Atribui-se essa postura à confiança da vítima nos mediadores do Núcleo, pois a resolução prometida pelos policiais estava, de fato, sendo alcançada. A vítima entendia que algo de novo e de bom poderia ser conseguido naquela reunião. E foi o que realmente aconteceu. O autor, sobrinho da vítima e pessoa muito querida pela mãe dela, entendeu que, por ser uma pessoa de muito estima, deveria ter a permissão de ir e vir como bem quisesse; achando, portanto, natural entrar na casa da vítima no momento que achasse oportuno.

A vítima disse que tal liberdade não era possível, por esse motivo, o autor aceitou a ideia de ver a tia com o consentimento da vítima. O acordo extrajudicial foi assinado, ambos

cientes de seus direitos e deveres. Em uma conversa, a posteriori, com a vítima, foi relatado que o sobrinho acatou o combinado no acordo e que ambos passaram a manter uma relação pacífica, sem laço de amizade porém, pois esse não era o seu objetivo primordial. A vítima mostrou-se satisfeita e disse que foi muito bom ser ouvida, entendida, ter seu problema resolvido, não entrar em atrito com sua mãe e não mais temer as ameaças de seu sobrinho.

Não entrar em desacordo com demais familiares é outro ponto em comum entre as vítimas que procuram pelo Núcleo. As vítimas assistidas também tinham em comum uma relação continuada com o autor, fosse de parentesco, de amizade ou de vizinhança. Esse fator intersubjetivo pode fazer com que a vítima opte pelo termo de desinteresse, caso as opções que lhe são dadas no Núcleo não sejam bem explicadas, com o respectivo amparo legal.

O dilema em que a vítima é colocada em relação às lides é um grande problema para as Polícias Civil e Militar e igualmente para o aparato judicial, pois ela deixa de recorrer ao sistema de segurança pelo fato de o autor ser parte da família. A vítima tem que escolher entre sua própria segurança ou aprovação ou não dos familiares. Isso ocorre devido às demais pessoas da família tentarem impedir que o autor e seus delitos sejam denunciados por alguém muito próximo.

Em um dos casos do núcleo, um rapaz, vítima de 36 anos, apresentou-se muito fragilizado e temeroso pelo autor que residia no mesmo lote, pois o autor tinha comportamento bastante agressivo. A vítima quando compareceu à sessão disse que se desentendeu com o autor devido ao fechamento inadequado de um portão de garagem comum a ambos. A vítima disse ter procurado a polícia devido ao temor de que as ameaças fossem concretizadas. Todavia, não foi o que ocorreu. O autor pareceu ter ficado temeroso devido ao acionamento da polícia e sugeriu que ambos resolvessem o problema relacionado ao portão. A vítima também disse que o autor lhe garantiu que não iria cumprir a ameaça e que, de maneira nenhuma, iria tentar algo contra ele. Caso a vítima estivesse disposta a desculpá-lo, iria ser mais cauteloso com o fechamento do portão. Assim, a vítima, quando compareceu ao Núcleo, já estava disposta a desistir da ação e optou por assinar o termo de desinteresse, sendo cientificada do prazo decadencial que teria para retornar com a ação no juizado especial criminal.

Os mediadores consideraram essa ação sem a participação de um terceiro imparcial ou com a presença de outro componente da segurança pública, como se fosse uma espécie de acordo e, assim, o termo com a assinatura de desinteresse foi encaminhado ao Fórum. Em conversa com a vítima, ela mostrou-se muito satisfeita, não só por ter conseguido entrar em acordo com o autor, mas também por ter sido chamada ao Núcleo para o reparo de sua lide.

Ela se sentiu assistida e, de certa forma, ouvida, pois sua reclamação chegou ao conhecimento da autoridade competente.

Por outro lado, o segundo termo de desinteresse foi assinado por uma vítima que sofre e provoca sofrimento há mais de treze anos a uma vizinha que vive no mesmo prédio. Na sessão do Mediar, a vítima chorou copiosamente, implorou por misericórdia e que não queria estar naquele lugar tratando de um assunto que não teria solução. Foi-lhe perguntado o motivo de ter ido procurar a polícia e ter feito um registro de ocorrência já que não queria a participação do aparato de segurança pública em seu problema. Ela, aos prantos, disse que estava sem esperança, que havia dezenas de boletins de ocorrência tratando do assunto e que nada havia sido feito. Afirmou que o último boletim foi feito por "puro desespero", porque a autora "deixou no ar" ameaças contra sua filha e contra a vítima.

Os mediadores tentaram informar todas as alternativas que ele poderia escolher dentro ou fora do Mediar, mas ela não deixou nem mesmo que eles pudessem explicar as opções. Informou à polícia que seus problemas pessoais com a autora estavam relacionados à manutenção do condomínio. A vítima considerou-se "sem esperança", quis assinar o termo de desinteresse e afirmou que não mais procuraria a polícia.

Concluindo os resultados desses dez acompanhamentos e seus desfechos, o número de oito acordos pode ser considerado positivamente. Apesar do aparato policial e judiciário que são oferecidos ao cidadão que sofreu ameaça, entende-se que o sistema é complexo e tem suas limitações. Isso se deve ao fato de os policiais lidarem com seres humanos, com versões a serem ouvidas e entendidas, que aceitam ou não a participação da polícia em sua vida privada. Em se tratando de delito de menor potencial ofensivo, o encaminhamento para a mediação depende do desejo da vítima em registrar a ocorrência, para que a polícia possa agir.

No entanto, baseado nas entrevistas feitas com as vítimas, autores, mediadores, nas participações das sessões do Núcleo, a Mediação de Conflito (como alternativa para uma resolução pacífica de uma lide dessa natureza, principalmente, nos dizeres positivos das vítimas e em seus resultados alcançados) é um método que deve ser valorizado, pois, apesar de trabalhar com crimes de menor potencial de ofensa, alcança seu objetivo principal: o acordo entre as partes. Trata-se de um método que está totalmente voltado para dar voz à vítima, no menor tempo possível, mostrar que seu problema tem solução. Para isso, é necessário que a vítima perceba que lhe serão dadas condições para melhor direcionar as decisões e para que sua vontade prevaleça.

A vítima perceberá que suas demandas serão consideradas, o que foi comprovado pela fala de uma delas: "(...) vocês me chamaram, nunca pensei (...)". A vítima terá voz de

comando, o autor também terá sua oportunidade de falar e, ao invés de elaborar mais um inquérito policial a ser encaminhado ao judiciário terá seu problema resolvido tempestivamente, ora por representação, ora por desinteresse ou acordo. Evita-se assim, juntar mais inquéritos aos quase quatro mil existentes somente na 1ª Unidade Policial de Venda Nova, manuseados por dois ou três servidores, ocasionando a morosidade já conhecida e fomentadora da descrença da população na intervenção policial.

6 CONCLUSÃO

Portanto, pôde-se concluir que, nem sempre, a vítima procura pela penalização de seu algoz, mas fazer com que ele valorize as consequências dos seus atos, que sem o acionamento policial seria pouco provável de ocorrer. Além disso, a vítima quer que sua lide seja resolvida pacificamente, para que o relacionamento afetado possa ser restaurado e que haja paz.

Levando em consideração a relativa simplicidade quanto à resolução dos casos apresentados, percebe-se que a existência do projeto é válida, frisando as opiniões positivas observadas durante as oitivas. Ademais disso, o alívio a ser experimentado pelo sistema trará maior celeridade às causas mais complexas, as quais dependem de maior análise por parte dos profissionais do judiciário.

Por fim, dentro do contexto da necessidade de um novo sistema de Justiça, a Justiça Restaurativa, realizada pela condução de projetos como o Mediar, apresenta grande diferencial e importância, pois atua na contramão da Justiça clássica, pautada na retribuição na punição do autor. Assim, a Justiça Restaurativa promove o diálogo entre as partes afetadas pelo conflito, restabelecendo as relações sociais pré-existentes o que promove a aquietação dos ânimos entre as partes envolvidas e a possível restauração de uma ordem, apreciada tanto pelas partes quanto pelas pessoas que vivem no mesmo entorno.

Anexo1

Roteiro de Entrevistas

Mediação de Conflito - Método Alternativo para Resolução de Conflitos

Objetivo: analisar a percepção das vítimas de crime de ameaça sobre o trabalho de mediação de conflitos desenvolvido no âmbito da delegacia de polícia e sua satisfação quanto ao desfecho

Público alvo: Vítimas de crime de ameaça

Bloco 01 - Perfil do cidadão vítima

1. Para iniciarmos essa entrevista, gostaríamos que o Sr. se apresentasse, dizendo o nome completo, idade e profissão.
2. No sentido de entender sobre os fatos descritos no histórico da ocorrência policial. Você poderia me contar sobre o ocorrido? Por que decidiu procurar a polícia?

Bloco 02– Polícia Civil e Mediação de Conflitos

1. Como soube que as polícias Civil e Militar oferecem um núcleo de mediação de conflito capaz de tratar lides de maneiras alternativas?
2. A Polícia foi um órgão capaz de gerir, resolver e apresentar resultados no problema que você lhe apresentou, através do boletim de ocorrência ou mesmo procurando o núcleo de Mediação de Conflito?
3. Você conhece pessoas que já usufruíram do método ou o conhecem e sabem que estão a disposição a qualquer momento? Se sim, o que elas acharam da experiência?

Bloco 03 - Núcleo Mediar

1. Como foi a sua experiência no Núcleo Mediar? Pode nos contar essa história?
2. Os métodos sugeridos foram bem explicados e o que ocorreria com a não obediência a casa um deles?
3. Como foi o desfecho da audiência no núcleo? Você ficou satisfeita? Por quê?

Bloco 04 - Para finalizar, gostaria que você falasse sobre a pessoa do mediador, se ele conseguiu explicar claramente como se daria todo o processo do acordo. E também sobre a pessoa do autor. Como você se sentiu estando diante da pessoa que lhe havia feito ameaças? Houve Termo de Acordo Extrajudicial escrito?

Anexo 2

Exemplo de Termo de acordo extrajudicial

Envolvido 1. Nome, nacionalidade, estado civil, RG, residência, município e Estado, e Envolvido 2. Nome, nacionalidade, estado civil, RG, residência, município e Estado, comparecem à Delegacia Regional de Venda Nova e voluntariamente aderiram ao procedimento de mediação, objetivando resolver pacífica e extrajudicialmente a situação trazida, por intermédio da mediadora Viviane Pereira Lopes, que lhe facilitou o diálogo, e tendo vencido as etapas do procedimento de mediação de conflitos, autonomamente passam a decidir:

Cláusula 01: A parte envolvida 02, se compromete a não ameaçar a parte envolvida 01, quando este precisar adentrar em sua residência e por ela por impedido, por motivo a ser explicado, ou por outro motivo que o leve a discutir com ela por motivos fúteis, causando-lhe medo e transtornos, visto que nesta situação, a parte envolvida 01 irá registrar o caso na Delegacia de Polícia.

Cláusula 02: As duas partes se comprometem a não trocarem quaisquer tipos de ofensas e darem o assunto objeto dessa pauta por encerrado.

O presente acordo poderá ser homologado judicialmente, nos termos dos artigos 475-N, inciso V, do Código de Processo Civil e artigo 57 da Lei 90099/95. O descumprimento deste acordo poderá ensejar processo judicial e execução cível, ficando este ao encargo da (s) partes (s) interessadas.

Por estarem cientes da importância do cumprimento voluntário deste acordo, firmam-no em 03 vias de igual teor e forma, na presença da testemunha abaixo.

Cidade, data, mês e ano.

Mediando _____ Mediando _____

Mediador _____

Anexo 3

Exemplo de Termo de Desinteresse

Presente nesta Unidade Policial a Autoridade, bem como o envolvido 01, devidamente qualificado nos autos, manifestou o desejo de NÃO REPRESENTAR EM DESFAVOR do envolvido 02, sendo o mesmo cientificado do prazo decadencial de 6 meses que possui para retornar com a ação em desfavor da autor. Segue o presente termo assinado por todos e por mim, escrivão, que o digitei e assino.

Local e data.

Vítima:

Escrivão:

Autoridade:

Anexo 4

Endereços e responsáveis pela coordenação do Projeto Mediar

Equipe Mediar – Com exceção da coordenação, que é presidida por um Delegado, os mediadores que compõem os Núcleos são Investigadores de Polícia.

Núcleo VENDA NOVA – SEDE
Rua Martinica, 69, Santa Branca
Tel. 34795317

Núcleo NOROESTE – 1ª DELEGACIA
AV. João XXIII, 287, Alípio de Melo
Tel. 34795317

Núcleo LESTE – 1ª Delegacia
Rua Pouso Alegre, 417, Floresta
Tel. 34299345

Núcleo SUL – 4ª Delegacia
Av. Jequitinhonha, 690, Vera Cruz
Tel. 34831239

Núcleo CENTRO – SUL
Rua Bernardo Guimaraes, 1571, Lourdes, Belo Horizonte
Tel. 32712629

Núcleo BARREIRO – 2ª Delegacia
Rua José Laporte Neto, 95, Estoril
Tel. 33781991/4692

Mediar CENTRAL
Av. Bernardo Guimaraes, 1571, Funcionários

Núcleo SANTA LUZIA – SEDE
Avenida Yolanda Teixeira da Costa, 1850, Palmital, Santa Luzia
Tel. 36362017

Núcleo VESPASIANO – 3ª Delegacia
Av. Portugal, 7, Centro, Vespasiano
Tel: 36211783

Núcleo BETIM – 4ª Delegacia
Rua Romualda Augusta de Melo, 217, Centro
Tel. 35321120

DRPC/CONTAGEM – 2ª Delegacia
Rua Senegal, 226, Novo Eldorado
Tel. 31986205

Núcleo OURO PRETO

Avenida Juscelino Kubitschek, 63, Bauxita, Ouro Preto

Tel: 32577800

Núcleo PATOS

Rua Carajás 461/2º andar, Caiçaras, Patos de Minas

Tel. 34-38223121

Núcleo JABOTICATUBAS

Rua Benedito Quintino, 92, Centro, Jaboticatubas

31-36833141

DRPC/CURVELO

Avenida Dom Pedro II, s/n, Centro, Curvelo

Te. 37296100

Núcleo DIAMANTINA

Avenida Antunes de Oliveira, 284, km 125, Cazuza

Tel. 38-35313935

BIBLIOGRAFIA

ALMEIDA, Lucas Laire Faria Almeida. Direito Penal Libertário ou Libertar-se do Direito Penal. In: ALEIXO, Klelia Canabrava; FONSECA, Pedro H. C. (orgs.). *Perspectivas garantistas para ciências criminais*. Belo Horizonte: D'Placido, 2016.

ALVAREZ, Marcos César Alvarez. *PUNIÇÃO, DISCURSO E PODER: TEXTOS REUNIDOS*. Tese apresentada à Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo como parte dos requisitos para a obtenção do título de Livre Docente junto ao Departamento de Sociologia. São Paulo 2013

ATTIE JR, Alfredo. *Reconstrução do Direito: Existência, Liberdade, Diversidade*. In: CASELLA, Paulo Borba; SOUZA, Luciane Moessa de. *Mediação de conflitos: novo paradigma de acesso à justiça*. Belo Horizonte: Fórum, 2009. p.93-102

BATISTA, Nilo. *Introdução Crítica ao Direito Penal*. 11ª ed., Rio de Janeiro: Renavan, 2007.

BITTENCOURT, Cezar Roberto. *Curso de direito penal: parte geral*. São Paulo: Saraiva, 2000.

BRANDÃO, Delano Câncio. *Justiça restaurativa no Brasil: Conceito, críticas e vantagens de um modelo alternativo de resolução de conflitos*. Disponível em: <http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=7946>. Acesso em 20 de maio 2016.

BRASIL. Câmara dos Deputados. *CPI do Sistema Carcerário Brasileiro. Relatório Final*.

Brasília: 2015. Disponível em: <http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=1366810&filename=REL+2/2015+CPICARCE+%3D%3E+RCP+6/2015>. acesso em 12 de abr. 2016

BRASIL. *Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil*. Brasília: Senado, 1988.

BENGOCHEA, Jorge Luiz Paz et al. A transição de uma polícia de controle para uma polícia cidadã. São Paulo em Perspectiva, v. 18, n. 1, 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/spp/v18n1/22234.pdf>> acesso em 26 de maio 2016.

COSTA, Adriana Maria. Mediação: transformando conflitos e prevenindo violências. In: Mediação e Cidadania: Programa Mediação de Conflitos – ano 2010. Comissão Técnica de Conceitos (org). RODRIGUES, Sandra M. de A., et al (colaborador). Belo Horizontes: Arraeseditores, 2010. Disponível em: <<http://institutoelo.org.br/site/files/Publications/87426b25b4c25f4f7e24e347c604225e.pdf>> acesso em 26 maio 2016.

CÂMARA, Alexandre Freitas. Lições de Direito Processual Civil - Vol. III - 13ª Edição 2008.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA: Novo diagnóstico de pessoas presas no Brasil. Brasília: 2014. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/images/imprensa/pessoas_presas_no_brasil_final.pdf> Acesso em 10 maio 2016.

GARLAND, David. A Cultura do Controle. Crime e ordem social na sociedade contemporânea. Rio de Janeiro, :Revan, 2008, 1ª reimpresão, janeiro de 2014. 440p

GRECO, Rogerio. Curso de direito penal: parte geral. vol. I 14 ed. Niterói: Imperitus, 2012.

HOMMERDING, Adalberto Narciso Fundamentos para uma compreensão hermenêutica do processo civil. Porto Alegre, 2007

JACCOUD, Mylene. Princípios, Tendências e Procedimentos que Cercam a Justiça Restaurativa. In: SLAKMON, Catherine (Org) et al.. Justiça Restaurativa. Brasília, DF: MJ e PNUD, 2005.

JUNIO, Antonio Rodrigues de Freitas, Curso Nacional de Multiplicador de Polícia Comunitária, 5 edição, Brasília, 2013.

LEAL, Jackson da Silva. O paradoxo na história: A prisão como pena universal e generalizada. Universidade Federal de Santa Catarina: 2014.

MATA, Jessica Gomes da. Mediação de Conflitos e cultura policial: a descrição do processo de implementação do Projeto Mediar na Polícia Civil de Minas Gerais. Relatório de Iniciação Científica. São Paulo: 2014. Disponível em: <<https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/14119/Relat%C3%B3rio%20de%20inicia%C3%A7%C3%A3o%20cient%C3%ADfica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>> acesso em: 26 maio 2016.

MARSHALL, Chris, BOYACK, Jim, BOWEN, Helen. Como a Justiça Restaurativa assegura a boa prática – Uma abordagem baseada em Valores. In: SLAKMON, Catherine; DE VITTO, Renato; PINTO, Renato Gomes (Org.). Justiça Restaurativa. Brasília: MJ e PNUD, 2005.

MAXWELL, Gabrielle. A Justiça restaurativa na Nova Zelândia. In: SLAKMON, Catherine (Org) et al.. Justiça Restaurativa. Brasília: MJ e PNUD, 2005.59

MELO, Anderson Alcântara Silva. A Construção de uma Polícia Democrática no Brasil: Reflexões e Desafios. Revista IOB de Direito Penal e Processual Penal. São Paulo: ano VIII, n. 48, págs. 131-145, fev./março 2008.

MINAS GERAIS. Polícia Civil. Chefia da Polícia Civil de Minas Gerais, Resolução n. 7.169, de 03 de novembro de 2009. Regulamenta a Mediação de Conflitos na Polícia Civil de Minas Gerais e dá outras providências. Belo Horizonte. Disponível em <<http://intranet.pcmg.gov.br>>. Acesso em: 10 maio 2016.

MINAS GERAIS. Polícia Civil. Superintendência de Investigação e Polícia Judiciária. A Mediação de Conflitos como Prática de Polícia Judiciária em Minas Gerais: MEDIAR - Histórico e Resultados. Relatório. Belo Horizonte, janeiro de 2015.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. Programa das Nações Unidas para o desenvolvimento. Disponível em: <<https://nacoesunidas.org/agencia/pnud/>> acesso 26 maio 2016.

NEVES, Paulo. As Regras do Método Sociológico. Tradução: revisão da tradução: Eduardo Brandão. São Paulo: Martins Fontes, 1999- (Coleção tópicos), 2º edição.

NUCCI, Guilherme de Souza. Curso de direito penal: parte geral e parte especial. 5ª Ed. 2010. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. Resolução 2002/12. Princípios Básicos Para Utilização de Programas de Justiça Restaurativa em Matéria Criminal. Trad. Livre de Renato Sócrates Gomes Pinto. Disponível em: <<http://www.justica21.org.br/j21.php?id=366&pg=0%22%20%5C1%20%22.Vuaxt5MrLVo>>. Acesso em: 21 de maio 2016.

PACELLI, Eugenio. Curso de processo penal. 16 ed. São Paulo: Atlas, 2012.

PALLAMOLLA, Rafaella da Porciuncula. Justiça Restaurativa: Da Teoria à Prática. São Paulo: IBCCRIM nº 206, 2009. 60

PAIXÃO, Antonio Luiz & BEATO F., Claudio C. Crimes, vítimas e policiais. Tempo social; Rev.sociol. USP, S. Paulo, 9(1): 233-248, maio de 1997.

PINTO, Renato Sócrates Gomes. Justiça Restaurativa é Possível no Brasil? In: SLAKMON, Catherine; DE VITTO, Renato; PINTO, Renato Gomes (Org.). Justiça Restaurativa. Brasília: MJ e PNUD, 2005.

PRUDENTE, Neemias Moretti. Justiça Restaurativa: Marco Teórico, Experiências Brasileiras, Propostas e Direitos Humanos. Florianópolis: bookess, 2013.

SALES, Lilia Maia de Moraes. Justiça e mediação de conflitos. Belo Horizonte: Del Rey, 2003, p. 121.

SANTOS, José Vicente Tavares dos. Violências, América Latina: a disseminação de formas de violência e os estudos sobre conflitualidades Sociologias, Porto Alegre, ano 4, nº 8, jul/dez 2002, p. 16-32

SALIBA, Marcelo Gonçalves. A Justiça Restaurativa Como Perspectiva Para Superação do Paradigma Punitivo. Jacarezinho: 2007. Disponível em: <http://uenp.edu.br/index.php/pet/doc_view/1935-marcelo-goncalves-saliba> acesso em 10 de maio de 2016

SANTOS, Hugo Leonardo Rodrigues. Incompatibilidade entre Justiça Restaurativa e o

instituto da Transação penal em Revista Síntese Direito Penal e Processual Penal: 2013. p 41-51.

SICA, Leonardo. Justiça Restaurativa e Mediação Penal: O novo modelo de justiça criminal e de gestão do crime. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2007.

SILVA, Eliezer Gomes da; SALIBA, Marcelo Gonçalves. Justiça restaurativa, sistema penal, direito e democracia: intercessões ético-discursivas. Revista IOB de Direito Penal e Processual Penal. Porto Alegre: IOB, 2008, n. 52, p. 171-198.

SINHORETO, Jacqueline. Ir aonde o povo está etnografia de uma reforma da justiça. Tese apresentada ao Curso de Pós-Graduação em Sociologia do Departamento de Sociologia São Paulo, novembro 2006 da Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo

SIX, Jean François. A dinâmica da mediação. Belo Horizonte: Del Rey, 2001.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE MINAS GERAIS. Programa novos rumos: O modelo APAC. Disponível em: <<http://www.tjmg.jus.br/portal/acoes-e-programas/novos-rumos/apac/apacapresentacao/>>. Acesso em: 10 maio 2016. 61

TRIGUEIROS, Arthur. Diferença entre prevenção geral e especial. Disponível em: <<http://arthurtrigueiros.jusbrasil.com.br/artigos/121940213/voce-sabe-a-diferenca-entreas-teorias-absoluta-relativa-e-eclética-referentes-as-penas>> Acesso em 16 maio 2016.

VEZZULLA, Carlos Juan. Teoria e prática da mediação. Curitiba: Instituto de Mediação, 1995.

WARAT, Luiz Alberto. O Ofício do Mediador. Florianópolis: Habitus, 2001.

ZEHR, Howard. Trocando as lentes: um novo foco sobre o crime e a justiça. Tradução de Tônia Van Acker. São Paulo: Palas Athena, 2008

RIBEIRO, Ludmila, LEMGRUBER, Julita, SILVA e Klarissa Almeida. Revista de Sociologia e Política, V. 20, nº 42. Páginas 215-219. Junho, 2012.