

# A UTILIZAÇÃO DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NAS ATIVIDADES POLICIAIS

*Helena dos Santos Reis<sup>1</sup>*

## RESUMO

Trabalho realizado com o objetivo de avaliar a mediação de conflitos e sua aplicabilidade na Polícia Militar do Estado de São Paulo, como fator de aproximação entre polícia e comunidade, de prevenção da violência e de construção de uma cultura de paz. Aborda a conceituação relativa aos conflitos e aos métodos extrajudiciais de solução de controvérsias, enfatizando o emprego da mediação em situações envolvendo pessoas que possuem relações continuadas, como famílias e vizinhos, sendo uma forma de restabelecer o diálogo entre elas, prevenindo que conflitos cotidianos evoluam para a violência. Destaca o papel da instituição, dentro de uma sociedade moderna, e a necessidade de adoção de um posicionamento institucional, perante a administração dos conflitos sociais.

**Palavras Chave:** Mediação. Conflitos. Polícia Comunitária. Prevenção da violência. Paz Social.

## ABSTRACT

This work was performed with the objective of evaluating the mediation of conflicts and its applicability in the Military Police of São Paulo State, as an attempt of bringing the police and the community near, prevention of violence and construction of a peaceful culture. It approaches conceptions about conflicts and extrajudicial methods of solution, emphasizing the procedure of mediation in situations involving people who have continual relationships, such as families and neighbors, being a form of reestablishing the dialogue among them, preventing the daily conflicts from developing into violence. It also emphasizes the role of the police institution inside a modern society and the need of adopting an institutional positioning towards the control of social conflicts.

**Key Words:** Mediation. Conflicts. Community police. Prevention of the violence. Social Peace.

---

<sup>1</sup> Capitão da Polícia Militar do Estado de São Paulo, Mestranda em Segurança Pública (Sistema de ensino militar, Centro de Aperfeiçoamento e Estudos Superiores da Polícia Militar do Estado de São Paulo [CAES-PMESP]), Pós-graduanda em Planejamento, Gestão e Implementação da Educação a Distância (Universidade Federal Fluminense [UFF]), graduada em Turismo (União das Faculdades dos Grandes Lagos [Unilago], 2000), graduada em Segurança Pública (Academia de Polícia Militar do Barro Branco [APMBB], 1992).

## INTRODUÇÃO

A Polícia Militar, nas últimas décadas, passou por uma série de transformações, sendo que, uma das mais importantes, foi a implantação da filosofia de Polícia Comunitária. Vista por especialistas em segurança pública, acadêmicos, sociólogos, organizações não governamentais e pelo próprio poder público como a melhor ferramenta para introduzir a instituição em uma nova ordem social, em que o respeito à dignidade da pessoa humana é o fator preponderando da atuação policial, a Polícia Comunitária é hoje uma das prioridades do Governo do Estado de São Paulo, dentro da área de Segurança Pública.

Tendo como principal fundamento a parceria polícia - sociedade, o policiamento comunitário busca superar velhos paradigmas e antagonismos, aproximando-se de pessoas, associações e líderes locais, com o objetivo de angariar o apoio necessário para a construção de estratégias, tendentes a garantir a paz social.

A figura do policial militar reveste-se de especial importância dentro deste contexto, pois ele é o elo entre a comunidade e o Estado, o qual representa, sendo que grande parte do sucesso das políticas públicas de segurança está diretamente vinculada à sua capacidade de liderança, iniciativa e interação com a comunidade.

Tendo como premissa que o papel principal da polícia, em uma sociedade moderna, é administrar conflitos, a capacitação do policial, neste *mister*, vem ao encontro, tanto dos anseios sociais, quanto dos fins do Governo. A boa convivência social, um dos preceitos da tranquilidade pública, é um dos objetivos que poderá ser atingido através da mediação de conflitos.

O **objetivo** deste trabalho é descrever os fundamentos da mediação de conflitos, e verificar sua aplicabilidade no policiamento ostensivo e preventivo, em consonância com a filosofia de polícia comunitária.

A **justificativa** para esta pesquisa consiste na constatação de que há um amplo rol de ocorrências em que a mediação pode ser empregada, porém são escassos e incipientes os estudos sobre administração de conflitos na Corporação, não se vendo padronização de procedimentos nesse sentido.

## 1 POLÍCIA E ADMINISTRAÇÃO DE CONFLITOS

A Polícia Militar é uma instituição presente em todas as sociedades, porém, a cada dia, o trabalho policial militar se torna mais complexo. No estado de São Paulo, mesmo nos locais em que o crime está em níveis aceitáveis, de acordo com os parâmetros da Secretaria de Segurança Pública do Estado de São Paulo (SSP) e da Organização das Nações Unidas (ONU), a sociedade espera mais da polícia e do sistema legal, em nome da chamada “sensação de segurança”, conceito altamente subjetivo e sobre o qual não há consenso quanto aos níveis ideais. Mesmo nas pequenas localidades do interior paulista, em que os índices criminais são próximos a zero, a sociedade continuamente clama por mais segurança, o que normalmente é expresso através de pedidos de aumento do número de policiais, de viaturas e de instalações de novas unidades policiais. Mas a mera presença destes recursos, conforme situações fáticas atestam, não implica melhoria significativa do conceito popular de segurança. É como se a sociedade estivesse sempre frustrada com o desempenho de sua polícia. Um exemplo claro dessa insatisfação é o pequeno impacto que a redução do número de homicídios no Estado de São Paulo teve para a sociedade. No ano de 2008 a taxa de homicídios dolosos registrou mais uma queda e atingiu o índice de 10 por 100 mil habitantes, nível de países desenvolvidos, considerado aceitável pela Organização Mundial de Saúde da ONU<sup>2</sup>, no entanto estes dados pouco ou nada influenciaram a sensação de segurança da população. Há a utopia de que a polícia, por si só, seja a solução para todos os males, situação paradoxal, na medida em que esta mesma sociedade considera a polícia ineficiente, violenta e corrupta.

O fato de estar constantemente presente na vida das pessoas, seja em sua atividade cotidiana de policiamento, seja em eventos ou nas grandes tragédias, aliado à constante exposição na mídia por fatores positivos e negativos, faz com que esta corporação seja vista de forma contraditória pelo cidadão.

---

<sup>2</sup> Fonte: Coordenadoria de Análise e Planejamento da Secretaria de Segurança Pública de São Paulo. Disponível em: <[http://www.ssp.sp.gov.br/home/noticia.aspx?cod\\_noticia=14778](http://www.ssp.sp.gov.br/home/noticia.aspx?cod_noticia=14778)>. Acesso em: 30 jan. 2009.

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. (CATHALA, 1995). Esta definição engloba, dentro da realidade brasileira, a Polícia Administrativa, cuja missão é a polícia ostensiva e a preservação da ordem pública, atribuída à Polícia Militar, e a Polícia Judiciária, responsável pela investigação e pelo esclarecimento dos ilícitos penais, missão atribuída à Polícia Civil, tudo previsto na Carta Magna vigente.

Para Cathala (1995), vários são os fatores que influenciam a percepção que as pessoas têm da polícia. Exemplificando, há entre a população um grande desconhecimento das reais atribuições da instituição. A imagem que se constrói dos organismos policiais é altamente influenciada por premissas equivocadas, como a de que a polícia é responsável pela aplicação da justiça e não somente pela aplicação da lei. Para o autor, a ignorância dos limites da ação policial está longe de facilitar as relações entre os representantes da ordem e aqueles que infringem as prescrições em vigor. Esta confusão de preceitos não raro é a razão das maiores críticas à atuação policial, ora por não intervir, ora por resolver os problemas que se apresentam de maneira diferente do esperado pela sociedade.

Outro pressuposto é o de que a polícia possa resolver, por suas próprias iniciativas, questões que incomodam a população, mas que são, na verdade, atribuição de outros órgãos. São comuns, por exemplo, as solicitações para que se resolvam problemas de infraestrutura e de saneamento básico, notadamente de responsabilidade do poder público municipal.

Os exemplos citados servem apenas para ilustrar o pouco conhecimento do real papel da polícia na sociedade. Porém, o que importa para o presente trabalho é permear o que pode ser feito para transformar esta realidade. Sobre este tema BENGOCHEA (2004) se posiciona da seguinte forma:

O grande desafio colocado no processo de democratização dos países da América Latina, hoje, quanto às organizações policiais, é a questão da função da polícia, do conceito de polícia. Esta definição é manifestada pela transposição da polícia tradicional, voltada exclusivamente a uma ordem pública predeterminada e estabelecida pelo poder dominante, para uma polícia cidadã, direcionada para efetivação e garantias dos direitos humanos fundamentais de todos os cidadãos.

O autor explica que a mudança de modelo de uma polícia tradicional para uma polícia cidadã ganhou ênfase no início dos anos 90, quando as corporações, impulsionadas pelo desenvolvimento da sociedade brasileira, principalmente com a prática da democracia e da cidadania, iniciaram um processo de rompimento com as práticas históricas, enrijecidas pelo período ditatorial. Um dos fatores propulsores desta mudança foi a promulgação da Constituição de 1988, chamada por muitos de Constituição cidadã. Porém, tal mudança ocorreu em compasso mais lento que as mudanças da sociedade, ou seja, a prática policial e as mudanças sociais e políticas ocorreram e ainda ocorrem de forma dissociada, o que produz uma crise na polícia brasileira, tanto desta com a sociedade, quanto da sociedade com a polícia e o Estado, que até o momento não foi capaz de implantar um processo, dinâmico e otimizado, que faça funcionar adequadamente o sistema de segurança pública, dentro da realidade brasileira.

Silva (2008, p.139) explica em sua obra que:

A polícia de hoje deve ter um papel diferente do de fazer somente cumprir a lei e manter a ordem na base da força. Ela deve ser encarada como um serviço público essencial, a disposição da população. Esta concepção é diametralmente oposta à concepção tradicional, pois muda o destinatário da ação da polícia, fazendo prevalecer o conceito de proteção sobre o de repressão. Agora o destinatário do serviço policial vai ser a população como um todo, que vai contar com estes serviços para orientá-la, ajudá-la e protegê-la contra os criminosos certos e determinados.

Bengochea (2004) ressalta que é possível ter uma polícia diferente numa sociedade democrática. Para ele:

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.

E ainda:

No modelo tradicional, a força tem sido o primeiro e quase único instrumento de intervenção, sendo usada freqüentemente da forma não profissional, desqualificada e inseqüente, não poucas vezes à margem da legalidade. É possível, portanto, ter outro modelo de polícia, desde que se passe a centrar sua função na garantia e efetivação dos direitos fundamentais dos cidadãos e na interação com a comunidade, estabelecendo a mediação e a negociação como instrumento principal; uma polícia altamente preparada para a eventual utilização da força e para a decisão de usá-la. Tudo isso tendo como base políticas públicas que privilegiem investimentos na qualificação, na modernização e nas mudanças estruturais e culturais adequadas.

Estas considerações conduzem o presente trabalho para sua temática central: a administração de conflitos como forma de adequar o papel da polícia à sociedade democrática.

### **1.1 Os conflitos e a violência**

Qualquer que seja o relacionamento entre um grupo de atores, haverá sempre relações convergentes ou divergentes, sendo que a quantidade de uma ou de outra é que definirá a dificuldade de se administrar conflitos. Dentro desta perspectiva ocorrerão aqueles conflitos que, devido ao baixo grau de antagonismo presente entre as partes, serão facilmente solucionados e aqueles em que poderão ocorrer situações extremas, como as agressões e os homicídios.

Outro aspecto dos conflitos é que suas verdadeiras razões podem ser diferentes daquelas que foram declaradas pelos contendores. Para Sales (2007) os conflitos podem ser divididos em conflitos aparentes e conflitos reais. Os conflitos aparentes são aqueles narrados pelos envolvidos, mas que não espelham o que realmente está causando o descontentamento, a angústia, a inquietude ou outro sentimento que provoque mal estar. Em alguns casos de ocorrências de perturbação da tranquilidade alheia, por exemplo, ainda que aparentemente esteja sendo discutida a poluição sonora, a verdadeira causa é a inimizade entre vizinhos, nascida de uma disputa comercial. Outro exemplo é o do pai que deixa de pagar pensão alimentícia para o filho, alegando falta de recursos financeiros, quando na verdade está com ciúmes da ex-companheira, que iniciou uma nova relação. São muitas as situações em que apenas os conflitos aparentes são relatados. Quando não se consegue aprofundar a discussão e chegar-se ao motivo real, à verdadeira razão do conflito, corre-se o risco de solucionar a situação apenas superficialmente, agravando o conflito, o que poderá levar à violência.

Vezzulla (1998) parafraseando a lei da física, explica que dois desejos não podem ocupar uma mesma posição. Essa afirmação remete à sensação de ameaça que todo conflito acarreta: um sentimento de invasão. O homem, a exemplo de seus ancestrais, ainda mantém um conceito de propriedade e a defende com todas as suas forças. Não se trata só de propriedade material, pode ser simplesmente um

desejo, em oposição ao desejo de outro. Na visão do autor, um conflito pode ser gerado pelo simples fato de alguém desejar algo e, ao mesmo tempo, pensar que o outro está desejando o mesmo que ele. Mesmo que este conflito tenha tido origem sobre fato falso, tudo caminha para que se torne verdadeiro. Essas considerações se aproximam do estudo da escalada da violência, que nasce com o medo (real ou não) e vai se compondo de ações e reações num crescendo de agressividade.

Muszkat (2008) define violência como toda e qualquer forma de constrangimento, coerção ou subordinação exercida sobre outra pessoa por uso abusivo do poder. “Violência é a forma mais disruptiva e primária de resolução de conflito”. (MUSZKAT, 2003, p. 25). Segundo a autora, a violência ocorre como uma tentativa de reequilibrar o sistema psíquico, mediante uma experiência instantânea de triunfo. Porém, a violência é uma exceção e indica o despreparo de determinados sujeitos para compreender e administrar seus conflitos.

O conflito, portanto, não deve ser confundido com manifestações de violência. Sua não explicitação e incorreta administração é que pode levar à violência. Violentos podem ser os meios de resolução ou os atos que tentam expressar um conflito que não foi formulado, explicitado.

## **1.2 Métodos alternativos ou extrajudiciais de resolução de conflitos**

Conforme Sampaio e Braga Neto (2007) descrevem em sua obra, os Métodos Alternativos para Resolução de Conflitos são frutos de uma tendência liberal em todo o mundo e são considerados alternativos por se constituírem em opções ao sistema tradicional de justiça. São conhecidos também como Meios Alternativos de Resolução de Controvérsias ou Meios Extrajudiciais de Resolução de Controvérsias (VASCONCELOS, 2008). No Brasil, os Institutos mais conhecidos são a negociação, a arbitragem<sup>3</sup>, a conciliação e a mediação, assim definidos por Sampaio e Braga Neto (2007):

---

<sup>3</sup> A arbitragem corresponde, na realidade, a um modelo misto, pois na sua fase inicial exige a cooperação das partes na escolha do árbitro e do procedimento a ser utilizado por ele para emitir sua sentença arbitral. (VEZZULLA, 2001, p. 13).

a) negociação: considerado como o instrumento primeiro e natural para solucionar os conflitos, a negociação se faz apenas entre os atores envolvidos na controvérsia, que recorrem ao diálogo e a troca de opiniões e impressões, não havendo a participação de terceiros. Uma vez que a solução atenda ambas as partes, o conflito estará resolvido.

b) arbitragem: é um meio de solução de controvérsias, atinente a direitos patrimoniais disponíveis, no qual ocorre a intervenção de um terceiro independente e imparcial, que recebe de uma convenção, denominada arbitral, poderes para decidir por ela, sendo sua decisão equivalente a uma sentença judicial. O compromisso arbitral é a convenção através da qual as partes submetem um litígio à arbitragem de uma ou mais pessoas, podendo ser judicial ou extrajudicial. No Brasil, a arbitragem foi regulamentada através da Lei 9.307/96, que deu grande impulso a esta forma de solução de conflitos que, entre outros benefícios dispensou a homologação judicial da sentença arbitral, que passou a ter a mesma eficácia que da sentença judicial. Cabe salientar que a lei permite em três momentos específicos a possibilidade de as partes se entenderem e se conciliarem durante o processo. Tal fato oferece um enfoque menos formal e privilegia o princípio da autonomia das vontades. Ao mesmo tempo promove a pacificação dos contendores e a possibilidade de utilizarem um momento de tentativa de composição entre si;

c) conciliação: este instituto é frequentemente confundido com a mediação e, por muitas vezes, considerados como sinônimos, pois há muito desconhecimento sobre as características particulares de cada um. A distinção entre ambos passa, inicialmente, pela abordagem do conflito. A conciliação é um procedimento mais célere e, na maioria dos casos, restringe-se a uma reunião entre as partes e o conciliador. Para que haja a conciliação é preciso que não haja entre as partes um relacionamento significativo passado ou possibilidade a futuro. É o que ocorre, por exemplo, em um acidente de trânsito sem vítimas, em que as partes somente necessitam de que um terceiro as ajude a encontrar a melhor solução para a controvérsia e se vale a pena procurar por uma solução litigiosa. O Código de Processo Civil Brasileiro estabelece que o juiz deve tentar compor as partes antes de tomar uma decisão. Para alguns autores o conciliador pode apresentar sugestões, tomando-se o cuidado de destacar que elas nunca são impositivas ou vinculadas, pois seu objetivo é evitar os desgastes de uma batalha judicial;



d) mediação: a atividade de mediação de conflitos é um método de resolução de conflitos em que um terceiro, independente e imparcial, coordena reuniões conjuntas ou separadas com as partes, com o objetivo, dentre outros, de promover o diálogo entre elas, a fim de possibilitar maior reflexão sobre suas questões, com vistas à construção de soluções. A mediação não busca pura e simplesmente um acordo, mas atingir a satisfação dos interesses e das necessidades dos envolvidos. Nessa modalidade de resolução de conflitos as sugestões não são bem vindas, pois o mediador encontra-se em um nível superior ao das partes que, naquele momento não conseguem enfrentar as dificuldades em gerir e resolver o conflito. A mediação difere da conciliação por que está direcionada àquelas partes que possuem anos ou décadas de relacionamento, e demanda, da parte do mediador, conhecimento mais profundo sobre a inter-relação entre as partes.

Segundo Sales (2007), a mediação, como forma pacífica e participativa de solução de conflitos, exige das partes envolvidas a discussão sobre os problemas, sobre os comportamentos, sobre os direitos e deveres de cada um – todo este diálogo realizado de forma cooperativa, fortalecendo o compromisso ético com o diálogo honesto.

Para Vasconcelos (2008), mediação é um meio geralmente não hierarquizado de solução de conflitos em que duas ou mais pessoas, com a colaboração de um terceiro, o mediador, expõe o problema, são escutadas e questionadas, dialogam construtivamente e procuram identificar os interesses comuns, opções e, eventualmente firmar um acordo. Os mediados não são adversários, mas co-responsáveis pela resolução da disputa. Para o autor, os conflitos que melhor se prestam à mediação são os familiares, comunitários, escolares e corporativos, entre pessoas que habitam, estudam ou convivem nas mesmas dependências.

Verifica-se que a vantagem da mediação, em relação aos outros institutos, é que ela não se limita à solução da controvérsia, mas tem por foco o relacionamento entre as pessoas, que deve ser preservado após o conflito ter sido solucionado. A mediação congrega os princípios de várias ciências, como a Psicologia, o Direito, a Filosofia e a Antropologia, tendo uma abordagem mais ampla do conflito.

Outro aspecto de vital importância, no que se refere à mediação, é que seu principal objetivo é facilitar o diálogo entre as partes, de forma que estas

identifiquem os reais problemas que estão afetando a relação e reconheçam a legitimidade dos interesses de cada um dos envolvidos, fator fundamental para que os conflitos sejam solucionados, de forma duradoura e benéfica, para todos seus atores.

A literatura concernente ao tema mediação de conflitos traz algumas variáveis de mediação, como a mediação familiar, mediação trabalhista, mediação escolar e a mediação social ou comunitária, sendo esta última a que mais se aproxima dos fins propostos neste trabalho.

### **1.3 O método da mediação aplicado ao policiamento**

Vários são os pontos convergentes entre a polícia comunitária e a mediação de conflitos, o que indica a perfeita correlação entre as atividades. O aspecto principal que se destaca neste trabalho é que, na medida em que o policiamento comunitário é implementado, passando a funcionar efetivamente, os integrantes da comunidade, por iniciativa própria, passam a procurar o policial para resolver seus conflitos, ao mesmo tempo em que se criam as condições para que o policial, no exercício de sua função, seja capaz de identificar, com precisão e rapidez, problemas de convivência, atritos nos relacionamentos interpessoais e pequenas desordens que possam ser resolvidos por meio da técnica da mediação de conflitos.

Um dos princípios fundamentais da mediação de conflitos é a disponibilidade dos direitos envolvidos, ou seja, somente os direitos chamados disponíveis, que são aqueles sobre os quais as próprias partes podem decidir, podem ser objetos de mediação. Assim, verifica-se que a primeira possibilidade de uso de mediação na atividade policial encontra-se dentre aqueles conflitos que envolvem os direitos disponíveis, regulados por normas de Direito Civil.

Para as pessoas envolvidas nos crimes de menor potencial ofensivo classificados pela Lei 9099/95, que instituiu os Juizados Especiais Cíveis e Criminais, também poderia ser indicada a mediação de conflitos, como forma de solucionar a real causa do conflito e impedir que este ecloda em violência. É o caso, por exemplo, do crime de ameaça que, se não for devidamente encaminhado, pode evoluir para homicídio. Este e outros conflitos, registrados nos órgãos policiais,

poderiam ser objeto da mediação, com benefícios para as organizações policiais, para o sistema criminal e para a própria comunidade. Os crimes de menor potencial ofensivo são responsáveis por uma grande quantidade de solicitações junto ao atendimento de emergência e de registros de Boletins ou de Termos Circunstanciados de Ocorrências, registrados tanto pela Polícia Civil quanto pela Polícia Militar e, posteriormente, encaminhados aos Juizados Especiais Criminais.

Vasconcelos (2007) é um dos autores que entende possível a aplicação da mediação às infrações de menor potencial ofensivo. Segundo o autor:

A assunção, pela sociedade, do papel de protagonista na solução amigável ou arbitral de questões cíveis ou mediação de infrações penais de menor potencial ofensivo é o aspecto desse movimento de acesso à justiça que melhor reflete o desenvolvimento de uma consciência de cidadania ativa no jogo democrático conflituoso e pluralista.

Tal fenômeno não contraria o ordenamento jurídico estatal, a unicidade do direito enquanto ordenamento jurídico, o poder de império atribuído ao Estado. Em verdade, tal fenômeno revela uma complementação necessária, enquanto expressão do pluralismo da esfera pública, fundante da própria ordem constitucional do Estado.

Silva Junior (2009) defende que é possível também o emprego da mediação no campo do Direito Penal, sem que isso venha a ferir qualquer princípio legal. Segundo o autor:

Na esfera do Direito Penal, todavia, a lei reserva espaços em que o direito de ação depende exclusivamente do ofendido, ainda que o direito de punir seja monopolizado pelo Estado.

É, pois, nessa área de possibilidade de consenso extrajudicial entre os sujeitos em conflito que é possível a mediação conduzida pelo agente policial bem preparado.

Nos conflitos em torno de direitos disponíveis regulados por normas de Direito Civil e naqueles de ordem penal em que a ação penal seja privada, ou mesmo pública, desde que condicionada à representação do ofendido, o emprego de técnicas de mediação por policiais teria o condão de pacificar conflitos em sua flagrância, ao contrário da via judicial, notadamente mais tardia, por mais que se tente imprimir celeridade.

Posição semelhante é a adotada por Souza (2007) que explica em sua obra que:

[...] a mediação também pode ser feita em se tratando de matéria penal. Nos casos de crimes sujeitos à ação penal privada ou à ação penal pública condicionada, a mediação poderá culminar na renúncia da queixa-crime ou da representação. Nos casos sujeitos à ação penal pública incondicionada, a mediação, a nosso ver, é possível, não para que se transacione sobre o direito de ação, que pertence ao Estado, mas apenas para que as partes dialoguem, caso queiram preservar seu relacionamento.

A norma que poderá disciplinar a mediação no Processo Civil é o Projeto de Lei 4827, de 1998, cujo artigo 4º prevê que: “É lícita a mediação em toda matéria que admita conciliação, reconciliação, transação ou acordo de outra ordem”. Já no

campo do Direito Penal tramita o Projeto de Lei 7006, de 2006, que se propõe a regular o uso facultativo e complementar de procedimentos de justiça restaurativa<sup>4</sup>, no sistema de justiça criminal, em casos de crimes e contravenções penais e preceitua expressa autorização às práticas restaurativas na abordagem de crimes e contravenções penais de menor potencial ofensivo, com caráter complementar e voluntário. (VASCONCELOS, 2007).

Verifica-se, portanto, que a mediação de conflitos é um importante instrumento do policiamento comunitário, tendo como principal alvo a prevenção criminal, através da solução não judicial de casos que prejudicam a convivência social. O modelo de polícia preventiva, implícito na filosofia de Polícia Comunitária, tem o objetivo de fortalecer a confiança da sociedade nas instituições policiais do Estado, através da aproximação entre os policiais e a população e, principalmente, aumentar a participação da comunidade na solução dos problemas que a aflige, mesmo objetivo perseguido pelas organizações que se aventuraram pelos caminhos da mediação de conflitos.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A mediação de conflitos é uma prática de resolução não judicial de conflitos amplamente utilizada em alguns países, mas ainda pouco difundida no Estado brasileiro. O método da mediação, que se baseia em princípios como o da comunicação construtiva, pode ser adaptado para uso dos integrantes da Polícia Militar, no cumprimento de seu mais importante papel institucional: administrar conflitos.

A política do governo paulista para a segurança pública, descrita no Plano Plurianual vigente, prioriza a garantia da segurança pública para toda a comunidade, e a constante promoção dos direitos humanos como objetivos a serem atingidos por seus órgãos.

---

<sup>4</sup> A Justiça Restaurativa baseia-se num procedimento de consenso em que a vítima e o infrator, e, quando apropriado, outras pessoas ou membros da comunidade afetados pelo crime, como sujeitos centrais, participam, coletiva e ativamente, na construção de soluções para a cura das feridas, dos traumas e perdas causadas pelo crime. (PINTO, 2007).

Estas premissas exigem, da Polícia Militar, um constante aprimoramento de seus métodos de resolver problemas, o que passa pela sedimentação da filosofia de Polícia Comunitária, cuja estratégia é a aproximação com a população, que neste contexto passa a ser vista como uma grande parceira e co-participante na solução pacífica dos conflitos e na prevenção da violência.

Este trabalho teve por enfoque o papel primordial do policial militar como precursor de uma cultura de paz e que, a partir de uma intervenção qualificada e pacificadora junto à comunidade, colaborará de maneira definitiva para que ela seja a protagonista na solução de suas próprias demandas.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BENGOCHEA, Jorge Luiz Paz. *et al.* **A transição de uma polícia de controle para uma polícia cidadã.** São Paulo Perspec., São Paulo, v. 18, n. 1, mar. 2004. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-88392004000100015&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-88392004000100015&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em: 13 jan. 2009.

BRASIL. Lei n. 9307, de 23 de setembro de 1996. Dispõe sobre a arbitragem, Brasília, 1996. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9307.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9307.htm)>. Acesso em: 17 mar. 2009.

BRASIL. Lei n. 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil. **Diário Oficial da União, 11 jan. 2002.** Brasília, 2002. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/2002/L10406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/2002/L10406.htm)>. Acesso em: 06 fev. 2009.

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

MUSZKAT, Malvina Éster. (Org.) **Mediação de conflitos: pacificando e prevenindo a violência.** São Paulo: Summus, 2003.

\_\_\_\_\_. **Guia prático de mediação de conflitos em famílias e organizações.** 2. ed. São Paulo: Summus, 2008.

PINTO, Renato Sócrates Gomes. A construção da Justiça Restaurativa no Brasil. O impacto no sistema de Justiça criminal. **Jus Navigandi**, Teresina, ano 11, n. 1432, 3 jun. 2007. Disponível em: <<http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=9878>>. Acesso em: 13 mar. 2009.

SALES, Lilia Maia de Moraes. **Mediação de Conflitos - Família, Escola e Comunidade.** Florianópolis: Conceito Editorial, 2007.

\_\_\_\_\_. **Justiça e mediação de conflitos**. Belo Horizonte: Del Rey, 2003.

SAMPAIO, Lia Regina Castaldi e BRAGA NETO, Adolfo. **O que é Mediação de Conflitos**. São Paulo: Brasiliense, 2007.

SÃO PAULO (Estado). Secretaria de Segurança Pública - Coordenadoria de Análise e Planejamento. Disponível em: <<http://www.ssp.sp.gov.br/>>. Acesso em: 30 jan. 2009.

SILVA, Jorge da. **Controle da Criminalidade e Segurança Pública na Nova Ordem Constitucional**. 2 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2008.

SILVA JÚNIOR, Azor Lopes da. O policial mediador de conflitos: fundamentos jurídicos para uma polícia orientada a solução de problemas. **Jus Navigandi**, Teresina, ano 13, 11 mar. 2009. Disponível em: <<http://jus2.uol.com.br/doutrina/>>. Acesso em: 15 mar. 2009.

SOUZA, Rosane Mantilla de. Mediação Social: uma experiência de trabalho em comunidade de baixa renda. In: MUSZKAT, Malvina Ester. (Org.). **Mediação de conflitos: pacificando e prevenindo a violência**. São Paulo: Summus, 2003. p. 89-117.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. São Paulo: Método, 2008.

\_\_\_\_\_. **Mediação como acesso à Justiça**. In: *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, 47, 30/11/2007. Disponível em: <<http://www.ambito-juridico.com.br/>>. Acesso em: 12 mar. 2009.

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

\_\_\_\_\_. **Mediação: Guia Prático para Usuários e Profissionais**. Instituto de Mediação e Arbitragem do Brasil: Florianópolis, 2001.