

A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E A SEGURANÇA PÚBLICA – O RELATO DE UMA EXPERIÊNCIA

CONFLICT MEDIATION AND PUBLIC SAFETY – REPORT OF AN EXPERIENCE

LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS Y LA SEGURIDAD PÚBLICA – EL RELATO DE UNA EXPERIENCIA

Lília Maia de Moraes Sales¹

Vita Caroline Mota Saraiva²

RESUMO

Diante do atual panorama de segurança pública cidadã em que se inserem práticas policiais inclusivas e democráticas, a mediação de conflitos destaca-se como um mecanismo de resolução consensual de conflitos sociais e interpessoais originados nas comunidades e nas regiões urbanas brasileiras. O trabalho estudará a experiência de implantação do Núcleo de Mediação Policial do 30º Distrito de Polícia Civil de Fortaleza, desenvolvido em função do projeto piloto "A Mediação de Conflitos como Instrumento de Inclusão e de Pacificação Social: A proposta da Implementação da Mediação na Secretaria de Segurança Pública do Estado do Ceará". Para tanto, utilizar-se-á de pesquisa bibliográfica, documental e de campo. Ao longo do trabalho, a mediação se apresentará como um eficiente meio de resolução de conflitos no âmbito policial por introduzir o exercício do diálogo e a prevenção da violência, ressaltando a importância da confiança e da cooperação estabelecidas entre polícia e comunidade para uma cultura de paz.

PALAVRAS-CHAVE: Segurança Cidadã. Mediação de Conflitos. Diálogo. Prevenção da Violência. Cultura de Paz.

ABSTRACT

In the context of public safety of citizens, which includes inclusive and democratic policing policies, conflict mediation is highlighted as a mechanism for consensual resolution of social and interpersonal conflicts originating in Brazilian urban communities and regions. This work examines the experience of implementation of the Police Mediation Center in the 30th District of the Civil Police of Fortaleza, developed based on the pilot project, "Conflict Mediation as a Tool for Inclusion and Social Pacification: a proposal for the Implementation of Mediation in Public Safety Secretariat of the State of Ceará". For this, it uses literature, documentary and field research. Throughout the work, mediation is presented as an efficient means of conflict resolution by the police, as it introduces the exercise of dialogue and prevention of violence, emphasizing the importance of trust and cooperation between the police and community, for a culture of peace.

- 1 Pós-doutora pela Universidade de Columbia (Nova Iorque), com formação em mediação de conflitos na Universidade de Harvard, junto ao Program on Negotiation (EUA). Idealizou e coordenou o Núcleo de Mediação de Conflitos do 30º Distrito de Polícia Civil de Fortaleza. Atualmente é professora titular da Universidade de Fortaleza, lotada no Programa de Pós-graduação – Mestrado e Doutorado/UNIFOR e Vice-Reitora de Pesquisa e Pós-Graduação da Universidade de Fortaleza. Fortaleza, Ceará, Brasil. lilia@unifor.br
- 2 Mediadora de conflitos. Graduada em Direito pela Universidade de Fortaleza. Graduanda em Serviço Social pela Universidade Estadual do Ceará. Professora da disciplina de mediação de conflitos no Projeto Flores do Bom Jardim. Supervisionou o processo de estágio do Curso de Formação em Mediadores e Conciliadores do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará. Atuou como mediadora de conflitos no Núcleo de Mediação de Conflitos do 30º Distrito de Polícia Civil de Fortaleza. Fortaleza, Ceará, Brasil. vita_caroline@hotmail.com

KEYWORDS: Citizen Security. Conflict Mediation. Dialogue. Violence Prevention. Culture of Peace.

RESUMEN

Ante el actual panorama de seguridad pública ciudadana, en la que se insertan prácticas policiales inclusivas y democráticas, la mediación de conflictos se destaca como un mecanismo de solución consensuada de conflictos sociales e interpersonales originados en las comunidades y en las regiones urbanas brasileñas. El trabajo estudiará la experiencia de implantación del Núcleo de Mediación Policial del 30º Distrito de Policía Civil de Fortaleza, desarrollado en función del proyecto piloto "La Mediación de Conflictos como Instrumento de Inclusión y de Pacificación Social: La Propuesta de la Implementación de la Mediación en la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Ceará". Para ello se utilizará investigación bibliográfica, documental y de campo. A lo largo del trabajo, la mediación se presentará como un eficiente medio de resolución de conflictos en el ámbito policial por introducir el ejercicio del diálogo y la prevención de la violencia, destacando la importancia de la confianza y de la cooperación establecidas entre policía y comunidad para una cultura de paz.

PALABRAS CLAVE: Seguridad Ciudadana. Mediación de Conflictos. Diálogo. Prevención de la Violencia. Cultura de Paz.

INTRODUÇÃO

Com as mudanças de paradigmas que vêm ocorrendo na segurança pública³, o surgimento da discussão sobre o modelo de segurança cidadã trouxe à tona a necessidade de novas ações sobre a violência que não se restrinjam a estratégias de cunho repressivo, mas, igualmente, mecanismos de administração dos conflitos por meio da prevenção e da cooperação entre sociedade e polícia⁴.

Pautada no respeito aos direitos humanos e na valorização da dignidade humana e cidadania, a segurança cidadã⁵ é expressa no reconhecimento da figura do cidadão como pessoa de direitos e obrigações e, portanto, em um ator social corresponsável pela manutenção da ordem pública juntamente com os agentes de segurança.

Desta maneira, proveniente de estudos nesta temática, foi desenvolvido no período de 2007 a 2010 o projeto piloto "A Mediação de Conflitos como Instrumento de Inclusão e de Pacificação Social: A proposta da Implementação da Mediação na Secretaria de Segurança Pública do Estado do Ceará"⁶.

- 3 Um panorama mais detalhado do processo de mudanças histórico-sociais, econômicas e culturais em que se inserem as políticas de segurança pública pode ser encontrado em: SAPORI, Luis Flávio. **Segurança pública no Brasil: desafios e perspectivas**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007; SULLOCKI, Victoria-Amália de Barros Carvalho G. de. **Segurança Pública e Democracia: Aspectos Constitucionais da Políticas Públicas de Segurança**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2007.
- 4 A Constituição Federal de 1988 em seu artigo 144 dispõe sobre a segurança pública como dever do Estado, direito e responsabilidade de todos, viabilizando a formulação de uma nova concepção de ordem pública e polícia para a prevenção e controle da violência. BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil, promulgada em 5 de outubro de 1988. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Organização do texto: Luiz Roberto Curia, Livia Céspedes e Juliana Nicoletti. 13. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.
- 5 A Organização das Nações Unidas (ONU) através do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD) associa o conceito de segurança pública ao de segurança cidadã, fundamentando-o na perspectiva do desenvolvimento humano sustentável. Para saber a respeito ver: ONU BRASIL. **Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento**. Disponível em: <<http://www.onu.org.br/onu-no-brasil/pnud/>>. Acesso em: 25 out. 2012.
- 6 Este projeto foi contemplado com os editais MCT/CNPq Nº15/2007 – Universal – e MCT/CNPq/MEC/CAPES N º 02/2010 - Ciências Humanas, Sociais e Sociais Aplicadas. De 2007 a 2010 foram realizadas pesquisas de ordem teórica e de campo – com visita a experiência do Projeto Mediar em Belo Horizonte – com o fulcro de implementar uma metodologia de prevenção à violência e pacificação social

Sob a coordenação da professora Dra. Lília Sales, da Universidade de Fortaleza, foi formada uma equipe de 6 (seis) bolsistas da Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico (FUNCAP) e voluntários, composta por alunas de graduação e pós-graduação das áreas de Direito, Psicologia e Serviço Social, com capacitação contínua em mediação de conflitos para atuar como mediadoras e pesquisadoras no Núcleo de Mediação Policial (NMP)⁷.

Com base nos dados da Coordenadoria Integrada de Operações de Segurança (CIOPS) do período de 2005 a 2007 acerca do levantamento dos bairros de Fortaleza que detinham uma maior incidência de ocorrências envolvendo brigas de família, embriaguez e desordem, o Bairro do Jangurussu apareceu de modo consecutivo entre os quatro bairros que mais possuíam estas demandas.

Implantar a mediação de conflitos⁸, uma tecnologia social fundamentada na valorização do diálogo, na promoção de direitos, na escuta e no respeito ao outro no contexto da delegacia, teve por propósito principal desenvolver junto à população a compreensão de que práticas de polícia cidadã e métodos alternativos e consensuais de solução de conflitos são possíveis dentro das delegacias, permitindo um ambiente com atendimento humanizado para os diversos e específicos problemas que chegam até ele⁹.

A inserção de um núcleo de mediação no ambiente policial, conhecido no imaginário popular pela sua "hostilidade", trouxe em si dois objetivos. O primeiro relacionou-se com a praticidade que o cidadão, após ser atendido na delegacia, teria de acessar o serviço dentro da própria delegacia¹⁰. O segundo referiu-se com a busca na mudança de olhar do cidadão¹¹ perante o ambiente da delegacia, de forma que passasse a percebê-lo como um lugar de exercício da cidadania, de acesso à justiça e de proximidade com a população¹².

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.

em parceria com a sociedade e polícia no Estado do Ceará.

- 7 A equipe de mediadoras foi composta por Ana Laryssa Duarte, Ana Patrícia Gaspar, Emmanuela Carvalho, Layla Viana, Mara Lívia Moreira Damasceno, Mariana Dionísio, Thalyany Alves Leite, Tatiane Frota e Vita Caroline Mota Saraiva.
- 8 Sobre mediação de conflitos ler: BRAGA NETO, Adolfo; SALES, Lília Maia de Moraes. **Aspectos atuais sobre a mediação e outros métodos extra e judiciais de resolução de conflitos**. Rio de Janeiro: GZ Editora, 2012; SALES, Lília Maia de Moraes. **Mediare: um guia prático para mediadores**. 3. ed. Rio de Janeiro: GZ Editora, 2010; VEZZULLA, Juan Carlos. **Teoria e Prática da Mediação**. Curitiba: Instituto de Mediação e Arbitragem do Brasil, 1998; WARAT, Luis Alberto. **O ofício do Mediador**. Florianópolis: Habitus, 2001.
- 9 Em 2007, foi iniciado na 5ª Delegacia Distrital da 4ª Delegacia Seccional Leste da cidade de Belo Horizonte o Projeto Mediar. O projeto objetivou a inserção da mediação de conflitos no programa de policiamento comunitário da cidade para auxiliar as ações policiais preventivas e de controle social. As informações e dados desta experiência estão disponíveis em: COMISSÃO TÉCNICA DE CONCEITOS DO PROGRAMA DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS 2010. **Mediação e Cidadania**: Programa Mediação de Conflitos – Ano 2010. Belo Horizonte: Arraes Editores, 2010.
- 10 Antes da implantação do NMP, os moradores do bairro Jangurussu/São Cristóvão que registravam suas ocorrências no 30º DPC e precisavam do serviço tinham que se deslocar para o Núcleo de Mediação Comunitária do Curio localizado neste bairro e vinculado ao Ministério Público Estadual.
- 11 Segundo os relatos que serão analisados no próximo tópico, muitas pessoas possuíam certo receio de ir a uma delegacia em razão do referencial de perigo e de repressão que guardavam da instituição, mas que após terem contato com o NMP reverteram tal concepção.
- 12 A busca pela mudança de olhar do cidadão frente ao estigma negativo do espaço policial é um dos pontos abordados em: SOARES, Luís Eduardo. **Segurança tem saída**. Rio de Janeiro: Sextante, 2006.

Os resultados foram verificados e analisados amplamente mediante a 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.

PERFIL SOCIOECONÔMICO

De acordo com o Relatório Estatístico do Núcleo de Mediação Policial do 30º Distrito de Polícia Civil – São Cristóvão¹³, em um ano e dois meses foram atendidos 579 casos envolvendo ao todo 996 pessoas.

Com base nestes dados, constatou-se que a maior parte das pessoas atendidas foi composta por mulheres (62%). Quanto à faixa etária, 39% encontrou-se entre 20 – 34 anos e outros 39% entre 35 – 49 anos. Sobre a classificação da raça/cor, 62% informou ser parda, 22% branca, 10% negra e os demais não informaram. Relativo ao nível de alfabetização, 87% declararam saber ler e escrever.

Sobre a situação de moradia, 79% dos assistidos informaram que a casa onde residiam era própria. Quanto à renda, 39% relataram que recebia remuneração de até um salário mínimo, 34% de um a dois salários mínimos e 13% de dois a três salários. Sobre a relação de trabalho, 30% relataram que trabalhavam como autônomo, 23% assalariados com carteira assinada e 14% donas de casa.

Indagados sobre o seu grau de participação em organizações de cunho coletivo, 61% dos assistidos afirmaram que nunca participaram destas organizações, 21% declararam que atuavam em grupos da igreja, institutos de caridade, associação de moradores e sindicatos e 17% disseram que já haviam atuado, mas não atuavam mais.

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.

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.

A categoria dos casos alheios abrangeu os casos que não puderam passar pela mediação, pois demandava assistência jurídica ou psicossocial específica, sendo encaminhados para o órgão cabível, obtendo do NMP orientação para solução. Dentre os órgãos estiveram Delegacia da Mulher, Centro de Atendimento Psicossocial (CAPS), Delegacia da Criança e do Adolescente (DCA), Delegacia do Consumidor (DECON), Ministério Público Estadual, Defensoria Pública Estadual e Escritório de Prática Jurídica da Universidade de Fortaleza (EPJ/UNIFOR).

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 Brasileiro¹⁴, 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.

13 UNIVERSIDADE DE FORTALEZA. **RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO NÚCLEO DE MEDIAÇÃO POLICIAL DO 30º DISTRITO DE POLÍCIA CIVIL DE FORTALEZA**. Fortaleza. 2011.

14 BRASIL. Decreto-Lei n. 2848, de 7 de dezembro de 1940. **Código Penal**. Organização do texto: Luiz Roberto Curia, Lívia Céspedes e Juliana Nicoletti. 13. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

O crime de ameaça tipificado como anúncio ou prática de mal a outra pessoa por meio de palavra, escrito, gesto ou outro meio simbólico¹⁵ exemplificou-se no núcleo por conflitos gerados por gestos que incitavam a briga, por demonstração de arma, faca ou outro instrumento perigoso à vida, na bola de criança que aparecia com a faca cravada, na mensagem de celular que causava intimidação, na ameaça de morte pelo som alto na vizinhança, etc.

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.

Caracterizaram-se como conflitos não delituosos o incômodo do barulho do armador de uma rede; o mau cheiro da criação de animais do vizinho; os galhos da árvore do terreno vizinho que sujam o quintal alheio; a fumaça de fogueira que é acesa todo final de semana, barulho das crianças brincando na rua; a bola que bate no muro; o vizinho que joga os resíduos do seu esgoto para a rua, causando danos a outros vizinhos; o morador que trabalha com caminhão e o deixa estacionado durante meses em frente à casa de outra vizinha; entre outros.

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.

Nas cobranças de dívidas estiveram as situações relacionadas à inadimplência no pagamento de aluguel e de prestações de bens móveis e imóveis comprados em nome próprio ou de terceiros.

Os crimes contra a honra referiram-se aqueles que atingiram a dignidade humana quanto aos atributos morais, físicos e intelectuais que a pessoa fazia de si mesma, bem como na reputação que possuía no meio social¹⁶. Dentre os conflitos recebidos pelo NMP, estiveram as ofensas e as palavras de cunho negativo proferidas contra outra pessoa, visando denegrir sua integridade pessoal, social ou profissional.

Em todos estes conflitos a principal causa constatada residiu na falta ou na deficiência do diálogo e/ou respeito ao outro. Como se verá a seguir, a maioria destes conflitos ocorreu principalmente entre pessoas que possuíam vínculos afetivos ou convívio prolongado.

VÍNCULOS E RELAÇÕES CONTINUADAS ENTRE OS ATENDIDOS

A mediação - por ser um instrumento adequado para a solução de conflitos em que existem relações continuadas ou algum vínculo entre as partes, pois a solução é profundamente dialogada, podendo ser desvendados e resolvidos os conflitos reais, e não apenas os aparentes - mostrou-se extremamente útil em espaços policiais.

Esse entendimento, o qual já havia sido verificado pelo CIOPS, foi ratificado pelos registros dos atendimentos do NMP, pois 94% dos atendimentos envolviam vínculos entre vizinhos, familiares e conhecidos.

Segundo os relatos das pessoas atendidas, na maioria das vezes os conflitos haviam nascido de discussões aparentemente “simples”, mas que, no entanto, guardavam sentimentos e emoções mal administrados que, com o decorrer do tempo, chegavam a se agravar mediante a prática de violência a nível físico, moral ou psicológico, prejudicando ou mesmo rompendo os laços existentes.

Portanto os dados demonstraram a relevância do uso da mediação para estes casos, visto que, por possuírem ligação afetiva ou relação de proximidade, as pessoas envolvidas nestas desavenças tiveram a oportunidade de bem administrá-las por meio do diálogo facilitado por um terceiro imparcial. Isto possibilitou a compreensão dos motivos reais, a chance de restauração das relações desgastadas ou rompidas, a solução efetiva e a prevenção dos novos desentendimentos.

15 JESUS, Damásio de. **Direito Penal: Parte Especial**. São Paulo: Saraiva, 2010, p. 289.

16 JESUS, Damásio de. **Direito Penal: Parte Especial**. p. 237.

TOTAL DE MEDIAÇÕES COM E SEM ACORDO E CASOS SOLUCIONADOS

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 1 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 compareciam à reunião e 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.

Nos casos arquivados, boa parte se deu pela dificuldade de entrar em contato com as partes convidadas à mediação, fosse por cartas ou telefone. Por tratar-se de uma localidade periférica de Fortaleza, o serviço de Correios, muitas vezes, não conseguia localizar as residências e muitas cartas-convite retornavam.

Outros fatores observados pelas mediadoras para o não prosseguimento de parte dos casos para a reunião de mediação foram os dois períodos de paralisação das atividades dos policiais civis da Grande Fortaleza. O primeiro período foi de 2 de julho a 4 de agosto de 2011 (1 mês) e o segundo foi de 15 de outubro a 15 de dezembro de 2011 (2 meses). O núcleo teve suas atividades afetadas pelo primeiro e parte do segundo período de paralisação, pois em razão do sistema de rodízio em que as delegacias estavam trabalhando muitas pessoas achavam que o funcionamento do NMP também estava suspenso.

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.

2 Mudanças e benefícios alcançados a partir da mediação de conflitos

Em associação com os números do Relatório Estatístico do Núcleo de Mediação Policial do 30º DPC, foram coletados dados qualitativos provenientes da observação empírica dos atendimentos e das reuniões de mediação.

O registro do cotidiano e das falas dos atendidos e dos profissionais de segurança foi um recurso utilizado para expressar os benefícios e as mudanças vivenciados por eles com a implementação da mediação na delegacia. Para facilitar a coleta e a análise destes dados, foram usados diários de bordo, fichas de acompanhamento dos casos e dos questionários sobre mediação e segurança pública.

ESPAÇO DE ESCUTA E DIÁLOGO E ALCANCE DO PROCEDIMENTO POLICIAL ADEQUADO

Com a implantação do projeto piloto, muitos policiais relataram que, antes da existência do núcleo, possuíam grande dificuldade em atender adequadamente aos conflitos penais de menor potencial ofensivo e não delituosos envolvendo relação continuada e vínculo afetivo que chegavam à delegacia.

Segundo muitos deles, estas dificuldades decorriam tanto da falta de qualificação específica para agir apropriadamente nestes casos, quanto da rotina cansativa de trabalho que precisavam cumprir diariamente¹⁷. Referente a este aspecto, um dos escrivães da delegacia relatou o seguinte:

O trabalho de vocês vai ser essencial para melhorar as atividades da delegacia, pois agora vocês podem escutar as pessoas como elas precisam. Agora elas terão a oportunidade de conversar com calma e de resolver os seus problemas, que começam simples e podem se tornar mais graves depois. Isto era algo difícil de fazermos durante os registros por conta de tantos crimes que temos de apurar por dia. (Escrivão José¹⁸ 35 anos).

Confirmando a compreensão do escrivão sobre a dificuldade em executarem um procedimento policial adequado durante o registro do B.O ou T.C.O, Maria, 39 anos, após ser atendida pelo núcleo e ter tido um espaço para explicar seu caso e Régis, 22 anos, manifestaram-se:

Eu quero falar mesmo, porque o escrivão fez o B.O muito rápido, e era cheio de gente entrando e saindo, não é certo não. (Maria, 39 anos)

As primeiras pessoas a me receberem bem são vocês, não existem nem palavras para esse conforto de quem está sendo atendido aqui por vocês. (Régis, 22 anos).

Acolher e escutar as pessoas como elas precisavam, oportunizando um espaço de diálogo acompanhado por um terceiro imparcial e capacitado para facilitar a solução destes tipos de conflitos foi um dos maiores benefícios apontados nas falas dos atendidos. A manutenção de uma sala em que as pessoas não transitassem a todo instante, por exemplo, foi uma das medidas priorizadas pelas mediadoras para garantir privacidade, confidencialidade e tranquilidade. Márcio, 40 anos, após passar pelo serviço da mediação, desabafou:

Quando me encaminharam para o núcleo eu pensava que estava sendo mandado para mais um lugar onde iriam barrar meus direitos, mas agora eu entendo que no núcleo meus direitos não serão barrados, aqui eu sinto atenção e respeito, aqui eu fui escutado.

De acordo com a equipe de mediadoras, este depoimento era bastante comum e deixava notória a necessidade de um serviço policial pautado no diálogo e na escuta para transmitir aos cidadãos o sentimento de atenção, proteção e respeito aos seus direitos. Muitas vezes, a falta de um atendimento com esta dimensão ampliava a sensação de insegurança, desamparo ou raiva que as pessoas já estavam sentindo ao chegarem à delegacia, buscando alguma ajuda, como se depreende do relato de Flávio, 32 anos: "Eu quero saber se tem alguém que me ajude, pois se não eu vou fazer com as minhas próprias mãos".

Outrossim, constatou-se que a partir da aplicação das técnicas de mediação¹⁹ as pessoas tiveram mais chances de explicar o que realmente desejavam por meio dos B.O's e outros mecanismos que

17 As observações realizadas no NMP acerca da qualificação policial, aparatos técnico-operacionais e perspectivas que estes profissionais têm construído sobre os conceitos de violência e conflito são discutidas em: BENGOCHEA, Jorge Luiz Paz; GUIMARÃES, Luiz Brenner; GOMES, Martin Luiz; ABREU, Sérgio Roberto. A transição de uma polícia de controle para uma polícia cidadã. **São Paulo em Perspectiva**. V.18. n.01, 2004, p.119-131.

18 Os nomes das pessoas entrevistadas são fictícios, preservando suas identidades.

19 Sobre o assunto ler: MOORE, Chistopher W. **O processo de mediação**: estratégias práticas para a resolução de conflitos. Trad. Magda França Lopes. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 1998.

acionavam. Com isso, puderam receber as orientações e o apoio que precisavam, passando a refletir melhor sobre qual procedimento mais apropriado a adotar, conforme se percebe nas declarações:

Era isso (referindo-se a mediação) mesmo que eu estava querendo, esse negócio de B.O é pesado demais. Esse núcleo ficou bom demais. (Fátima, 25 anos)

Têm tantos casos que não valem à pena ir para o TCO. Uma bobagem que às vezes em uma conversa pode ser resolvido. (Rodrigo, 32 anos)

As declarações de satisfação com o atendimento recebido no núcleo também eram acompanhadas pelos outros profissionais da delegacia, a exemplo do depoimento da recepcionista:

A mediação ajuda na delegacia com relação ao B.O, vocês têm dado muitos resultados positivos. As pessoas comentam que são bem atendidas e saem com seus conflitos solucionados e não tem que voltar por este motivo (Recepcionista da delegacia).

Segundo as mediadoras, estes ganhos não eram atingidos somente pelas pessoas que passavam pela mediação e firmavam um acordo. Era presente também nas falas das pessoas encaminhadas para outros órgãos, das pessoas que ainda estavam no momento da pré-mediação e até mesmo entre aquelas que tinham as suas reuniões de mediação encerradas sem acordo.

INCLUSÃO, AUTONOMIA E EMPODERAMENTO

Por ser um método democrático que incentiva a participação ativa das pessoas, a mediação favoreceu também o alcance da inclusão social, quando valorizou a fala de cada um dos indivíduos, estimulando-os ao reconhecimento das diferenças existentes e chamando-os a expressarem suas próprias compreensões, valores e necessidades sobre o conflito vivido.

Trabalhando para a inclusão e integração das pessoas no processo decisório, as mediadoras fomentaram o significado da autonomia e da capacidade de decisão sobre os próprios problemas.

Com isso, por meio da mediação, foi possível impulsionar o *empoderamento*²⁰ entre as pessoas, isto é, um processo por meio do qual as pessoas saem de uma concepção meramente receptiva e reativa diante de sua realidade, passando a buscar a evolução, a superação e o fortalecimento perante os desafios impostos. Estes sujeitos passam a se perceber como portadores de direitos e protagonistas de suas histórias, motivando-se a promover mudanças decisivas em suas vidas. Assim, conseguem evitar a continuidade dos conflitos, vivendo um crescimento individual e coletivo, no sentido da emancipação humana e da conscientização coletiva.

Esse movimento, por exemplo, foi notado nos relatos de mulheres que há muito tempo enfrentavam dificuldades no casamento, porque seus maridos não as deixavam trabalhar fora de casa. Em alguns casos, os históricos de violência física e psicológica as mantinham imóveis e com medo de exercer e proteger seus direitos, bem como lutar pelos seus sonhos.

Porém, de acordo com os relatos, após longo período sofrendo, haviam conseguido ultrapassar a porta de casa e buscar ajuda na delegacia. Deparando-se com o atendimento da mediação, estas mulheres disseram encontrar neste mecanismo de solução de conflitos um meio de expressar suas angústias, sentindo-se valorizadas e encorajadas para falar, impor e reclamar por seus direitos.

Este processo também se mostrou nítido nos conflitos de longa data que ocorriam entre vizinhos pela falta da atenção do poder público quanto aos serviços de saúde, segurança e habitação no bairro, mas que, no entanto, eram visualizados como culpa de um ou outro vizinho, gerando conflitos individualizados e de cunho pessoal. Ao buscarem a delegacia para resolvê-los, encontraram no NMP um espaço de diálogo, construção de consenso, concluindo que os conflitos eram decorrentes da omissão do poder público.

Assim, conseguiram compreender a necessidade da conscientização conjunta de todos os moradores para reivindicação coletiva das melhorias no bairro junto aos órgãos responsáveis, sanando, conseqüentemente, a permanência e o agravamento dos conflitos relacionados a estes problemas.

20 Estas ponderações baseiam-se nas concepções de autonomia e *empoderamento* desenvolvidas conforme o modelo de educação transformadora de Paulo Freire. Para um estudo aprofundado ver: FREIRE, Paulo. **Educação como Prática da Liberdade**. São Paulo: Paz e Terra, 2009.

IDENTIFICAÇÃO DOS CONFLITOS REAIS E A RESSIGNIFICAÇÃO DE VALORES

Com a experiência de mediação, percebeu-se que muitas das causas que motivaram os conflitos não eram fáceis de identificar, pois quase sempre não eram externadas de modo claro em um primeiro momento. Estes tipos de conflitos denominados “aparentes”, quando explorados e investigados mais a fundo por meio de “uma lupa” (metáfora da lupa)²¹, acabaram por apresentar a sua complexidade e os “conflitos reais” que se encontraram escondidos.

Existem conflitos aparentes e conflitos reais. Os conflitos aparentes são aqueles falados, mas que não refletem o que verdadeiramente está causando angústia, insatisfação, intranquilidade ou outro sentimento que provoque mal-estar. Caso não haja um aprofundamento da discussão (especialmente em casos de relação continuada ou com sentimentos afetivos envolvidos) e não se consiga chegar ao conflito real, a solução superficial, aparente, poderá piorar a situação, e o conflito corre o risco de ser agravado. Pela complexidade do conflito, a mediação exige a exploração do problema e o aprofundamento sobre as suas causas.

No núcleo de mediação, portanto, foi possível perceber que conflitos que chegaram inicialmente como uma ameaça, problema de esgoto entupido que prejudicava o vizinho, majoração de pensão alimentícia, guardaram aspectos ocultos e complexos que requeriam das mediadoras uma maior exploração sobre as suas causas para resolução efetiva.

Descobrimos os motivos reais dos problemas, passaram a compreender não só “o quê” cada parte queria, ou seja, os interesses e as posições assumidos, mas, principalmente, “os porquês”, isto é, os valores e os significados empregados pelos participantes para a existência das situações conflitivas²².

Assim, quando os conflitos foram examinados mais de perto, identificou-se, por exemplo, que a denúncia de ameaça decorria de um mal entendido provocado por uma fofoca; que o problema de esgoto entupido pelo vizinho não vinha da sua desídia em fazer a manutenção do mesmo, mas de problema financeiro, por estar desempregado; que a mãe que desejava a majoração da pensão alimentícia, na verdade, queria do pai ausente o afeto e a atenção para os filhos menores. Escutando e expressando os conflitos reais que mantinham as divergências, os participantes da mediação passaram a desenvolver novos olhares e perspectivas sobre os problemas, transformando-os e redimensionando-os de maneira produtiva e positiva.

Esta ressignificação de valores se revelou tanto nas falas como nos gestos e nos olhares dos mediados. Pessoas que entravam na sala sem sequer se olhar, em um determinado momento, passavam a respirar como mais leveza. Conseguindo conversar pacificamente, olhavam diretamente nos olhos da outra, reconheciam os erros, pediam desculpas com espontaneidade, responsabilizando-se e, até mesmo, retomando o relacionamento ou antigos compromissos juntos. Os relatos a seguir retrataram um pouco desta dimensão:

A mediação ajudou muito porque eu tinha raiva e agora eu não tenho mais. Aprendi a perdoar e quero que ela seja feliz. (Fernanda, 22 anos).

A mediação ajudou porque eu me abri, fui sincero e nunca pensei em fazer isso. (Pedro, 28 anos).

Mediação é abrandar a alma. Aqui a gente observa os erros e eles acabam servindo para o acerto. (Josivam, 58 anos).

PREVENÇÃO DA VIOLÊNCIA E CONSTRUÇÃO DE UMA CULTURA DE PAZ

Tendo em vista os resultados descritos, não foi difícil observar e ouvir entre os mediados e agentes de segurança pública que a mediação foi importante para promover a boa administração
 21 BRAGA NETO, Adolfo; SALES, Lília Maia de Morais. **Aspectos atuais sobre a mediação e outros métodos extra e judiciais de resolução de conflitos**, p. 156.

22 FICHER, Roger, URY, William, PATTON, Bruce. **Como chegar ao Sim** – A negociação de acordos sem concessões, Trad. Vera Ribeiro e Ana Luiza Borges. 2. ed. revisada e ampliada, Rio de Janeiro: Imago, 2005, p. 28-32.

dos conflitos e, conseqüentemente, a prevenção dos conflitos. Antônio, 30 anos, e Francisca, 40 anos, após passarem pelo processo de mediação, fizeram comparação com o período em que não havia o núcleo na delegacia:

Olha, se este serviço tivesse chegado aqui antes, muita coisa, muito problema, até morte mesmo por discussão teria sido evitada. Conversando é que a gente se entende. (Antônio, 30 anos).

Se as pessoas buscassem proteger os seus direitos desde o primeiro momento em espaços como este, isto ajudaria a prevenir os grandes crimes. Isto faria as pessoas perceberem que podem sim resolver os seus problemas e que não precisam ficar desacreditadas e com medo do que pode acontecer. (Francisca, 40 anos).

Nestes relatos, como em tantos outros, verificou-se que a valorização do diálogo e a proteção aos direitos por meio da mediação foram decisivos para que os "grandes crimes" pudessem ser evitados. Possibilitar a explanação de suas questões quando ainda estavam se iniciando, isto é, quando ainda era possível o uso do diálogo e a habilidade de negociação para resolvê-las foi fundamental para prevenir novos conflitos, bem como o agravamento dos existentes, a exemplo do cometimento de lesões corporais e mesmo homicídios.

Neste sentido, em alguns casos foi presenciado pelas mediadoras que se as reuniões de mediação não tivessem ocorrido, certamente, em razão do estado de ânimos em que os envolvidos se encontravam, crimes ainda mais graves, com danos irreversíveis, poderiam ter ocorrido. Somada a este contexto também estava a cultura da autotutela, tão incentivada pela população que, não vendo outra alternativa para resolver o seu conflito, muitas vezes recorre a este meio de violência para solucionar a própria agressão sofrida.

Sérgio, 35 anos, que já tinha sido atendido pelo núcleo em outra questão, retornou ao núcleo com um novo conflito, pois seu filho jogando bola na rua, sem querer, acertou-a no muro da vizinha. Esta, com bastante raiva, tomou o brinquedo da criança e cravou neste uma faca. Sérgio disse que, se este evento tivesse ocorrido antes de ter passado pela mediação, certamente teria tentado resolvê-lo por meio da violência, pois no momento em que seu filho lhe relatou o fato, ficou tomado pela raiva e indignação. No entanto se lembrou do núcleo de mediação da delegacia e no outro dia buscou o auxílio das mediadoras:

Esse trabalho de vocês tem me ajudado muito porque tem me feito pensar mais antes de agir, além de estar me ajudando a ser mais pacífico. Eu ontem vim aqui para resolver um problema, mas quando eu entreguei a carta convite do Núcleo para minha vizinha ela quis conversar e nós acabamos resolvendo tudo através de uma conversa.

Observou-se por meio de relatos como este que as pessoas que passavam pela mediação começavam a evitar ações impulsivas motivadas pelas emoções de ataque, defesa e vingança sentidas no "calor do momento" que dificultavam a resolução dos desentendimentos. Elas começaram a usar a reflexão, a paciência e o respeito ao outro para tentar resolver os problemas que apareciam em seu cotidiano.

A sensação de ganha-ganha entre as pessoas era tão forte que, ao saírem do núcleo, muitos participantes diziam que queriam levar os aprendizados da mediação para si e também para as pessoas que não podiam acessá-la. João, 25 anos, motivado pelo potencial da mediação em prevenir conflitos e proporcionar o bom convívio entre as pessoas, assumiu voluntariamente a responsabilidade de ser um multiplicador desta prática em seu bairro: "Agora eu vou tentar passar como é a mediação para os outros que não puderem vir".

O caso de João denotou o papel desempenhado pela mediação para a construção de uma cultura de paz. Ao oportunizar para os mediados a capacitação para bem administrar os conflitos por meio do diálogo, alguns indivíduos, além de resolver as suas próprias questões, buscaram replicar os aprendizados conquistados em sua comunidade.

A geração do sentimento de pertença e de integração com a sociedade entre estas pessoas foi tão significativa que resultou em iniciativas de solidariedade e cooperação com a polícia e a comunidade para a prevenção da violência e a concretização da paz social. Efetivou-se, portanto, o conceito de segurança cidadã, assegurado constitucionalmente como direito e dever de todos.

DESENVOLVIMENTO DO MODELO DE POLÍCIA CIDADÃ

Os benefícios alcançados foram relevantes para promover junto à população uma mudança de olhar sobre a imagem da polícia. O ambiente de acolhimento e o tratamento diferenciado conferido aos atendidos do NMP por meio do diálogo e do respeito foram fundamentais para estabelecer confiança e parceria entre a população e a polícia para a prevenção dos conflitos.

Assim, mediante a aplicação de questionários que visaram verificar como os atendidos passaram a ver a delegacia após a implantação do núcleo, muitas pessoas responderam sob a seguinte perspectiva:

Antigamente a gente via a delegacia somente para prender as pessoas, agora pode vê-la ajudando a resolver os conflitos. A antiga delegacia dava até medo de entrar. (Lúcia, 35).

Dá para ver que ela está melhorando o atendimento. Cheia de mudanças. (José, 30).

Passei a ver com melhores olhos. Passei a acreditar mais na justiça. (Marlene, 28).

Estas percepções representaram boa parte das respostas dos atendidos. Para muitos, o contato com as práticas de mediação do núcleo modificou positivamente o referencial de polícia que possuíam. Reforçando esta mudança de paradigmas, o delegado titular do 30º DPC Dr. Sylvio Rêgo afirmou:

A mediação de conflitos tem sido uma alternativa muito inovadora para a delegacia, tem ajudado a imprimir um novo rosto para a polícia civil, o de uma polícia cidadã. [...] Hoje, com esta nova abordagem, os conflitos relativos à mediação tem tido um tratamento diferente, especial e mais adequado. Antes eu pensava que a população teria muita dificuldade de acreditar na mediação de conflitos, pois a polícia tradicional tem passado historicamente para o povo a ideia de que a segurança só pode ser garantida por meio do modo repressivo de tratar os conflitos. Contudo, a mediação de conflitos nesta delegacia tem passado para a população uma nova imagem acerca da polícia, uma imagem mais de acordo com a modernidade, de falar baixo com o outro, de respeito, de conversa e sutileza. Infelizmente, este projeto só está sendo implantado nesta delegacia, existem muitas outras áreas que necessitam deste serviço em suas delegacias, a exemplo da Barra do Ceará, última região de Fortaleza onde trabalhei. Lá a quantidade de conflitos de vizinhos era muito grande e não possuía mediação.

A experiência do núcleo de mediação do 30º DPC pôde, portanto, desenvolver o modelo de polícia cidadã na medida em que fomentou na população a credibilidade de que também é possível garantir a segurança pública por meio da prevenção dos conflitos com a utilização de métodos alternativos e inovadores de solução que valorizam a dignidade humana e fortalecem o exercício da cidadania. Lúcia, 40 anos declarou:

A delegacia é a gente quem faz se tornar um local de problemas, mas o núcleo de mediação trouxe um ótimo serviço para a delegacia que oferece para a comunidade um serviço de escuta e acolhimento. Eu li bastante e com cuidado este informativo de vocês e compreendi bem direitinho o objetivo da mediação. Esta é a segunda vez que eu me sinto bem assistida e vejo ambas as partes saindo vitoriosas do conflito, porque se só tivesse sido eu, eu teria ficado triste.

Lúcia foi uma das participantes da mediação que conseguiu referenciar o local da delegacia como um espaço de cidadania e resolução dos conflitos e não só como um "local de problemas". Por ficar satisfeita com os resultados empreendidos para ela e para os outros envolvidos, acabou retornando para um novo atendimento no núcleo. Demonstrou a sua confiança na polícia e reconheceu a importância da cooperação com a outra parte e a polícia para lidar com os conflitos.

Ademais, a mediação também otimizou o próprio trabalho da polícia ao intervir com mais eficácia e tranquilidade sobre estes conflitos, proporcionando um procedimento policial mais adequado para aquelas demandas, bem como reduzindo a quantidade de registros de boletins de ocorrência e a realização de termos circunstanciados de ocorrência no 30º DPC.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

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. Por serem os mesmos objetivos visados pela mediação, esta se mostrou uma prática adequada para a solução dos conflitos no meio policial na medida em que concretizou, por meio da experiência do núcleo, cada um dos pontos centrais da segurança cidadã, garantindo-a como dever do Estado e responsabilidade de todos, como preconiza a Constituição Federal de 1988.

Dispondo de uma equipe de mediadoras 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.

Valorizando o poder de fala de cada um dos seus participantes, promovendo o reconhecimento das diferenças existentes e chamando-os a expressarem suas próprias compreensões, valores e necessidades sobre o conflito, a mediação incentivou a inclusão e a participação ativa destes indivíduos, fazendo que refletissem e buscassem, de forma autônoma, as melhores soluções para os problemas.

Percorrendo este processo com o auxílio das mediadoras, muitas causas que motivavam a continuidade das contendas puderam ser descobertas, compreendidas e resolvidas. Como resultado disso, os relatos apontaram para a importância da transformação dos conflitos por meio do processo de ressignificação de valores. Isto oportunizou, em muitos casos, o reestabelecimento dos vínculos e das relações continuadas até então desgastados ou rompidas.

Ademais, entendeu-se que a valorização do diálogo e a proteção aos direitos por meio da mediação foram decisivas para que os "grandes crimes" pudessem ser evitados. Constatou-se que, se não houver uma intervenção ativa, preventiva e uma maior preocupação dos órgãos de segurança pública na resolução de delitos sociais de menor potencial ofensivo, chamados por muitos de conflitos "simples", estes poderão ser agravados, desencadeando novas expressões de violência.

Os números estatísticos demonstraram que o NMP foi eficaz para a solução efetiva dos conflitos, bem como para o auxílio do trabalho policial, visto que contribuiu para a redução da quantidade de registros de boletins de ocorrência e termos circunstanciais de ocorrência no 30º DPC.

As mudanças, os benefícios e os resultados concretizados com a inserção da mediação na delegacia indicaram, a partir dos relatos apresentados que, além do auxílio prestado ao trabalho policial, a mediação promoveu o estreitamento dos laços entre as pessoas atendidas pelo núcleo e esta instituição, por meio da confiança e aproximação estabelecidos. Imprimiu-se uma nova imagem da polícia no 30º DPC: "a da polícia cidadã". Desenvolvendo esta dimensão, comprovou-se que a mediação oportunizou a capacitação para bem administrar os conflitos, tanto aos atendidos quanto aos policiais, despertando em todos estes atores o compromisso de atuarem na prevenção da violência e na manutenção da paz social.

Tendo sido comprovado na prática que a implementação da mediação de conflitos no âmbito policial, se apresentou como um caminho eficaz para a solução dos conflitos, prevenção da violência e construção de uma cultura de paz, concluiu-se pela necessidade de multiplicação desta experiência em outras delegacias de polícia civil de Fortaleza.

Acredita-se que, com a viabilização desta proposta, indubitavelmente a mediação de conflitos ajudaria na manutenção da ordem pública, um dos objetivos principais dos órgãos de segurança pública, assim como fomentaria o fortalecimento do espírito de uma sociedade mediadora capaz de se integrar e cooperar juntamente com a polícia para garantir a segurança pública com cidadania pautada na busca da paz social por meio do diálogo, respeito aos direitos e participação democrática.

REFERÊNCIAS

BENGOCHEA, Jorge Luiz Paz; GUIMARÃES, Luiz Brenner; GOMES, Martin Luiz; ABREU, Sérgio Roberto. **A transição de uma polícia de controle para uma polícia cidadã**. São Paulo em Perspectiva, São Paulo, Mar 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/spp/v18n1/22234.pdf>. Acesso em: 10 de Abril de 2012.

BRAGA NETO, Adolfo; SALES, Lília Maia de Moraes. **Aspectos atuais sobre a mediação e outros métodos extra e judiciais de resolução de conflitos**. Rio de Janeiro: GZ Editora, 2012.

BRASIL. Decreto-Lei n. 2848, de 7 de dezembro de 1940. **Código Penal**. Organização do texto: Luiz Roberto Curia, Lívia Céspedes e Juliana Nicoletti. 13. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

COMISSÃO TÉCNICA DE CONCEITOS DO PROGRAMA DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS 2010. **Mediação e Cidadania**: Programa Mediação de Conflitos – Ano 2010. Belo Horizonte: Arraes Editores, 2010.

FICHER, Roger; URY, William; PATTON, Bruce. **Como chegar ao Sim** – A negociação de acordos sem concessões. Trad. Vera Ribeiro e Ana Luiza Borges. 2. ed. revisada e ampliada, Rio de Janeiro: Imago, 2005.

FREIRE, Paulo. **Educação Como Prática da Liberdade**. São Paulo: Paz e Terra, 2009.

JESUS, Damásio de. **Direito Penal**: Parte Especial. São Paulo: Saraiva, 2010, p. 289.

MOORE, Chistopher W. **O processo de mediação**: estratégias práticas para a resolução de conflitos. Trad. Magda França Lopes. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 1998.

ONU BRASIL. **Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento**. Disponível em: <<http://www.onu.org.br/onu-no-brasil/pnud/>>. Acesso em: 25 out. 2012.

SAPORI, Luis Flávio. **Segurança pública no Brasil**: desafios e perspectivas. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007.

SOARES, Luís Eduardo. **Segurança tem saída**. Rio de Janeiro: Sextante, 2006.

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

WARAT, Luis Alberto. **O ofício do Mediador**. Florianópolis: Habitus, 2001.