

A UTILIZAÇÃO DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NAS ATIVIDADES POLICIAIS NO ESTADO DO TOCANTINS

Alexsandro de Arruda dos Santos Moraes¹

A utilização da mediação de conflitos é algo praticado desde tempos antigos, algo que uma sociedade aperfeiçoou, moldou; fundido com a história da humanidade, com o Estado democrático de direito e o poder do estado de punir; a ineficiência do Estado, mais precisamente no tocante à atuação judiciário na resolução de tais conflitos, se faz necessário rever os métodos utilizados, aprimorando o que necessita e reutilizando aqueles que por ventura têm caído em esquecimento. O presente artigo é um estudo das ocorrências registradas no departamento de Polícia na cidade de Ananás, no Estado do Tocantins. Delegacia essa que abrange quatro outras cidades, Angico, Cachoeirinha, Luzinópolis e Riachinho. Ao analisarmos todas as ocorrências referentes aos anos de 2011 a 2013, verificamos as que configuram conflitos de direitos indisponíveis e conflitos de direitos disponíveis. Passaremos a analisar as porcentagens dos conflitos registrados e a possível eficiência medida na mediação de conflitos no âmbito das polícias civis e militares, para o melhor atendimento do estado para com a sociedade. Medida essa que deve ser implementada, institucionalizada e formalizada, com estatísticas e estudos de casos utilizando medidas no combate a violência em todas as cidades do Tocantins. Para isso, é necessário quebrar o preconceito dentro das próprias corporações policiais em relação ao método de mediação, uma vez que, tanto internamente quanto pela sociedade, esse método é visto com certa incredibilidade.

Palavras-Chave: Atividade Policial. Conflitos. Mediação.

The use of conflict mediation has been practiced since ancient times, something that a society has perfected, shaped; Fused with the history of humanity, with the democratic state of law and the power of the state to punish; The inefficiency of the State, more precisely in relation to judicial action in the resolution of such conflicts, it is necessary to review the methods used, improving what needs and reusing those that may have fallen into oblivion. This article is a study of the occurrences registered in the Police department in the city of Ananás in the State of Tocantins, a police station that covers four other cities, like Angico, Cachoeirinha, Luzinópolis and Riachinho. When we analyze all occurrences related to the years 2011 to 2013, we check the ones that configure unavailable rights conflicts and the available rights conflicts. We will analyze the percentages of recorded conflicts and the possible efficiency measured in the mediation of conflicts within the full scope of civil and military police, to better serve the state towards society. This measure should be implemented, institutionalized and formalized, with statistics and case studies using measures to combat violence in all cities of Tocantins. For this, it is necessary to break the bias within the police departments' themselves regarding the method of mediation, since, internally as well as by society, this method is seen with a certain incredibility.

Keywords: Police activity. Conflicts. Mediation.

¹ Especialista em Segurança Pública (UFT), Mestrando em Direito Empresarial e Econômico da UCA - Universidade Pontifícia Católica Argentina - AR. Av. Alicia Moreau de Justo, 1300, C1107AAZ, Buenos Aires, Argentina. Email: adv.alexandro@hotmail.com.

1. INTRODUÇÃO

Desde o início da formação do Estado, ou mesmo ainda nas sociedades políticas pré-estatais, os conflitos eram algo inerente à convivência humana. Algo que sempre foi e é motivo de preocupação, uma vez que não existe uma Estado/sociedade tão equilibrada a ponto de não ocorrer conflito de norte a sul do seu território.

Com a evolução estatal, surgiram várias formas de dirimir conflitos, ainda que temporariamente. Entretanto, muitas outras perduram por anos. Um sinal claro de que se não são totalmente eficazes, corresponde em parte aos anseios da sociedade.

Contudo, com o crescimento da população mundial, com a chegada da Era dos Direitos, e com o crescente índice de consumo da população, os conflitos aparentam ter aumentado proporcionalmente, fazendo com que a máquina estatal fique por muitas vezes sem o controle efetivo da situação.

Crises nos sistemas estatais mundo a fora são facilmente detectadas, basta observar com atenção para perceber o quão grande é o desafio enfrentando pelos países.

Observa-se uma maior fragilidade, decorrente de uma série de problemas, nos países menos desenvolvidos, o que acaba acarretando um número excessivo de infrações legais por parte da população, que enxergando falhas e desorganização no poder estatal, crê na impunidade. Com isso, os conflitos, muitas vezes, ficam cada vez mais latentes e com maior quantidade, refletindo nos crimes ocorridos em todas as camadas sociais.

Observar os anseios sociais e buscar o fim ou ao menos a diminuição dos problemas, é algo de suma importância, e isso depende da sobrevivência do próprio Estado.

Para dirimir conflitos relacionados aos direitos disponíveis, observou-se resultados satisfatórios em Minas Gerais, São Paulo e Ceará. Resultados esses obtidos com um custo relativamente baixo, com celeridade e eficiência nos processos de mediação de conflitos e conciliação. Algo que deve ser observado e aplicado por todos os estados. Assim, tanto o judiciário quanto a polícia será vistos pela sociedade com outro olhar, o que afastará a visão

de descrédito e desconfiança criada pela população.

2. ACESSO À JUSTIÇA COM ACESSO À RESOLUÇÃO ADEQUADA DOS CONFLITOS

2.1 Os conflitos e a violência

Tenho lido e escutado que os acontecimentos no Iraque representam a falência da Organização das Nações Unidas. Eu não concordo e acho que felizmente estamos longe disso. É preciso fazer uma reflexão e fornecer argumentos para que percebamos a realidade que vivemos. Eu começo lembrando que a humanidade tem um anseio permanente pela paz. Este desejo encontrou dificuldades quando adquirimos mais conhecimentos. É importante ressaltar para que possamos nos policiar, adquirir mais conhecimento não significa avançar no aperfeiçoamento da humanidade – o que só ocorre quando esses conhecimentos são utilizados para o bem da humanidade.

3. O INTERROGATÓRIO E O SILÊNCIO DO ACUSADO

3.1 Jurisdição

O processo de monopolização da produção jurídica pelo Estado foi acompanhado da monopolização da jurisdição. Esta tem como essência o ato de “dizer o direito”, conforme leciona BERMUDEZ (2006):

A etimologia do substantivo jurisdição – *jurisdictio*, em latim – já lhe revela o conteúdo. A palavra é formada pela aglutinação de duas outras: *juris*, genitivo singular da 3ª declinação, significando do direito, e *dictio*, nominativo singular da mesma declinação, isto é, *dicção*, ou *dição*, ato de dizer; de *dicere*, dizer. Nisto consiste a jurisdição na sua essência: dizer o direito, no sentido de identificar a norma de direito objetivo preexistente (ou de elaborá-la, se inexistente) e de fazê-la atuar numa determinada situação (...).

Ainda que as pessoas compreendam as dificuldades que o Estado enfrenta ao tentar

atender todas as demandas sociais, é fundamental que o povo passe a cobrá-lo a fim de que exerça seu papel de administrador público. Dizer a justiça é muito mais do que fazer de conta que tudo esta bem, se esquivando das responsabilidades que lhe cabe, deixando por muitas vezes para a própria sociedade resolver seus problemas.

3.2. Crise

Originada do latim, a palavra conflito tem como raiz etimológica a ideia de choque, ou a ação de chocar, de contrapor ideias, palavras, ideologias, valores ou armas. Por isso, para que haja conflito, é preciso, em primeiro lugar, que as forças confrontantes sejam dinâmicas, contendo em si próprias o sentido da ação, reagindo umas sobre as outras.

Ao verificarmos a essência do sentido da palavra crise é possível notar que está diretamente ligado à ruptura de um equilíbrio, o que conotativamente corresponde a conflito, um desacordo que leva pessoas ou grupos de uma mesma sociedade a terem seus interesses contrapostos.

Essas são situações que ocorrem desde o início da humanidade, e inclusive entre os animais, advindo, por exemplo, de disputas pelo poder, e, por questão de sobrevivência, a espécie mais forte se sobressai em detrimento da mais fraca.

Lembro-me de uma pequena carta encaminhada em 1932 por Albert Einstein, então o maior cientista da humanidade, a um colega seu, em genialidade, chamado Sigmund Freud. Nessa carta, Einstein perguntava se seria possível um dia vivermos em paz. Freud ficou claramente surpreendido pela angústia quase pueril de seu interlocutor. Ironicamente, então, Freud compreendeu e expressou que aquela indagação vinha muito mais do filantropo Albert Einstein do que do maior dos cientistas vivos.

Surpresa e sarcasmo a parte, Freud responde à carta afirmando que dificilmente viveremos um dia em paz, por uma razão muito simples: os seres humanos são formados, a princípio, por dois instintos básicos; o instinto de vida e o instinto de morte. O primeiro é responsável pelo amor que podemos sentir por

outras pessoas, pela cultura que somos capazes de construir, pela solidariedade que somos capazes de ter. O segundo, pela agressividade, pelo sentido de competição e pela violência. A grande questão, dizia Freud, é que não somos capazes de viver sem os instintos de morte, sem agressividade não sobreviveríamos, sequer sairíamos de casa para trabalhar.

Nota-se que as crises são geradas onde quer que se tenha relação entre pessoas, seja no contato social, no trabalho, na escola, assim como também no convívio familiar, seja por qualquer desentendimento, até mesmo aqueles que aparentam ser muito banais. Isso porque, aparentemente, a população vive sobrecarregada de responsabilidades e obrigações, que lhes deixam, na maioria das vezes, vulneráveis ao estresse e à impaciência.

Para solucionar esses conflitos, existe a figura do Judiciário, um dos três poderes do Estado democrático de direito, ao qual cabe produzir decisão para cada caso concreto. Apesar de todo o aparelhamento que dispõe o Estado, no sentido de melhor solucionar os litígios, processos acumulam-se por salas e corredores dos órgãos que integram esse poder, por todo o país.

Por essa razão, e com o fim de dar celeridade aos julgamentos e fornecer uma resposta satisfatória aos litigantes, é que a existência e prática de métodos extrajudiciais se mostram importantes para resolução de controvérsias.

4. MÉTODOS ALTERNATIVOS E EXTRA-JUDICIAIS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

4.1. Arbitragem

A arbitragem pode ser definida como a instituição pela qual as pessoas capazes de contratar confiam a árbitros, por elas indicados ou não, o julgamento de seus litígios relativos a direitos transigíveis. Com algumas variações esse conceito de arbitragem é adotado pela doutrina especializada.

Os poderes dos árbitros decorrem desta manifestação de vontade e são por ela limitados. Os árbitros só podem dirimir os conflitos que forem expressamente submetidos a eles, por

partes absolutamente capazes, restando inegavelmente limitado o seu escopo de jurisdição. A Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 que dispõe sobre Arbitragem determina, ainda, que os árbitros estão obrigados a seguir as regras estipuladas pelas partes na cláusula ou compromisso arbitral.

Por outro lado, arbitragem possui características que a distanciam dos conceitos privatistas.

A lei estabelece que os árbitros são juízes de fato e de direito e que a sentença por eles proferidas não está sujeito a recurso ou homologação pelo Judiciário (art. 18, Lei nº 9.307/96). Além disso, a sentença proferida pelos árbitros constitui título executivo judicial, com a mesma força que qualquer sentença ou acórdão proferido pelos órgãos do Poder Judiciário (art. 475-N, IV do Código de Processo Civil).

4.2. Mediação

Como uma primeira noção de mediação, pode-se dizer que além de processo, é arte e técnica de resolução de conflitos intermediada por um terceiro mediador (agente público ou privado) – que tem por objetivo solucionar pacificamente as divergências entre pessoas, fortalecendo suas relações (no mínimo, sem qualquer desgaste ou com o menor desgaste possível), preservando os laços de confiança e os compromissos recíprocos que os vinculam.

A mediação é geralmente definida como a interferência – em uma negociação ou em um conflito – de um terceiro com poder de decisão limitado ou não autoritário, que ajudará as partes envolvidas a chegarem voluntariamente a um acordo, mutuamente aceitável com relação às questões em disputa. Dito de outra maneira, é um modo de construção e de gestão da vida social graças à intermediação de um terceiro neutro, independente, sem outro poder que não a autoridade que lhe reconhecem as partes que a escolheram ou reconheceram livremente. Sua missão fundamental é (re) estabelecer a comunicação.

As técnicas de um modelo consensual, como as da mediação, possibilitam a investigação dos verdadeiros interesses e conduzem à identificação diferenciada: uma coisa é o “conflito processado”; outra,

o “conflito real”. Portanto, com a mediação, é possível o conhecimento global da causa e a resolução integral do conflito, preservando-se o relacionamento entre os litigantes. (Bacellar, 2012).

No Poder Judiciário, no Ministério Público e também em escritório de advocacia, de modo geral, não se examinam os interesses, e a questão fica adstrita às posições. Há um bom número de conciliações parciais que extinguem processos judiciais (lides processuais) – põem fim aos processos, mas não solucionam o conflito. Mais do que conduzir à extinção de processos judiciais, é significativo que se tenha a percepção de que certos casos recomendam aprofundar o conhecimento da causa além daquilo que é apresentado.

Não há, na mediação, foco no alcance de um acordo nem restrição da discussão ao objeto controvertido, e sim permissão, de maneira ampla, para que todos os pontos levantados como questões sejam apreciados.

4.3. Conciliação

A primeira constituição brasileira, de 1824, em seus artigos 161 e 162, já trazia expressa a necessidade que os litígios passassem por uma conciliação para que, se caso fosse frustrada a conciliação, aí sim começasse um processo judicial.

Art. 161. Sem se fazer constar, que se tem intentado o meio da reconciliação, não se começará Processo algum.

Art. 162. Para este fim haverá juizes de Paz, os quais serão eletivos pelo mesmo tempo, e maneira, por que se elegem os Vereadores das Câmeras. Suas atribuições, e Distritos serão regulados por Lei.

Decreto nº. 737 de 1850:

Art. 23. Nenhuma causa comercial será proposta em Juízo contencioso, sem que previamente se tenha tentado o meio da conciliação, ou por ato judicial, ou por comparecimento voluntário das partes.

Decreto nº 359 de 1890:

Revoga as leis que exigem a tentativa da conciliação preliminar ou posterior como formalidade essencial nas causas cíveis e comerciais.

Ainda que, desde o preâmbulo da atual Constituição da República de 1988, e por todas as legislações anteriores e posteriores à Constituição, tenha ocorrido um incentivo constante à realização da conciliação, tem prevalecido, no Brasil, a cultura do litígio, a cultura da guerra, da adversidade, e as pessoas, por vezes, preferem buscar o Poder Judiciário a tentar diretamente resolver suas divergências. Os próprios advogados e magistrados, em sua maioria, valorizam mais a atuação adversária do que a atuação consensual. Por seus pares também são mais valorizados quando atuam de forma contenciosa.

A Conciliação tem como sua principal missão a realização do acordo, evitando, assim, a continuidade do conflito. E pode ser utilizada em quase todos os casos: pensão alimentícia, divórcio, desapropriação, inventário, partilha, guarda de menores, acidentes de trânsito, dívidas em bancos e financeiras e problemas de condomínio, entre vários outros. (Conselho Nacional de Justiça).

5. POLÍTICAS PÚBLICAS DE SEGURANÇA: A POLÍCIA CIDADÃ POR MEIO DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

5.1 Polícia

O termo polícia tem muitas acepções, representando o conjunto das forças públicas que têm o encargo de manter ou restabelecer a ordem social e assegurar a proteção das pessoas e dos bens. Portanto, ao mesmo tempo em que deve proteger as instituições, cabe-lhe impedir que as infrações sejam cometidas e averiguar os autores dos diversos atos definidos como contravenções, crimes e delitos.

A mediação pode-se assim dizer, é um produto do modelo de “policimento comunitário” que surge na década de 80, como forma de aproximar Estado e sociedade, após o fim do período militar, pautado por regime autoritário e de distanciamento. Trata-se, ainda, de um importante instrumento de prevenção à manutenção da ordem social e de minimização de conflitos que, não tratados a tempo, podem produzir resultados nefastos e configurar outra sorte de problemas, os quais poderão desembocar na polícia civil ou no judiciário.

O descompasso entre as mudanças sociais e políticas e a prática policial produz uma crise nas polícias brasileiras, que não é uma crise de dentro da corporação para fora, mas sim o inverso, da relação sociedade-estado, em consequência da falta de sintonia entre o avanço social e a prática policial, ampliado pela ausência de um processo dinâmico e otimizado que faça funcionar um sistema de segurança pública para a realidade brasileira.

Há uma reação da sociedade brasileira que indica a necessária mudança no modelo atual, em que a justiça é morosa, o sistema prisional é desumano e inócuo e a polícia atual é enfraquecida, fracionada, autoritária e afastada das comunidades, despreparada e obsoleta na sua estrutura, não conseguindo responder às exigências impostas pelo contexto social atual. (GUIMARÃES & GOMES, 2003)

A sociedade, por sua vez, deve assumir que é uma sociedade complexa, na qual os conflitos acontecem no dia-a-dia e a todo o momento, exigindo da segurança pública ações diferenciadas. Não é possível se fazer hoje um procedimento padrão para o policial no seu trabalho cotidiano. Ele precisa ter a capacidade de ampliar o espaço de decisão nas escolhas das ações e intervenções para cada fato que enfrenta. Então, neste momento, a postura mediadora passa a ser uma função importantíssima na ação da polícia. (BENGOCHÉA, et al, 2004).

Na polícia de controle, a polícia é o poder, enquanto na polícia cidadã, a polícia é serviço. As políticas de segurança pública, na polícia de controle, são isoladas e o político não interfere.

Portanto, a concepção de que só a polícia tem que resolver a política de segurança pública e que esse assunto é de responsabilidade dos técnicos deve perder força para uma nova estratégia, em que a comunidade cada vez mais assuma sua participação, discutindo o assunto, apropriando-se e exercendo o controle social sobre as ações públicas de segurança e das políticas de segurança pública. (BENGOCHÉA, et al, 2004).

6. A PROPOSTA DE UMA NOVA POLÍCIA: A COMUNITÁRIA, SOB O VIÉS DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS.

A implantação da Polícia Comunitária em grande parte dos países das Américas, Europa e África, além do Japão que se vale secularmente a filosofia de Polícia Comunitária, possibilitou às Polícias progredirem como profissão, exigindo dos policiais o reconhecimento das necessidades e diferenças das comunidades em que atuam, demandando a prestação de um serviço de segurança pública personalizada e qualificado, por meio da formação de parcerias e colaboração de corporações, instituições e cidadãos afetos aos problemas e necessidades da comunidade. Uma das atividades significativas da Polícia Comunitária é a Mediação de Conflitos.

Nesta linha de uma ação enérgica contra o crime e respeitosa com a população, a atividade policial e defesa dos direitos humanos são ações aliadas, pois certamente o cidadão tendo seus direitos humanos fundamentais respeitados, entre eles: direito à saúde, educação, emprego, alimentação, lazer; será mais fácil o exercício da atividade do agente de segurança pública, além de possibilitar a este exercer outras atividades junto à comunidade dentro de uma visão pedagógica e solidária. A concretização dos direitos humanos se constitui em uma ação fundamental de combate a criminalidade e a violência logo caminham em parceria com as ações voltadas para a efetivação da segurança pública.

O aumento da violência urbana fruto de uma política econômica de exclusão social, tem em muito contribuído para a violação de direitos humanos e para o aumento da criminalidade em nossas cidades. Diante de uma população que se sente desprotegida, o Estado (União, Estados e Municípios) tem que oferecer uma resposta imediata, pois apesar das causas sociais, a criminalidade também tem seu caráter patológico, e deve ser combatida em qualquer situação social, esta é uma responsabilidade obrigatória do Estado para com a população (ROCHA, 2005).

O monopólio estatal da violência é um dos maiores desafios da instauração do Estado de direito, tanto pelo lado do efetivo controle, por parte da sociedade civil e do governo, das forças

repressivas de estado, na imposição responsável de lei e ordem, quanto pelo do controle da violência endêmica na sociedade civil, que faz valer a vontade do mais forte pelo uso de armas. Notadamente se vê a guerra entre quadrilhas pelo controle do tráfico.

6.1 A Mediação De Conflito na Polícia do Rio Grande do Sul

No Rio Grande do Sul, o sistema policial avançou muito até o presente momento. A adoção do boletim de ocorrências único para as polícias Civil e Militar, expresso ora como termo circunstanciado ou registro de ocorrências, é o ponto fundamental da integração das polícias, possibilitando atendimento mais imediato ao cidadão, aperfeiçoando a coleta de informações no local do crime, permitindo medidas periciais com maior dinamismo e, principalmente, no tocante às ocorrências de menor potencial ofensivo, o encaminhamento direto do local do conflito para o Poder Judiciário, onde será resolvido terminantemente.

Cabe destacar que vários estudos têm mostrado que aproximadamente 70% das intervenções policiais não são na área policial, mas sim na social, denominada, aqui na Brigada Militar, de assistência e resolução de pequenos conflitos que não se constituem em infrações penais. Nos 30% restantes, provavelmente apontará que a grande maioria das intervenções corresponde a pequenos delitos. (BENGOCHEA, *et al*, 2004).

O crescente índice de violência e da criminalidade leva, no âmbito das organizações policiais, a um verdadeiro "jogo de empurra" de responsabilidades. A divergência das policias consistem na seguinte separação: a polícia de investigação diz que o problema é da prevenção; a polícia de prevenção diz que o problema é da investigação; uma está estratificada em relação à outra. A título de exemplo, no Rio Grande do Sul, ocorre em torno de 700 mil delitos por ano: a polícia encaminha para o Ministério Público em torno de 300 mil inquéritos, procedimentos e termos circunstanciados; o Ministério Público consegue denunciar aproximadamente 35 mil; o Poder Judiciário consegue condenar, ou fazer um

encaminhamento para pena, às vezes até nem é de reclusão, mas é alguma medida social, em torno de 6 a 8 mil. (GUIMARÃES *et al*, 2003).

É necessário investir em uma concepção de polícia cidadã, que é um conceito que se desdobra numa série de dimensões. Por exemplo, a questão da participação comunitária, que inexistente na polícia tradicional, uma vez que ela não foi concebida para isto, é um fator permanente na polícia cidadã, pela aproximação de seus integrantes à população e pelo comprometimento com a segurança pública no local de trabalho, surgindo aí o policiamento comunitário. (BENGOCHEA, *et al*, 2004).

A relação com a comunidade precisa ser trabalhada em todas as variáveis, trabalhar a mobilização comunitária, outros processos de intervenções nas áreas sociais que venham interferir na melhoria da vida em coletividade.

A própria gestão e o sistema precisam ser sincronizados, quer dizer, não se compreende mais, no atual modelo, que as polícias tenham um banco de dados cada uma e que um não conversa com o outro e não conseguem se complementar. (BENGOCHEA, *et al*, 2004).

6.2 Mediação de Conflitos na Polícia do Estado de Minas Gerais

As Delegacias de Polícia são o ambiente onde um grande número de cidadãos procura a solução para os seus conflitos. Foi pensando nisto que teve início, em 2006, na Delegacia Regional de Polícia Civil Leste, em Belo Horizonte, o desenvolvimento do Projeto de Polícia Comunitária, denominado "Projeto Mediar", buscando fomentar uma forma amigável e colaborativa de resolução de controvérsias, criando novos canais de inter-relacionamento e confiança entre a Polícia e a comunidade, um dos objetivos da Polícia Comunitária.

O Projeto foi inicialmente apresentado ao Centro de Referência de Polícia Comunitária da Academia de Polícia Civil de Minas Gerais em 2006. A mediação é realizada com base em metodologia e procedimentos técnicos, os policiais civis envolvidos têm sido capacitados continuamente para atender infrações penais de menor potencial ofensivo, a exemplo de maus tratos, ameaças, lesões corporais, crimes contra a

honra, contravenções como as de perturbação do sossego ou da tranquilidade alheia.

A efetividade do método de mediação de conflitos comprovou-se através da análise dos primeiros resultados do Projeto Mediar. Desde a primeira quinzena de outubro de 2006, antes da implantação do projeto, a 5ª Delegacia registrou em sete meses, no período de 01/02/2006 a 01/09/2006, 1.681 Termos Circunstanciados de Ocorrência - TCO's. Após a implementação do projeto, considerando o mesmo período (sete meses) contados de 01/10/2006 a 02/05/2007 foram atendidos 117 casos pelo Centro Setorial de Polícia Comunitária, em seu Núcleo de Mediação de Conflitos, com emprego da metodologia de Mediação de Conflitos, sendo registrados, 916 TCO's pela mesma Delegacia. Significa dizer que foram menos 765 casos registrados, o que corresponde a uma redução de 54,59%.

A estatística mais recente do Projeto Mediar aponta que, a partir do recorte da 5ª Delegacia de Polícia Civil e sobre os crimes previstos pela Lei Nº 9.099/95, foram atendidos em 2008, 224 casos no Núcleo de Mediação de Conflitos, 672 atendimentos foram realizados, gerando 113 acordos e, com relação aos Registros de Defesa Social - REDS, entre 2007 e 2008 houve diminuição de 506.

Os conflitos, por fazerem parte da natureza humana, se não tratados, podem se transformar em Registro de Eventos de Defesa Social substancialmente mais graves. Ao menos, pode-se perceber que na Polícia Civil de Minas Gerais, uma atividade de mediação de conflitos vem sendo somada à rotina policial a fim de possibilitar aos cidadãos, que buscam os serviços das Delegacias de Polícia, outra opção que não somente o registro da ocorrência e a "espera para que algo seja feito". A mediação possibilita, entre outras coisas não menos importantes, democratização do serviço público de segurança e justiça quando estes próprios cidadãos passam a ser parte efetiva na solução dos seus problemas e conflitos.

6.3 Mediação de Conflitos na Polícia do Estado do Ceará

A Experiência do Núcleo de Mediação Policial do 30º DPC - Relatório Estatístico do Núcleo de Mediação Policial do 30º DPC

Apresenta-se a experiência do núcleo de mediação no período de 20 de agosto de 2010 a 25 de outubro de 2011. Neste período, foram colhidos os resultados quantitativos do projeto concernentes ao perfil socioeconômico da população atendida, total de atendimentos, encaminhamentos, tipos de conflitos, existência de vínculos e relação continuada, número de mediações realizadas com e sem acordo.

Os resultados foram verificados e analisados mediante à combinação de métodos quantitativos e qualitativos. Utilizaram-se instrumentais como técnicas e abordagens de mediação, fichas de atendimento, diários de bordo, questionários sobre o perfil socioeconômico dos atendidos, questionários sobre as concepções dos atendidos em mediação e segurança pública, fichas de acompanhamento dos acordos cumpridos e relatórios estatísticos semanais.

De acordo com o Relatório Estatístico do Núcleo de Mediação Policial do 30º Distrito de Polícia Civil – São Cristovão, em um ano e dois meses foram atendidos 579 casos envolvendo ao todo 996 pessoas.

No tocante a já terem procurado outro órgão para resolver a questão, 83% noticiaram que só haviam procurado o 30º DPC e 8% outras delegacias de polícia civil. O índice denotou que aquela unidade de polícia foi o primeiro órgão estatal buscado pela população para solucionar seus conflitos, demonstrando a grande importância social para o exercício da cidadania e acesso à justiça, solucionando os conflitos ou os encaminhando a outros órgãos.

Comparando estes dados com os registrados pelo CIOPS, que apontaram uma média de mais da metade de ocorrências policiais envolvendo conflitos com vizinhos, familiares e conhecidos em questões de menor potencial ofensivo, comprovou-se o quanto foi salutar a introdução da mediação como um mecanismo adequado de tratamento deste tipo de conflitos no âmbito da delegacia.

6.3.1 Tipos de Conflitos

Analisando os 579 casos recebidos, constatou-se que 72% trataram de conflitos passíveis de mediação. Os demais, equivalentes a

162 casos, relacionaram-se a casos alheios à mediação.

Segundo as estatísticas, os 417 conflitos passíveis de mediação referiram-se a crimes de ameaça, não delituosos, dívida, injúria, difamação, violação de domicílio, lesão corporal, calúnia, dano e perturbação do sossego alheio.

De acordo com o Código Penal Brasileiro, os quatro tipos de conflitos mais atendidos no núcleo relacionaram-se a crimes de menor potencial ofensivo contra a liberdade pessoal, não delituoso, cobrança de dívidas e contra a honra.

Já os conflitos “não delituosos” foram aqueles não tipificados legalmente, mas que perturbavam a paz das pessoas, causando desentendimentos e até a tentativa ou a consumação de crimes previstos em lei.

Nestes tipos de conflitos, observou-se que, por não possuírem tipificação legal, não eram tratados e resolvidos apropriadamente pelas autoridades policiais. Entretanto somente quando perduravam no tempo e transformavam-se em crimes tipificados recebiam atenção dos órgãos de segurança pública, que não podiam mais agir preventivamente, visto que o delito já havia acontecido.

Ao todo foram realizadas 197 mediações, de modo que 86% delas foram encerradas com acordo, o que representou um índice bastante significativo. Os casos encerrados com acordo receberam acompanhamento de um período de um mês, em que os participantes eram contatados para informar sobre o cumprimento dos acordos.

No entanto, se fizermos um comparativo entre o total de casos passíveis de mediação (417) e os que foram efetivamente mediados (197), percebe-se que um pouco menos da metade dos conflitos que passaram pela pré-mediação prosseguiram ser mediados.

Isto se deu, porque foram registradas 119 desistências (situação em que o demandante declarava não querer mais seguir para a reunião de mediação), 26 não adesões (situação em que o demandado não aderiu ao procedimento da mediação) e 75 foram arquivadas (situação em que ambos os interessados não compareceram à reunião ou não era possível contatá-los), totalizando 220 casos.

Porém, quando analisados os motivos das desistências e não adesões, constatou-se que 66%

dos casos de desistências e 24% dos casos de não adesão já haviam sido solucionados antes do dia da mediação. As pessoas envolvidas nestas situações informaram às mediadoras que, logo após passarem pela pré-mediação, conseguiram discernir melhor sobre as causas reais dos seus conflitos, bem como sobre a importância de solucioná-los dialogando pacificamente com a outra parte. Estes dados demonstraram que o uso das técnicas da mediação desempenhou um papel educativo, pois estimulou as partes a desenvolverem a autonomia e a capacidade de decidir sozinhas e em cooperação os próprios desentendimentos.

Deste modo, compreendendo que as mediações encerradas com acordo e as desistências e não adesões (resolvidas somente com o primeiro atendimento da mediação) foram todas formas de solução dos conflitos, conclui-se que o núcleo obteve o percentual de 61% de resolução do total de casos passíveis de mediação encaminhados para o núcleo.

Diante do estudo exposto, a implantação do Núcleo de Mediação Policial no 30º DPC de Fortaleza notabilizou-se como uma experiência inovadora de prática de segurança cidadã na Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social do Ceará que contribuiu para a construção de uma cultura de paz.

Fundamentalmente, a segurança cidadã prima pela valorização das pessoas, do diálogo e da participação democrática da sociedade em cooperação com a polícia para a prevenção da violência.

Dispondo de uma equipe de mediadores com a devida qualificação, a delegacia pode tratar de forma adequada e eficiente os conflitos recorrentes apontados pelos dados do CIOPS e Relatório Estatístico do Núcleo de Mediação Policial do 30º DPC.

7.1 Mediação de Conflitos na Polícia do Estado do Tocantins

O conceito tradicional de políticas públicas de segurança restringe-as à ação policial ostensiva e repressiva contra o crime. Contrapondo-se a essa abordagem que já se mostrou ineficaz no Brasil e em outros países, tem-se buscado como objetivo específico ou transversalmente às outras áreas de trabalho desenvolvidas – instigar a participação

da sociedade em políticas voltadas para a prevenção e redução da violência, para a modernização do aparelho de segurança e para a democratização do sistema de justiça no Brasil. Pois se objetiva essencialmente estimular a atuação efetiva da sociedade civil por meio de instrumentos que possam apoiar sua participação, quer na formulação e implementação, quer no acompanhamento e na avaliação das políticas públicas de segurança.

O Estado do Tocantins, apesar de ter uma taxa de homicídio por 100 habitantes, alta quando comparada com a de países ricos, está entre os estados menos violentos do Brasil.

As polícias, Civil e Militar são consideradas polícias com baixo índice de corrupção e uma boa efetividade de acordo com dados da Pesquisa Nacional de Vitimização realizada pelo Ministério da Justiça em parceria com instituto Datafolha.

A Polícia Civil do Estado do Tocantins possui um sistema eletrônico de ocorrência que ainda está sendo implantado, observa nota-se que nesse sistema, não foi inserido uma forma de mediação de conflitos e/ou conciliação, algo que podemos inferir como uma preferência por adoção de métodos pouco eficientes quando observamos os números de crimes evitados e/ou solucionados.

É notória a falta de aparelhamento e treinamento periódico dos servidores que atuam na área policial, assim como também a resistência à mudança de procedimentos no sentido de reformular a maneira de atender ocorrências. Isso não significa que os mesmo já não realizem mediações quando possível, entretanto, isso carece de formalização, institucionalização e padronização.

Ao fazermos uma pesquisa no livro de ocorrência da Delegacia de Ananás-TO, onde a população estimada no ano de 2014 foi de 9.900 habitantes. A referida delegacia abrange quatro outras cidades, quais sejam Angico, com a população estimada no ano de 2014 de 3.355 habitantes, Cachoeirinha, população estimada no ano de 2014 de 2.246 habitantes, Riachinho, população estimada no ano de 2014 de 4.478 habitantes e Luzinópolis, população estimada no ano de 2014 de 2.896 habitantes.

Observou-se que a maior parte dos conflitos é de direitos disponíveis, conflitos de vizinhos, familiares, relação de consumo, perturbação do sossego, desavenças em ambiente escolar, causas trabalhistas, ou seja, uma gama de situações diversificadas. É possível inferir que, na maioria das vezes, a sociedade imagina a polícia como um órgão competente para resolver seus problemas com maior efetividade, celeridade e com baixíssimo custo, ao invés de ingressar com processos judiciais.

7.1.1 Ocorrências Registradas na Delegacia da Cidade de Ananás-TO, Ano: 2011 a 2013.

As ocorrências referentes aos direitos disponíveis são relacionadas a acidente de trânsito com danos materiais, ameaça, injúria, calúnia, difamação, danos ao patrimônio privado, desacordo comercial, extravio de documentos, perturbação do sossego, entre outros, Tabela 1.

Tabela 1. Ocorrências referentes aos direitos aos acidentes de trânsito

OCORRÊNCIAS REGISTRADAS NA DELEGACIA DE ANANÁS-TO/ ANO DE 2011.		
TIPO DE DIREITOS	DIREITOS DISPONÍVEIS	DIREITOS INDISPONÍVEIS
QUANTIDADE	97	96
PORCENTAGEM	50,26%	49,74%
TOTAL	193	
OCORRÊNCIAS REGISTRADAS NA DELEGACIA DE ANANÁS-TO - ANO DE 2012.		
TIPO DE DIREITOS	DIREITOS DISPONÍVEIS	DIREITOS INDISPONÍVEIS
QUANTIDADE	150	135
PORCENTAGEM	52,65%	47,35%
TOTAL	285	
OCORRÊNCIAS REGISTRADAS NA DELEGACIA DE ANANÁS-TO/ ANO DE 2013.		
TIPO DE DIREITOS	DIREITOS DISPONÍVEIS	DIREITOS INDISPONÍVEIS
QUANTIDADE	134	77
PORCENTAGEM	63,51%	36,49%
TOTAL	211	
TOTAL DE OCORRÊNCIAS AGRUPADAS DOS ANOS DE 2011 a 2013.		
TIPO DE DIREITOS	DIREITOS DISPONÍVEIS	DIREITOS INDISPONÍVEIS
QUANTIDADE	381	308
PORCENTAGEM	55,475%	44,525%
TOTAL	689	

Observa-se ainda que fora incluído no rol dos direitos disponíveis, os acidentes de trânsito com lesão corporal uma vez que no livro de ocorrência não é especificado como ocorreu o acidente, em geral, acontecem acidentes envolvendo motocicletas e/ou outros onde as pessoas necessitam fazer Boletim de Ocorrência para que passa receber o Seguro DPVAT.

Muitos problemas relacionados aos direitos disponíveis já são resolvidos com acordo através de mediação já realizada na delegacia ou *in loco*.

8. CONCLUSÃO

É necessário difundir e educar a sociedade de um modo geral para os benefícios da mediação. Mostra-se inegável os ganhos sociais em relação às mesmas. Isso já é notório há muito tempo.

No Brasil, por exemplo, desde 1824 com a primeira constituição, a Constituição Imperial. Também é possível verificar que hora a sociedade acredita na mediação e/ou conciliação, e hora, já passa a não acreditar mais. Isso pode se dá pelo fato da ausência de normatização e foco dos governos, na efetiva aplicabilidade de métodos consensuais de resolução de conflitos.

Como processo, a mediação se estrutura em uma equipe interdisciplinar; com espaço próprio que se estabeleça em um ambiente acolhedor; formulários padronizados e a constituição e funcionamento de rede de parceiros para encaminhamentos.

Assim, dispondo o processo dessa estrutura, qualquer pessoa física ou jurídica capaz pode perquirir a solução de controvérsias através deste método.

9. REFERÊNCIAS

- BACELLAR, Roberto Portugal, Mediação e arbitragem, Editora Saraiva, São Paulo, 2012.
- BENGOCHEA, Jorge Luiz Paz. Luiz Brenner, Guimarães. Gomes, Martin Luiz. Abreu, Sérgio Roberto. A transição de uma polícia de controle para uma polícia cidadã. Revista São Paulo em Perspectiva, vol.18, n.º.1, São Paulo, 2004.
- BERMUDES, Sergio. Introdução ao Processo Civil. Rio de Janeiro: Forense, 2006, 4ª ed.

BONAFÈ-SCHMITT, Jean-Pierre. *La Mediation: une Justice Doure*. Paris: Syros, 1992.

CARVALHO, Ana Karine P.C. Miranda Paes de & NUNES, Andrine Oliveira, *A crise do Estado-Nação e a Segurança Pública: polícia cidadã e mediação de conflitos*.

CATHALA, F. *Polícia: Mito e Realidade*, São Paulo: Mestre Jou, 1975.

CAVALCANTI, Fabiano Robalinho, *ARBITRAGEM E MEDIAÇÃO*, 1º ed. P. 10

DALLARI, Dalmo, *Direitos Humanos, Estado de Direito e Construção da Paz*, Editora: Quartier Latin, São Paulo, ano: 2005.

ELIAS, Evian, *Artigo: A política pública de mediação de conflitos no município de São Paulo*, 2013.

GUIMARÃES, Luiz Brenner; GOMES, Martin Luiz & ABREU, Sérgio Roberto de, *A transição de uma polícia de controle para uma polícia cidadã*, Porto Alegre, 2003.

MARIA, Adriana da Costa. *Mediação de Conflitos e Polícia Comunitária*.

MOORE, Christopher W. *O Processo de Mediação: estratégias práticas para a resolução de conflitos*. Tradução de Magda França Lopes. Porto Alegre: ArTmed, 1998.

MORAIS, Jose Luis Bolzan de Spengler, Fabiana Marion, *Mediação e arbitragem: alternativa à jurisdição*, 3º ed., Porto Alegre, Ed. Livraria do Advogado, ano: 2012.

NUNES, Andrine Oliveira, *Globalização, Artigo: Estado e Segurança Pública*.

ROCHA, Arimá. *Violência: Direitos humanos e segurança*. *Jornal Diário do Nordeste*. Caderno de Cultura. Ceará, Maio, 2005.

VIEIRA, Oscar Vilhena, Jorge, *Direitos Humanos, Estado de Direito e Construção da Paz*, Editora: QuartierLATin, São Paulo, ano: 2005.