

UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS - UNISINOS
UNIDADE ACADÊMICA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS SOCIAIS

BELCHIOR PAIM LARINI

**MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NO ÂMBITO DA POLÍCIA CIVIL DO RIO GRANDE DO
SUL: a Importância da Participação das Pessoas na Resolução de Conflitos.**

SÃO LEOPOLDO
2023

BELCHIOR PAIM LARINI

**MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NO ÂMBITO DA POLÍCIA CIVIL DO RIO GRANDE DO
SUL: a Importância da Participação das Pessoas na Resolução de Conflitos.**

Tese apresentada como requisito parcial para obtenção do título de Doutor em Ciências Sociais, pelo Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais da Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS.

Linha de pesquisa: Linha: Identidades e Sociabilidades

Orientador: Prof. Dr. Carlos Alfredo Gadea Castro

SÃO LEOPOLDO

2023

L323m Larini, Belchior Paim.

Mediação de conflitos no âmbito da polícia civil do Rio Grande do Sul : a importância da participação das pessoas na resolução de conflitos / Belchior Paim Larini. – 2023.

209 f. : il. ; 30 cm.

Tese (doutorado) – Universidade do Vale do Rio dos Sinos, Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais, 2023.

“Orientador: Prof. Dr. Carlos Alfredo Gadea Castro.”

1. Conflitos. 2. Justiça restaurativa. 3. Mediação. 4. Polícia civil. 5. Redução da estatística criminal. I. Título.

CDU 303

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(Bibliotecária: Silvana Dornelles Studzinski – CRB 10/2524)

Belchior Paim Larini

**MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NO ÂMBITO DA POLÍCIA CIVIL DO RIO GRANDE DO
SUL: a Importância da Participação das Pessoas na Resolução de Conflitos.**

Tese apresentada como requisito parcial para obtenção do título de Doutor em Ciências Sociais, pelo Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais da Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS.

Aprovada em 23 de agosto de 2023

Resultado:

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Dr. Carlos Alfredo Gadea Castro (Orientador)
Universidade do Vale dos Sinos – UNISINOS

Profa. Dra. Analice Brusius
Faculdade Instituição Evangélica de Novo Hamburgo – IENH

Prof. Dr. José Vicente Tavares dos Santos
Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS

Prof. Dr. José Ivo Follmann
Universidade do Vale dos Sinos – UNISINOS

Prof. Dr. Rodrigo Manoel Dias da Silva
Universidade do Vale dos Sinos – UNISINOS

AGRADECIMENTOS

Agradeço à Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS, ao Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais, aos colegas e professores. À CAPES por financiar minha bolsa de estudo. Ao Prof. Dr. Carlos Alfredo Gadea Castro, como professor e orientador, pelo auxílio na concretização desta Tese.

Ao Comissário Moyses Lopes Prates e a Escrivã Ana Paula Rocha Almendros lotados na Divisão de Prevenção, de Mediação, e de Justiça Restaurativa da Chefia de Polícia, ao qual foram fundamentais para coleta dos dados de pesquisa qualitativa.

À minha família, principalmente ao meu pai, Roberto Benito Larini, e à minha mãe, Sandra Maria Paim Larini. Agradeço à minha esposa, Illyana Ferreira do Canto, que me apoiou em todas as noites em que estive redigindo esta tese e ao meu filho Leonardo do Canto Larini.

RESUMO

O presente estudo pretende verificar se a mediação de conflitos fortalece os vínculos entre a comunidade e as autoridades policiais, contribuindo para a redução da criminalidade nos locais onde foi implementada. A pesquisa analisa o marco teórico da sociologia do conflito, identifica as delegacias de polícia com maior número de procedimentos encaminhados ao Poder Judiciário pelo programa Mediar no Rio Grande do Sul entre 2019 e 2021, investiga os tipos de crimes mais atendidos pelos núcleos de mediação da Polícia Civil e examina a realidade social das pessoas que registram as ocorrências. Além disso, compara as estatísticas criminais antes e depois da implementação da mediação de conflitos, verifica o sucesso da mediação nos casos mais atendidos e avalia se a participação das pessoas no programa alcançou os objetivos institucionais de mudar a cultura de conflito e promover o entendimento das partes envolvidas. A metodologia utilizada foi um estudo comparativo, utilizando resultados de mediações entre 2019 e 2021 em comparação com anos anteriores, juntamente com a participação das pessoas por meio dos mecanismos do programa Mediar. Os resultados indicam que a participação das pessoas nos mecanismos de mediação contribuiu para a redução da criminalidade nos locais e períodos em que foi implementada, através da adoção dos princípios do programa repassados pelos policiais civis envolvidos e da disposição das pessoas em dialogar. Além disso, identificou-se as delegacias com maior número de procedimentos mediados e os tipos de crimes mais atendidos, destacando ameaça, lesão corporal, injúria, perturbação da tranquilidade e vias de fato. O programa obteve um alto percentual de sucesso nas mediações (70%) e impacto na redução das estatísticas criminais nos locais de implementação. A maioria das pessoas que registram as ocorrências são residentes em áreas periféricas carentes de serviços básicos de qualidade e possuem formação educacional fundamental ou média. Em suma, a participação das pessoas no programa Mediar se mostra como um mecanismo eficaz na redução da criminalidade, fortalecendo os laços entre a comunidade e as autoridades policiais, através da adoção dos princípios do programa e do empoderamento individual e coletivo, evitando a necessidade de recorrer ao sistema judiciário e promovendo uma mudança social e cultural entre os participantes.

Palavras-chave: Conflitos. Polícia Civil. Justiça Restaurativa. Mediação. Redução da Estatística Criminal.

ABSTRACT

The present study intends to verify if the mediation of conflicts strengthened the bonds between the community and the police authorities, hopefully for the reduction of the criminality in the places where it was integrated. The research analyzes the theoretical framework of the sociology of conflict, identifies the police stations with the highest number of procedures referred to the Judiciary by the Mediar program in Rio Grande do Sul between 2019 and 2021, investigates the types of crimes most attended by the mediation centers of the Civil Police and examines the social reality of the people who record the occurrences. In addition, compare crime statistics before and after the implementation of conflict mediation, verifying the success of mediation in the most attended cases and assessing whether people's participation in the program achieved the institutional objectives of changing the culture of conflict and promoting understanding of the related parties. The methodology used was a comparative study, using mediation results between 2019 and 2021 compared to previous years, along with the participation of people through the cancellations of the Mediar program. The results indicate that the participation of people in mediation procedures contributed to the reduction of crime in the places and periods in which it was committed, through the adoption of the principles of the program passed on by the civil prisoners involved and the disposition of people in dialogue. In addition, the police stations with the highest number of mediated procedures and the most attended types of crimes were identified, highlighting threat, bodily injury, injury, disturbance of tranquility and incidents. The program achieved a high percentage of success in mediations (70%) and impact in reducing crime statistics in the implementation sites. Most of the people who register the occurrences are residents of peripheral areas that lack quality basic services and have basic or medium educational training. In short, people's participation in the Mediar program is an effective mechanism for reducing crime, strengthening ties between the community and police authorities, through the adoption of the program's principles and individual and collective empowerment, avoiding the need to staying within the justice system and promoting social and cultural change among participants.

Keywords: Conflicts. Civil police. Restorative Justice. Mediation. Reduction of Criminal Statistics.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1– Ciclo de Mediação.....	83
Figura 2 – Ciclo de Mediação resumido.....	84
Figura 3 – Certidão de adesão ao Programa de Mediação de Conflitos pelo demandante	85
Figura 4 – Certidão de adesão ao Programa de Mediação de Conflitos pelo demandante	86
Figura 5 – Certidão de não adesão ao Programa de Mediação de Conflitos pelo demandante	87
Figura 6 – Termo de Compromisso de boa convivência entre as partes	88
Figura 7 – Termo de Resolução de Conflito.....	88
Figura 8 – Termo de Compromisso Conjunto ao Programa de Mediação de Conflitos	90
Figura 9 – Mapa dos municípios do Estado do Rio Grande do sul com Núcleo do Programa Mediar instalado	108

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Diferenças mediação, conflito e arbitragem	53
Quadro 2– Tipos de controle Social	56
Quadro 3 – Três tipos de direito	56
Quadro 4- Procedimentos Mediados pelos Órgãos com Núcleo Mediar Instalado de 2019 a 2021 com estatísticas criminais (continua).....	100
Quadro 5 – Data de instalação dos núcleos do Programa Mediar até o fim do ano de 2021 (continua):	105
Quadro 6 – Número de Policiais habilitados para Mediação por Núcleo com estatísticas do Mediar a partir de 2019 e data de instalação do núcleo (continua):	109
Quadro 7 - Procedimentos Mediados (por Categoria) Núcleo Delegacia de Polícia de Capão da Canoa de 2019 a 2021 (continua):	113
Quadro 8 – Percentual procedimentos mediados total Núcleo Delegacia de Polícia de Capão da Canoa de 2019 a 2021:	116
Quadro 9 - Procedimentos Mediados (por Categoria) Núcleo Delegacia de Polícia de Pronto Atendimento de Santa Cruz do Sul de 2019 a 2021 (continua):.....	117
Quadro 10 - Percentual procedimentos mediados total Núcleo Delegacia de Polícia de Pronto Atendimento de Santa Cruz do Sul de 2019 a 2021:.....	119
Quadro 11 - Procedimentos Mediados (por Categoria) Núcleo Delegacia de Atendimento à Mulher de Uruguaiana de 2019 a 2021 (continua):	119
Quadro 12 - Percentual procedimentos mediados total Núcleo Delegacia de Atendimento à Mulher de Uruguaiana de 2019 a 2021:	121
Quadro 13 - Procedimentos Mediados (por Categoria) Núcleo Delegacia de Polícia de Taquara de 2019 a 2021 (continua):	122
Quadro 14 - Percentual procedimentos mediados total Núcleo Delegacia de Polícia de Taquara de 2019 a 2021:.....	124
Quadro 15 - Procedimentos Mediados (por Categoria) Núcleo Delegacia de Polícia de Imbé de 2019 a 2021(continua):	124
Quadro 16 - Percentual procedimentos mediados total Núcleo Delegacia de Polícia de Imbé de 2019 a 2021:	128
Quadro 17 - Procedimentos Mediados (por Categoria) Núcleo 4ª Delegacia de Polícia de Canoas de 2019 a 2021 (continua):	129
Quadro 18 - Percentual procedimentos mediados total Núcleo 4ª Delegacia de Polícia de Canoas de 2019 a 2021:	131
Quadro 19 - Procedimentos Mediados (por Categoria) Núcleo 1ª Delegacia de Polícia de Cruz Alta de 2019 a 2021 (continua):.....	132
Quadro 20 - Percentual procedimentos mediados total Núcleo 1ª Delegacia de Polícia de Cruz Alta de 2019 a 2021:.....	134
Quadro 21 - Procedimentos Mediados (por Categoria) Núcleo Porto Alegre Central de Termos Circunstanciados de 2019 a 2021:.....	135
Quadro 22 - Percentual procedimentos mediados total Núcleo Porto Alegre Central de Termos Circunstanciados de 2019 a 2021:.....	136
Quadro 23 - Procedimentos Mediados (por Categoria) Núcleo Delegacia de Polícia de Pronto Atendimento de Santa Maria de 2019 a 2021:	137

Quadro 24 - Percentual procedimentos mediados total Núcleo Delegacia de Polícia de Pronto Atendimento de Santa Maria de 2019 a 2021:	138
Quadro 25 - Procedimentos Mediados (por Categoria) Núcleo da Delegacia de Polícia de Santana do Livramento de 2019 a 2021 (continua):.....	138
Quadro 26 - Percentual procedimentos mediados total Núcleo da Delegacia de Polícia de Santana do Livramento de 2019 a 2021:	140
Quadro 27 – Quadro resumido por colocação fatos mediados núcleos de Mediação:	141
Quadro 28 - Percentual de êxito na mediação de conflitos nos fatos criminais mais atendidos pelo programa no Núcleo de Capão da Canoa de 2019 a 2021:.....	144
Quadro 29 - Percentual de êxito na mediação de conflitos nos fatos criminais mais atendidos pelo programa no Núcleo da Delegacia de Polícia de Pronto Atendimento de Santa Cruz do Sul de 2019 a 2021:	144
Quadro 30 - Percentual de êxito na mediação de conflitos nos fatos criminais mais atendidos pelo programa no Núcleo da Delegacia de Atendimento à Mulher de Uruguaiana de 2019 a 2021:.....	145
Quadro 31 - Percentual de êxito na mediação de conflitos nos fatos criminais mais atendidos pelo programa no Núcleo da Delegacia de Polícia de Taquara de 2019 a 2021:	145
Quadro 32 - Percentual de êxito na mediação de conflitos nos fatos criminais mais atendidos pelo programa no Núcleo da Delegacia de Polícia de Imbé de 2019 a 2021:	146
Quadro 33 - Percentual de êxito na mediação de conflitos nos fatos criminais mais atendidos pelo programa no Núcleo da 4ª Delegacia de Polícia de Canoas de 2019 a 2021:	146
Quadro 34 - Percentual de êxito na mediação de conflitos nos fatos criminais mais atendidos pelo programa no Núcleo da 1ª Delegacia de Polícia de Cruz Alta de 2019 a 2021:	147
Quadro 35 - Percentual de êxito na mediação de conflitos nos fatos criminais mais atendidos pelo programa no Núcleo de Porto Alegre Central de Termos Circunstanciados de 2019 a 2021:.....	147
Quadro 36 - Percentual de êxito na mediação de conflitos nos fatos criminais mais atendidos pelo programa no Núcleo da Delegacia de Polícia de Pronto Atendimento de Santa Maria de 2019 a 2021:.....	148
Quadro 37 - Percentual de êxito na mediação de conflitos nos fatos criminais mais atendidos pelo programa no Núcleo da Delegacia de Polícia de Santana do Livramento de 2019 a 2021:	148
Quadro 38 - Estatísticas criminais antes e após a implementação da mediação de conflitos com base nos Procedimentos Policiais Remetidos com indiciamento de 2011 a 2021 na Delegacia de Polícia Capão da Canoa:.....	151
Quadro 39 - Estatísticas criminais antes e após a implementação da mediação de conflitos com base nos Procedimentos Policiais Remetidos com indiciamento de 2011 a 2021 na Delegacia de Polícia de Pronto Atendimento de Santa Cruz do Sul:	152
Quadro 40- Estatísticas criminais antes e após a implementação da mediação de conflitos com base nos Procedimentos Policiais Remetidos com indiciamento de 2011 a 2021 na Delegacia de Polícia de Atendimento à Mulher de Uruguaiana:	152

Quadro 41 - Estatísticas criminais antes e após a implementação da mediação de conflitos com base nos Procedimentos Policiais Remetidos com indiciamento de 2011 a 2021 no Núcleo Delegacia de Polícia de Taquara:	153
Quadro 42 - Estatísticas criminais antes e após a implementação da mediação de conflitos com base nos Procedimentos Policiais Remetidos com indiciamento de 2011 a 2021 no Núcleo Delegacia de Polícia de Imbé:.....	154
Quadro 43- Estatísticas criminais antes e após a implementação da mediação de conflitos com base nos Procedimentos Policiais Remetidos com indiciamento de 2011 a 2021 no Núcleo da 4ª Delegacia de Polícia de Canoas	154
Quadro 44 - Estatísticas criminais antes e após a implementação da mediação de conflitos com base nos Procedimentos Policiais Remetidos com indiciamento de 2011 a 2021 no Núcleo da 1ª Delegacia de Polícia de Cruz Alta:.....	155
Quadro 45 - Estatísticas criminais antes e após a implementação da mediação de conflitos com base nos Procedimentos Policiais Remetidos com indiciamento de 2011 a 2021 no Núcleo Central de Termos Circunstanciados de Porto Alegre:	155
Quadro 46 - Estatísticas criminais antes e após a implementação da mediação de conflitos com base nos Procedimentos Policiais Remetidos com indiciamento de 2011 a 2021 no Núcleo da Delegacia de Polícia de Pronto Atendimento de Santa Maria:.....	156
Quadro 47 - Estatísticas criminais antes e após a implementação da mediação de conflitos com base nos Procedimentos Policiais Remetidos com indiciamento de 2011 a 2021 no Núcleo da Delegacia de Polícia de Santana do Livramento:.....	157
Quadro 48- Total de procedimentos remetidos com indiciamentos nos cinco fatos criminais mais mediados por núcleo do Programa Mediar de 2011 a 2021:	158

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Valores da Justiça Restaurativa	58
Tabela 2 – Resultados da Justiça Retributiva e Justiça Restaurativa	59
Tabela 3 – Efeitos para a vítima.....	61
Tabela 4 – Efeitos para o Infrator	62

LISTA DE SIGLAS

ACADEPOL – Academia de Polícia Civil

BO – Boletim de Ocorrência

CEJUSCs – Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania

CNJ – Conselho Nacional de Justiça

DP – Delegacia de Polícia

DPPA – Delegacia de Polícia de Pronto Atendimento

DEAM – Delegacia de Polícia de Atendimento à Mulher

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

JIM – Jornada de Instrução Militar

JECRIM – Juizados Especiais Criminais

MPMSPC – Manual Prático de Mediação para servidores da Polícia Civil

ONU – Organização das Nações Unidas

PC – Polícia Civil

PM – Polícia Militar

PPGCS – Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais

PROCERGS – Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio Grande do Sul

UFRGS – Universidade Federal do Rio Grande do Sul

UNISINOS – Universidade do Vale dos Sinos

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	16
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	24
2.1 CRIMINALIDADE E CONFLITOS SOCIAIS	27
2.2 POLÍTICAS DE SEGURANÇA PÚBLICA E O SISTEMA POLICIAL NO BRASIL	35
2.3 JUSTIÇA RESTAURATIVA.....	45
2.4 PARTICIPAÇÃO DA POPULAÇÃO	67
3 PROGRAMA MEDIAR DA POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL - PROCEDIMENTOS E MÉTODOS	79
4 METODOLOGIA DE PESQUISA	92
5 PROGRAMA MEDIAR – RESULTADOS	100
5.1 DADOS ESTATÍSTICOS DO PROGRAMA MEDIAR ENTRE OS ANOS DE 2019 E 2021 E PROCEDIMENTOS POLICIAIS REMETIDOS ENTRE OS ANOS DE 2011 E 2021 NOS FATOS CRIMINAIS ATENDIDOS PELO PROGRAMA.....	100
5.2 RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO APLICADO AOS POLICIAIS LOTADOS NOS NÚCLEOS DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS.....	160
5.2.3 ANÁLISE DA PARTICIPAÇÃO DAS PESSOAS ATRAVÉS DOS PROCESSOS DE EMPODERAMENTO DO PROGRAMA MEDIAR.....	174
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	183
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	195
APÊNDICE 1–ROTEIRO ENTREVISTA - POLICIAIS ATUANTES NOS NÚCLEOS DE MEDIAÇÃO	205
APÊNDICE 2 – ROTEIRO ENTREVISTA - Perguntas a serem feitas as partes que optaram pela mediação.	206
ANEXO 1 – RELAÇÃO NÚCLEOS MEDIAR DA POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL	207

1 INTRODUÇÃO

Os conflitos são existentes na sociedade humana desde o surgimento do primeiro homem. Seja por motivos sociais, familiares ou financeiros, a vida humana é permeada de conflitos entre seus semelhantes e isso justamente ocorre devido ao fato de o homem ser um indivíduo social. Sem a existência de conflitos, não haveria o desenvolvimento e aperfeiçoamento das relações entre os seres, e portanto, é importante compreender que os conflitos podem constituir a relação social entre os seres humanos, mesmo que não sejam benéficos. Tais conflitos podem vir à tona com as mais diversas facetas, com discussões entre indivíduos, problemas entre os países, de forma pacífica ou violenta, terminando de forma conciliável ou por meio de guerras.

O ser humano é um ser social e, portanto, é afetado diretamente pela cultura e contexto social que o cerca, por isso até mesmo os conflitos são causados por sua condição sociocultural. Além disso, com a influência do emocional e psicológico, um simples conflito pode ser transformado em um grande problema com consequências devastadoras.

Embora, entenda-se que o termo conflito não, necessariamente, será um conceito negativo, muitos deles podem culminar em ações violentas. Para estes, existem ações penais e judiciais que têm como objetivo aplicar as consequências concernentes a cada tipo de caso e, para aqueles que não configuram em crimes, são utilizados os chamados métodos alternativos de resolução de conflitos, que aparecem como um apoio sistema judiciário tradicional, tendo como principal a “Mediação de Conflitos. O Estado necessita ter respostas rápidas que possam tentar apaziguar o problema e, uma das maneiras mais certas é a mediação de conflitos por parte penal, que usa a lei para proteger o cidadão, chegando a um consenso. Sendo assim, justifica-se a adoção do Estado de políticas que ajudem a manter a ordem, uma vez que, tais políticas podem ajudar tanto na diminuição de ações violentas como também podem ajudar na diminuição de procura pela prestação jurisdicional.

Estamos passando por um período de transição, no qual os cidadãos recorriam ao Estado para que este resolvesse seus conflitos, para um momento de empoderamento e independência, em que o cidadão percebe que através do diálogo é capaz de construir as soluções e assim, reforçar os laços na sua comunidade e fortalecer a sociedade como um todo. O modelo tradicional em que esperávamos a

solução apenas por parte do Estado se mostrou ineficaz, na medida em que devido à grande demanda é impossível ter soluções céleres e eficazes, gerando assim a sensação de impunidade e descrédito ao Estado.

No Brasil, ao fim do ano de 2004, os três Poderes da República assinaram o “Pacto de Estado por um Judiciário mais Rápido e Republicano”, em virtude da percepção da gravidade das dificuldades suportadas pelo Poder Judiciário para prestar um serviço eficiente à sociedade. O CNJ foi criado com o objetivo de administrar a justiça e promover os meios autocompositivos de solução de controvérsias.

O provimento 953, de 07.07.2005, instaura e disciplina a criação do Setor de Conciliação e Mediação e introduz, no §2º, a determinação da necessidade de os conciliadores se capacitarem em cursos preparatórios e de reciclagem. Verifica-se, pela primeira vez, a preocupação com a preparação dos conciliadores para o desempenho de suas funções. Em 2006, iniciou-se o “Movimento pela Conciliação”, encabeçado pelo CNJ, e um ano depois a então ministra Ellen Gracie se pronunciou em nota no site do CNJ sobre o movimento “Conciliar é Legal”.

Em dezembro de 2010, é promulgada a Resolução 125 pelo CNJ (2010), prevendo a criação de Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos e Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania, hoje conhecidos como “CEJUSCs”. Em 2015 foi promulgado o novo Código de Processo Civil com entrada em vigor no mês de março de 2016 e a promulgação da Lei 13.140, em 29 de junho (BRASIL, 2015a).

No Estado de Minas Gerais, as iniciativas de mediação de conflitos e justiça restaurativa começaram a surgir no ano de 2006 na Delegacia Regional Leste, em Belo Horizonte, com a responsabilidade do Delegado Anderson Alcantara de Melo. Por meio da análise prévia das ocorrências, buscou-se verificar a relação de continuidade entre as partes em crimes de Ação Penal Privada e de Ação Penal condicionada à representação, ou seja, os de menor potencial ofensivo.

Exercendo seu poder de Polícia Judiciária, a Polícia Civil trabalha atendendo à comunidade em delegacias ou distritos policiais, locais onde são lançadas as ocorrências trazidas pela população por meio dos boletins. Em relação aos delitos de caráter penal, esses são avaliados e averiguados através de uma técnica administrativa conhecida como inquérito policial, por meio do qual e com a autorização

do delegado de polícia responsável, são iniciadas as ações exploradoras e as avaliações exames periciais com o apoio da Polícia Científica.

Os delitos considerados como “de menor potencial ofensivo”, como por exemplo as infrações penais e os crimes penalizados com menos de dois anos são investigados e esclarecidos através de uma forma mais simples conhecida como Termo Circunstanciado, autorizado e gerido também pelo delegado responsável. Nesse caso, o transgressor, se for pego em flagrante, deve ser enviado de forma direta ao Juizado Especial Criminal ou então se comprometer em se apresentar nesse local, invalidando, nesses casos, sua prisão em flagrante, de acordo com o que dispõe a Lei n.º 9.099 de 26 do mês de setembro de 1995 (BRASIL, 1995).

Fora as situações citadas acima, a Polícia Civil também é responsável por ações que fazem parte da esfera de atividades de obrigação da polícia judiciária, como a execução de mandados de prisão, sejam elas preventivas ou condenatória. Conseqüentemente, entende-se que a Polícia Civil também é responsável por ações que ajudem o Poder Judiciário.

Atualmente, chegam às delegacias de Polícia civil do Estado do Rio Grande do Sul ocorrências envolvendo brigas simples que não necessitam de grande intervenção do Estado. Entretanto, em algumas situações, essas simples discussões progridem para crimes de alto teor, como assassinatos e feminicídios. Situações assim, que se tornam graves, fazem com que a Polícia Civil perca cada vez mais o crédito, tendo em vista que grande parte da população acredita, falsamente, que esta instituição não se atenta a crimes pequenos.

Esses problemas são encarados como falta de consideração, especialmente porque boa parte desses conflitos acontecem com pessoas de camadas sociais mais baixas, que procuram ajuda policial para enfrentar o problema ou até mesmo para encontrar uma solução amigável e conseguir viver sua vida em paz, evitando problemas de grande porte. Logo, a utilização da mediação de conflitos estreita os laços entre os órgãos policiais e a sociedade, trabalhando de acordo com o policiamento comunitário.

Com o aumento da discussão sobre os métodos alternativos de resolução de conflitos, as instituições policiais passaram a procurar formas de também lidar com as ocorrências de menor potencial ofensivo, que chegavam até as delegacias, por meio de medidas alternativas de conciliação. E, com o passar do tempo, embora tenha tido certa discordância por parte de alguns membros do sistema de justiça criminal e, até

mesmo, dos próprios policiais, a instituição policial, baseada em circunstâncias e em exemplos estrangeiros, começou a se dedicar na busca por tais alternativas, surgindo então a Polícia Comunitária, focalizando em um estreitamento de relações com a comunidade local.

O objetivo principal é alcançar soluções através da recomposição dos danos, da restauração de laços, através de uma proposta que atenda às necessidades de todos e seja eficaz até mesmo para a comunidade na medida que proporciona uma mudança de consciência pelo empoderamento na busca de soluções para os próprios conflitos e da responsabilização dos atos negativos.

O enfoque passa a ser nas necessidades da vítima e na responsabilização do ofensor pelo ato lesivo, bem como na obrigação de corrigi-lo. Assim, deixa de ser um criminoso estigmatizado para se tornar um protagonista, passando a ter consciência da lesividade e do mal causado pelo seu ato e procurando meios, mesmo que simbólicos, para minimizar os danos.

Outro ponto a ser esclarecido é que o pesquisador é Policial Civil de carreira, com trabalhos desenvolvidos na parte de projetos financeiros e Termos de Cooperação com objeto na prospecção de recursos e programas sociais para instituição. A escolha do tema veio do trabalho desenvolvido no município de Palmares do Sul durante o período da operação verão e o contato que este pesquisador teve com o programa Mediar durante o tempo que trabalhava na Academia de Polícia Civil do Estado do Rio Grande do Sul. Diante desse enfoque optou-se por elaborar uma Tese com foco neste tema tão interessante e importante para analisar as dinâmicas de aplicação de uma política pública com foco na resolução de conflitos sociais.

Também é importante destacar que o pesquisador cursou o curso de Mestrado em Segurança Cidadã na Universidade do Rio Grande do Sul, no qual foi inserido na temática de ciências sociais com foco em políticas públicas voltados a segurança pública e principalmente no tema de justiça restaurativa no qual o programa Mediar se baseia.

Tendo em vista que a mediação de conflitos ainda é um assunto pouco citado e pouco estudado no âmbito acadêmico no Brasil, ainda mais em relação aos resultados dos processos de mediação, a pergunta central que orienta esta pesquisa é:

A participação das pessoas através dos mecanismos institucionais do Programa Mediar contribui para redução da estatística criminal nos locais onde ele foi implementado?

Foi escolhido o período de 2019 a 2021 para delimitação da pesquisa em razão da inexistência de parâmetros de mensuração do programa em anos anteriores. Procurou-se, através desta Tese, diferenciar de estudos anteriores sobre a Mediação de conflitos, nos quais optaram por analisar a estrutura formal e de atendimento do programa, sem verificar de maneira focal e exata se a política pública de justiça restaurativa está tendo um impacto na redução e reincidência nos locais (núcleos) em que foram instalados.

A parte de mensuração dos resultados nos locais em que mais houve adesão do programa se apresenta como fundamental para pesquisa em políticas públicas dentro do eixo das ciências sociais, bem como para medir se a política está sendo bem implementada através de um relato dos envolvidos. Por ser interpretado por um policial civil que faz parte da estrutura da instituição policial, a pesquisa teve um novo ponto de vista sobre as políticas implementadas e seu impacto no dia a dia dos policiais envolvidos e nas partes que participaram da mediação.

Ante a problematização construída, este trabalho tem como objetivo geral em verificar se a mediação de conflitos estreita os laços entre a comunidade e os órgãos policiais e contribuiu para redução da estatística criminal nos locais e período onde ele foi implementado, trabalhando de acordo com o empoderamento individual e coletivo.

Além disso, ressalta-se que a pesquisa também pretende endossar o debate e reflexões no tocante a temática de utilização de resoluções adequadas de disputas no contexto das instituições policiais civis sob o prisma da fundamentação legal.

Ademais como objetivos específicos estão:

- a) Procurar atualizar o marco teórico sobre a área de sociologia do conflito;
- b) Identificar as Delegacias de Polícia que possuem o maior número de procedimentos remetidos ao Poder Judiciário pelo Programa Mediar no Estado do Rio Grande do Sul entre 2019 e 2021;
- c) Identificar os fatos criminais que mais são atendidos pelos núcleos de mediação pela Polícia Civil bem como a realidade social das pessoas que registram as ocorrências;

- d) Verificar o percentual de êxito na mediação de conflitos nos fatos criminais mais atendidos pelo programa;
- e) Comparar as estatísticas criminais antes e após a implementação da mediação de conflitos com base nos Procedimentos Policiais Remetidos de 2011 a 2021;
- f) Verificar se a participação das pessoas no Programa Mediar teve êxito nos objetivos institucionais em que se propôs, procurando mudar a cultura do conflito através das instâncias penais, bem como verificar o entendimento das pessoas nos fatos geradores dos conflitos e sua solução através dos princípios do Programa.

Como citado aqui, a mediação é um processo que precisa da participação ativamente de todos os envolvidos. Portanto, ele só será bem-sucedido se todos abraçarem a causa. Hoje, pode-se afirmar que o espaço para o público agir em relação aos assuntos sociais e culturais estão expandidos cada vez mais: o que antes era considerado, unicamente, como papel do Estado, passou a ser enxergado como assunto próprio da cidadania em geral. Ou seja, a dualidade entre espaços privados e espaços públicos começou a ser indagado, criando uma série de teorias e perguntas em torno do assunto.

A dificuldade encontrada nesse procedimento de dar voz à comunidade é encontrada na junção de uma atuação mais relevante da população com os fundamentos eficazes que são necessários para a melhora do gerenciamento das questões públicas. A sequência da concepção de governança local foi idealizada para âmbito nacional, mas tem correlação com a ideia de inserção de papéis sociais. E, isso pode ser feito iniciando-se um método conhecido como “sistema político-administrativo de gestão pública compartilhada”, dando voz através do empoderamento a muitos atores sociais, como por exemplo as organizações privadas, organizações sem fins lucrativos, entre outros, objetivos entre os quais o eixo institucional do Programa Mediar.

Sendo assim, presente trabalho apresentará como tema uma análise sobre o método de Mediação de Conflitos com foco no Programa Mediar do Estado do Rio Grande do Sul, a fim de analisar o sucesso do programa. O presente trabalho foi estruturado em 06 seções, a primeira é a presente introdução em que consta a contextualização da tese, problema de pesquisa e objetivo geral e específicos.

Na segunda seção será realizada a fundamentação teórica do presente trabalho com autores da área da criminalidade e conflitos sociais como Simmel (2006), Garrido (2006). Ainda na segunda seção serão verificadas questões referentes as políticas de segurança pública e o sistema policial no Brasil com base em referencias bibliográficos de autores como Bretas (2013), Cotta (2012), Moraes (2019) entre outros autores, passando por uma análise das instituições de segurança e as mais recentes políticas públicas para o setor. Posteriormente na segunda seção serão analisados autores sobre as práticas e métodos de justiça restaurativa Merlo (2012), Neto (2019), Moraes (2017), Azevedo (2014) e Vasconcelos (2017) passando pelas diferenças entre mediação, conciliação e arbitragem. Finalizando a segunda seção será tratada sobre os processos de participação popular e comunitária com autores como Gohn (2019), Sorj (2016), Azevedo e Cunha (2014) entre outros autores.

Na terceira seção será realizado uma análise sobre os métodos de mediação utilizados no programa Mediar da Polícia Civil do Estado do Rio Grande do Sul bem como sobre os princípios do programa ao qual levaram a sua rápida expansão bem como a forma de atendimento ao público contemplado.

Na quarta seção serão demonstrados os procedimentos metodológicos adotados na presente tese, dentre os quais, os métodos de pesquisa utilizados, a delimitação temporal do tema estudado o recorte analítico, bem como os procedimentos e instrumentos de coleta utilizados e a forma de tratamento dos dados que são objeto da análise e eventuais dificuldades encontradas no processo.

Na quinta seção, inicialmente, será realizada a análise dos dados estatísticos levantados por núcleo de mediação, verificando informações como números de procedimentos policiais remetidos, efetivo policial atual e data de criação do núcleo. Posteriormente foi levantado quais os cinco procedimentos policiais com maior percentual em cada um dos 10 núcleos escolhidos e seu percentual total e de êxito após a mediação. Finalizando-se foi realizado a comparação nestes núcleos para verificação se houve a diminuição das estatísticas criminais nos locais onde o Mediar foi implementado.

Continuando a quinta seção foi realizado a análise dos questionários aplicados aos policiais civis atuantes nos núcleos de mediação bem como o público que participou do programa Mediar.

Na sexta e última seção, apresentamos as considerações finais atingidas pela presente pesquisa, assim como as suas limitações e perspectivas futuras de estudos, que poderão ser desenvolvidas sobre a temática de Mediação de conflitos.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Considerando que a pesquisa tem por objetivo endossar os estudos brasileiros sobre a mediação de conflitos, assim como analisar se houve melhora na resolução dos casos do Programa Mediar de Rio Grande do Sul a partir da participação das pessoas, a pesquisa se debruçou sobre alguns aspectos e sobre autores que já estudaram o assunto.

Primeiramente, atentando-se ao que seria segurança pública, os conceitos de criminalidade e conflitos sociais levantados por Simmel (2006) que trouxe valiosas contribuições para entender a criminalidade e conflitos sociais. Suas análises exploram como a vida urbana afeta interações humanas, destacando a marginalidade como resposta à falta de identidade nas cidades. Simmel também enfatizou o conflito social construtivo, que impulsiona mudanças positivas na sociedade. Ele ressaltou a influência das relações sociais na formação de normas e no tratamento de crimes. Em contrapartida, Garrido (2006) também levanta a questão de que a política é uma das causas para o índice de crime e conflitos sociais no país, pois além da injustiça da corrupção, há o mau uso do dinheiro público para a execução de políticas públicas visando melhorar a vida da população.

No Brasil, o sistema policial ainda segue padrões anteriores à Constituição Federal de 1988, segundo Cotta (2012). A Polícia Militar e a Polícia Civil frequentemente adotam atitudes que ferem os direitos humanos dos indivíduos brasileiros, especialmente negros e pobres. Em contrapartida, também afirma-se que são muitas as dificuldades enfrentadas pela polícia no que diz respeito ao seu poder de atuação na sociedade.

Segundo Rocha (2021), cabe à Polícia Civil fundamentalmente investigar. No entanto, ela também possui outras obrigações, como prevenir, cumprir mandados, fiscalizar e até autorizar eventos e atividades comerciais. Todas essas atividades devem se submeter ao Estado democrático de direito, mantendo-se dentro da lei. No entanto, como afirma Rosa (2005), nem sempre o trabalho da Polícia Civil segue esses padrões, o que demonstra uma falta de máxima efetividade e, muitas vezes, uma violação dos compromissos assumidos com a Constituição.

Quando se fala em conflitos, tende-se a acreditar que eles apresentam apenas características negativas, mas deve-se entender que os conflitos são motores que

motivam o ser humano a mudar sua realidade e, quando são devidamente administrados, podem trazer aspectos positivos. Segundo Fisher, Patton e Ury (1994), o conflito é uma forma de avanço e grande parte dele pode ser causada por situações simples que ocorrem diariamente. Na mesma linha de pensamento, Tartuce (2018, p. 23-24) defende a importância do conflito,

A ocorrência do conflito previne a estagnação, estimula o interesse e permite a manifestação de problemas em busca de sua solução, constituindo a raiz de mudanças pessoais e sociais; a função criativa do conflito reside “na sua capacidade de gerar motivação para resolver um problema” que poderia, de outra forma, nem ser investigado.

Já para Fiorelli, Malhadas e Moraes (2004), o conflito se inicia com a mudança da realidade, que pode obrigar o ser humano a alterações drásticas e, tais alterações são as responsáveis pelos surgimentos dos conflitos. Os mesmos autores ainda apontam que questões como religião, crenças e poder podem estar sempre envolvidas. No entanto, um mesmo conflito pode ser gerado por vários aspectos distintos como também pode ter um específico que se sobressai em relação aos outros.

Citando Galtung (2000), sociólogo norueguês, Moraes (2019) afirma que a natureza do conflito reside no desencontro de objetivos de cada indivíduo envolvido no caso, resultando em consequências que podem ser irreversíveis. O mesmo autor alega que o termo “conflito” tem um “ciclo de vida” característico, atingindo um auge que pode ser, em grande parte, descontrolado e agressivo, perdendo sua força ao longo do tempo, mas com a possibilidade de reaparecer. Tal problema existe devido ao fato de que as concepções, ideologias e objetivos de cada indivíduo inserido em um grupo na sociedade são distintos, tornando-se inconciliáveis. Além disso, não conseguir alcançar suas metas faz com que o ser humano se sinta frustrado, gerando a violência contra seu semelhante. Em grande parte das vezes, tal agressão violenta não pode ser considerada racional, criando um efeito vingativo em que a sofre, popularmente conhecido como vingança.

Dessa forma, surge o que Pruitt (2007) chama de “espirais de conflito”, que são uma série de ações e reações causadas pelos envolvidos no conflito em uma tentativa de responder à primeira agressão, criando, assim, um círculo vicioso. Nessa sucessão de ações, uma tende a ser mais violenta que a anterior, acarretando uma sequência de agressões vinda dos dois lados do conflito, tornando mais complicado sua

resolução. Dessa maneira, uma mínima discussão pode chegar a ter consequências devastadoras.

Segundo Galtung (2000), existem três características significativas no “ciclo de vida do conflito”: as atitudes, o comportamento e as contradições (MORAES, 2019 apud GALTUNG, 2000). Essa conceituação está interligada com a conjuntura que permeia o conflito em questão. Geralmente, as atitudes dos envolvidos estão ligadas àquelas às quais já estavam acostumados devido ao seu contexto social, histórico e cultural. O comportamento que assumem, por sua vez, nem sempre é reacionário, mas muitas vezes está conectado à memória de algo passado ou à esperança de situações melhores no futuro.

Portanto, de acordo com o mesmo autor, a combinação de todos esses componentes resulta em conflitos mais difíceis de serem solucionados, com a participação de muitos indivíduos e até mesmo com múltiplos objetivos. No entanto, também pode haver conflitos com poucos objetivos, mas que se sobressaem em relação aos outros.

Analisando a mesma situação, Vinyamata (2005) alega ser necessário exterminar a ideia de que é preciso usar de força e violência para que se entre em um consenso e acabe com um conflito. Para ele, o grande vilão é justamente a violência e seus motivos, tornando-se primordial compreender onde ela se iniciou, embora seja muito difícil encontrar uma instituição que trabalha com base em tratar as causas e não remedia os sintomas, procurando diminuir as consequências. Exatamente por esse motivo, muitos conflitos ainda estão à espera de uma resolução.

Neto (2019) conceituou o termo “conflito” explicando que a sociedade necessita dele para prosseguir e, portanto, foi necessário se ter meios alternativos de mediação que não recorressem sempre ao Poder Judicial, como por exemplo a Mediação de Conflitos.

Segundo Azevedo e Cunha (2014), os meios alternativos para a resolução de conflitos visam abrir um novo espaço para a participação comunitária, promovendo a obtenção de conhecimento no meio social público e tornando acessíveis os meios institucionais de deliberação coletiva e tentativas mais coloquiais de comunicação. Logo, compreende-se que, os movimentos sociais não são mais limitados unicamente ao campo público estatal, alcançando também o meio privado da sociedade, que, até então, estavam desatreladas das atitudes do Estado.

De acordo com Gohn (2016), podemos analisar a participação popular em três níveis básicos: “o conceitual, o político e o da prática social”. O primeiro varia segundo o paradigma teórico que se fundamenta, apresentando alto grau de ambiguidade. O nível político está associado a processos de democratização em curso ou em busca de sua obtenção, podendo ser utilizado com um discurso mistificador que busca apenas a integração social de indivíduos isolados ou não, em processos com o objetivo de reforçar os mecanismos de regulação da sociedade que resultam em novas políticas de controle social. O terceiro relaciona-se ao processo social propriamente dito, visando ações concretas nas lutas, movimentos e organizações, e nas políticas públicas, tornando a participação um elemento fundamental.

Para Gohn (2019), a participação é naturalmente plural em termos de classes, camadas sociais e perfis político-ideológicos. Nos processos de participação, os indivíduos são considerados “cidadãos”. A participação precisa se articular sobre temas de cidadania e se envolver também em lutas para divisão de responsabilidades dentro de um governo. Essas lutas podem ser travadas em diversas frentes através da constituição de uma linguagem democrática dentro dos espaços participativos criados e existentes que não seja excludente. Os cidadãos devem possuir acesso a todos tipos de informação para seu exercício da cidadania e o desenvolvimento dos meios democráticos de comunicação e criação.

De acordo com Horochosvski (2006), a participação cidadã está diretamente entrelaçada com o conceito de empoderamento. O empoderamento deve ser compreendido como uma maneira de indivíduos advindos de diferentes grupos sociais assumirem maior autonomia em assuntos de seu interesse nos meios econômicos, políticos e culturais.

Segundo Berth (2018), o empoderamento da sociedade civil começa a partir da importância do empoderamento individual quanto aos processos que se desenvolvem no âmbito coletivo. Para o autor o empoderamento é realizado politicamente por mais que interfira em áreas da formação individual do indivíduo e as diferenças que constituem a coletividade.

2.1 CRIMINALIDADE E CONFLITOS SOCIAIS

Georg Simmel, um proeminente sociólogo alemão do final do século XIX e início do século XX, contribuiu significativamente para a compreensão da criminalidade e dos conflitos sociais por meio de sua análise única e perspicaz da interação humana e da dinâmica social. Seus trabalhos proporcionaram insights valiosos sobre como a vida urbana e as complexidades das relações sociais impactam o comportamento criminoso e a coesão social (SIMMEL, 2006).

Simmel explorou a relação entre a sociedade moderna e a criminalidade em suas obras, destacando a influência da vida urbana nas formas de interação entre as pessoas. Em sua perspectiva, a cidade é um ambiente de anonimato e impessoalidade, onde as conexões entre os indivíduos tendem a ser mais superficiais. Isso pode levar a uma diminuição das normas sociais tradicionais e a um aumento da possibilidade de ações criminosas, uma vez que a falta de vínculos fortes pode reduzir a pressão social para a conformidade (SIMMEL, 2013).

Além disso, Simmel discutiu a noção de "criminalidade marginal", referindo-se a atos que desafiam as normas sociais, mas que não são completamente fora da esfera aceitável. Ele argumentou que essa forma de criminalidade é uma manifestação da busca humana pela individualidade e pela diferenciação em um mundo urbano impessoal. A marginalidade pode, assim, ser vista como uma resposta à alienação e à falta de identidade que podem surgir nas grandes cidades (SIMMEL, 2006).

Simmel também introduziu a ideia de "conflito social construtivo", enfatizando que o conflito não é necessariamente destrutivo para a sociedade, mas pode ter efeitos positivos ao trazer à tona questões subjacentes e impulsionar a mudança social. Ele observou que o conflito pode contribuir para o desenvolvimento cultural, estimulando discussões e reavaliações das normas existentes. Essa perspectiva pode ser aplicada à compreensão dos conflitos sociais associados à criminalidade, destacando como os conflitos podem revelar tensões sociais subjacentes que precisam ser abordadas (SIMMEL, 2013).

Esta perspectiva ecoa no trabalho de Galtung, que destaca a importância de transcender conflitos para criar alternativas construtivas (GALTUNG, 2000). Ambos os autores enfatizam que os conflitos não devem ser vistos apenas como problemas a serem resolvidos, mas como oportunidades para reavaliar normas existentes e promover mudanças sociais positivas.

Em seus trabalhos, o autor procurou examinar o papel das interações sociais e das redes de relacionamentos na configuração da criminalidade e dos conflitos. Ele argumentou que as interações entre os indivíduos podem influenciar o desenvolvimento de normas sociais e padrões de comportamento, incluindo a resposta à criminalidade. As relações sociais complexas podem influenciar se os crimes são vistos como desvios graves ou aceitáveis, dependendo das percepções compartilhadas dentro de um grupo social (SIMMEL, 2006).

Em suma, os trabalhos de Georg Simmel oferecem uma abordagem única para a compreensão da criminalidade e dos conflitos sociais, explorando as dinâmicas das relações sociais, a influência da vida urbana e a complexidade das interações humanas. Suas análises proporcionam uma visão abrangente sobre como os aspectos sociais e culturais moldam o comportamento humano e contribuem para a evolução das normas sociais e da coesão social. Para se entender a criminalidade atual, deve-se levar em conta que a violência criminal é um fator que revela a maneira como a população enxerga e lida com seus problemas e a forma como decidem resolver alguns conflitos. Outro entendimento necessário quando se quer debater sobre criminalidade é compreender que a transformação de crimes isolados em problema social se faz por meio da análise e apuração de que este crime é produto de uma série de tendências sociais, que tem suas razões não abarcadas em um único motivo e que também não podem ser encaixados em um só grupo jurídico.

O fato do crime e da violência terem se tornado fatores indissociáveis da vida do ser humano, o trabalho das Ciências Sociais, área que estuda os aspectos da sociedade, ficou cada vez mais complexo, uma vez que precisa compreender quais são as características que são ligadas à violência. Desde os anos 1980, a criminalidade urbana, principalmente aquela que age com violência, tem sido um dos aspectos mais preocupantes para os cidadãos brasileiros que vivem em grandes e médias cidades, sendo um dos destaques nos problemas brasileiros (ADORNO, 1996).

Juntamente com outras questões comuns das grandes cidades como má infraestrutura, desemprego, economia defasada, entre outros, a criminalidade tem a capacidade de mudar o panorama e os comportamentos humanos e, assim, todos os dias as cidades se modificam de acordo com o que Caldeira chama de "arquitetura do medo" (CALDEIRA, 2000).

Essa perspectiva aborda como fatores socioeconômicos e políticos podem alimentar o crescimento da criminalidade, destacando a necessidade de uma abordagem mais ampla e abrangente para entender e abordar a violência urbana.

Devido a essa arquitetura, a população e as instituições desenham novas formas de viver, a fim de aprenderem a conviver com a desesperança e o medo, sempre com a expectativa de que algo pode vir a acontecer (FEIGUIN; LIMA, 1995).

Aparentemente, essa grande preocupação relacionada ao que pode acontecer, daqui a um minuto ou os pensamentos de que alguém da família pode ser a próxima vítima não é irrelevante, mas sim o reflexo do grande contingente criminal urbano e do crescimento da violência, que já alcançou o mundo todo, não sendo algo exclusivo do Brasil (FEIGUIN; LIMA, 1995; ADORNO, 1996).

Entretanto, vale lembrar que o aumento da violência e criminalidade acontecidos nesses últimos anos pode estar relacionado a vários outros pontos e fatores não relacionados, exclusivamente, com o aumento desse tipo de crime específico. Além disso, é interessante entender que as informações e dados estatísticos, quando disponibilizados pelo Estado, estão sempre em um contexto característico e, muitas pesquisas já realizadas apresentaram que o país não apresenta um sistema integrado de informações criminais, fato esse que não facilita a produção de uma identificação com qualidade e precisão (FEIGUIN; LIMA, 1995)

Apesar de ainda existir várias instituições que produzem informações e uma grande quantidade de dados à disposição, tais informações tendem a ser feitas com intuítos que não fazem parte da estatística, além de, muitas vezes, serem realizadas de acordo com a demanda interna de uma área específica do governo e não podem ser comparados com outros dados, deixando assim as análises mais confusas em relação à violência brasileira.

Além disso, Garrido (2006) afirma que o crime não se dá por si só, mas podem ser enumerados alguns fatores inclusos na sociedade que tendem a elevar o nível da criminalidade. Entre eles estão: o nível econômico; como a pobreza; falta de infraestrutura; fome; civilização, tipo de civilização; educação, como níveis de analfabetismo; desemprego; profissão; política; entre outros.

Primeiramente, a autora apresenta o elemento do sistema econômico que tem um alto atuação sobre os níveis de criminalidade em uma sociedade. Isso ocorre porque existem uma série de salários injustificados, indústrias e comércio passando por crises financeiras, desemprego; alta da inflação, falta de poder aquisitivo para

grande parte da população mais pobre; e muitos outros. Garrido (2006) ainda evidencia que esse é o fator mais significativo, uma vez que à medida que a crise econômica aumenta, a criminalidade também se eleva.

Em seguida vem o fator pobreza também conta com uma atuação não direta em relação ao crime, tendo em vista que grande parte dos transgressores e criminosos vêm de origem humilde, muitos analfabetos, pobre, que acabam entrando no mundo do crime como uma tentativa de mudança de vida. Hartz (2010), sobre o mesmo fator, afirma que a população cresceu demasiadamente e isso exigiu uma melhora na infraestrutura e um aumento das políticas públicas, entretanto, essa obrigação, que era do governo, não foi realizada. Sendo assim, a desigualdade social tende a aumentar o crime, uma vez que essa população busca por seus direitos de forma revoltosa.

Já o fator da miséria, muito parecido com a pobreza, tem muita intensidade no assunto. A falta de programas assistencialistas aprofunda a diferença entre as classes sociais, aumentando o poder de compra das elites, quem, por sua vez, subjuga a classe baixa. Silva (2011) relaciona que cometer crimes é uma “decisão que se baseia na racionalidade do ser humano”. No momento que uma pessoa cogita a possibilidade de cometer uma ação criminosa, ela calcula a conveniência e pontos “positivos” da realização do crime, analisando se, talvez, ele poderia ser mais vantajoso que a vida em si e, portanto, se a sociedade for desigual, o crime, provavelmente será compensatório.

Em relação ao que Garrido (2006) chama de mal vivência, ele alega que o termo se referia ao uso de álcool, drogas, pessoas que vivem à margem da sociedade e acabam se tornando delinquentes realizando pequenos crimes. De acordo com Silva (2011), uma pesquisa feita pela Polícia Civil do Paraná, cerca de 60% dos crimes estão ligados a usuários de drogas e que muitos deles só passaram a se tornar criminosos após o início da utilização de entorpecentes.

A fome também é um importante fator que leva ao crime. Crianças que possuem suas necessidades básicas supridas em casa e não estão aptas intelectualmente são levadas a procurar nas ruas alimentos, o que pode levar à entrada no crime, uma vez que não possuem o que comer e nem perspectivas de um futuro melhor (GARRIDO, 2006).

Em relação aos fatores da civilização, cultura e educação, a autora alega a existência de um alto índice de pessoas de classes mais baixas cometendo crimes.

Entretanto, não se pode ignorar que muitos criminosos também fazem parte da elite ou classes mais altas, no entanto, esses não são levados à justiça, já que possuem poder aquisitivo para corromper todo o magistrado. Para Hartz (2010), o Brasil é um país que conta com um alto número de criminosos e vítimas vivendo dentro das classes mais baixas, sendo que algumas pesquisas apontaram que uma média de 80% das vítimas não teve a oportunidade de concluir nem mesmo o Ensino Fundamental.

Já o fator lar, a autora alega que, em grande parte das vezes, o lar em que se mora não será uma família de proximidade e paz. Muitas famílias não possuem estruturas, como por exemplo, muitas crianças são criadas sem os pais, pois esses os abandonaram, outras contam com crianças que precisam parar de estudar para trabalhar logo cedo, uma vez que os pais não conseguem sustentar a casa, já que também contam com poucos recursos. Além disso, para a autora, casos como divórcio podem gerar filhos antissociais, o que facilita a busca pelo crime (HARTZ, 2010).

Garrido (2006) também afirma que o desemprego pode ter influência direta na vida criminosa, assim como os subempregos. Recebendo salários inferiores ao necessário para a manutenção de uma vida digna, ocorre uma instabilidade econômica, aumentando a criminalidade, já que esse cidadão será obrigado a buscar no delito a forma de sustentar sua família. Procópio (2014) também reafirma que a medida em que o desemprego cresce, a criminalidade também aumenta, uma vez que, quando uma pessoa passa por problemas financeiros, ela se torna mais suscetível a ter coragem de cometer um crime, com o intuito de conseguir maiores recursos para sua família ou até mesmo por encontrar uma forma rápida de alcançar o que não alcançaria tendo um emprego mal remunerado.

Já o fator da guerra é um aspecto mais complexo, pois esse leva em consideração sentimentos como ansiedade e ódio, instaurando no indivíduo instintos agressivos que o fazem a cometer atos criminosos. De acordo com Garrido (2006), o índice criminal por densidade demográfica tem uma íntima associação entre a forma de vida da população e os crimes cometidos, especialmente quando se fala em crimes patrimoniais. Conforme a mesma autora, a lógica entre a criminalidade, urbanização e densidade demográfica faz com que grande parte do uma vez que grande parte do poder aquisitivo esteja nas mãos de poucos e que a miséria reine para toda a maioria mais pobre, facilitando a violência patrimonial.

Nas cidades mais industrializadas, é comum haver uma concentração de população, recursos e oportunidades econômicas. No entanto, isso também pode

levar a desigualdades sociais, falta de oportunidades de emprego para todos os residentes e marginalização de certos grupos da sociedade. A falta de qualificação ou aptidão para os empregos disponíveis pode resultar em exclusão social e econômica, levando ao aumento da criminalidade em alguns casos.

No entanto, é importante notar que a relação entre industrialização, desemprego e criminalidade não é uma regra fixa. Existem muitos fatores adicionais que podem influenciar os níveis de criminalidade em uma determinada área, como políticas de segurança, sistemas judiciais eficazes, coesão social, acesso a educação e serviços sociais, entre outros.

Além disso, é possível encontrar cidades altamente industrializadas com baixos índices de criminalidade e cidades menos industrializadas com altos índices de criminalidade. Portanto, é essencial levar em consideração uma variedade de fatores sociais, econômicos e culturais ao analisar a relação entre industrialização, desemprego e criminalidade.

Em resumo, embora exista uma associação entre industrialização, desemprego e criminalidade em algumas circunstâncias, é importante considerar a complexidade do fenômeno e não generalizar em todas as situações. Cada contexto social é único e requer uma análise cuidadosa dos fatores que influenciam os níveis de criminalidade em determinada área.

A questão da migração e imigração também pode ser um fato válido aos níveis de criminalidade. Contendas e conflitos entre as nações ocasionam guerras, gerando assim, a imigração dos povos. Essas pessoas que chegam de um outro país não possuem conhecimento sobre a nova nação e, muitos, não falam nem mesmo o idioma, dificultando a busca por emprego. Tudo isso leva à vida marginal que, por sua vez, leva ao crime.

Finalmente, Garrido (2006) analisa que a política também é um fator preponderante para a criminalidade. Grandes políticos esbanjam a vida luxuosa conseguida de maneira contrária à justa, o que por si só já é considerado crime, mas assim, as classes mais baixas, sendo injustiçadas, procuram por uma melhoria de vida na criminalidade.

Em relação ao tratamento dos conflitos, Galtung (2000) apresenta a concepção de “transcendência”, pela qual se alcança a restauração dos conflitos, uma vez que ela cria uma alternativa para a mudança do conflito de realidade. Transcender, em questão, relaciona-se com ultrapassar os propósitos de cada pessoa envolvida no

conflito, abrindo espaço para novos objetivos, fazendo com que a pessoa deixe seu comodismo, mostrando que o problema pode ser superado com a ajuda e força de ambos os lados e, para isso, é necessário encontrar alternativas que visem balizar os objetivos de todas as partes, tendo consciência e equilíbrio para não sobrelevar uma parte em relação a outra.

Além disso, Galtung (2000) alega que se pode encarar um conflito como um meio de destruição ou de criação, logo, é necessário voltar o problema para a ideia de criação e, assim, obter uma restauração efetiva. Entretanto, não se pode pensar em esquivar o conflito, da agressão ou da violência, mas é preciso apontá-lo para a restauração do relacionamento e progresso da evolução humana, tanto em sentido de alcançar os objetivos sociais e individuais, como mundial, conhecidos como meta-objetivos.

Ainda segundo o mesmo autor, estes meta-objetivos não são compreendidos se não forem também compreendidos o contexto que envolve o conflito, como a estrutura, os motivos, e as pessoas envolvidas. Os trabalhadores do conflito, termo dado pelo autor para aqueles que tentam conciliar a situação, deve ser empático, e não agressivo, tendo o diálogo como principal arma na tentativa de reconciliação. E para conseguir isso é necessário entender a teoria e a prática, ter conhecimento sobre as diversas formas de violência, que podem configurar um conflito, alcançando assim a restauração e reestruturação de muitos relacionamentos humanos.

Vinyamata (2005) também disserta que o investimento na área da segurança pública, tende a seguir o mesmo caminho, procura-se investir em armas policiais para a repressão, sem a preocupação de entender as causas do real problema da violência. E é aqui onde se encontra grande parte da dificuldade do trabalho da resolução de conflitos: reprime-se a violência de forma brutal, mas não entende o motivo de seu acontecimento e nem se entende o porquê os envolvidos escolheram a violência como resposta.

Isso ecoa a visão de Galtung (2000) sobre a importância de entender os contextos complexos dos conflitos para alcançar soluções duradouras. As análises desses autores juntas apontam para a necessidade de abordagens holísticas e profundas para enfrentar a criminalidade urbana, considerando tanto as dinâmicas sociais quanto as condições estruturais que contribuem para a violência.

2.2 POLÍTICAS DE SEGURANÇA PÚBLICA E O SISTEMA POLICIAL NO BRASIL

Os conceitos e modelos de políticas de segurança pública que são apresentados e utilizados no Brasil, a fim de apresentar resultados para as questões de segurança, são, em grande parte, baseados na teoria da dissuasão, teoria essa que prega que a ameaça de punição fará com que a população não cometa crimes. Grande parte das leis que possuem uma tendência a serem repressoras são aprovadas com mais facilidade com o apoio da opinião pública, fazendo com que qualquer alteração que aconteça dentro do contexto da segurança pública normalmente seja apenas mais um apoio à lógica instrumental, como alegam Azevedo e Cifali (2015).

Outro exemplo disso é o padrão de policiamento brasileiro que também, se vale de estratégias instrumentais, utilizando muitos métodos repressivos como, por exemplo, a polícia ostensiva, abordagens agressivas, prisões, entre outros, mostradas à população como um significado de trabalho com capacidade e competência, apresentando, assim, apresentando resultados em números para os administradores da polícia, e aumentando a meta dada às corporações (CARVALHO, 2011).

Tais ações ocorrem no Brasil devido a um legado deixado pelo poder militar para as instituições relacionadas ao policiamento ostensivo. Em cada estado, o trabalho de investigação é feito pela polícia civil, enquanto para a polícia militar fica a responsabilidade da ronda urbana e da manutenção da ordem. Dessa forma, nota-se que, em muitos aspectos, a polícia brasileira se espelha nas forças armadas, seja para a contenção do perigo, para a disciplina e para a preservação da hierarquia, ou para a nomeação dos policiais como “militares” e “civis” (CARVALHO, 2011).

Por meio de uma profunda análise da Jornada de Instrução Militar (JIM) da Polícia Militar do estado da Bahia, Linhares de Albuquerque e Machado afirmaram que até o tipo de treinamento dispensado aos policiais faz com que se internalize em cada um deles uma espécie de transição de uma identificação como civil para uma identidade de militar. Ademais, o cidadão comum é tido sempre como um possível delituoso, sendo sempre suspeito (LOPES, 2009).

Portanto, pode-se entender que o alto número de dinheiro sendo investido em segurança pública no Brasil, assim como o constante crescimento no número de policiais em serviço são estratégias de potencialização de medidas de segurança, mesmo que as pesquisas não apontem resultados satisfatórios em relação à

minimização da criminalidade. Logo, como discorre Lima, “o país gasta o equivalente a países desenvolvidos e nem por isso consegue reverter o quadro de medo e insegurança, muito em função de um modelo falido de organização policial e administração de conflitos” (LIMA et al., 2016, p. 54).

Entendendo que o modelo adotado pelo Brasil tem foco no padrão instrumental, e sabendo que tal padrão entende que a punição tem poder sobre os indivíduos, fazendo com que esses passem a não cometer crimes, o aumento das prisões brasileiras nos mostra que grande parte dos estados brasileiros tentaram seguir esse caminho. Entretanto, os resultados encontrados até agora não são tão satisfatórios como se desejava, não sendo capaz de se concluir se realmente se trata de um modelo eficaz no mundo (LIMA et al., 2016).

Essa mesma conclusão é tida por Lourenço (2015) e Sachsida e Mendonça (2004) em suas pesquisas sobre as táticas de segurança pública na Bahia. Os autores trabalham com números obtidos entre os anos de 2005 e 2012, em uma tentativa de analisar a teoria da dissuasão. De forma geral, os pesquisadores analisaram se os crimes no estado diminuíram com o aumento do policiamento e do número de prisões. No entanto, os resultados não foram como esperados: de acordo com tal pesquisa quanto maior o número de prisões feitas durante um ano, maior era o número de crimes no próximo ano. Logo, chegaram à conclusão da não efetividade da teoria da dissuasão na tentativa de diminuição da criminalidade (LOURENÇO, 2015).

Em suma, é notório que todos os resultados das pesquisas que se propuseram a avaliar a teoria da dissuasão no Brasil não são agradáveis ou não puderam ser de fato concludente. Mesmo assim, esse é o fundamento utilizado pela polícia brasileira e pela aplicação de políticas de segurança pública. Contudo, para se tentar mitigar a incidência de crimes e influenciar a população a não os cometer mais, o policiamento tem sido cada vez mais ferrenho, violento, apresentando muitos gatos e ineficácia, fazendo com que a população acredite cada vez menos na Polícia (LOURENÇO, 2015).

Apesar de haver diferentes tipos de sistemas policiais, a bibliografia fica em duas vertentes específicas: a matriz anglo-saxônica e a matriz da Europa continental. A primeira vertente diz respeito aos sistemas de policiamento implementados em países como a Grã-Bretanha, Estados Unidos e Canadá e a segunda, em sistemas existentes na França e Itália. No caso do Brasil, o sistema policial é um misto das duas matrizes (BRETAS, 2013).

A classificação usada por esses autores segue alguns termos. Cada país é classificado de acordo com: “vinculação”, tipo de governo que se responsabiliza pelo policiamento; “natureza”, que indica se a instituição é civil ou militar; “função”, especificando as atividades de cada parte policial, se de investigação, ostensivo ou algum outro tipo; “filosofia”, sendo estatista, que se refere à defesa do Estado ou comunitária, quando foca na proteção dos direitos da população; e “controle externo”, permitindo ou não a ação de outros órgãos responsáveis por avaliar e fiscalizar a ação dos policiais (COTTA, 2012).

Em relação aos números, nos Estados Unidos, acredita-se que havia cerca de 15 mil tipos de polícias, excluindo as que são do campo federal como FBI e Guarda Nacional, alcançando então um número de 387.000 pessoas. O Canadá, por sua vez, conta com uma média de 363 polícias, contudo, muitas ações são deixadas nas mãos da Real Polícia Montada, conhecida por se associar a cidades para o policiamento local. Além disso, ela conta com duas organizações nacionais de controle externo, atuando com um grupo de cidadãos (COTTA, 2012).

No Brasil, o sistema policial é estatista, defendendo o Estado, o policiamento é ostensivo e preventivo, muito próximo do padrão ocidental. Portanto, tem sustentação no padrão anglo-saxônico quando trabalha no espaço estadual, e não conta com polícias apenas locais. No entanto, existem alguns diferenciais, que é o caso da divisão de cada função entre as instituições civil e militar, e a não existência de um controle externo. Sendo assim, a Polícia Civil fica responsável de polícia pela parte judiciária e a investigação e a Polícia Militar pela vigilância ostensiva. Além disso, vale notar que a Polícia Militar é a vertente que mais possui servidores. Outro ponto importante é entende que não há junção de e nem diálogo entre as Operações de ambas as organizações (BRETAS, 2013).

Além disso, as polícias do Brasil agem de forma diferente em relação a alguns pontos quando comparadas com as polícias de outros locais. Nos Estados Unidos, por exemplo, a polícia é permitida a realizar uma ação chamada “negociar a culpa”, que faz com que o suspeito assuma a culpa por um crime de menor poder ofensivo, passando a não ser julgado pelo júri e recebendo uma punição mais leve do que receberia se assumisse a culpa pelo crime real. Desse jeito, muitos suspeitos não são julgados e os casos acabam no âmbito da Polícia (COTTA, 2012).

Em relação às carreiras policiais, o Brasil trabalha de uma forma distinta. Além da separação entre as responsabilidades para as polícias militares e civis, existem

também maneiras distintas de admissão nessas organizações. Na Brigada Militar, os soldados escolhidos possuem treinamento, requisitos, e até carreiras diferenciadas, mas muito próximo ao que acontece no Exército. Já nas polícias civis, são escolhidos de forma distintas os delegados e agentes, esses que se dividem em policiais, escrivães, investigadores, entre outros (COTTA, 2012).

A realidade brasileira apresenta que os crimes estão aumentando cada vez mais em todas as cidades do país. É apresentado um índice alto que chega a mais de 21 assassinados por 100 mil habitantes a cada ano. Comparando com outros países, o número é alarmante, mesmo comparado com nações com altos índices de assassinato, como é o caso da Argentina, Paraguai, Chile, Costa Rica. Os números foram apresentados por Alves (2021) no Atlas da Violência. O nível de homicídios é alto, e a situação se torna ainda pior quando se analisa que números são mesurados de acordo com a quantidade de habitantes de cidades pequenas com menos índice de violência, mostrando que as regiões maiores apresentam um maior número de violência (ALVES, 2021).

Logo, com essa realidade desoladora, o sistema policial tende a receber críticas constantes da população, pois são considerados por muitos o principal responsável por deixar a situação chegar até esse ponto. E, para aquelas vertentes que trabalham em uma área mais executiva e de gestão da segurança pública, o problema se torna maior, pois são considerados corruptos. Em suma, o trabalho realizado pela Polícia obriga que o policial vá de encontro com as questões sociais e humanas da população, sendo que ele não pode ficar apático em relação a elas.

No âmbito da Justiça Brasileira, a instituição da Polícia Civil é um órgão duradouro, ordenado e disposto de tal forma a realizar as atribuições da polícia judiciária. Todo estado brasileiro conta com própria instituição da Polícia Civil, e o próprio estado tem por responsabilidade mantê-la (ROSA, 2005).

De forma geral, a Polícia Civil ou Judiciária, de fato, tem a incumbência de reunir provas e informações criminais e disponibilizá-las ao Poder Judiciário. O compromisso fundamental da Polícia Civil é investigar (SOUZA, 2000); no entanto, ela possui outras obrigações, dependendo de cada função especificada a ela pelo estado respectivo onde está inserida. Resumidamente, a Polícia Civil tem por obrigação: fiscalizar e conceder autorização para grandes acontecimentos ou eventos na cidade; aprovar a realização de atividades comerciais; trabalhar com a emissão de documentos civis; registrar as ocorrências criminais; realizar necropsias; realizar

exames como de corpo de delito; cumprir mandados de prisão e de busca e apreensão, entre outros.

Como afirma Rocha (2021, p.11),

Entre homicídios, estupros, roubos, sequestros, tráfico de drogas e armas, crimes cibernéticos, violência doméstica, crimes contra o poder público, crimes ambientais, desarticulação de facções criminosas, custódia de pessoas presas; além de crimes simples, como furtos de pequeno valor, brigas entre conhecidos, acidentes de trânsito, cabe às Policiais Civis enfrentarem. Para o alcance de suas funções institucionais, essas polícias realizam investigações, perícias criminais e necropsias, pesquisas forenses, aplicam técnicas de inteligência e análises do fenômeno criminológico. O universo de atribuições das Polícias Civis é extenso, portanto.

Sendo assim, se uma pessoa for acometida de um crime, como ter seu carro furtado ou roubado, ser violentada de qualquer forma, ter sido extorquida, tal indivíduo deve ir a uma Delegacia de Polícia Civil para realizar o boletim de ocorrência chamado de Ocorrência Policial, ou popularmente conhecido como “BO”. Existem também aqueles crimes que não contam com violência e são conhecidos por serem de “menor potencial ofensivo”; esses, por exemplo, podem ser registrados nas chamadas delegacias eletrônicas, por meio da internet ou telefone. Somente após realizada o registro da ocorrência a Polícia Civil é iniciada a investigação de fato, que tem por objetivo indicar quem é o autor do crime e entregá-lo à Justiça (ROCHA, 2021).

Como já citado, cada estado federal deve ter sua própria Polícia Civil, sendo capaz de mantê-la por meio de recursos estaduais. Entretanto, a Polícia Civil do Distrito Federal é uma exceção, uma vez que é estruturada e sustentada pelo Governo Federal. Realizando suas obrigações normais, a Polícia Civil é ligada a grande parte dos estados da Federação até a Secretaria de Segurança Pública e, portanto, de acordo com o artigo 144, § 6º da Constituição, deve responder ao Governador de seu respectivo estado (ROSA, 2005).

Por isso, todas as responsabilidades dispensadas à Polícia Civil estão relacionadas a ações que acontecem dentro de seus próprios estados, excluindo somente os crimes que tenham relação com a União, pois esses devem ser investigados pela Polícia Federal. Além disso, todas as instituições da Polícia Civil devem responder ao Estado de democrático de direito, uma vez que não podem se manter fora da lei (ROCHA, 2021).

Em relação aos números de oficiais trabalhando na Polícia, de acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia Estatística (IBGE), as Polícias Cíveis contavam com cerca de 120 mil policiais espalhados pelos estados, podendo contar cerca de um policial para cada 1.700 civis. Já no 15º Anuário Brasileiro de Segurança Pública (2021), foi alegado que continha um número de 105.307 servidores na Polícia Civil, entre todas as funções existentes ali. E, mesmo assim, esse número ainda pode ser pequeno, tendo em vista que eles precisam investigar uma quantidade alta de crimes no território nacional, muitas vezes com recursos escassos (ROCHA, 2021).

Em relação à disposição e dependências da Polícia Civil, de maneira geral, as instituições estão concentradas em cidades maiores e contam com complexos conhecidos por todos como Delegacia de Polícia ou Distrito Policial, sendo capaz de atender a população diariamente. Como cada polícia responde a seu estado, suas funções também devem ser realizadas de acordo com a permissão de cada unidade federativa, mas de todo modo o foco da Polícia Civil é investigar, mesmo que a maneira para se chegar a esse fim mude (HAGEN, 2005).

Tais discussões demonstram que o trabalho feito até então não está sendo completamente eficaz quando se diz respeito a investigações criminais e, portanto, se faz necessário mais órgãos trabalhando em conjunto com as Polícias Cíveis (ROCHA, 2021).

Em vista disso, a corporação tem a necessidade de desintegrar a visão de repressão para o combate ao crime, fazendo com que os métodos se tornem mais compassivos. Tais órgãos precisam estreitar laços com o povo passando a conhecer e reconhecer os conflitos de cada um, para assim alcançar a mediação entre os problemas do próprio povo.

Nesse sentido, Silva (2008a, p.139) expõe 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.

Tendo em vista a atual situação do crime brasileiro, é compreensível que os órgãos de segurança procurem modificar suas ações para em relação às práticas

criminosas. Logo, a polícia foi obrigada a se refazer, como alega o autor Bengochea (2004). Em primeiro lugar, precisou-se de qualificação profissional a fim de asseverar os direitos fundamentais da sociedade. Além disso, mudou-se a estrutura e cultura policial, adquirindo agora a negociação como meio principal de resolução de conflitos, retirando a força física e utilizando-a apenas em problemas de resistência.

Todas essas medidas foram tomadas com o intuito de mostrar que laços mais justos entre a polícia e a comunidade devem e podem existir, com o intuito de que ambas as partes entendem que uma não pode viver sem a outra. Logo, a adoção do conceito de polícia comunitária começou a entrar em vigor em vários órgãos da segurança pública, quando se trata de luta contra a criminalidade, além da percepção da necessidade da mediação de conflitos na atual sociedade.

A polícia comunitária é usada como uma forma de ajudar nas questões que já estão aparecendo dentro do novo modelo de mediação. Por meio desse método, uma aproximação entre sociedade e instituição policial ocorre, fazendo com que seja facilitada o trabalho da Polícia. Consoante Feltes (2003, p.13), essa medida é muito nova no país, mas pode auxiliar no tratamento de uma série de questões que até então eram complexas. Nesse mesmo ponto de vista, Sales, Alencar e Feitosa (2009, p.290) alegam que,

A ideia da mediação ligada à segurança pública revela-se inovadora, pois, além de contribuir para aproximar os policiais da população, melhora as atividades do policiamento comunitário (na medida em que pode bem administrar os conflitos mais comuns sujeitos à intervenção policial) e auxilia no desenvolvimento de uma cultura de Paz.

De acordo com o que apresenta Moraes (2019) em relação ao campo da segurança pública, a instituição policial se encaixa no sistema de justiça criminal e execução penal, abarcando as ações do poder público, como prevenção e execução de pena. Já a segurança pública no Brasil fundamenta-se nos instrumentos do Poder Executivo Federal, Estadual e Municipal, sendo que a Constituição Federal estabelece as regras principais para a atuação dos sistemas policiais e federativos. Além disso, as instituições que são aptas para manter a segurança pública nacional são: “a polícia federal; as polícias rodoviária e ferroviária federais; as polícias civis; as polícias militares; e os corpos de bombeiros militares”, como afirma o mesmo autor.

Tendo em vista que a Polícia Militar e a Civil atuam na intenção de prevenir e reprimir os delitos penais, ambas são contactadas frequentemente a fim de

resolverem problemas e litígios entre a população de diversos níveis de gravidade. Logo, a polícia é chamada para resolver o problema ou facilitar o descobrimento de uma solução; contudo, em grande parte das vezes, a força policial precisa fazer uma intervenção, utilizando a força, como explica Vinyamata (2015).

Com o aumento da discussão sobre os métodos alternativos de resolução de conflitos, as instituições policiais passaram a procurar formas de também lidarem com as ocorrências de menor potencial ofensivo, que chegavam até as delegacias, por meio de medidas alternativas de conciliação. E, com o passar do tempo, embora tenha tido certa discordância por parte de alguns membros do sistema de justiça criminal e, até mesmo, dos próprios policiais, a instituição policial, baseada em circunstâncias e em exemplos estrangeiros, começou a se dedicar na busca por tais alternativas, surgindo então a Polícia Comunitária, focalizando em um estreitamento de relações com a comunidade local.

De acordo com Moraes (2019), com a nova perspectiva de trabalho das polícias, aparece um novo cenário com a oportunidade de implementação de maneiras conhecidas como Resolução Adequada de Disputas dentro do campo policial, tomando como base que um dos dogmas da polícia comunitária é a atitude mais aberta, trabalhando na prevenção de conflitos.

No entanto, conceitos como a pacificação do conflito criado por meio de uma atitude considerada como crime, assim como, a restauração do delito e problema causado por ele, além do respeito e consideração com a vítima fazem parte dos conceitos da justiça restaurativa, encontrada na Organização das Nações Unidas – ONU, a fim de reorganizar o sistema de política criminal de acordo com o item 2 da Resolução nº 2002/12:

O processo restaurativo significa qualquer processo no qual a vítima e o ofensor, e, quando apropriado, quaisquer outros indivíduos ou membros da comunidade afetados por um crime, participam ativamente na resolução das questões oriundas do crime, geralmente com a ajuda de um facilitador. Os processos restaurativos podem incluir a mediação, a conciliação, a reunião familiar ou comunitária (conferencing) e círculos decisórios (sentencing circles). (ONU, 2002).

Tal declaração da ONU endossa o uso da justiça restaurativa pelos responsáveis pela segurança:

Os Estados Membros devem buscar a formulação de estratégias e políticas nacionais objetivando o desenvolvimento da justiça restaurativa e a promoção de uma cultura favorável ao uso da justiça

restaurativa pelas autoridades de segurança e das autoridades judiciais e sociais, bem assim em nível das comunidades locais (ONU, 2002).

Tendo como bases essas resoluções, Rocha (2018) afirma que muitos países passaram a utilizar métodos da justiça restaurativa como uma forma de tratar os conflitos. Sendo assim, compreendendo os conceitos e objetivos da polícia comunitária, assim como os preceitos pregados pela justiça restaurativa, entende-se a necessidade e os motivos da utilização das práticas da mediação e conciliação dentro do campo da Polícia Militar e Civil.

Entretanto, para essa mudança na forma de agir nas instituições policiais, é preciso de uma reestruturação da própria polícia. O campo policial é um lugar de pressão, onde de lidar com problemas de alta tensão, não conseguindo criar uma rotina e, gerando uma série de casos de burnout e estresse devido à preocupação constante e número de casos trágicos. De acordo com Azevedo (2014), essa junção de questões faz com que o polícia seja obrigado a lidar com uma quantidade exorbitante de pressão interna e externa. No momento em que esse policial conseguir expandir suas habilidades, principalmente aquelas que estejam vinculadas à negociação e mediação, ele conseguirá atender a comunidade de forma mais humana e categórica. Portanto, Azevedo (2014), entende que existem uma série de habilidades que devem ser desenvolvidas pelos policiais que desejam trabalhar com a mediação.

A primeira delas é a compreensão, fiscalizando na compreensão das histórias dos envolvidos. O mediador precisa compreender as razões e motivos que levaram às ações das vítimas e agressores, mesmo que esses estejam implícitos, a fim de entender onde e como surgiu o conflito. De certa forma, ter a habilidade de compreender as narrativas de cada parte abre o entendimento do policial, facilitando a averiguação de cada história, e favorecendo a mediação, até mesmo, em outras situações e casos. Uma vez que o policial compreende tudo o que está por trás das histórias, ele passa a ser observador e pesquisador mais apurado, tendo em vista que muitos conflitos tendem a se repetir.

Além disso, a compreensão dos conflitos humanos faz com que seja desenvolvida cada vez mais a criatividade, competência extremamente necessária para se pensar em procedimentos e novas maneiras em para se lidar com os problemas que surgirão. Por exemplo, tentar compreender os motivos que levaram a um caso de injúria por meio de rede social faz com o que o mediador esteja mais

propenso a entender o contexto por trás da tecnologia que leva a um conflito como esse, melhorando sua percepção nos próximos casos.

Azevedo (2014) também afirma sobre a paciência, tendo em vista que essa capacidade é tida como essencial, principalmente, em casos que perduram por muito tempo. Além disso, a pressa da realidade e da rotina policial pode fazer com que o agente se torne impaciente e, por isso, toda a ação que estimule a paciência e o equilíbrio são necessários para o desenvolvimento dessa habilidade dentro do campo da segurança pública. Logo, entende-se que, dentro de processos como esses, é necessária uma paciência específica não com a demora da resposta, mas com as partes envolvidas.

Além disso, a paciência é fundamental na escuta policial, pois leva tempo para conseguir os dados e material necessários para o fechamento do caso. Todo mediador deve ter essa noção, pois o ser humano é vencido pelo cansaço, e as partes se mostram mais abertas após muito tempo de diálogo.

Em terceiro lugar, o autor aborda o conceito de *rapport*, originário da Psicologia. O *rapport* busca criar uma ligação com as partes por meio da empatia, com o intuito de que os envolvidos se sintam compreendidos. Um dos métodos é o chamado "espelhamento corporal", que deve ser utilizado de forma natural e consciente, sem que as partes percebam (COSTA, 2016).

Essa técnica é de extrema importância no momento da escuta das pessoas envolvidas no conflito, assim como das testemunhas e, até mesmo, em momentos de interrogatórios em casos mais complexos. A utilização dessa técnica é frequentemente relatada por Azevedo (2014) como um meio de obter informações necessárias para o encerramento de casos e identificação dos verdadeiros culpados.

Entre as habilidades necessárias ao policial, o autor também cita a sagacidade. O mediador não pode ser uma pessoa ingênua, desprovida de conhecimento de mundo e com reações previsíveis. Pelo contrário, esse profissional precisa saber a hora certa de reagir, entendendo o momento correto de assumir a liderança e apaziguar as partes envolvidas.

Além disso, a sagacidade é importante para qualquer atitude e ação operacional que será tomada, valendo-se da exatidão e pontualidade. Todos os vereditos policiais são dados em momentos cruciais da discussão, e esses afetam diretamente a vida de todos os envolvidos, desde a parte social, comunitária e privada, até a liberdade do indivíduo.

Por fim, é trazida a competência do bom gerenciamento de crises, que será utilizada quando ocorrer uma situação inesperada para nenhuma das partes, nem mesmo para o próprio policial (SOUZA, 2010). O ser humano e sua realidade são extremamente complexos e imprevisíveis. Portanto, não se pode esperar a mesma conduta de qualquer parte envolvida em um mesmo conflito. Nesse caso, todas as habilidades listadas acima são importantes e necessárias para a construção de um mediador com consciência e competência em seu trabalho.

Em suma, uma vez que se entende que a mediação é o ato de ajudar no alcance de uma solução pacífica para todos, ter um mediador que compreenda humanamente seus mediados e seja apto para lidar com qualquer situação imprevisível, facilita e enriquece o processo. Portanto, conhecer o ator da mediação pode tanto ajudar os participantes do conflito quanto poupar tempo e trabalho dos profissionais na mediação, obtendo sucesso no objetivo policial, que é o de manter a segurança para todos (COSTA, 2016).

Em resumo, o trecho analisa a abordagem predominante de segurança pública no Brasil, que se baseia na teoria da dissuasão e na repressão, mas enfrenta desafios na redução da criminalidade. Ele explora a busca por abordagens alternativas, como a polícia comunitária e a mediação de conflitos, destacando a importância das habilidades dos mediadores policiais. O diálogo com a bibliografia evidencia como as teorias, práticas e desafios da segurança pública se conectam e influenciam as estratégias adotadas no Brasil.

2.3 JUSTIÇA RESTAURATIVA

Concernente às práticas tidas na Justiça Restaurativa, a ONU, por meio das Resoluções n. 1999/26, 2000/14 e a n. 2002/12, passou a regulamentar por meio do direito internacional e abarcou valores que orientaram a implantação de ideias e programas da Justiça Restaurativa e a mediação de conflitos. Como exemplo, na Resolução 2002/12 (ONU, 2002), é necessário que os Estados-Membros assumam a mediação de conflitos em qualquer nível em que esteja o processo criminal, uma vez que "respeita a dignidade e a igualdade das pessoas, constrói o entendimento e promove harmonia social mediante a restauração das vítimas, ofensores e comunidades" (LEÃO, 2020).

Tal Resolução também norteia a Justiça Restaurativa no Brasil dentro da administração estatal dos conflitos nos campos judicial e policial. Ela cataloga todos os planos de Justiça Restaurativa do país como programas que se valem de processos restaurativos e que tenham a meta de chegar a uma restauração. Seu texto também considera como de extrema importância a autonomia e participação da comunidade e de todos os envolvidos, principalmente como sendo o ponto essencial para se considerar um processo restaurativo. Segundo a Resolução 2002/12 da ONU,

O processo restaurativo significa qualquer processo no qual a vítima e o ofensor, e, quando apropriado, quaisquer outros indivíduos ou membros da comunidade afetados por um crime, participam ativamente na resolução das questões oriundas do crime, geralmente com a ajuda de um facilitador. Os processos restaurativos podem incluir a mediação, a conciliação, a reunião familiar ou comunitária (conferencing) e círculos decisórios (sentencing circles); Resultado restaurativo significa um acordo construído no processo restaurativo. Resultados restaurativos incluem respostas e programas tais como reparação, restituição e serviço comunitário, objetivando atender as necessidades individuais e coletivas e responsabilidades das partes, bem assim promover a reintegração da vítima e do ofensor.

Além disso, tem-se como preceito a questão "transformativa" (PALLAMOLLA, 2012; BRASIL, 2018a). Para os autores, participar de um programa restaurativo deveria ser encarado como uma terapia, com o intuito de abrir novos caminhos, fazer com que os envolvidos entendam o outro e transformem sua forma de agir, seu relacionamento com a comunidade, com o meio ambiente e consigo mesmos.

Tendo a Mediação de Conflitos como principal forma de solucionar e mitigar conflitos, é interessante entender do que se trata. A Mediação de Conflitos nasce da Justiça Restaurativa, que é um método alternativo ao método tradicional de prática jurisdicional. Conforme apresentado pelo Manual Prático para servidores da Polícia Civil (RIO GRANDE DO SUL, 2018),

A Justiça Restaurativa toma forma em 26 de julho de 2002 quando o Conselho Econômico e Social das Organizações das Nações Unidas promulgou a Resolução 12/2002 concitando os Estados Membros a orientarem suas Autoridades de segurança a fazerem uso e aplicação de programas de justiça restaurativa em matéria criminal na esfera de suas atribuições.

Esta Resolução surgiu em resposta à insuficiência do método de justiça retributiva em relação ao confronto da criminalidade. Hoje em dia, as penas aplicadas às infrações não causam mais efeito e deixaram de intimidar o infrator, aumentando a

violência nas cidades. Além disso, a justiça brasileira tende a demorar para solucionar muitos casos e não conta com uma infraestrutura por parte dos órgãos de segurança pública, não indo de acordo com as demandas atuais. Sendo assim, o modelo restaurativo se levanta como uma maneira alternativa ao método tradicional.

A mediação de conflitos se trata de um método apaziguador para resolver conflitos dentro da Justiça Restaurativa. Para Sales (2007 apud MERLO, 2012), a mediação de conflitos fortifica a pressuposição de que um conflito pode ser facilitado quando se conta com uma pessoa imparcial para mediar o processo e incentivar o diálogo entre todos. Esse é o papel do mediador.

Para Merlo (2012), a mediação é um método que tem por objetivo fazer com que ambas as partes se entendam por meio da conversa, orientando-as a encontrar formas agradáveis e não violentas de solução. Ademais, o autor afirma que o mediador deverá agir de forma igual para com as partes com o intuito de dissolver a hostilidade do conflito.

Segundo Gallinati (2016) são muitos os pontos positivos da mediação de conflitos. São eles,

os ganhos sociais decorrentes da melhoria da qualidade de atendimento à comunidade; o reforço da autoestima do policial envolvido nas mediações, mediante a reconhecida relevância de sua nova função; a celeridade e economia processual que nortearão o trâmite dos termos circunstanciados nos fóruns, cujos cartórios reduzirão os volumes de feitos relativos aos delitos de menor potencial ofensivo.

Além disso, a adoção dessas medidas se faz importante porque o trabalho desse método faz com que a sociedade se torne mais segura e protegida, resgatando a ideia de que os órgãos policiais existem justamente para servir o povo, tendo como objetivo cuidar e zelar pelo bem-estar da população.

No mesmo sentido, para Terres (2016, p.41): “Sabe-se que grande parte da população está insatisfeita com a política de segurança pública de nosso país, e os motivos são por conta da corrupção, abuso do poder e violência praticada por algumas das corporações policiais.” Portanto, é de extrema importância a utilização de medidas que visem ao retorno do crédito da Polícia.

Assim, Corrêa e Fantini (2013, p.13) afirmam que,

Surge então a possibilidade de educar para socializar a polícia com a comunidade, educar para a prática do respeito ao próximo, para construir uma nova perspectiva de combate, não o combate armado direto de outrora, mas o combate à raiz da criminalidade, à fonte da discórdia, ao início do problema, por vezes oriundo de conflitos de família, de vizinhança, de amizades, enfim, que acabam por desencadear um conjunto de ações que descambam para o ilícito.

De acordo com NETO (2019), quando se trata de solucionar conflitos, o ser humano tende a sempre procurar por respostas e soluções imediatas, sem se preocupar com os meios mais viáveis e confiáveis. Existe também uma grande busca por terapia e psicólogos, que visam a ajuda emocional e psicológica, que é de extrema importância em situações como essas. Contudo, é preciso entender que, muitas vezes, esses profissionais não estão preparados para lidar com todos os pormenores que envolvem um conflito.

Conforme disserta Zavadniak (2013), citado por Neto (2019), um conflito pode ter duas opções de resolução: por meio de prática adversarial, também conhecida como heterocomposição, ou por não adversarial, também chamada de autocomposição. No modelo heterocompositivo, os envolvidos no conflito sentem a necessidade de procurar um profissional que possa auxiliá-los na resolução do problema, sendo que tal pessoa é responsável por analisar imparcialmente o caso, aconselhando-os a seguir o melhor caminho. Em contrapartida, no modelo autocompositivo, os envolvidos trabalham de forma mais autônoma e ativa para encerrar o conflito, sendo apenas intermediados por um profissional que terá a responsabilidade de ser um mediador e, portanto, deve ser imparcial também.

Contudo, no âmbito do campo judiciário, hoje, já podem ser encontrados métodos complementares que vão além do judicial, criados para lidar com os conflitos que lhes são apresentados. Neto (2019) apresenta que as principais técnicas descritas por Sampaio e Braga Neto (2007) são a arbitragem, a conciliação e a mediação. Sobre o mesmo assunto, Nunes (2010, p.74) ressalta que,

O Poder Judiciário, espaço tradicional de solução de conflitos, apresenta-se na sociedade atual ainda como caminho quase exclusivo para aqueles que necessitam resolver querelas de todas as naturezas. A complexidade dos conflitos, no entanto, passa a exigir mecanismos variados e adequados às especificidades dos problemas e o Judiciário passa a dividir a função de solução de conflitos com outros mecanismos como a negociação, a conciliação, a mediação e a arbitragem.

A primeira delas é a arbitragem, uma prática particular, heterocompositiva, na qual os envolvidos têm poder de escolha, sendo amparada por leis e jurisprudências. Além disso, uma das suas principais características é o fato de contar com um vencedor e um perdedor. Outro importante detalhe sobre a arbitragem é que a pessoa responsável por aconselhar as partes, chamada de árbitro, possui a necessidade de estar apta por meio da busca de informação técnica da matéria, a fim de ter habilidade e capacitação para guiar as partes do caso.

Definindo a arbitragem, Morais (2017, p. 73) afirma que ela pode ser tida 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". Em relação às responsabilidades dos árbitros, essas devem se manter de acordo com a opinião e escolha das partes envolvidas e, portanto, são limitados. Além disso, eles devem trabalhar somente em conflitos que estiverem sujeitos a eles, sendo a divisão de conflitos realizada por autoridades competentes amparadas pela jurisdição. Outro ponto que deve ser levado em consideração é a Lei nº 9.307, do ano de 1996 (BRASIL, 1996), que estabelece o compromisso arbitral, ou seja, os árbitros são obrigados a seguirem as disposições feitas pelas partes.

Entretanto, sob outra perspectiva, a arbitragem apresenta atributos que se diferenciam das práticas propriamente privadas. Por exemplo, é regido por lei que os árbitros sejam juízes e, portanto, sua decisão não pode ser homologada pelo Judiciário (art. 18, Lei nº 9.307/96) e também não é possível apresentar processos. Ademais, a decisão do árbitro consiste em um "título executivo judicial" e apresenta o mesmo poder que aquelas tomadas pelas instituições do Poder Judiciário (MORAIS, 2017).

Em segundo lugar, tem-se a "conciliação" que, de acordo com Sampaio e Braga Neto (2007), possui a meta de chegar a uma conclusão prática e rápida, que também será escolhida de acordo com o desejo das partes. Portanto, esse método tende a ser utilizado nos casos em que não há questões emocionais e psicológicas envolvidas como parte importante no conflito. E, nessa prática, o conciliador pode trabalhar de maneira mais autônoma e ativa, podendo também recomendar as melhores soluções para cada caso.

Embora a própria Constituição atual siga o mesmo caminho e encoraje de todas as formas a busca pela conciliação, a população brasileira ainda tem uma tendência a preferir o processo litigioso, optando por escolher o Poder Judiciário para solucionar

os conflitos, por mais simples que sejam. Outro problema que endossa essa escolha é a quantidade de profissionais do judiciário, como por exemplo advogados, que incentivam a tentativa de resolução por meio da disputa em vez do consenso, por isso ela tende a ser menos utilizada e procurada.

Para Morais (2017), a prática da conciliação tem como foco a realização de um compromisso, visando encerrar de vez o conflito, podendo valer em muitos casos bem conhecidos, como conflitos referentes à pensão alimentícia, casos de divórcio, problemas financeiros ou com relação a heranças, guarda de menores, acidentes, entre outros. Dentro dessa técnica, há um "conciliador", profissional capacitado para sugerir acordos viáveis para ambas as partes, tendo autonomia para opinar, o que a diferencia da "mediação", por exemplo.

De acordo com Neto (2019), a mediação é uma prática autocompositiva que tem como principais características, não só promover a reconciliação e dar fim ao conflito, mas também recriar o relacionamento desgastado entre as partes, focando na restauração da comunicação e na relação social dos envolvidos. Tal técnica tem uma tendência a ser mais "neutra", dando autonomia às partes envolvidas para decidir e pensar em uma solução viável, sem impor nada. O profissional, conhecido como mediador, tem por responsabilidade criar uma atmosfera agradável para que os envolvidos consigam tomar as decisões sem interferências e, é por isso que, muitos alegam que as chances de a solução escolhida ter êxito são muito grandes, uma vez que os disputantes escolherão aquela que for mais conveniente para todos.

Por muitos teóricos, consoante afirma Morais (2017), a mediação é tida como intervenção a um conflito feita por uma terceira pessoa que não possui total poder de interferência e que só está ali para guiar as partes à chegada de uma solução que seja coerente para todos. Em outras palavras, é um modo de administração social realizada por meio da interferência de uma pessoa neutra em relação à situação, pessoa essa que não possui autoridade para impor questões, mas sim para aconselhar, sendo essa autoridade reconhecida pelos litigantes. De acordo com Bacellar (2012), citado por Morais (2017),

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.

Sob o mesmo ponto de vista, Azevedo (2014) afirma que a mediação de conflitos, dentro do campo civil, é regulamentada pela lei federal 13.140 do ano de 2015 (BRASIL, 2015a). Para ele, essa técnica se trata de uma forma autônoma de se chegar a uma rápida conclusão com a ajuda profissional e, ainda, conseguir uma melhora e avanço no relacionamento entre as partes. O autor ainda afirma que a importância é tamanha que o Código de Processo Civil do ano de 2015 possui um artigo apenas para endossar a necessidade de investir na mediação de conflitos. Segundo o artigo. 3º, §3º (BRASIL, 2015b): "A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial."

Sendo assim, com a ideia de harmonia entre as partes, a mediação é uma prática conhecida da justiça restaurativa, apresentando grande importância e necessidade no campo penal, sendo incentivado pela resolução 12/2002 da ONU (ONU, 2002) e da resolução 225/2016 do Conselho Nacional de Justiça (BRASIL, 2016). Dessa forma, embora muitos pensem que a mediação é uma maneira ilegítima de se resolver um conflito, deixando a situação impune, a prática tem completa responsabilidade com a sociedade e a comunidade, visando o aperfeiçoamento do cidadão, sendo capaz de proteger os bens jurídicos e manter os direitos fundamentais do ser humano. (AZEVEDO, 2014)

Todavia, não se deve pensar que são todos os tipos de conflitos que devem ser tratados por meio da mediação, e nem é indicado para todas as pessoas; sempre haverá as partes que não se adaptarão com essa técnica. Portanto, vale lembrar que não é porque grande parte dos casos são resolvidos com a utilização da mediação, que todos os outros devem seguir o mesmo caminho, pois não se deve submeter conflitos e nem pessoas a uma prática específica apenas para manter números e interesses. Dessa forma, acredita-se que a mediação tem seu próprio ciclo, sendo trabalhada de forma tranquila, sendo comparada por muitos teóricos como "um trabalho manual".

Por fim, tem-se a negociação que, segundo Malhotra (2017, p.5), "é, em resumo, um procedimento no qual as partes diretamente tentam compor seus interesses, direitos e deveres, partindo de uma perspectiva diversa, de uma divergência, de um conflito". Por consequência, entende-se que a negociação está

atrelada à concepção de mediação e, portanto, o mediador de sucesso tem a necessidade de entender profundamente os aspectos que perpassam a negociação.

Logo, tem-se que a mediação pode ser considerada uma espécie de negociação com a interferência de uma terceira pessoa neutra, tentando salvar a comunicação entre as partes envolvidas no conflito e reestabelecer o relacionamento para dar fim ao conflito. Logo, o respeito é o foco no processo, buscando chegar a um consenso de acordo com o interesse de todos. Sobre esse assunto, Diogo de Almeida e Fernanda Pantoja (2016) afirmam que,

A mediação pode ser definida, em síntese, como um processo dinâmico de negociação assistida, no qual o mediador, terceiro imparcial e sem poder decisório, auxilia as partes a refletirem sobre os seus reais interesses, a resgatarem o diálogo e a criarem, em coautoria, alternativas de benefício mútuo, que contemplem as necessidades e possibilidades de todos os envolvidos, sempre sob uma perspectiva voltada ao futuro da relação.

De acordo com Leão (2020), é possível separar a mediação penal de acordo com algumas características específicas: referente ao modelo de negociação, sendo "direto", como a reunião presencial das partes envolvidas, ou "indireto", sem a reunião das partes, mas encontrando-se somente com o mediador; referente ao momento processual, sendo "pré-processual", que acontece no campo policial, ou "processual", acontecendo no campo judicial, e até pós-sentença", também conhecida como "penitenciária", que acontece após a sentença ou no decorrer do cumprimento da pena.

Tendo em vista que a mediação tende a ter como característica a informalidade e a flexibilidade, ela é uma das técnicas autocompositivas que mais sofrem modificações dependendo do processo. É possível ter a reunião de parentes e familiares, de pessoas da comunidades que sejam julgadas importantes para a questão, ou, de várias vítimas e agressores ao mesmo tempo (PALLAMOLLA, 2018). Ademais, a separação e o direcionamento dos casos podem ocorrer de forma diferente em cada nação, contando, muitas vezes, com mais de uma entidade para direcionar o processo.

Posto isso e, tendo entendido as diferentes formas alternativas de se tratar e resolver um conflito, segue um quadro de Neto (2019), diferenciando as técnicas citadas acima:

Quadro 1 - Diferenças mediação, conflito e arbitragem

	MEDIAÇÃO	CONCILIAÇÃO	ARBITRAGEM
Solução de Controvérsia	Autocomposição	Autocomposição	Heterocomposição
Abordagem do conflito	Trata a lide de maneira profunda, não está apenas preocupada em prover uma solução à contenda, mas também reestabelecer os laços emocionais ali envolvidos	Trata o conflito de forma pontual e superficial. Tem na promoção da resolução o seu principal objetivo, que se materializa na confecção de um acordo onde pode ser homologado pela justiça.	O conflito é apresentado ao árbitro de modo técnico, que ao analisar os elementos objetivos do caso irá prover uma sentença arbitral que vinculará a decisão das partes.
Compatibilidade	Mais do que o conflito a mediação se preocupa em resolver vínculos sociais. Logo sua compatibilidade se amolda mais em caso onde se exista um envolvimento prévio entre as partes.	Tem maior aplicabilidade em casos pontuais e que exista uma controvérsia entre as partes, logo não se mostra importante no caso à preservação dos laços afetivos. Pode ser bem utilizado em lides oriundas de colisão automotivas, por exemplo.	Envolve conflitos que demanda assuntos técnicos e de grande complexidade, a fim da consecução de sua decisão.

Neto (2019).

Embora a técnica de Mediação de Conflitos, dentro do contexto da Polícia Civil, ser um método novo, ela já foi criada e utilizada há muitos anos. Sendo assim, a fim de entender a importância e o início da Mediação de Conflitos, deve-se conhecer um pouco da história antiga.

De acordo com Jaccoud (2005, p.163),

[...] (sociedades pré-estatais europeias e as coletividades nativas) privilegiavam as práticas de regulamento social centradas na manutenção da coesão do grupo. Nestas sociedades, onde os interesses coletivos superavam os interesses individuais, a transgressão de uma norma causava reações orientadas para o restabelecimento do equilíbrio rompido e para a busca de uma solução rápida para o problema. Embora as formas punitivas (vingança ou morte) não tenham sido excluídas, as sociedades comunais tinham a tendência de aplicar alguns mecanismos capazes de conter toda a desestabilização do grupo social.

Nas sociedades primitivas, os conflitos eram solucionados por meio da cultura, ou seja, por meio de eventos acontecidos no passado, na cultura dos antepassados ou até mesmo na relação do povo com a natureza. De certa forma, o bem coletivo sobressaía ao bem individual, por isso, atitudes que hoje são de escolha pessoal eram escolhidas pelo povo, como o casamento ou profissão, sendo punido por expulsão

aquele que ousasse ir contra. A vida em sociedade e comunidade fazia com que o indivíduo tivesse o sentimento de pertencimento a um povo, levando-o a negar seu próprio desejo em prol de um bem maior.

Quando haviam conflitos, eles eram resolvidos através da autotutela – justiça com as próprias mãos, demonstrando-se ineficaz com o passar dos tempos, pois não era uma maneira justa de solução dos conflitos nem garantia de direito real (TRENTINI, 2013).

Para Cintra, Grinover, Dinamarco (2012, p. 28),

Nas civilizações primitivas, onde não havia um Estado suficientemente forte para superar os ímpetos individualistas dos homens e impor o direito acima da vontade dos particulares, nem sequer existiam as leis a serem impostas pelo Estado sobre os particulares, quem tivesse uma pretensão resistida ou impedida por outro, trataria de satisfazer essa pretensão através da força física.

A autocomposição foi outra forma de resolução de conflitos que surgiu neste período mas que permanece forte perante o direito atual. Ela se materializa em três formas, a negociação, mediação e a conciliação. Dessa forma a autocomposição caracteriza-se por uma situação em que as duas partes do conflito ou apenas uma abre mão do seu interesse no todo em parte de modo em que todos fiquem satisfeitos (LUZ, 2017).

Para Cintra, Grinover, Dinamarco (2012, p. 29),

São três as formas de autocomposição (as quais sobrevivem até hoje com referência aos interesses disponíveis): a) desistência (renúncia a pretensão) b) submissão (renúncia a resistência oferecida à pretensão); c) transação (concessões recíprocas). Todas essas soluções têm em comum a circunstância de serem parciais – no sentido que dependem da vontade e da atividade de uma ou de ambas as partes envolvidas.

Diante da evolução da sociedade, o Estado passa a tutelar as necessidades humanas para assegurar que cada indivíduo tenha seus direitos garantidos adequadamente. Desenvolvem-se meios alternativos para a solução de conflitos, onde os próprios interessados decidem sobre como lidar adequadamente com a situação, como, por exemplo, através da desistência, renúncia ou transação. Desta forma, quando ocorre o auxílio ou participação de terceiro, ela manifesta-se através da mediação e a conciliação paralelamente à jurisdição e arbitragem (CABRAL, 2013).

Os indivíduos passam a procurar por uma pessoa imparcial e de confiança mútua, que interfira no conflito e que passe a encontrar uma solução para a divergência. Inicialmente, esse papel coube a sacerdotes ou sábios, que chamavam para si a função de árbitro, papel que futuramente iria gerar o instituto da arbitragem (LUZ, 2017).

Com a chegada da Revolução Industrial e o abandono do campo, houve um aumento de pessoas distintas nas cidades, levando automaticamente ao abandono de questões culturais que não caberiam mais dentro das grandes cidades. Como resultado, o Estado precisou começar a regulamentar as ações dos moradores por meio de regras, leis, além de impor consequências caso fossem infringidas.

Com a consolidação de poder e soberania dos Estados nacionais dentro de seus territórios, passou-se a intervir nos conflitos chamando para si a competência para a solução na resolução de conflitos a fim de manter a ordem e harmonia social. Conflitos que seriam solucionados anteriormente de forma privada passaram para esfera pública, adquirindo um caráter público pela nova função jurisdicional do Estado (LUZ, 2017).

Por volta da Segunda Guerra Mundial, com o advento da Economia de Mercado, o poder de controle do povo passa para as mãos do sistema econômico, qualificando indivíduos de acordo com a forma de consumo, trazendo à tona o chamado "homem pós-moderno", que é caracterizado pelo individualismo e seu não pertencimento a um grupo.

E é dentro desse cenário de mudanças drásticas que surge a Justiça Restaurativa. Em 1975, de acordo com Jaccoud, o psicólogo americano Albert Eglash publicou um artigo chamado "Além da Restituição" (tradução livre), trazendo pela primeira vez o conceito de restituição guiada, que tinha por objetivo mostrar a necessidade de acompanhamento terapêutico na reabilitação de penitenciados. No ano de 1990, é consolidada a Justiça Restaurativa. No mesmo ano, Horwitz (apud JACCOUD, 2005, p. 167), mostra quatro estilos de controle social. São eles:

Quadro 2– Tipos de controle Social

Estilos	Penal	Compensatório	Conciliatório	Terapêutico
Prejuízo	Valor	Material	Relacional	Personalidade
Responsabilidade	Individualidade	Grupo	Compartilhado	Nenhum
Meta	Punição	Resolução	Reconciliação	Normalidade
Solução	Pena	Pagamento	Negociação	Tratamento

Fonte: Horwitz (apud JACCOUD, 2005, p. 167).

No mesmo ano, Walgrave (1998 apud JACCOUD, 2005, p. 167-A) apresenta três tipos de direito:

Quadro 3 – Três tipos de direito

	Direito Penal	Direito Reabilitador	Direito Restaurador
Ponto de referência	O delito	O indivíduo delincente	Os prejuízos causados
Meios	A aflição de uma dor	O tratamento	A obrigação de restaurar
Objetivos	O equilíbrio moral	A adaptação	A anulação dos erros
Posição das vítimas	Secundário	Secundário	Central
Crítérios de avaliação	Uma “pena adequada”	O indivíduo adaptado	Satisfação dos interessados
Contexto Social	O Estado opressor	O Estado providência	O Estado responsável

Walgrave (1998 apud JACCOUD, 2005, p. 167-A).

Com o passar do tempo, a Justiça Restaurativa passou a ser utilizada nos Estados Unidos, Canadá e Austrália, chegando ao Brasil somente no começo dos anos 2000 quando, por determinação do Conselho Nacional de Justiça, os tribunais foram obrigados a criar departamentos com especialidade em mediação nos conflitos, como afirmam Resende e Júnior (2017).

De acordo com Leão (2020), atualmente, a noção mais aceita entre os teóricos e pesquisadores do assunto (SICA, 2007; ACHUTTI, 2012; PALLAMOLLA, 2009), e para os manuais dos Tribunais do Brasil para a Justiça Restaurativa, é a noção de Tony Marshall (1996). Para Marshall (1996), Justiça Restaurativa é [...] “um processo através do qual todas as partes envolvidas em uma ofensa particular se reúnem para resolver coletivamente como lidar com a consequência da ofensa e as suas implicações para o futuro”.

Contudo, essa perspectiva vem sendo debatida por aqueles que alegam que a mediação de conflito dentro do âmbito da Justiça Restaurativa, quando se tem a ideia de justiça, não deve ser tida como um simples processo. Em outras palavras, a justiça precisa de fato restaurar em todas as partes em que for agir e não somente em seus fins ou em sua forma de punição (ROSEMBLAT, 2014).

De acordo com Rosemblat (2016), mesmo os países que já estudam o assunto há anos chegaram à conclusão que é necessário mãos pesquisas e buscas pelo assunto,

Muito embora assista razão aos que protestam, é importante destacar que, até mesmo em países onde já existe uma tradição de pesquisas e discussões acadêmicas sobre o tema (como Canadá, Estados Unidos, Inglaterra, Austrália, Nova Zelândia, dentre outros) a Justiça Restaurativa ainda representa um modelo confuso (ou inacabado) de resolução de conflitos. (...) De fato, não existe, lá fora, uma "teoria restaurativa" pronta e acabada, a ser traduzida e transplantada para o Brasil. Aliás, nos quatro cantos do globo, a Justiça Restaurativa é comumente referida como um conjunto de práticas em busca de uma orientação teórica, ou como um mosaico de ideias e práticas frouxamente ligadas em vez de firmemente amarradas por um conjunto de princípios e instituições.

De acordo com Rosemblat (2016), mesmo os países que já estudam o assunto há anos chegaram à conclusão de que são necessárias mais pesquisas e buscas pelo assunto (ROSEMBLAT, 2016): A possibilidade de mudança no entendimento do conceito da Justiça Restaurativa de acordo com cada ponto de vista e suas diferentes formas de atuação dentro ou não do campo judicial fazem com que o assunto seja alvo de grandes estudos, principalmente quando se pensa na justiça irregular do Brasil. De acordo com a visão de Achutti (2012), a maneira como a Justiça Restaurativa acontece nas terras brasileiras chega a ser atípica, não apresentando uma orientação regulamentar nacional que sirva para unir os entendimentos e concepções, além de preconizar os limites e as perspectivas de execução prática dentro do judiciário brasileiro. Como a mesma visão, Pallamolla (2018) então alega que a Justiça Restaurativa é "um modelo de justiça em construção e constante transformação, composto de valores, princípios e práticas que se articulam de diferentes formas com o sistema de justiça criminal". Portanto, para se tentar compreender um pouco sobre a administração e a utilização desse método na justiça penal, é necessário, primeiramente, compreender as metas, os preceitos e valores, além das formas de prática.

Da mesma forma que é complexo conceituar a Justiça Restaurativa, é complicado também entender seus objetivos. Consoante o pensamento restaurativo, o ato criminoso é entendido como uma transgressão ao ser humano, aos relacionamentos entre os indivíduos e a comunidade, tendo suas consequências recaídas sobre toda a comunidade na qual a vítima e o transgressor estão inseridos

(ZEHR, 2015). De certa forma, essa perspectiva afasta o Estado e as investigações dos holofotes da situação e coloca as vítimas e os agressores como centro do problema, a fim de alcançar um comprometimento de todos para com a situação, almejando a participação da comunidade, responsabilidade e restauração.

Tabela 1 – Valores da Justiça Restaurativa

JUSTIÇA RETRIBUTIVA	JUSTIÇA RESTAURATIVA
Ritual Solene e Público.	Comunitário, com as pessoas envolvidas.
Indisponibilidade da Ação Penal.	Princípio da Oportunidade.
Contencioso e contraditório.	Voluntário e colaborativo.
Linguagem, normas e procedimentos formais e complexos – garantias.	Procedimento informal com confidencialidade.
Atores principais – autoridades (representando o Estado) e profissionais do Direito.	Atores principais – autoridades (representando o Estado) e profissionais do Direito.
Processo Decisório a cargo de autoridades (Policial, Delegado, Promotor, Juiz e profissionais do Direito) – Unidimensionalidade.	Processo Decisório compartilhado com as pessoas envolvidas (vítima, infrator e comunidade) – Multidimensionalidade.

Fonte: Vasconcelos (2017, p.272).

No âmbito da Justiça Retributiva, ressalta-se a ênfase em rituais solenes e públicos, enquanto a Justiça Restaurativa se destaca por adotar um processo comunitário, no qual as pessoas envolvidas desempenham um papel central na resolução do conflito. Enquanto a Justiça Retributiva enfatiza a indisponibilidade da ação penal, a Justiça Restaurativa se baseia no princípio da oportunidade, permitindo a consideração de fatores contextuais e a possibilidade de resolução consensual. Além disso, a natureza contenciosa e contraditória da Justiça Retributiva é

contrastada pela abordagem voluntária e colaborativa da Justiça Restaurativa, que busca a participação ativa das partes envolvidas (VASCONCELOS, 2017).

No que diz respeito aos processos formais e complexos, a Justiça Retributiva adota linguagem, normas e procedimentos regidos por garantias legais, ao passo que a Justiça Restaurativa adota procedimentos informais e confidenciais, facilitando a comunicação aberta e a construção de entendimento. Outro contraste é observado nos atores principais envolvidos. Enquanto a Justiça Retributiva envolve autoridades e profissionais do Direito, representando o Estado, a Justiça Restaurativa dá ênfase à inclusão das pessoas diretamente afetadas, garantindo sua voz e influência no processo (VASCONCELOS, 2017).

Em síntese, a comparação entre Justiça Retributiva e Justiça Restaurativa, conforme explorada pelo autor, destaca as divergências fundamentais em termos de princípios, processos e atores envolvidos. Enquanto a Justiça Retributiva busca a punição unilateral do infrator, a Justiça Restaurativa promove a responsabilização compartilhada e a restauração das relações afetadas pelo conflito (VASCONCELOS, 2017).

Tabela 2 – Resultados da Justiça Retributiva e Justiça Restaurativa

JUSTIÇA RETRIBUTIVA	JUSTIÇA RESTAURATIVA
Prevenção Geral e Especial: - Foco no infrator para intimidar e punir.	Abordagem do Crime e suas Consequências: - Foco nas relações entre as partes, para restaurar.
Penalização: Penas privativas de liberdade, restritivas de direitos, multa. Estigmatização e Discriminação.	Pedido de Desculpas, Reparação, restituição, prestação de serviços comunitários. Reparação do trauma moral e dos Prejuízos emocionais. Restauração e Inclusão.
Tutela Penal de Bens e Interesses, com a Punição do Infrator e Proteção da Sociedade.	Resulta em responsabilização espontânea por parte do infrator.
Penas desarrazoadas e desproporcionais em regime carcerário desumano, cruel, degradante e criminoso - ou – penas alternativas ineficazes (cestas básicas).	Proporcionalidade e Razoabilidade das Obrigações Assumidas no Acordo Restaurativo.
Vítima e Infrator isolados, desamparados e desintegrados.	Reintegração do Infrator e da Vítima Prioritárias.
Ressocialização Secundária.	

Fonte: Vasconcelos (2017, p.273).

Na Justiça Retributiva, observa-se uma ênfase na prevenção geral e especial, com o foco no infrator visando à intimidação e punição como forma de dissuasão. Em contrapartida, a Justiça Restaurativa adota uma abordagem centrada nas relações entre as partes envolvidas, com o intuito de restaurar os laços que foram afetados pelo crime. No que diz respeito à penalização, a Justiça Retributiva recorre a penas privativas de liberdade, restritivas de direitos e multas, muitas vezes resultando em estigmatização e discriminação do infrator. Por outro lado, a Justiça Restaurativa prioriza a reparação dos danos causados, por meio de pedidos de desculpas, restituição, prestação de serviços comunitários e ações que visem à restauração do trauma moral e prejuízos emocionais (VASCONCELOS, 2017).

Enquanto a Justiça Retributiva se concentra na tutela penal de bens e interesses, com foco na punição do infrator e na proteção da sociedade, a Justiça Restaurativa busca promover a responsabilização espontânea do infrator, incentivando-o a assumir a responsabilidade por suas ações. A Justiça Retributiva muitas vezes resulta em penas desproporcionais e desarrazoadas, incluindo regimes carcerários que podem ser desumanos, cruéis e criminógenos, ou então alternativas ineficazes como as cestas básicas (VASCONCELOS, 2017).

Em contraste, a Justiça Restaurativa se preocupa com a proporcionalidade e a razoabilidade das obrigações assumidas no acordo restaurativo, buscando equilibrar as ações reparatórias com as circunstâncias do conflito. Na Justiça Retributiva, a vítima e o infrator frequentemente se encontram isolados e desamparados, enquanto a Justiça Restaurativa prioriza a reintegração de ambos, colocando-os no centro do processo e visando à restauração das relações (VASCONCELOS, 2017).

Tabela 3 – Efeitos para a vítima

JUSTIÇA RETRIBUTIVA	JUSTIÇA RESTAURATIVA
Pouquíssima ou nenhuma consideração, ocupando lugar periférico e alienado no processo.	Ocupa o centro do processo, com um papel e com voz ativa. Participa e tem controle sobre o que se passa.
Não tem participação, nem proteção, mal sabe o que se passa.	Recebe assistência, afeto, restituição de perdas materiais e reparação.
Praticamente nenhuma assistência psicológica, social, econômica ou jurídica do Estado. Frustração e Ressentimento com o sistema	Tem ganhos positivos. Suprem-se as necessidades individuais e coletivas da vítima e comunidade.

Fonte: Vasconcelos (2017, p.274).

Na abordagem retributiva, a vítima frequentemente enfrenta uma situação de pouca ou nenhuma consideração, sendo relegada a um papel periférico e alienado no processo. Nesse contexto, ela é privada de participação, proteção e compreensão sobre o que ocorre no desenrolar do caso, gerando um sentimento de desconexão. Por outro lado, a Justiça Restaurativa coloca a vítima no centro do processo, concedendo-lhe um papel ativo e uma voz significativa. Aqui, a vítima tem a oportunidade de participar e influenciar os acontecimentos, recuperando o controle sobre a situação. Além disso, a abordagem restaurativa garante assistência emocional, apoio afetivo, restituição de perdas materiais e oportunidades de reparação à vítima, aspectos que frequentemente são negligenciados na Justiça Retributiva (VASCONCELOS, 2017).

Enquanto a Justiça Retributiva pode deixar a vítima frustrada e ressentida com o sistema devido à sua falta de envolvimento e às consequências limitadas do processo, a Justiça Restaurativa busca proporcionar ganhos positivos para a vítima e a comunidade. Sob essa perspectiva, as necessidades individuais e coletivas da vítima são atendidas, contribuindo para a restauração emocional e social (VASCONCELOS, 2017).

Tabela 4 – Efeitos para o Infrator

JUSTIÇA RETRIBUTIVA	JUSTIÇA RESTAURATIVA
Raramente tem participação. Infrator considerado em suas faltas e sua má formação.	Participa ativa e diretamente. Infrator visto no seu potencial de responsabilizar-se pelos danos e consequências do delito.
Comunica-se com o sistema pelo advogado É desestimulado e mesmo inibido a dialogar com a vítima. É desinformado e alienado sobre os fatos processuais.	Interage com a vítima e com a comunidade. Tem oportunidade de desculpar-se ao sensibilizar-se com o trauma da vítima. É informado sobre os fatos do processo restaurativo e contribui para a decisão.
Não é efetivamente responsabilizado, mas punido pelo fato. Fica intocável.	É inteirado das consequências do fato para a vítima e comunidade. Fica acessível e se vê envolvido no processo.
Não tem suas necessidades consideradas.	Supre-se suas necessidades.

Fonte: Vasconcelos (2017, p.274).

No âmbito da Justiça Retributiva, o infrator é frequentemente excluído do processo, tendo raras oportunidades de participação ativa. Além disso, ele é visto sob a ótica de suas faltas e má formação, com foco nas falhas individuais, sem uma abordagem que o encoraje a assumir responsabilidade pelas consequências do delito (VASCONCELOS, 2017).

Por outro lado, a Justiça Restaurativa propicia uma participação ativa e direta por parte do infrator, permitindo que ele interaja com a vítima e a comunidade afetada. Nesse contexto, o infrator é encarado não apenas por suas faltas, mas também pelo seu potencial de assumir responsabilidade e contribuir para reparar os danos causados pelo crime (VASCONCELOS, 2017).

Na abordagem retributiva, a comunicação do infrator com o sistema se dá principalmente por meio de seu advogado, o que pode limitar sua conexão direta com a situação. Já na Justiça Restaurativa, ele tem a oportunidade de se desculpar e demonstrar sensibilidade em relação ao trauma da vítima. Além disso, o infrator é informado sobre os fatos do processo restaurativo e contribui para as decisões, tornando-se mais envolvido no processo. Enquanto a Justiça Retributiva muitas vezes não efetivamente responsabiliza o infrator, limitando-se a aplicar punições, a Justiça Restaurativa visa inteirá-lo das consequências de seus atos para a vítima e a

comunidade, promovendo uma compreensão mais profunda do impacto de suas ações (VASCONCELOS, 2017).

Além disso, também existe a possibilidade de entender a Justiça Restaurativa com base no entendimento de seus propósitos, que são permeados pela compreensão das concepções de "encontro, restauração e transformação" (PALLAMOLLA, 2012; BRASIL, 2018a). Encontro (PALLAMOLLA, 2012; BRASIL 2018a) se trata da ideia de promover a oportunidade para os envolvidos de conversarem abertamente e, talvez, entrarem em um consenso, sem a interferência de autoridades da justiça, não os deixando coibidos. Dessa maneira, crê-se que pode haver mais inconformismo em relação a assuntos judiciais, fazendo com que a população atue mais ativamente nestas questões, não deixando apenas para as autoridades policiais. Logo, entende-se que a meta principal da Justiça Restaurativa é a liberdade de escolha e o protagonismo dos envolvidos.

A Justiça Restaurativa não trata apenas das falhas individuais do infrator, mas também reconhece seu potencial de assumir responsabilidade e contribuir para a reparação dos danos. Diferentemente da Justiça Retributiva, na qual o infrator é muitas vezes representado apenas por seu advogado, a Justiça Restaurativa permite que ele se desculpe e demonstre sensibilidade em relação ao trauma da vítima. Além disso, ele é informado sobre os fatos do processo restaurativo e tem a oportunidade de contribuir para as decisões, tornando-se mais investido no processo de reparação.

Em relação aos objetivos, podem ser citados a restauração da vítima, tendo em vista que pode ser representativa ou material; a possibilidade de restituição do transgressor, podendo ter uma reintegração social; a restauração da comunidade afetada pelo conflito; a possibilidade de mudança cultural da comunidade e dos relacionamentos; e a mudança de visão da população em relação à justiça (PALLAMOLLA, 2012; BRASIL 2018a).

A abordagem da Justiça Restaurativa é fundamentada em valores como "encontro, restauração e transformação". Ela enfatiza a importância de proporcionar um espaço para que as partes envolvidas conversem abertamente e busquem um consenso, sem a presença de autoridades judiciais. Isso não apenas empodera os envolvidos, mas também promove uma compreensão mais profunda das consequências do crime, estimulando uma participação mais ativa da população nas questões judiciais.

Dissertando sobre os valores da Justiça Restaurativa, deve-se compreender que não existe ainda um acordo em relação aos valores subentendidos dessa perspectiva, mesmo que sejam considerados como pontos principais dessa prática. A fim de compreender realmente os valores da Justiça Restaurativa, Leão (2020) cita que Braithwaite (2003), teórico que estudou tal perspectiva, analisou uma série de concepções retiradas de tratados internacionais. Para ele, entre os princípios básicos estão o não controle, a restauração e autonomia de todos os envolvidos, efetivação das determinações legais, a análise por meio da escuta, respeito por todos os envolvidos nos casos, "accountability", respeito aos direitos humanos fundamentais, etc.

Em relação ao termo "accountability", este é relacionado ao termo "responsabilidade" em inglês. Essa responsabilidade é ligada a todos os participantes do conflito, bem como respeito para com os mediadores e respeito por parte das autoridades em relação à escolha da mediação de conflito. Portanto, ele existe para endossar que todos os integrantes devem ter a liberdade de escolher qual forma restaurativa desejar (BRAITHWAITE, 2003; PALLAMOLLA 2012; BRASIL 2018b). Já o "empowerment", palavra inglesa para "empoderamento", está relacionado à autonomia dos participantes da situação que estejam envolvidos no conflito, e não para com as autoridades. Ainda deve-se compreender a noção de nondomination ou "não-dominância", em português, relacionando-se à intenção da manutenção do equilíbrio entre os envolvidos. E isso deve ser responsabilidade do mediador, tentando sempre promover o diálogo entre as partes (BRAITHWAITE, 2003; PALLAMOLLA 2012; BRASIL 2018b).

A mediação dentro do campo penal é utilizada em vários tipos de conflitos e com diferentes gravidades, contudo, tende a ser utilizado mais com infrações realizadas por adolescentes, uma vez que estes ainda estão "iniciando" a vida e possuem mais chances de restauração, além de estarem em processo de formação de suas identidades, facilitando a características transformadora do método. No Brasil, por exemplo, a mediação é utilizada em crimes denominados de "menor potencial ofensivo" e de "ação penal privada", que são aqueles que tem seu início devido a uma atitude da vítima e não do Estado (PALLAMOLLA, 2018; KUBIACK, 2018), como por exemplo ofensas, crimes sem violência, abandono material, danos, estelionatos, assim como aqueles ocorridos dentro da estrutura da família, que não contem com violência doméstica.

Diante deste contexto, verifica-se que as relações familiares são um terreno fértil para a aplicação das técnicas de justiça restaurativa. Essas técnicas propõem reestabelecer os vínculos dos relacionamentos quebrados pelos conflitos através da reconstrução dos vínculos afetivos, restaurando o convívio entre as partes através da reconciliação. A justiça restaurativa se apresenta nesse contexto com uma proposta mais humana, no qual as partes se aproximam, promovendo a integração, a participação ativa e o diálogo. O método permite que todas as partes envolvidas no conflito exponham, mesmo que de maneira indireta, suas angústias, mágoas, ressentimentos e dores, de modo que participem ativamente no restabelecimento da harmonia e resolução dos conflitos (VERGA, 2018).

Os conflitos nas relações familiares envolvem situações de cunho emocional, como adultério, guarda dos filhos, divisão dos bens, pedidos de divórcio, ou seja, uma série de situações em que os vínculos são rompidos de maneira indesejada, o que faz com que uma simples sentença judicial não satisfaça as partes envolvidas (VERGA, 2018).

Nesse contexto, de relações familiares complexas, métodos alternativos para solução de conflitos mostram-se razoáveis. Nesse sentido, comenta Ferreira (2012, p. 3),

Destaca-se ainda a responsabilidade social do magistrado destinatário do processo – que principalmente no âmbito de família, deve ter especial atenção para o problema vivenciado pelas partes estimulando sempre que possível o acordo, quer seja através de audiências com conciliadores, quer seja encaminhando-as à mediação. É de extrema importância o empenho para a realização da conciliação, ressaltando-se que a tentativa não implica em obstáculo para ulterior julgamento do caso, se porventura os litigantes não obtiverem êxito através dos meios alternativos.

Segundo Verga (2018), o processo acaba se tornando a única ligação entre as partes o que as faz não desejar o seu fim, contribuindo negativamente para os acúmulos de processos e dificultando o cumprimento e implementação de novas diretrizes previstas no novo Código de Processo Civil Brasileiro.

De acordo com a orientação de Crippa (2016),

Dentre as inovações podem-se ressaltar as resoluções de forma consensuais e o incentivo à mediação. A intervenção do Ministério Público ocorrerá apenas quando houver interesse de incapaz, e a atuação do juiz terá por objetivo a garantia e efetivação dos direitos fundamentais.

Dessa forma, o poder judiciário passa a ter um papel diferente do habitual, procurando promover acordos que interfiram o mínimo possível na esfera íntima das pessoas, atuando de maneira mediadora, como uma forma de garantir direitos e estimular a autonomia das partes para solução do conflito (VERGA, 2018).

Segundo o conceito de mediação adotado pela Association Pour la Médiation Familiale, desde 1988, apud Barbosa (2014), tem-se que,

A mediação familiar notadamente em matéria de separação e divórcio é um processo de gestão de conflitos no qual os membros da família demandam ou aceitam a intervenção confidencial e imparcial de uma terceira pessoa, o mediador familiar, cujo papel é o de levá-los a encontrar por si próprios as bases de arranjos duráveis e mutuamente aceitos, levando em conta as necessidades de cada um e particularmente das crianças no espírito de corresponsabilidade parental. A mediação familiar aborda a competição da desunião, principalmente relacionais, econômicas, patrimoniais. Este processo pode ser acessível ao conjunto de membros da família (ascendentes, descendentes, colaterais) concernentes à ruptura da comunicação cuja origem está vinculada a uma separação.

Esse método não substitui as vias judiciais, mas sim as complementa. Ela também pode ser aplicada de maneira isolada, pois nas palavras de Rodrigues (2015, p. 03), a mediação pode "ser utilizada independentemente da submissão do caso a uma corte na solução de conflitos familiares, não tendo que ser, necessariamente, submetida ao Judiciário".

A mediação é uma técnica de justiça restaurativa que permite a comunicação entre as partes litigantes e, havendo a interlocução mediada por alguém preparado, com o intuito de aproximar as partes cujo problema querem resolver, podendo ser aplicada com grande primazia no reestabelecimento das relações familiares (VERGA, 2018).

É na soberania da vontade que se encontra a principal vantagem da mediação. As partes ao procurarem a mediação demonstram a necessidade de resolver o litígio sem perder a autonomia da decisão. Nesse primeiro momento, o mediador deve aproveitar para perceber o problema e suas possíveis causas (RODRIGUES, 2015).

No entanto, a mediação é tão incentivada devido ao fato de que dentro do campo judiciário ou no Ministério Público, e até mesmo em escritos, a atenção não é voltada para os interesses das partes, mas sim em apenas acabar com o conflito e o processo da forma mais rápida, sem realmente solucionar o problema em questão. Em contrapartida, o que deveria ser realizado é não somente solucionar o conflito,

mas analisar que para alguns casos é necessário certo conhecimento mais aprofundado do que já se tem. É necessário conhecer a cultura e o contexto das partes envolvidas e até compreender como a situação chegou ao ponto presente.

Essa análise reforça que a Justiça Restaurativa vai além de meramente aplicar punições, almejando a compreensão do infrator sobre as consequências de seus atos e incentivando-o a contribuir para reparar os danos causados. Os valores da não-dominância, escuta ativa, respeito aos direitos humanos e autonomia das partes, propostos por diversos autores, demonstram a preocupação em criar um ambiente que promova a transformação e o entendimento mútuo. A mediação, dentro desse contexto, surge como uma ferramenta eficaz para reestabelecer vínculos rompidos nas relações familiares, permitindo que as partes se expressem e busquem soluções conjuntas de maneira mais humanizada e adaptada ao contexto único de cada situação.

Em resumo, a análise detalhada das características e implicações da Justiça Restaurativa e da mediação familiar destaca a importância de compreender as bases teóricas e práticas dessas abordagens como alternativas fundamentais. Elas transcendem a simples resolução de conflitos, almejando a restauração, a reconciliação e a transformação tanto no âmbito individual quanto na esfera comunitária. Através do enfoque na interação direta, no empoderamento das partes e nos valores como não-dominância, escuta ativa e respeito aos direitos humanos, essas abordagens visam não apenas resolver litígios, mas também construir relações mais saudáveis, empáticas e duradouras entre os envolvidos. É nesse contexto que a justiça se renova, buscando não somente aplicar penalidades, mas promover a compreensão mútua e a construção de soluções que beneficiem a todos.

2.4 PARTICIPAÇÃO DA POPULAÇÃO

A participação popular possui uma longa tradição de análise e estudos na área das ciências sociais. A participação pode ser observada através da mobilização social nos sindicatos, movimentos estudantis ou no discurso e práticas das políticas estatais, situadas no campo de ações participativas, podendo ter sentidos e significados completamente diferentes (GOHN, 2019).

Conforme entendimento de Milani (2008, p. 560), sobre a localização dos processos participativos no processo social,

... a participação é parte integrante da realidade social na qual as relações sociais ainda não estão cristalizadas em estruturas. Sua ação é relacional; ela é construção da/na transformação social. As práticas participativas e suas bases sociais evoluem, variando de acordo com os contextos sociais, históricos e geográficos.

Participação é uma das palavras mais utilizadas nos vocabulários de discursos científicos, políticos e populares da modernidade. Dependendo da época estudada e do período histórico, ela aparece associada a termos como democracia, organização, direitos, representação, cidadania e exclusão (GOHN, 2019).

Segundo Lavallo, (2011, p. 33) a participação,

... é, a um tempo só, categoria nativa da prática política de atores sociais, categoria teórica da teoria democrática com pesos variáveis segundo as vertentes teóricas e os autores, e procedimento institucionalizado com funções delimitadas por leis e disposições regimentais. A multidimensionalidade ou polissemia dos sentidos práticos, teóricos e institucionais torna a participação um conceito fugidio, e as tentativas de definir seus efeitos, escorregadias. Não apenas em decorrência de que a aferição de efeitos é operação sabidamente complexa, mas devido ao fato de sequer existirem consensos quanto aos efeitos esperados da participação, ou, pior, quanto à relevância de avaliá-la por seus efeitos.

Para Gohn (2016, p.16-17) podemos analisar a participação popular segundo três níveis básicos,

... o conceptual, o político e o da prática social. O primeiro apresenta um alto grau de ambiguidade e varia segundo o paradigma teórico em que se fundamenta. O segundo, dado pelo nível político, usualmente é associado a processos de democratização (em curso, ou em lutas para sua obtenção), mas ele também pode ser utilizado como um discurso mistificador em busca da mera integração social de indivíduos, isolados em processos que objetivam reiterar os mecanismos de regulação e normatização da sociedade, resultando em políticas sociais de controle social. O terceiro, as práticas, relaciona-se ao processo social propriamente dito; trata-se das ações concretas, engendradas nas lutas, movimentos e organizações, para realizarem algum intento, ou participar de espaços institucionalizados na esfera pública, em políticas públicas. Aqui a participação é um meio viabilizador fundamental.

A participação objetiva fortalecer a sociedade civil pela construção de caminhos que apontem para uma nova realidade social, sem desigualdades, injustiças, exclusões, etc. O pluralismo deve ser a principal marca dessa concepção de participação, segundo o qual os partidos políticos não devem ser vistos como os mais

importantes, pois devemos considerar também os movimentos sociais e os agentes de organização da participação social, os quais são múltiplos. Uma ampla gama de experiências associativas é considerada relevante para o processo participativo, como associações de moradores e grupos de jovens e idosos. Por este motivo, tem-se de aliar a ciência política com as análises sociológicas para o entendimento da participação. Os entes que compõem os processos participativos são vistos como “sujeitos sociais”. Os indivíduos não devem ser tratados isoladamente nem somente como membros de uma determinada classe social (GOHN, 2019).

A participação tem um caráter plural em termos de classes, perfis político-ideológicos e camadas sociais. Nos processos de participação social, os indivíduos são considerados “cidadãos”. A participação deve se articular sobre o tema da cidadania e envolver também as lutas para divisão de responsabilidades dentro de um governo. Essas lutas podem ser travadas em várias frentes, com a constituição de uma linguagem democrática não excludente dentro dos espaços participativos criados ou existentes. Os cidadãos devem possuir acesso a todos os tipos de informações para seu exercício da cidadania, estimulando a criação e o desenvolvimento de meios democráticos de comunicação (GOHN, 2019).

Para Milani (2008, p. 560), a participação social cidadã,

...é aquela que configura formas de intervenção individual e coletiva, que supõem redes de interação variadas e complexas determinadas (provenientes da “qualidade” da cidadania) por relações entre pessoas, grupos e instituições como o Estado. A participação social deriva de uma concepção de cidadania ativa. A cidadania define os que pertencem (inclusão) e os que não se integram à comunidade política (exclusão); logo, a participação se desenvolve em esferas sempre marcadas, também, por relações de conflito e pode comportar manipulação.

Até poucos anos atrás, entendia-se que a participação comunitária se daria através de movimentos de protesto e de defesa de direitos sociais; mais recentemente, ela começou a se referir à integração de moradores de bairros pobres em projetos visando o desenvolvimento social de suas comunidades (SORJ, 2016).

Nas diferentes abordagens em que a participação se desenvolve, ela tem sido fundamental para explicar os processos de inclusão, reconhecimento de direitos (novos e antigos), movimentos, protestos e campanhas de setores da sociedade civil, assim como de processos desenvolvidos pelo Estado e operacionalizados por instituições que promovem e trabalham com políticas públicas. Dentre esses

processos, no Brasil, nas últimas décadas, destacaram-se abordagens femininas com a conquista de movimentos das mulheres e avanços nas questões do universo homoafetivo (GOHN, 2019).

Entre 2008 e 2013 funcionou no Rio de Janeiro o Programa Mulheres da Paz. Foi criado pelo Ministério da Justiça e implementado em 21 comunidades/favelas em 2008, abrangendo 2.200 mulheres. O Programa teve como objetivo capacitar mulheres das comunidades a atuarem na prevenção da violência urbana das favelas (SORJ; GOMES, 2011).

As mulheres teriam o objetivo de identificar jovens em situação de risco e encaminhá-los ao programa Protejo (Proteção dos Jovens em Território Vulnerável), que previa a capacitação profissional desses jovens e a remuneração através de uma bolsa de estudo. As mulheres tinham que cumprir 12 horas de trabalhos semanais e recebiam uma bolsa de R\$190,00 mensais.

Diante de um histórico de fracassos no controle da criminalidade através das vias tradicionais, predominantemente repressivas, essa proposta baseou-se em princípios de direitos humanos e definiu sua orientação como aquela que “prioriza a prevenção e busca atingir as causas que levam à violência, sem abrir mão das estratégias de ordenamento social e segurança pública” (BRASIL, 2010).

Segundo Sorj (2016) novas noções de governo perpassam a proposta, sobretudo a consideração de que: “a participação da comunidade nas políticas públicas é um meio indispensável para torná-las mais efetivas”.

O projeto acabou sendo contestado por feministas por reforçar normas tradicionais de gênero nas quais associam as mulheres ao papel de mães e cuidadoras. Em sua redação final, houve a incorporação de novos objetivos relativos aos direitos das mulheres e manteve os originais referentes ao acompanhamento dos jovens (SORJ, 2016).

Entretanto, para Gohn (2019), de uma forma geral, a maioria das abordagens referentes à participação popular não focalizou, direta ou indiretamente, as questões de desigualdade social geradas pela desigualdade econômica, preferindo focalizar as desigualdades do plano sociocultural, de inclusão social a partir de diferenças, confundindo diferença com desigualdade.

Para Gohn (2019, p. 77) observa-se,

...que a maioria das análises não apresenta caminhos para uma agenda que indique formas de superação das desigualdades sociais no plano econômico, porque a questão vai além da vontade do ato de participar, protestar, ou ser incluído em uma instituição participativa, como ativista ou beneficiário de algum programa ou projeto social. O cerne desse tema incide em questões estruturais, diretamente no plano econômico – a forma de apropriação ou distribuição da renda gerada na sociedade – e, no plano político, do poder – a vontade efetiva de governar priorizando as necessidades básicas, e não os interesses de poucos.

A reformulação dos novos significados de participação popular resulta de um longo processo que converge dos discursos de atores institucionais de diversas instâncias. O Banco Mundial desempenhou um papel fundamental na elaboração discursiva e na imposição política da nova arquitetura que passou a assumir as políticas sociais. O Estado não deveria mais garantir sozinho o bem-estar das pessoas; ele deveria ser garantido junto com o envolvimento da sociedade civil em projetos de desenvolvimento. O fracasso de novos projetos de desenvolvimento se deveria à inépcia das burocracias estatais e ao desconhecimento das necessidades específicas de cada população. A cultura e as redes sociais locais devem ser levadas para a elaboração de programas sociais, segundo o Banco Mundial (RAO; WALTON, 2004).

De acordo com Azevedo e Cunha (2014), os métodos alternativos de resolução de conflitos têm buscado abrir espaço para a participação comunitária, fazendo com que os meios institucionais de deliberação coletiva sejam acessíveis às opiniões e tentativas mais coloquiais de comunicação, retirando conhecimento do meio social público. Logo, compreende-se que, atualmente, os movimentos sociais não se limitam mais ao campo público estatal, alcançando as ações do meio privado da sociedade, que, até então, estavam distantes e desatreladas das atitudes do Estado.

As mudanças, de extrema importância, em relação à função política do Estado, concernentes ao tratamento para com a comunidade, fizeram com que aparecesse a concepção de “governança”, responsável por modificar a forma de se olhar e refletir a questão da gestão pública, que ainda era presa aos setores públicos. Para Dias Neto (2005, p. 42),

Quanto mais amplos, inclusivos e igualitários forem os canais de comunicação e deliberação política, mais favoráveis serão as condições para o enfrentamento pacífico e racional dos conflitos sociais. A exclusão de dissidências, a censura de idéias ou temas, a ocultação de diferenças ou qualquer forma de entrave no acesso às esferas públicas representam falsas garantias de estabilidade, que mascaram a complexidade social e impedem o enfrentamento racional

e transparente dos conflitos, criando terreno fértil para que estes venham à tona sob a forma de violência e intolerância.

Para estabelecer uma cidadania comunitarista, deve-se dar prioridade à comunidade e ao indivíduo inserido em um grupo, como parte integrante de uma ideia de vinculação social, de valores culturais, religiosos e morais importantes para determinar as políticas públicas e as normativas que devem reger a sociedade (GORCZEVSKI; MARTIN, 2011).

Nesta perspectiva de consolidação normativa da sociedade, as políticas públicas emergem com grande ênfase, devendo ser compreendidas como um conjunto de ações e decisões através de interações estruturadas entre os diferentes atores públicos e privados, implicando na solução de um problema definido como público (SUBIRATS, 2012).

Nesse contexto, é importante destacar a relevância dos diferentes tipos de atores presentes na elaboração de uma política pública, como: os empíricos (caracterizados por um ou vários indivíduos, pessoas jurídicas ou grupos sociais, que devem atuar de maneira homogênea sobre os valores e interesses que definem o objetivo a ser traçado) e os atores intencionais que atuam para a maximização tanto material quanto abstrata da utilidade (SUBIRATS, 2012).

Uma política pública deve ser concebida e organizada pelos atores públicos e privados que fazem parte da complexa rede de atores e problemas locais e internacionais, tanto verticais como horizontais (SUBIRATS, 2012).

Entretanto, para a instituição desse tipo de política, é necessária uma reforma de descentralização do poder estatal, realizada a mudança de competências para outros campos. Dentre as ações que visam a descentralização estão os dispositivos da democracia representativa, assim como os instrumentos de atuação da comunidade nas decisões concernentes às políticas públicas, estreitando a relação entre as autoridades e a população.

O conceito de descentralização apareceu na Constituição de 1988 (BRASIL, 1988) e, hoje, é ligado à municipalização, uma vez que:

O ideal da descentralização política tem sido freqüentemente associado ao caminho da municipalização. A proximidade do centro decisório ao ambiente em que se deve atuar pode estimular a comunicação entre Estado e sociedade, o que amplia as condições de gestão política da diversidade social, uma das maiores fontes geradores de conflitos urbanos. Acredita-se ainda que a proximidade entre governantes e governados e a experiência mais direta com os

problemas possam estimular o interesse da sociedade civil para as questões públicas. O fortalecimento das competências municipais seria, portanto, forma de estímulo às ações políticas de base e de legitimação do sistema político-estatal como um todo. (DIAS NETO, 2005).

O poder direcionado ao povo vai além da ideia de municipalização, resgatando o direito de cidadania por meio da participação da sociedade na fiscalização das políticas públicas, e prova disso é o entendimento do espaço urbano e local como centro do debate e pensamento reflexivo, assim centro de participação social.

Na visão de Kleba e Wendausen (2009, p. 737),

Isso só é possível com um processo reflexivo, que desnatura o cotidiano, tornando-o algo que se possa compreender historicamente, percebendo as consequências de nossas escolhas. A riqueza do processo de empoderamento está justamente em desvendar as relações de poder, buscando transformá-las em relações mais equânimes. Isso requer a construção de uma nova subjetividade, mais crítica e livre, em que se permite questionar o instituído.

Segundo teoriza Rappaport (apud Silva e Martinez, 2004), o empoderamento consiste em não tratar como criança as pessoas ou cidadãos que devem ter seus direitos defendidos por agentes externos, mas sim tratá-las como seres capazes de resolver seus problemas multifacetados e paradoxais. O autor defende que o contexto local pode ajudar a englobar um maior número de pessoas que encontrariam uma variedade de soluções que os técnicos locais não teriam a capacidade de propor. Nesse caso, o papel dos técnicos seria na parte da mediação, apoiando o fortalecimento das pessoas para encontrar e implementar suas próprias soluções. Esse processo é chamado de “empoderamento”, no qual consiste em dar poder ou proporcionar habilidade a algo ou alguém para solucionar determinada situação.

O termo “empoderamento” é utilizado com muitas conotações, sejam elas de caráter social, político ou cultural. Para Sardenberg (2018, p. 21), “há ambivalências, contradições e paradoxos nos usos do conceito, como é frequentemente usado como substituto da integração, participação, identidade, desenvolvimento e planejamento”.

No meio político, o termo é relacionado a ações que concedem poder para se alcançar a legitimação; no âmbito cultural, esse conceito exprime ideias vinculadas à conscientização de liberdades individuais. No âmbito social, está relacionada ao engajamento coletivo proporcionando a participação cidadã (HOROCHOSVSKI, 2006).

Segundo Horochosvski (2006, p. 1), o conceito de empoderamento está diretamente entrelaçado com o conceito de participação cidadã. Nesse sentido, o empoderamento deve ser compreendido como uma maneira de indivíduos e diferentes grupos sociais assumirem maior autonomia sobre o que lhes diz respeito nos meios econômicos, culturais e políticos.

O “empoderamento” da comunidade entrou no jargão das políticas públicas para que ela se torne protagonista da própria história. Trata-se de processos que possuem a capacidade de gerar processos de desenvolvimento autossustentável com a mediação de agentes externos, educadores sociais e atores fundamentais na organização e desenvolvimento de projetos (GOHN, 2004).

Para os grupos sociais reconhecerem os diversos níveis de controles que os afetam e conseqüentemente possuírem autonomia em suas ações, torna-se fundamental o processo de empoderamento a partir de três perspectivas. Dentro destas perspectivas, a primeira está relacionada ao processo de produção, a segunda ao processo de apropriação do conhecimento e a terceira à transformação da realidade a partir da ação de pessoas ou grupos sociais que estão excluídos ou incapacitados de agir, seja por limitações pessoais ou profissionais. Para possibilitar a atuação de grupos sociais excluídos ou incapacitados de agir, os agentes externos representados pelo Estado ou ONGs não deveriam se assumir como agentes responsáveis pelo empoderamento das pessoas, mas sim. Deveriam oferecer e possibilitar meios para que estes sujeitos se tornem protagonistas nas micro e macro relações de seu cotidiano (VIEIRA, ANDRADE, et al., 2009).

A literatura apresenta diversas concepções de processos de empoderamento. Algumas propõem que os processos estão vinculados ao ato de proporcionar instrumentos para que os grupos oprimidos se fortaleçam, outras estipulam que os próprios grupos em situação de vulnerabilidade devem se empoderar.

O processo de empoderamento é descrito por Kleba e Wendhausen (2009) a partir de 03 dimensões da vida social: individual ou psicológica; estrutural ou política; grupal ou organizacional. O empoderamento individual tende a possibilitar a emancipação dos indivíduos através do exercício da autonomia, da compreensão crítica do contexto das relações sociopolíticas e de autoconfiança através da afirmação da própria capacidade. Na perspectiva grupal, provoca o sentimento de pertencimento a determinado grupo, bem como o desenvolvimento do respeito recíproco e o apoio mútuo entre membros da mesma comunidade. Novas estruturas

são formadas através da articulação do grupo para atividades de decisão e solidárias. Já o empoderamento estrutural busca uma maior sensibilização dos recursos existentes, visando o apoio externo e a corresponsabilização da participação social através de projetos que promovem ações conjuntas.

De acordo com Kleba e Wendausen (2009, p. 741),

Com essas reflexões, percebemos que os níveis de empoderamento são interdependentes, à medida que o indivíduo sofre e exerce influência sobre seu entorno, dependendo de condições objetivas e subjetivas para agir, reagir e interagir. O poder e, através dele, a resistência só existem e se efetivam nas relações sociais que, por sua vez, ocorrem mediadas por estruturas e instituições socialmente construídas e legitimadas. O empoderamento estrutural, de natureza aparentemente mais complexa, possibilita aos indivíduos e grupos mais opções em sua tomada de decisão e mais recursos para seu enfrentamento nas adversidades. No entanto, ele também pode requerer dos indivíduos maior discernimento para optar, bem como o domínio de habilidades requeridas no emprego dos recursos disponíveis, o que pode também provocar maior exclusão social. O empoderamento pessoal, por sua vez, fica restrito caso o contexto não acompanhe o crescimento vivenciado pelo sujeito, reprimindo potenciais e imprimindo limites à criatividade e inovação.

Quando ocorre o processo de empoderamento individual dos grupos, Berth (2018, p. 14) defende que,

Diferentemente do que propuseram muitos de seus teóricos, o conceito de empoderamento é instrumento de emancipação política e social e não se propõe a “viciar” ou criar relações paternalistas, assistencialistas ou de dependência entre indivíduos, tampouco traçar regras homogêneas de como cada um pode contribuir e atuar para as lutas dentro dos grupos minoritários.

Para Berth (2018), o empoderamento da sociedade civil começa pela importância de se empoderar individualmente em relação aos processos que se desenvolvem no âmbito coletivo. Para o autor, o empoderamento é um trabalho que é realizado politicamente, mesmo que interfira em áreas que fazem parte da formação individual de um indivíduo e das diferenças que marcam a coletividade.

Segundo Vasconcellos (2003), o empoderamento das partes se daria diante da possibilidade de fomentar a formação de novas alianças políticas mediante ações locais capazes de ampliar os debates sobre opressão, no sentido de contextualizá-la e compreender como fenômeno estrutural, político e histórico.

Deve-se refazer as relações hierárquicas através de uma nova relação de poder em que os sujeitos se considerem iguais, ou seja, indivíduos que possuem

objetivos em comum. A construção das subjetividades é marcada pela individualização induzida pela absorção da cultura ocidental, através de suas estruturas de poder e opressão institucionalizadas (VASCONCELLOS, 2003).

O processo participativo deve ir além de criar uma consciência crítica ou protestar nas ruas, a mobilização se torna um alicerce fundamental para organizar a população envolvida em programas e projetos sociais. Essa forma de dinâmica participativa redefine a noção de democracia tradicional, na qual grupos oprimidos têm acesso às decisões da vida pública através do direito ao voto nas eleições periódicas. A nova dinâmica participativa presume a participação do cidadão através de conselhos de bairros, entidades de consultas populares e espaços de participação que tendem a proporcionar o diálogo e capturar a atenção a demandas frequentemente esquecidas pela política tradicional (BERTH, 2018).

Ademais, Berth (2018) argumenta que, para se falar em empoderamento social, deve-se falar em democracia, "empoderamento na vida pública, também é efetivado pelo exercício dos direitos políticos, dentre os quais a participação como cidadão e cidadã na discussão pública é uma das principais ferramentas".

O empoderamento deve fazer parte dos processos iniciais que o indivíduo experiencia para gerar resultados em ações coletivas no campo social. Segundo Berth (2018), o processo de empoderamento trata-se de "criar ou descobrir em si mesmo ferramentas ou poderes de atuação no meio em que vive e em prol da coletividade".

Para Kleba e Wendausen (2009, p. 737),

A forma como os sujeitos fazem suas escolhas tem estreita relação com a capacidade de participação, mas também com a distribuição do poder nesses espaços. Assim, é preciso recriar formas de lidar com o objeto institucional se quisermos transformar relações de poder autoritárias em relações mais horizontais que levem ao empoderamento dos atores. Isso demandaria mover relações que estão fixadas (e são assim aceitas), tornando-as flexíveis.

Para Berth (2018, p. 130), "devemos primeiro empoderar a nós mesmos para posteriormente auxiliar outros indivíduos em seus processos de empoderamento com a consciência de que os resultados serão alcançados com o resultado individual e coletivo". Desta forma, o indivíduo se empodera, mas ao mesmo tempo verifica que o empoderamento é fruto de alterações nas relações de poder e na dinâmica social de interesse entre os atores pertencentes ao campo social.

Entretanto, somente arquitetar meios igualitários e democráticos de debate e engajar a participação populacional nas escolas públicas e gestões políticas para o acontecimento da mediação não faz com que o método seja efetivo. Em relação ao campo público, o pensamento de se realizar um método participativo não faz com que surjam automaticamente ideias e projetos em relação ao tema, porém faz com que se tenha um campo mais propenso ao debate, pois ter vários âmbitos, públicos e privados, trabalhando juntos para a melhora social, criando técnicas solidárias é a parte mais importante da concepção do campo público (AVRITZER, 1999).

Para Santos (1999), citado por Azevedo e Cunha (2014), exercer a democracia deliberativa contribui para a compreensão da ideia de governança local e, ao mesmo tempo, aumenta as oportunidades de existir, com mais facilidade, uma gestão democrática compartilhada. Na visão de Santos, (1999, p. 51-52),

Cabendo ao Estado mais funções de coordenação do que funções de produção direta de bem-estar, o controle da vinculação da obtenção de recursos a destinações específicas por via dos mecanismos da democracia representativa torna-se virtualmente impossível. Daí a necessidade de a complementar com mecanismos de democracia participativa. A relativa maior passividade do Estado, decorrente da perda do monopólio regulatório, tem de ser compensada pela intensificação da cidadania ativa, sob pena de essa maior passividade ser ocupada e colonizada pelos fascismos societais.

Na opinião de Gohn (2001, p. 41), "a participação dos cidadãos provê informações e diagnósticos sobre os problemas públicos, gerando conhecimentos e subsídios à elaboração de estratégias para a resolução dos problemas e conflitos envolvidos". A união da democracia representativa e da participativa facilita o surgimento da democracia deliberativa, que tem por característica uma "política pública não-estatal", encorajando a participação e o comprometimento político dos cidadãos como personagens sociais (GOHN, 2001).

A relação entre participação e cidadania também é evidente em ambas as áreas. A participação popular não se limita à simples inclusão em processos democráticos; ela envolve a capacidade de influenciar as decisões que afetam a vida das pessoas (LAVALLE, 2011). Da mesma forma, a justiça restaurativa busca restaurar a dignidade das partes envolvidas, empoderando-as para desempenhar um papel ativo na resolução de conflitos e na tomada de decisões que afetam sua vida e comunidade. Isso é especialmente notável nas práticas restaurativas que envolvem círculos de diálogo, nos quais as vozes de todos são ouvidas e respeitadas.

A interseção entre participação popular e justiça restaurativa pode ser vista como uma busca comum por processos mais igualitários, democráticos e inclusivos. A participação da comunidade em projetos de desenvolvimento e a prática da cidadania ativa são ferramentas cruciais para redefinir as relações de poder e construir uma sociedade mais justa (GOHN, 2001). Da mesma forma, a justiça restaurativa visa transformar as abordagens tradicionais de justiça, priorizando a restauração em vez da punição, e promovendo a reconciliação e a cura.

Em resumo, a participação das pessoas nas políticas públicas e a abordagem da justiça restaurativa compartilham valores fundamentais de inclusão, cidadania ativa, empoderamento e transformação social. Ambas as abordagens buscam envolver as partes interessadas de maneira significativa, reconhecendo que a solução de problemas complexos exige a contribuição ativa de todos os envolvidos. Portanto, no âmbito da mediação penal, a participação do povo se faz de grande importância, tendo em vista que a comunidade ganha para decidir seu próprio destino.

3 PROGRAMA MEDIAR DA POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL - PROCEDIMENTOS E MÉTODOS

Os mecanismos alternativos empregados para atingir a autocomposição na Polícia Civil do Estado do Rio Grande do Sul podem ser classificados em: Negociação, Mediação e Conciliação. A mediação não é uma prática nova; trata-se de meio de solução de conflitos utilizada por muitas culturas desde a antiguidade. Os crimes que mais procuram esse tipo de mediação são os de perturbação do sossego, injúria e ameaça, crimes esses que têm como pena máxima até 2 anos ou multa, abarcados nos crimes de Ação Penal Privada e Ação Penal Pública Condicionada à Representação, desde que os envolvidos apresentem uma relação de continuidade (RIO GRANDE DO SUL, 2018).

A prática da mediação na Polícia Civil do Rio Grande do Sul encontra paralelos com a abordagem da justiça restaurativa, que também busca formas alternativas de resolução de conflitos. Assim como a mediação, a justiça restaurativa valoriza a participação ativa das partes envolvidas no processo de resolução, dando voz a suas perspectivas e necessidades. Ambas as abordagens compartilham o objetivo de promover uma transformação nas dinâmicas tradicionais de resolução de conflitos, optando por enfoques que visam à reconciliação, conscientização e responsabilização.

Os crimes considerados de menor potencial ofensivo constituem uma categoria especial no sistema jurídico brasileiro, caracterizados por sua menor gravidade e pelos procedimentos simplificados para o seu julgamento. A Lei dos Juizados Especiais, implementada em 1995, introduziu mudanças significativas na abordagem desses crimes, com o intuito de proporcionar maior celeridade à justiça criminal e evitar a sobrecarga do sistema judicial (BRASIL, 1995).

Dessa forma, a Lei 9.099/95, de acordo com o artigo 61, alega que "consideram-se infrações de menor potencial ofensivo, para os efeitos dessa lei, as contravenções penais e os crimes a que a lei comine pena máxima não superior a 2 (dois) anos, cumulada ou não com multa". Ademais, conforme o artigo 60 da Lei 9.099/95, os conhecidos Juizados Especiais Criminais (JECRIM) são capazes de aconselhar, acordar, avaliar, sentenciar e executar os delitos considerados como aqueles que possuem menor potencial ofensivo (BRASIL, 1995).

Uma característica importante dos crimes de menor potencial ofensivo é a aplicação de penas alternativas à prisão, como prestação de serviços à comunidade e pagamento de multas. Este capítulo explora a lógica por trás dessas penas e discute a relação entre crimes de menor potencial ofensivo e práticas de justiça restaurativa.

A proposta de justiça restaurativa e mediação de conflitos não visa substituir o sistema penal tradicional vigente e sim complementá-lo, pois em alguns casos de menor gravidade, se torna mais eficaz na busca pela construção de soluções através da voluntariedade das partes, da conscientização, responsabilização e prevenção de novos ilícitos, e assim também contribui para o desafogamento do sistema prisional, conhecidamente colapsado em nosso país (RIO GRANDE DO SUL, 2018).

A complementaridade entre a abordagem de justiça restaurativa e os mecanismos de mediação na Polícia Civil do Rio Grande do Sul reflete a abordagem colaborativa e multifacetada que busca alternativas eficazes para lidar com a criminalidade. Ambas as abordagens reconhecem que a justiça vai além da punição e procura ativamente soluções que considerem as necessidades das vítimas, os fatores contextuais e as oportunidades de reconciliação e prevenção.

Através da Mediação, não se busca estabelecer a culpa legal sobre alguém; o objetivo é buscar a racionalidade do ser humano, sua capacidade de empatia e, através do empoderamento, decidir por si mesmo, buscando o entendimento de que o outro não constitui uma ameaça por suas diferenças e sim uma extensão de nós mesmos. A busca do consenso é o ideal pelo qual se trabalha durante todo o processo de Mediação e representa a restauração do sentimento de dignidade e cidadania (RIO GRANDE DO SUL, 2018).

Posto isso e entendendo a necessidade da mediação de conflitos para uma sociedade mais justa, o Estado do Rio Grande do Sul também acrescentou essa especialização na Polícia Civil, por meio do Programa Mediar/RS. O Programa Mediar teve seu começo na Polícia Civil do Rio Grande do Sul em abril de 2013 por meio da delegada Sabrina Deffente e do Comissário Moysés Prates. O programa se baseou no projeto Mediar da Polícia Civil de Minas Gerais, implementado em anos anteriores. Após análise, o projeto foi aceito para ser realizado na 4ª Delegacia de Polícia de Canoas-RS, a partir do mês de agosto. Após um ano de sucesso, foi estabelecido o Programa de Mediação de Conflitos da Polícia Civil do RS, por meio da Portaria 168/2014, com algumas alterações (RIO GRANDE DO SUL, 2018).

No início, o programa atendia apenas os delitos de ameaça, injúria, difamação, calúnia, perturbação de tranquilidade e lesão corporal leve, vias de fato onde existissem relações de continuidade entre as partes, sendo posteriormente ampliado para outros delitos de Ação Penal Pública condicionada a Representação e delitos de Ação Penal Privada (RIO GRANDE DO SUL, 2018).

Conforme apresentado pelo "Manual Prático de Mediação para servidores da Polícia Civil-MPMSPC" (RIO GRANDE DO SUL, 2018), a mediação passará por algumas fases até terminar, e todo o processo é completamente facultativo, ou seja, os envolvidos podem optar por desistir no meio do caminho. Em uma primeira etapa, a vítima vai até uma Delegacia de Polícia para registrar o ocorrido. Logo depois, o policial analisa o caso, procurando a possibilidade de haver a mediação. Segundo o artigo 3 da Portaria 168/2014/CHPC:

Art. 3º -O Delegado de Polícia encaminhará ao Cartório de Mediação de Conflitos as ocorrências policiais que:

I -Tratem de infrações penais cuja ação penal seja disponível ou que sejam passíveis de compromisso entre as partes;

II -Tratem de relações continuadas, ou seja, relações em que as partes possuam uma convivência mútua, como, por exemplo, relações de vizinhança e coleguismo.

Parágrafo único – Não serão encaminhadas ao cartório de mediação de conflitos os registros policiais que:

I –Originarem deferimento de Medidas Protetivas que impeçam o uso de Mediação

II –Os antecedentes criminais e/ou a condição pessoal das partes não recomendem a realização da mediação (RIO GRANDE DO SUL, 2014).

Segundo o referido manual, todos os casos que passaram por mediação por intermédio de um policial procedem de ocorrências que são registradas no órgão. Entre os métodos utilizados para a escolha do caso, apresenta-se que: as ocorrências registradas por meio de boletins de ocorrência, sendo consideradas, simultaneamente, crime de menor potencial ofensivo; dependentes de representação; casos em que os envolvidos já mantiveram contato ou se conheciam antes da ocorrência. Sendo assim, após entender que se trata das premissas apresentadas acima, o policial que terá recebido o caso nas mãos deve encaminhá-lo para que seja realizado o chamado Termo Circunstanciado ou Inquérito policial, sendo enviado para o Cartório de Mediação de Conflitos (RIO GRANDE DO SUL, 2018).

O modelo adotado no Rio Grande do Sul baseia-se nos seguintes princípios norteadores (RIO GRANDE DO SUL, 2018):

- I: Visa a transformação no nível de comunicação entre as pessoas;
- II: Foca no futuro das relações;
- III: Tenta compreender o que ocasionou o conflito;
- IV: Proporciona o empoderamento das partes;
- V: Procura agregar;
- VI: Utiliza a compreensão como um meio de controle social;
- VII: Utiliza o diálogo e a reflexão como meio de aplicação.

Um dos principais objetivos do Programa é o estímulo da autonomia das partes através do resgate de sua dignidade e a confiança na justiça. Todo o processo de participação é voluntário e, ao final, há a construção da solução, uma opção pela pacificidade, firmando compromissos de acordo com suas necessidades e sentindo assim que efetivamente foi feita (RIO GRANDE DO SUL, 2018).

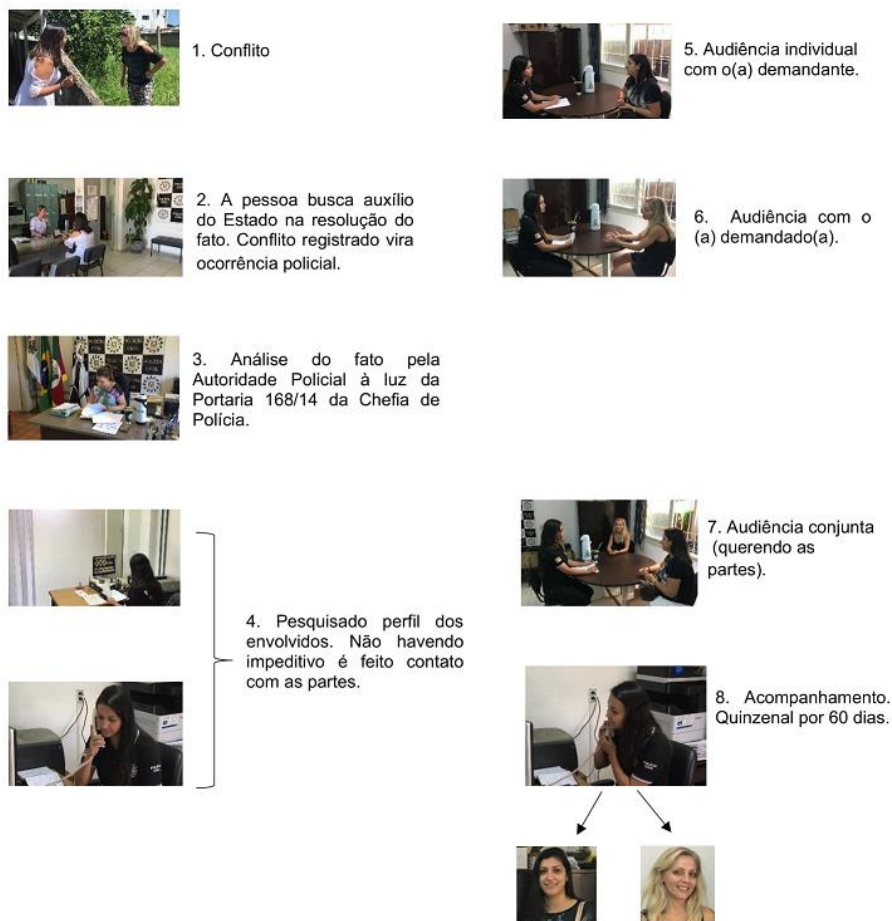
Ao chegar ao cartório, o policial que será o mediador, esse autorizado e preparado pela Academia de Polícia Civil por meio da conclusão do Curso Preparatório de Mediador de Conflito, avaliará o caso e pesquisará questões concernentes para a mediação, como por exemplo se houve casos anteriores como o apresentado com os mesmos envolvidos ou se existe risco para a integridade física das partes se elas estiverem no mesmo local (RIO GRANDE DO SUL, 2018).

Neste momento do processo, o policial mediador tem total liberdade para analisar e escolher se quer dar início ao processo de mediação policial ou rejeitar a ocorrência. Se a última opção for escolhida, o procedimento é enviado para o Fórum, dando início ao processo comum.

O procedimento policial mediado segue o mesmo rito aplicado aos Termos Circunstanciados comuns. O que difere é que, no decorrer das investigações, apurada a autoria do delito, será oportunizada à vítima a realização de audiência de Mediação com seu ofensor. Esse evento será registrado em Ata, ou Termo de Mediação, onde serão transcritas o fato criminal havido, as partes envolvidas e a resolução a que chegaram. O mediador não poderá, em momento algum, forçar um entendimento; sua função será apenas de orientador das partes, deixando que delas emanem as decisões, estimulando-as ao diálogo, a um trato social pacífico e respeitoso, pois daí se dará a resolução dos conflitos. Dando abertura à técnica de mediação, as pessoas que fazem parte do caso não serão mais encaradas como vítima e acusado, mas sim como demandante, para quem fez a denúncia, e demandado, para a outra parte (RIO GRANDE DO SUL, 2018).

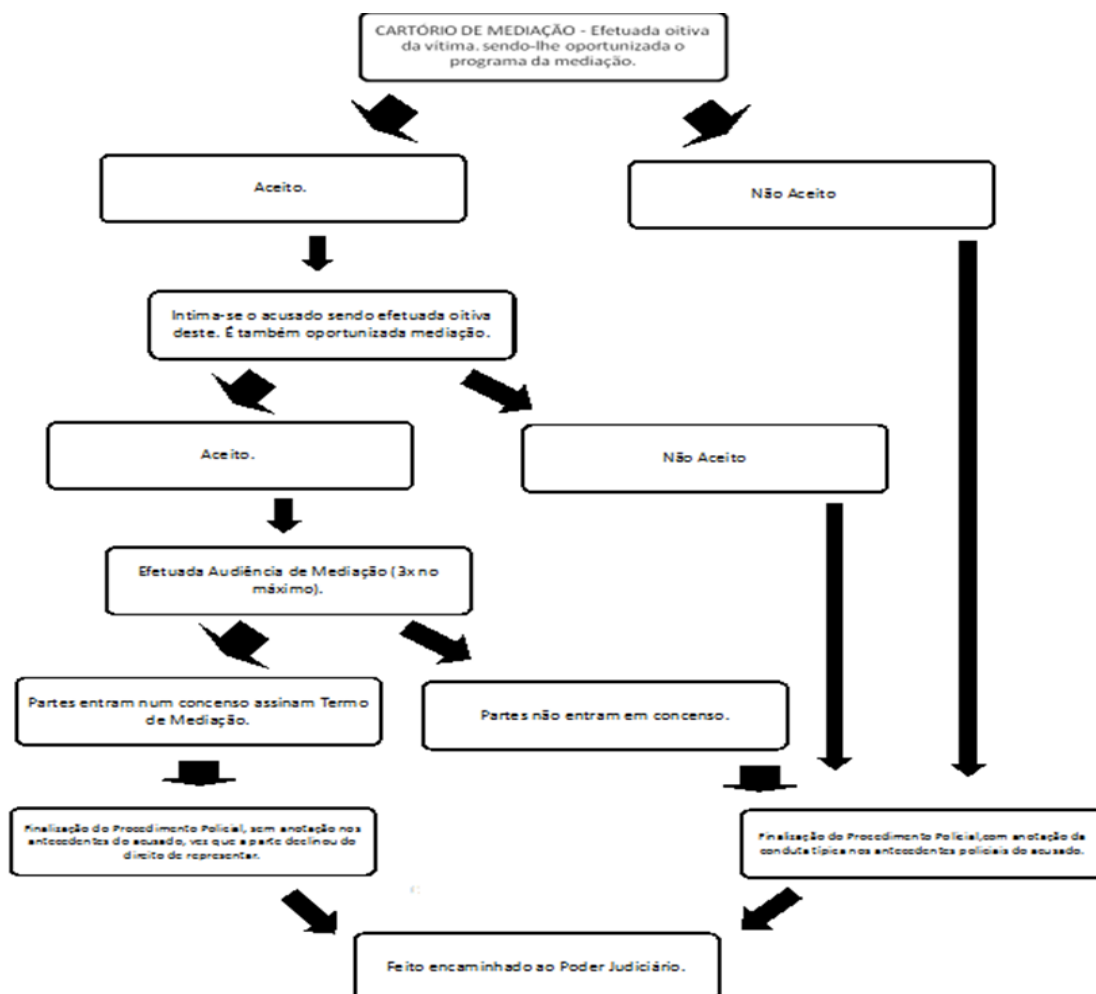
O ciclo de mediação executado pela polícia civil do Rio Grande do Sul é composto de oito passos (figuras 1 e 2):

Figura 1– Ciclo de Mediação



Fonte: Rio Grande do Sul, 2018.

Figura 2 – Ciclo de Mediação resumido



Fonte: Rio Grande do Sul, 2018.

O responsável por mediar deve explicar que há 5 formas de se resolver o problema: renunciando, representando, por meio de audiência de tutela, individual ou conjunta. No modo de renúncia, um termo será assinado pela parte que desiste de continuar seguindo com acusações contra a outra parte. No modo de representação, a parte que acusa opta por continuar com a acusação. Se for escolhida a audiência de Tutela, o requerente alega a não existência do conflito mais e, portanto, não há necessidade de contato com a outra parte. Se escolhida a audiência individual, ambas as partes recorrem ao Programa, mas fazem uso do mediador para entrar em contato com a outra parte. Se a opção for a audiência conjunta, ambas as partes entram em contato juntamente com o mediador. No caso das audiências conjunta, individual e tutela, a duração da mediação será de sessenta dias, a cada quinze dias (RIO GRANDE DO SUL, 2018).

No momento em que o procedimento policial é escolhido para o processo de mediação policial, é responsabilidade do mediador entrar em contato com o demandante convidando-o para uma audiência, a fim de explicar-lhe que tudo o que será mencionado durante o processo não será computado e, portanto, será mantido total sigilo.

Nesta parte, a audiência pode ser solucionada através de contato telefônico entre o mediador e o demandante, buscando a solução do conflito. O policial efetuará uma série de perguntas ao demandante com vistas a verificar se houve o restabelecimento do convívio pacífico com a outra parte, ou se ela se retratou perante o demandante, ou se as ofensas foram interrompidas pelo demandado. Este modelo de audiência de tutela foi o mais utilizado no período de 2020 a 2022 em razão da pandemia de Corona Vírus.

Posteriormente será emitida a certidão de adesão no nome do demandante, sendo neste momento encerrado o procedimento com a mediação, não sendo necessário procurar o demandado (figura 3):

Figura 3 – Certidão de adesão ao Programa de Mediação de Conflitos pelo demandante

Documento nº:
Ocorrência nº:
Procedimento nº:

Página 1

CERTIDÃO COM ADESÃO (Tutela)

Demandante:
RG:

Certifico, em razão de meu cargo, que em contato com o(a) demandante, através do telefone (51) 9999999999 foi a este(a) ofertada a participação no Programa de Mediação de Conflitos da Polícia Civil, Mediar RS, tendo este(a) aderido ao Programa Mediar RS, manifestando **não ter interesse em representar criminalmente** contra o(a) demandado(a) em razão de:

- Ter restabelecido o convívio pacífico com a outra parte;
- A outra parte ter cessado com a ofensa/ameaça/crime/perturbação;

Contudo o(a) demandante **aceitou o monitoramento/tutela dessa relação** pela equipe de Mediação da Polícia Civil pelo período de 60 dias.

Eu, BELCHIOR PAIM LARINI, atuando como Mediador(a), em 10 de janeiro do ano de 2023, nesta cidade, digitei a presente.

BELCHIOR PAIM LARINI,
Mediador(a).

Delegado(a) de Polícia.

Fonte: Rio Grande do Sul, 2021.

Se o método utilizado para a mediação for através do documento "Termo de Adesão Programa Mediar" (quando a parte está presente na delegacia), o demandante desiste do Procedimento policial por ter restabelecido o convívio com a outra parte ou por não querer que a outra parte tome conhecimento da ocorrência, todavia a parte ainda não se sente segura em renunciar totalmente a ação. Nesses casos, oferta-se o monitoramento/tutela por parte do programa por 60 dias (figura 4).

Figura 4 – Certidão de adesão ao Programa de Mediação de Conflitos pelo demandante

Documento nº:
Ocorrência nº:
Procedimento nº:

Página 1

TERMO DE ADESÃO AO PROGRAMA MEDIAR-RS (Individual/Tutela)

Aos 10 dias do mês de janeiro do ano de 2023, nesta cidade de _____ no Estado do Rio Grande do Sul, no prédio onde funciona o Núcleo de Mediação de Conflitos, sob a Titularidade/Coordenação do(a) Delegado(a) de Polícia _____, atuando como Mediador(a) BELCHIOR PAIM LARINI nos autos do procedimento policial gerado a partir da ocorrência constante nos autos, **presente** o(a) DEMANDANTE _____, devidamente qualificado(a) nos autos, foi a este(a) proposta a oportunidade de restaurar a boa convivência através da participação no Programa Mediar RS. A parte foi cientificada da proposta desse trabalho de mediação, que depende da voluntariedade dos envolvidos em construir a solução para o conflito, bem como de seu rito e regramento, e assim manifestou **não ter interesse em representar criminalmente** contra o(a) demandado(a) em razão de:

- Ter restabelecido o convívio pacífico com a outra parte;

Contudo o(a) DEMANDANTE manifestou interesse no **monitoramento/tutela dessa relação** pela equipe de Mediação da Polícia Civil pelo período de 60 dias.

Eu, BELCHIOR PAIM LARINI, atuando como Mediador(a), em 10 de janeiro do ano de 2023, nesta cidade, digitei a presente.

Visto: ___/___/___

Por outro lado, caso a vítima não queira participar da mediação, o caso volta ao seu estado inicial, sendo enviado para o processo comum, como se não tivesse sido escolhido para o processo (figura 5). Por isso, o mediador só poderá entrar em contato com o transgressor se o demandante aceitar que o caso faça parte do processo de mediação, assim iniciando a mediação (RIO GRANDE DO SUL, 2018).

Figura 5 – Certidão de não adesão ao Programa de Mediação de Conflitos pelo demandante

Documento nº:
Ocorrência nº:
Procedimento nº:

Página 1

CERTIDÃO

Certifico, em razão de meu cargo, que liguei do fone (51) 999999999, aproximadamente às 18h01min do dia 10/01/2023, para o(a) _____, fone (51) 999999999, a fim de ofertar a Mediação como meio de obter a solução pacífica do fato constante nos autos, todavia este(a) expressou **NÃO** ter interesse em aderir ao Programa de Mediação de Conflitos, mantendo sua vontade de representar criminalmente contra a outra parte. Eu, BELCHIOR PAIM LARINI, atuando como Mediador(a), em 10 de janeiro do ano de 2023, nesta cidade, digitei a presente.

BELCHIOR PAIM LARINI,
Mediador(a).

Delegado(a) de Polícia.

Fonte: Rio Grande do Sul, 2021.

A modalidade "audiência individual" ocorre quando as partes querem solucionar seus conflitos, mas não se sentem à vontade para sentarem-se na mesma mesa e dialogar uns com os outros, preferindo que o mediador crie esta interface. Os documentos a serem emitidos neste caso serão: Termo de Adesão ao Programa, Termo de Compromisso de Boa Convivência e Termo de Resolução de Conflito (RIO GRANDE DO SUL, 2018).

O Termo de Adesão ao Programa (figura 4) pode ser utilizado em mais de um caso, já o Termo de Compromisso de Boa Convivência (figura 6) e o Termo de

Resolução do Conflito (figura 7) é utilizado especificamente na modalidade de mediação “audiência individual”.

Figura 6 – Termo de Compromisso de boa convivência entre as partes

4. 6 AUDIÊNCIA INDIVIDUAL:
Termo de Compromisso de boa convivência entre as partes:

Procedimento Mediar n.º _____
 Ocorrência Policial n.º _____

TERMO DE COMPROMISSO DE BOA CONVIVÊNCIA

Aos _____ dias do mês de _____ do ano de _____, nesta Cidade de _____, do Estado do Rio Grande do Sul, no prédio onde funciona o Núcleo de Mediação de Conflitos, sob a Titularidade do(a) Delegado(a) de Polícia _____, atuando como Mediador(a) _____ nos autos do Procedimento Policial gerado a partir da comunicação de ocorrência constante nos autos, presente o(a) DEMANDANTE _____ devidamente qualificado(a), a quem foi proposto a oportunidade de restaurar a convivência civilizada com o(a) DEMANDADO(A) através da Mediação de forma voluntária e confidencial. O(a) DEMANDANTE aceitou a Mediação ressaltando, contudo, que não tem interesse em participar de Audiência Conjunta com o(a) DEMANDADO(A). Nesta condição foi realizada a presente audiência, na forma que segue conforme previsto no Termo de Adesão:

Aberta a sessão de Mediação foi realizada a leitura do teor do registro policial que originou a presente instrução, sendo indagado a(o) DEMANDANTE sobre o contido nos autos e se possui sugestões para sua resolução. O(a) DEMANDANTE discorreu sobre os fatos entendendo ao final pela resolução pacífica do conflito da seguinte forma:

Compromisso: O(a) DEMANDANTE manifesta não ter interesse em representar criminalmente contra o(a) DEMANDADO(A), desde que este se comprometa em não lhe perturbar, ofender ou importunar de qualquer forma, comprometendo-se em assim também agir. Firmando o(a) DEMANDADO(A) este compromisso de convivência pacífica e civilizada o(a) DEMANDANTE declinará de seu direito de representação, e as imprecisões assinaladas nos autos em desfavor do(a) DEMANDADO(A) não serão consignadas nos seus antecedentes policiais. As partes manifestam interesse de que essa relação seja monitorada pela equipe de Mediações da Polícia Civil pelo período de 60 dias. Entendem as partes pelo não prosseguimento do feito.

A presente ata será levada ao conhecimento e apreciação o(a) DEMANDADO(A) para sua manifestação.
O(A) DEMANDADO(A) concorda com os termos propostos firmando o compromisso.
 As partes foram cientificadas de que o documento será juntado aos autos e remetido ao Poder Judiciário, na forma do art. 17 do CPP.

E, para tanto, firmam o presente compromisso.
 Delegado(a) de Polícia:
 DEMANDANTE:
 Mediador(a):
 O(a) DEMANDADO(A) concorda com os termos e firma compromisso em: ____/____/____.
 DEMANDADO(A) _____

Fonte: Rio Grande do Sul, 2021.

Figura 7 – Termo de Resolução de Conflito

Procedimento Mediar n.º _____

TERMO DE RESOLUÇÃO DE CONFLITO

Aos _____ dias do mês de _____ do ano de _____, nesta Cidade de _____, do Estado do Rio Grande do Sul, no prédio onde funciona o Núcleo de Mediação de Conflitos, sob a Titularidade do(a) Delegado(a) de Polícia _____, atuando como Mediador(a) _____ nos autos do Procedimento Policial gerado a partir da comunicação de ocorrência constante nos autos, presente o(a) DEMANDANTE _____, devidamente qualificado nos autos, foi oportunizado a construção da solução do conflito, em consonância com o enfoque restaurativo da Lei 13.140/15 (Lei da Mediação) que prevê a composição entre as partes e a reparação de danos sofridos, e, também, conforme o disposto no art. 784, III da Lei 13.105/15, é proposto pelo(a) DEMANDANTE:

As partes elegem a Comarca de _____ para dirimirem quaisquer litígios oriundos deste termo de acordo, referente a reparação de danos. Serviram de testemunhas: 1.ª Testemunha: Nome: _____ RG: _____ endereço: _____, cidade: _____, telefone: _____ 2.ª Testemunha: Nome: _____ RG: _____ endereço: _____, cidade: _____, telefone: _____.

E, para tanto, firmam o presente compromisso.
 Delegado(a) de Polícia:
 Demandado(a):
 1ª Testemunha:
 2ª Testemunha:
 O Demandante concorda com os termos e firma compromisso em ____/____/____.
 Demandante _____

Fonte: Rio Grande do Sul, 2021.

Caso as partes estejam de acordo com o processo, é marcada outra reunião entre os envolvidos, e outro policial, também habilitado e qualificado, conhecido como

comediador, terá como responsabilidade criar um local e atmosfera propícios ao debate. Aqui serão apresentadas as normas que cada um deve seguir, incluindo os policiais, para manter a ordem do diálogo e, todas as partes terão seu momento de fala para expressar seu sentimento em relação ao caso apresentado, bem como escutar o que o outro tem a dizer (RIO GRANDE DO SUL, 2018).

Após esse momento, as partes são induzidas a fazerem um exercício de empatia, ou seja, o envolvido deve se colocar no lugar da outra parte e tentar entender o ponto de vista do outro, compreendendo os sentimentos que cada um tem em relação ao conflito. Esse exercício não era utilizado, mas sua importância e justificativa se fazem tão grandes se pensado que abre espaço para mudar a visão, até então fechada, das partes (RIO GRANDE DO SUL, 2018).

Neste processo, o policial mediador atua como um facilitador do diálogo, usando de técnicas de comunicação e empatia para poder desconstruir o conflito e auxiliar os envolvidos, que voluntariamente e através do consenso, constroem uma solução que atenda seus interesses e necessidades e que também lhes possibilite restaurar suas vidas, servindo ainda para mudança de consciência, pois verificam que a violência e a simples punição não resolvem o problema, proporcionando uma transformação social (RIO GRANDE DO SUL, 2018).

Em seguida, pergunta-se aos envolvidos quais as atitudes que eles gostariam que a outra parte tivesse realizado de forma distinta. Além disso, são questionados também em relação às suas próprias ações e sobre quais eles poderiam tomar para que a situação fosse diferente. Assim, são pensadas em ações que visem aperfeiçoar e aprimorar a convivência entre as partes, intuindo a não recorrência de questões como aquela que fizeram a aparição do conflito.

Ao encerrar, quando existe um acordo entre os envolvidos, é realizada uma ata que comporá os detalhes da reunião e o trato que foi realizado entre eles, afirmando que a partir daquele dia todos os envolvidos acordaram em manter um relacionamento ameno e saudável, baseado no respeito. Além disso, o demandante desiste de continuar com a ocorrência criminal realizada, abdicando da representação (figura 8).

Figura 8 – Termo de Compromisso Conjunto ao Programa de Mediação de Conflitos

Documento nº:
Ocorrência nº:
Procedimento nº:

Página 1

TERMO DE COMPROMISSO CONJUNTO

Aos 10 dias do mês de janeiro do ano de 2023, nesta cidade de _____, no Estado do Rio Grande do Sul, no prédio onde funciona o Núcleo de Mediação de Conflitos, sob a Titularidade/Coordenação do(a) Delegado(a) de Polícia _____, atuando como Mediador(a) BELCHIOR PAIM LARINI nos autos do procedimento policial gerado a partir da ocorrência constante nos autos, presente o(a) demandante _____, devidamente qualificado(a) nos autos, e o(a) demandado(a) _____, devidamente qualificado(a) nos autos, foi proposto às partes a oportunidade de restaurarem a convivência civilizada através da Mediação que se desenvolverá de forma voluntária e confidencial. Aceita a Mediação pelas partes foi realizada a presente audiência, na forma que segue conforme previsto no termo de adesão:

Aberta a sessão de Mediação, foi realizada a leitura dos autos que originaram a presente instrução, sendo indagado às partes se possuíam sugestões para sua resolução. As partes discorreram sobre os fatos entendendo ao final pela resolução pacífica do conflito da seguinte forma:

Compromisso: O(a) DEMANDANTE manifesta não ter interesse em representar criminalmente contra o(a) DEMANDADO(A), desde que este(a) se comprometa em não lhe perturbar, ofender ou importunar de qualquer forma, comprometendo-se em assim também agir. O(a) DEMANDADO(A) concorda com os termos propostos. Mediante o compromisso firmado, o(a) DEMANDANTE declina de seu direito de representação e as imprecisões assinaladas nos autos em desfavor do(a) DEMANDADO(A) não serão consignadas nos seus antecedentes policiais. As partes manifestam interesse de que essa relação seja monitorada pela equipe de Mediações da Polícia Civil, pelo período de 60 dias. Entendem as partes pelo não prosseguimento do feito.

As partes foram cientificadas de que o presente documento será juntado aos autos e remetido ao Poder Judiciário, na forma do art. 17 do CPP.

E, para tanto, firmam o presente compromisso.

_____	BELCHIOR PAIM LARINI,
Delegado(a) de Polícia.	Mediador(a).
_____	_____
Demandante.	Demandado(a).

Fonte: Rio Grande do Sul, 2021.

Após o fim do processo de diálogo, o Núcleo de Mediação tem por responsabilidade realizar quatro visitas às partes a fim de analisar como a situação está se desdobrando. No momento em que se percebe que o acordo e compromisso estão sendo cumpridos por meio do relacionamento saudável e respeitoso, o processo termina, sem a atribuição de multas ou penalidades para nenhum dos envolvidos (RIO GRANDE DO SUL, 2018).

Em relação ao manuseio do procedimento, as mediações policiais tendem a ser consideradas como “exitosas ou não exitosas”. Sendo assim, são classificadas como “exitosas” os casos que não voltarem a acontecer dentro de um período de sessenta dias, e serão consideradas “não exitosas” aquelas que tenham uma ocorrência dentro desse prazo especificado, independente de qual parte tenha registrado a ocorrência no primeiro momento.

Dentro do Programa MEDIAR-RS existe também um método de avaliação que entende como exitosas as técnicas nas quais a vítima ou o demandante voltam atrás em seu direito de representação logo no primeiro encontro individual com o policial, tendo em vista que é computado e contado o trabalho do mediador até o primeiro contato, como, por exemplo, a pesquisa realizada no início do processo. Por outro lado, as situações entendidas como não exitosas são aquelas em que as partes não entram em consenso, sendo que o demandante deseja continuar e o demandado não. Além disso, também são considerados não sucedidos aqueles em que, no momento da audiência entre as partes, os lados não desejam manter um relacionamento saudável, assim o procedimento deve ser encaminhado ao Fórum local a fim de que exista uma audiência.

Portanto, entende-se que o princípio da autonomia da vontade é mantido a partir do momento em que a vítima afirma, durante o primeiro encontro com o mediador, que não quer colaborar e participar do Programa, permanecendo no direito de representação judicial contra o transgressor (RIO GRANDE DO SUL, 2018).

Entretanto, para os casos que voltem a acontecer, não existe a possibilidade de mediação uma segunda vez. Além disso, também não há possibilidade de mediação situações que se enquadrem em medidas protetivas, como por exemplo a Lei Maria da Penha, ou então, quando uma das partes possui antecedentes criminais (RIO GRANDE DO SUL, 2018).

4 METODOLOGIA DE PESQUISA

A presente pesquisa pode ser classificada tanto como qualitativa quanto quantitativa, uma vez que trabalha com os dois tipos de pesquisa científica no tratamento dos dados obtidos.

Em relação à pesquisa qualitativa, foram aplicados questionários estruturados com foco em verificar se a mediação de conflitos fortalece os laços entre a comunidade e os órgãos policiais, contribuindo para a redução da estatística criminal nos locais e períodos onde foi implementada. O trabalho foi desenvolvido com base no empoderamento individual e coletivo.

As pesquisas de caráter qualitativo buscam salientar significados, aspirações, crenças, atitudes, valores e desejos, buscando compreender relações de maior profundidade em relação aos processos e fenômenos. A elaboração de uma pesquisa minuciosa para a identificação dos fenômenos, analisados sob a ótica dos profissionais envolvidos, é uma atribuição pertinente ao pesquisador, conforme apontado por Minayo (2004) e Chizzotti (2003).

A pesquisa qualitativa busca expressar certa subjetividade, podendo gerar envolvimento emocional do pesquisado, além de ter um caráter mais interativo. Seu propósito consiste em reunir a maior quantidade possível de definições, a partir da existência de pensamentos consonantes entre os diversos autores, aproveitando ao máximo o tema escolhido.

A pesquisa qualitativa trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis (GERHARDT; SILVEIRA 2009).

Verificou-se que tal método oportuniza os meios necessários para que o investigador aprimore os seus conhecimentos, a partir do manuseio das obras já publicadas, e de acordo com Gil (2002), “explorar” oportuniza ao pesquisador maior familiaridade com o tema proposto.

Além disso, uma vez que este trabalho aborda a comunicação entre pessoas no ambiente organizacional, insere-se na área da Administração e, mais especificamente, em Recursos Humanos, pois analisa as maneiras como o ser

humano se comunica em uma organização, buscando compreender o comportamento humano (GIL, 2002).

Quanto à parte da pesquisa quantitativa, esta utiliza os dados obtidos de 2019 a 2021 do programa como uma forma de identificar as delegacias de polícia que possuem o maior número de remetidos pelo Programa Mediar, bem como os tipos de crimes mais atendidos pelos núcleos de mediação e seu percentual de êxito. Além disso, foi realizada a comparação das estatísticas criminais antes e após a implementação da mediação de conflitos com base nos Procedimentos Policiais Remetidos de 2011 a 2021.

Para Godoy (1995, p.58),

Em linhas gerais, num estudo quantitativo, o pesquisador conduz seu trabalho a partir de um plano estabelecido a priori (...). Preocupa-se com a medição objetiva e a quantificação dos resultados (...) a pesquisa qualitativa não procura enumerar e/ou medir os eventos estudados, nem emprega instrumental estatístico na análise dos dados. Parte de questões ou focos de interesses amplos, que vão se definindo à medida que o estudo se desenvolve. Envolve a obtenção de dados descritivos sobre pessoas, lugares e processos interativos pelo contato direto do pesquisador com a situação estudada, procurando compreender segundo a perspectiva dos sujeitos, ou seja, dos participantes da situação em estudo.

Na pesquisa quantitativa, as amostras geralmente são grandes e consideradas representativas da população, permitindo que os dados sejam facilmente quantificados, diferentemente da pesquisa qualitativa. O método quantitativo possui como princípio balizador a objetividade, sendo influenciado pelo positivismo, considerando que a realidade pode ser compreendida através da análise dos dados brutos recolhidos por meio de instrumentos padronizados e neutros (FONSECA, 2002).

Para Salomon (1999, p.32), “o método científico é a estratégia que organiza e orienta a atividade científica, encaminhando à obtenção de um novo conhecimento científico que transforme a realidade”.

O método científico é definido pelos objetivos que se deseja cumprir e pelas informações necessárias para isso. Para determiná-lo, o autor do trabalho (GIL, 2002):

- a) Estipula um problema;
- b) Pesquisa material relevante para o desenvolvimento da problemática;
- c) Com as informações coletadas, desenvolve uma solução para o problema.

Os métodos científicos incluem os tipos indutivo, dedutivo, hipotético-dedutivo, dialético, histórico, comparativo, monográfico, estatístico, tipológico, funcionalista e estruturalista (GIL, 2002).

O presente estudo pretende estabelecer procedimentos de investigação abrangendo classes, fenômenos, indivíduos ou fatos, procurando ressaltar diferenças e similaridades por meio do uso do método comparativo de pesquisa (Gil, 2008).

A metodologia adotada para a investigação permite classificar a presente pesquisa como um estudo comparado. Segundo Gil (2008, p. 17), em relação a outros métodos de pesquisa, a comparação pode ser vista como superficial. Mesmo assim, o autor procura defender esta metodologia:

No entanto, há situações em que seus procedimentos são desenvolvidos mediante rigoroso controle e seus resultados proporcionam elevado grau de generalização. Os trabalhos de Piaget, no campo do desenvolvimento intelectual da criança, constituem importantes exemplos da utilização do método comparativo.

Para Schneider; Schmitt (1998, p. 1),

A comparação, enquanto momento da atividade cognitiva, pode ser considerada como inerente ao processo de construção do conhecimento nas ciências sociais. É lançando mão de um tipo de raciocínio comparativo que podemos descobrir regularidades, perceber deslocamentos e transformações, construir modelos e tipologias, identificando continuidades e descontinuidades, semelhanças e diferenças, e explicitando as determinações mais gerais que regem os fenômenos sociais.

Sendo assim, esta pesquisa é considerada comparativa, uma vez que comparou os resultados das mediações dos anos de 2019 a 2021 com anos passados, bem como investigou se a participação das pessoas através dos mecanismos institucionais do Programa Mediar contribuiu para a redução da estatística criminal nos locais onde ele foi implementado.

Para Mill (1984, p. 196),

Os métodos mais simples e familiares de escolher entre as circunstâncias que precedem ou seguem um fenômeno, aquelas às quais esse fenômeno está realmente ligado por uma lei invariável são dois: um consiste em comparar os diferentes casos em que o fenômeno ocorre; o outro, em comparar casos em que o fenômeno não ocorre. Esses dois métodos podem ser respectivamente denominados o método de concordância e o método de diferença.

Em relação aos objetivos, esta pesquisa pode ser considerada descritiva, considerando que visa à descrição das características de determinado fenômeno ou população ou o estabelecimento de relações entre variáveis. A pesquisa envolve o uso das mais diversas técnicas padronizadas de coletas de dados tendo como objeto o levantamento de dados seja através de questionários ou observação sistemática (GIL, 2008).

Vergara (2000, p. 47), "não tem o compromisso de explicar os fenômenos que descreve, embora sirva de base para tal explicação". O autor argumenta que a pesquisa descritiva estabelece correlações entre variáveis e define sua natureza, expondo determinadas características de determinada população ou fenômeno,

De acordo com Aaker, Kumar & Day (2004), a pesquisa descritiva, geralmente, tende a usar dados de levantamentos, caracterizando-se pela formulação de hipóteses especulativas que não especificam as relações de causalidade.

Para Triviños (1987, p. 110),

[...] os estudos descritivos exigem do pesquisador uma série de informações sobre o que deseja pesquisar. (...) O estudo descritivo pretende descrever 'com exatidão' os fatos e fenômenos de determinada realidade. (...) Quando se estabelecem relações entre variáveis, o estudo se denomina estudo descritivo e correlacional. Outros estudos descritivos se denominam estudos de casos. Estes estudos têm por objetivo aprofundarem a descrição de determinada realidade.

Para Mattar (2001, p. 23) "O pesquisador precisa saber exatamente o que pretende com a pesquisa, ou seja, quem (ou o que) deseja medir, quando e onde o fará, como o fará e por que deverá fazê-lo".

Segundo Triviños (1987, p. 112),

[...] os estudos descritivos exigem do investigador, para que a pesquisa tenha certo grau de validade científica, uma precisa delimitação de técnicas, métodos, modelos e teorias que orientarão a coleta e interpretação dos dados. A população e a amostra devem ser claramente delimitadas, da mesma maneira, os objetivos do estudo, os termos e as variáveis, as hipóteses, as questões de pesquisa etc.

Primeiramente, foi utilizado o método bibliográfico para construir a base da Tese; posteriormente, foi realizado um estudo qualitativo e quantitativo sobre a mediação de conflitos na esfera criminal no âmbito da Polícia Civil do Estado do Rio Grande do Sul. Em relação à pesquisa bibliográfica, essa foi reflexiva para analisar a

participação das pessoas e a eficácia da mediação de conflitos na restauração das relações e o papel do Programa Mediar, realizado pela Polícia Civil/RS, na sociedade.

A pesquisa bibliográfica, como destacado por Gil (2002, p.44), “é desenvolvida com material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”, de forma que se coloca como uma forma de visualizar e revisar conceitos sobre um tema específico, identificando lacunas teóricas e comparando diferentes vertentes para alcançar o objetivo estabelecido.

Tendo em vista que a pesquisa bibliográfica é feita a partir do levantamento de referências teóricas já analisadas, e publicadas por meios escritos e eletrônicos, como livros, artigos científicos, páginas de web sites. Qualquer trabalho científico inicia-se com uma pesquisa bibliográfica, que permite ao pesquisador conhecer o que já se estudou sobre o assunto. Existem, porém pesquisas científicas que se baseiam unicamente na pesquisa bibliográfica, procurando referências teóricas publicadas com o objetivo de recolher informações ou conhecimentos prévios sobre o problema a respeito do qual se procura a resposta (FONSECA, 2002, p. 32).

Este estudo tem características quantitativas e qualitativas, tratando-se de uma pesquisa bibliográfica que se baseia na bibliografia encontrada em revistas, sites, livros e publicações especializadas do tema escolhido, conferindo ao autor a experiência completa por todas as informações acessíveis impressas e online sobre determinado assunto, objetivando uma análise plena (GIL, 2002).

A pesquisa bibliográfica se trata, portanto, de uma pesquisa de fonte secundária, utilizando-se do conhecimento desenvolvido por outrem para a elaboração de trabalho de terceiros. Segundo Salomon (1993), a pesquisa bibliográfica é composta pelas fases de (GIL, 2002):

- a) Escolha do tema;
- b) Identificação dos assuntos envolvidos na elaboração do tema;
- c) Localização do material adequado para a pesquisa bibliográfica;
- d) Fichamento das informações;
- e) Análise e interpretação dos dados coletados na pesquisa bibliográfica;
- f) Redação do trabalho em si, respeitando os tópicos solicitados para tal.

Para Gewandsznajder (1989, p13), “o que melhor caracteriza o conhecimento científico não é o que ele estuda, mas como estuda. (...) Assim, não é o objeto de estudo que importa, mas a forma, o método pelo qual estudamos este objeto”.

Para a coleta de dados quantitativos, foram escolhidos inicialmente os 10 núcleos do Programa Mediar com mais procedimentos mediados, entre os anos de

2019 e 2021, e que possuíam estatísticas criminais de mediação neste período, tendo em vista existirem 105 núcleos instalados até o fim de 2021 no Estado do Rio Grande do Sul (anexo 1).

Estabeleceu-se esse período de recorte para a coleta de dados, pela dificuldade de obter dados do programa em períodos anteriores na instituição policial, visto não haver mecanismos de controle para mensuração de resultados do programa, e também o pouco tempo de funcionamento de alguns núcleos, não possuindo dados suficientes para pesquisa.

Os dados foram obtidos através do Sistema Cubos/PROCERGS, software estatístico utilizado pela Polícia Civil para gestão e acompanhamento de resultados criminais. A partir desses dados obtidos, foram elaboradas tabelas com a compilação dessas informações, as quais são objeto de análise nesta pesquisa. Para a elaboração das tabelas, foram utilizados o software Excel para Windows 10.

Dentro deste escopo, foi realizado um levantamento de dados quantitativos (estatísticas criminais) do Programa Mediar da Polícia Civil do Estado do Rio Grande do Sul nesses dez núcleos, verificando os 05 fatos criminais mais atendidos em cada núcleo, estipulando os percentuais de resolução de mediação por órgãos policiais entre os anos de 2019 e 2021 nesses casos.

Para estipular o percentual de redução dos casos, foi verificada as estatísticas criminais dos anos de 2011 a 2021 desses órgãos com relação aos fatos que mais possuem percentual de resolução na mediação de conflitos. Foram escolhidos para comparação os 05 fatos criminais com maior percentual de mediação nesses órgãos policiais como forma de maior delimitação do objeto de estudo, tendo em vista que o programa abrange mais de 48 fatos criminais. Para o cálculo do percentual de redução do programa, foram subtraídos os procedimentos mediados “com êxito” dos procedimentos remetidos de 2019 a 2021 daquele mesmo fato criminal, visto serem dois sistemas diferentes de extração de dados. O Sistema Cubos/PROCERGS, utilizado para estatística da polícia civil atualmente, não computa os procedimentos remetidos “com êxito” com um fator diminuidor dos procedimentos remetidos ao judiciário.

Tal levantamento foi utilizado para mensuração estatística da política pública implementada do programa, procurando-se comparar com os procedimentos policiais remetidos sobre esses fatos antes e após a implementação do programa no respectivo município.

Finalizado o levantamento acima, partiu-se para a pesquisa qualitativa, sendo encaminhado um formulário do Microsoft Forms aos policiais atuantes nos núcleos de mediação, com o objetivo de obter respostas às perguntas estruturadas constantes no apêndice 1. O formulário foi postado de 30/09/2022 até 05/03/2023 em dois grupos de WhatsApp (Núcleos RS, Mediação PC), nos quais participam policiais atuantes em núcleos de mediação, obtendo a participação de oito pessoas. Os dois grupos de WhatsApp possuíam, respectivamente, 139 e 124 participantes. Em pesquisas acadêmicas anteriores aplicadas por outras instituições acadêmicas, também houve pouca participação de policiais civis.

Diante deste fato, procurou-se enviar o questionário para o maior número de policiais possível, não ficando restritos aos 10 núcleos de mediação com maior número de procedimentos mediados. As perguntas tiveram o objetivo de fazer um retrato mais fidedigno da realidade local do núcleo de mediação, bem como constatar se a mediação de conflitos estreita os laços entre a comunidade e os órgãos policiais e a sociedade, e se contribuiu para a redução da estatística criminal nos locais e período onde ele foi implementado, trabalhando de acordo com o empoderamento individual e coletivo.

Posteriormente, foi escolhido o núcleo de mediação de Capão da Canoa para aplicação do questionário baseado nas perguntas constantes no apêndice 2. Optou-se por fazer um número reduzido de perguntas no apêndice 2, em razão da dificuldade de conseguir respostas aos questionários, com base na minha experiência como Policial civil. Os dados obtidos através das perguntas foram posteriormente analisados, mantendo-se o sigilo do local e das pessoas que concederam as entrevistas. Ao todo, foram tentados contatos com vinte e cinco pessoas, das quais oito participaram e encaminharam suas respostas para esta pesquisa.

Para Ribeiro (2008 p.141) a entrevista pode ser vista como:

A técnica mais pertinente quando o pesquisador quer obter informações a respeito do seu objeto, que permitam conhecer sobre atitudes, sentimentos e valores subjacentes ao comportamento, o que significa que se pode ir além das descrições das ações, incorporando novas fontes para a interpretação dos resultados pelos próprios entrevistados.

A entrevista é considerada uma das técnicas de coleta de dados mais racionais, procurando dirigir com eficácia o conteúdo sistemático de conhecimentos, com o

menor esforço possível e da maneira mais completa possível (ROSA; ARNOLDI, 2006).

Diante deste fato, foi perguntado às pessoas qual fato criminal foi registrado para consultar as situações que geram os conflitos, juntamente com o roteiro de entrevista aplicado durante o processo de mediação. Através das entrevistas, foi possível verificar se a participação das pessoas no Programa Mediar teve êxito nos objetivos institucionais em que se propôs, procurando mudar a cultura do conflito através das instâncias penais, bem como verificar o entendimento das pessoas nos fatos geradores dos conflitos e sua solução através dos princípios do Programa.

A partir desta proposta, os dados foram confrontados com o problema de pesquisa e objetivos para análise das situações levantadas e seu impacto na comunidade. Procurou-se responder se a participação das pessoas através dos mecanismos institucionais do Programa Mediar contribuiu para a redução da estatística criminal nos locais onde ele foi implementado.

5 PROGRAMA MEDIAR – RESULTADOS

A partir da compreensão do conteúdo descrito do Programa Mediar, procura-se, neste capítulo, analisar os resultados deste trabalho. Na primeira seção, será realizada uma comparação dos dados estatísticos do Programa Mediar entre os anos de 2019 e 2021 e procedimentos policiais remetidos entre os anos de 2011 e 2021 nos fatos criminais atendidos pelo programa, com o intuito de responder as questões desta pesquisa. Na seção dois, será feita a análise das respostas aos questionários aplicados aos policiais civis lotados nos núcleos de mediação. Na seção final, procederemos à avaliação das respostas obtidas nos questionários respondidos pelas pessoas que passaram pelo processo de mediação. Nesta fase, analisaremos as percepções e experiências compartilhadas pelos participantes durante o programa Mediar.

5.1 DADOS ESTATÍSTICOS DO PROGRAMA MEDIAR ENTRE OS ANOS DE 2019 E 2021 E PROCEDIMENTOS POLICIAIS REMETIDOS ENTRE OS ANOS DE 2011 E 2021 NOS FATOS CRIMINAIS ATENDIDOS PELO PROGRAMA

Inicialmente conforme abordado na metodologia de pesquisa para delimitação do tema, foi analisado as estatísticas criminais dos núcleos instalados do Programa Mediar de 2019 a 2021 (quadro 4):

Quadro 4- Procedimentos Mediados pelos Órgãos com Núcleo Mediar Instalado de 2019 a 2021 com estatísticas criminais (continua)

Quantidade de Procedimentos	2019			2020			2021			Total		
	Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total
152507 - CAPAO DA CANOA	454	18	472	536	162	698	544	221	765	1.534	401	1.935
151807 - SANTA CRUZ DO SUL - DPPA	114	39	153	225	53	278	279	129	408	618	221	839
150622 - DEAM URUGUAIANA	61	1	62	212	2	214	331	27	358	604	30	634

Quadro 4- Procedimentos Mediados pelos Órgãos com Núcleo Mediar Instalado de 2019 a 2021 com estatísticas criminais (continuação)

Quantidade de Procedimentos	2019			2020			2021			Total		
	Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total
150401 - TAQUARA - DP	260	0	260	99	5	104	92	5	97	451	10	461
152545 - IMBE	157	9	166	82	14	96	100	47	147	339	70	409
100509 - CANOAS - 04 DEL. POLICIA	55	0	55	101	28	129	108	1	109	264	29	293
150701 - CRUZ ALTA - 01 DEL. POLICIA	58	12	70	51	93	144	33	45	78	142	150	292
100390 - PORTO ALEGRE - CENTRAL DE TERM	112	38	150	39	7	46	18	6	24	169	51	220
150507 - SANTA MARIA - DPPA	41	0	41	111	24	135	5	11	16	157	35	192
151401 - SANTANA LIVRAMENTO	47	0	47	36	7	43	67	28	95	150	35	185
150506 - DEAM SANTA MARIA	54	0	54	60	0	60	56	14	70	170	14	184
150601 - ALEGRETE	61	0	61	87	3	90	2	10	12	150	13	163
153338 - SAO SEBASTIAO DO CAI	86	10	96	27	27	54	8	0	8	121	37	158
151431 - ROSARIO DO SUL	50	0	50	58	3	61	35	4	39	143	7	150
152906 - SAO LUIZ GONZAGA - D P C A	50	0	50	34	4	38	26	5	31	110	9	119

Quadro 4 - Procedimentos Mediados pelos Órgãos com Núcleo Mediar Instalado de 2019 a 2021 com estatísticas criminais (continuação):

Quantidade de Procedimentos	2019			2020			2021			Total		
	Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total
151813 - DEAM SANTA CRUZ DO SUL	26	1	27	44	1	45	40	2	42	110	4	114
150421 - GRAMADO	16	2	18	33	23	56	15	16	31	64	41	105
100330 - 1 DEAM/DIPAM/DPGV - DP ESPEC	5	0	5	12	1	13	68	13	81	85	14	99
150711 - IBIRUBA	5	0	5	47	6	53	27	2	29	79	8	87
150727 - SALTO DO JACUI	11	0	11	7	0	7	56	3	59	74	3	77
100928 - DEAM NOVO HAMBURGO	34	7	41	5	1	6	17	5	22	56	13	69
151040 - VERANOPOLIS - DEL. POLICIA	49	0	49	0	0	0	0	0	0	49	0	49
151527 - GUARANI DAS MISSOES	21	0	21	12	0	12	14	0	14	47	0	47
100477 - DEAM VIAMAO	12	1	13	12	1	13	19	0	19	43	2	45
152315 - ITAQUI	3	0	3	11	2	13	13	11	24	27	13	40
151019 - BENTO GONCALVES - DPPA	4	4	8	3	8	11	0	18	18	7	30	37
152827 - PANAMBI - DP	13	1	14	6	2	8	8	5	13	27	8	35
150537 - SAO PEDRO DO SUL	9	0	9	5	0	5	12	7	19	26	7	33
150903 - RIO GRANDE - 03 DEL. POLICIA	4	0	4	17	6	23	6	0	6	27	6	33
100455 - ELDORADO DO SUL	17	2	19	6	0	6	0	3	3	23	5	28

Quadro 4 - Procedimentos Mediados pelos Órgãos com Núcleo Mediar Instalado de 2019 a 2021 com estatísticas criminais (conclusão):

Quantidade de Procedimentos	2019			2020			2021			Total		
	Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total
153322 - BOM PRINCÍPIO	7	1	8	3	0	3	9	7	16	19	8	27
152401 - TRES PASSOS - DP	5	0	5	1	3	4	15	3	18	21	6	27
153101 - CAMAQUA	12	1	13	2	0	2	10	1	11	24	2	26
151015 - DEAM BENTO GONCALVES	5	0	5	2	2	4	8	3	11	15	5	20
151210 - SANTA ROSA - DPPA	7	6	13	5	1	6	0	0	0	12	7	19
152511 - MOSTARDAS	6	1	7	7	5	12	0	0	0	13	6	19
152600 - 24ª Delegacia de Polícia Regional	2	2	4	2	4	6	0	6	6	4	12	16
153001 - CARAZINHO	10	0	10	1	0	1	0	0	0	11	0	11
153311 - MONTENEGRO - 01 DEL. POLICIA	2	0	2	0	0	0	5	0	5	7	0	7
150416 - CANELA	3	0	3	3	0	3	0	0	0	6	0	6
152915 - CAIBATE	2	0	2	1	1	2	0	1	1	3	2	5
152805 - IJUI - ASSES. ESPECIAL	5	0	5	0	0	0	0	0	0	5	0	5

Fonte: Sistema Cubos/PROCERGS

Diante deste fato, verificou-se que os 10 núcleos com mais procedimentos remetidos são:

- 1º lugar: Núcleo de Capão da Canoa com 1935 procedimentos mediados;
- 2º lugar: Núcleo da Delegacia de Polícia de Pronto Atendimento de Santa Cruz do Sul com 839 procedimentos mediados;
- 3º lugar: Núcleo da Delegacia de Atendimento à Mulher de Uruguaiana com 634 procedimentos mediados;

- 4º lugar: Núcleo da Delegacia de Polícia de Taquara com 461 procedimentos mediados;
- 5º lugar: Núcleo da Delegacia de Polícia de Imbé com 409 procedimentos mediados;
- 6º lugar: Núcleo da 4ª Delegacia de Polícia de Canoas com 293 procedimentos mediados;
- 7º lugar: Núcleo da 1ª Delegacia de Polícia de Cruz Alta com 292 procedimentos mediados;
- 8º lugar: Núcleo de Porto Alegre Central de Termos Circunstanciados com 220 procedimentos mediados;
- 9º lugar: Núcleo da Delegacia de Polícia de Pronto Atendimento de Santa Maria com 192 procedimentos mediados;
- 10º lugar: Núcleo da Delegacia de Polícia de Santana do Livramento com 185 procedimentos mediados.

Dentro deste escopo, verifica-se que os dez primeiros núcleos representam 5460 procedimentos remetidos, totalizando 74,59% do total, contra 25,41% dos trinta e dois restantes, que somam 7320 procedimentos mediados a partir de 2019. O programa, desta forma, possui grande concentração de procedimentos mediados nos dez primeiros núcleos escolhidos para esta pesquisa. Também se verifica que dos 105 núcleos instalados (2021), apenas 42 núcleos possuíam procedimentos remetidos a partir do ano de 2019, com todos os outros 63 núcleos não possuindo procedimentos policiais remetidos neste ano. Esta situação é explicada pelo fato de, até o fim do ano de 2019, o Programa Mediar possuir apenas 53 núcleos instalados em funcionamento (quadro 5), tendo outros 52 sendo criados do início de 2020 até o fim de 2021, demonstrando um grande apelo institucional para resolução de conflitos através dos princípios da mediação (figura 9).

Quadro 5 – Data de instalação dos núcleos do Programa Mediar até o fim do ano de 2021 (continua):

ORDEM	NÚCLEOS	DATA DE INSTALAÇÃO
1	CANOAS - 04 DEL. POLÍCIA	05/08/2013
2	CAPAO DA CANOA	05/08/2013
3	GRAMADO	04/11/2015
4	LAJEADO - DPPA	10/05/2016
5	SANTA CRUZ DO SUL - DPPA	03/06/2016
6	VERANOPOLIS - DEL. POLÍCIA	12/08/2016
7	PORTO ALEGRE - CENTRAL DE TERM	25/08/2016
8	SAPIRANGA	30/09/2016
9	CRUZ ALTA - 01 DEL. POLÍCIA	05/10/2016
10	PANAMBI - DP	05/10/2016
11	TRES PASSOS - DP	05/10/2016
12	ELDORADO DO SUL	31/10/2016
13	ITAQUI	09/11/2016
14	GUARANI DAS MISSOES	10/11/2016
15	SAO LUIZ GONZAGA - D P C A	10/11/2016
16	DEAM BENTO GONCALVES	25/11/2016
17	BENTO GONCALVES - DPPA	25/11/2016
18	IMBE	13/01/2017
19	SANTANA LIVRAMENTO	25/04/2017
20	DEAM SANTA CRUZ DO SUL	10/05/2017
21	SANTA MARIA - DPPA	19/05/2017
22	RESTINGA SECA	19/05/2017
23	SAO PEDRO DO SUL	19/05/2017
24	CASCA	23/05/2017
25	DEAM NOVO HAMBURGO	28/06/2017
26	SANTA ROSA – DPPA	11/09/2017
27	IJUI - ASSES. ESPECIAL	11/09/2017
28	ERECHIM - DPPA	12/09/2017
29	DEAM ERECHIM	12/09/2017
30	DEAM VIAMAO	13/09/2017
31	TAQUARA - DP	24/11/2017
32	CAMAQUA	01/12/2017
33	DP DE PROTECAO AO IDOSO	13/12/2017
34	1 DEAM/DIPAM/DPGV - DP ESPEC	13/12/2017
35	RIO GRANDE - 03 DEL. POLÍCIA	02/03/2018
36	DEAM RIO GRANDE	02/03/2018
37	DEAM SANTA MARIA	13/04/2018
38	IVORA	13/04/2018
39	ALEGRETE	15/06/2018
40	CARAZINHO	04/07/2018
41	DEAM GRAVATAI	04/07/2018

Quadro 5 – Data de instalação dos núcleos do Programa Mediar até o fim do ano de 2021 (continuação):

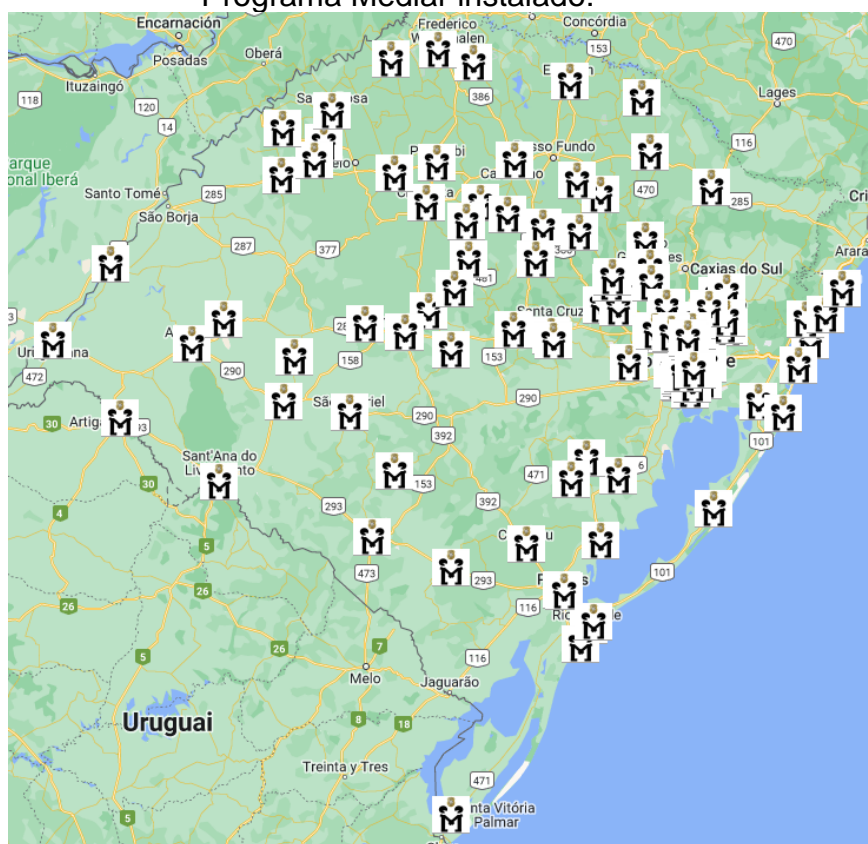
ORDEM	NÚCLEOS	DATA DE INSTALAÇÃO
42	GRAVATAI - 01 DEL. POLÍCIA	04/07/2018
43	PAROBE	15/10/2018
44	DEAM URUGUAIANA	14/11/2018
45	CANELA	10/12/2018
46	SAO SEBASTIAO DO CAI	19/12/2018
47	MOSTARDAS	19/12/2018
48	ROSARIO DO SUL	21/05/2019
49	IBIRUBA	26/06/2019
50	CAIBATE	21/08/2019
51	SALTO DO JACUI	10/09/2019
52	24ª DELEGACIA DE POLÍCIA REGIONAL	22/10/2019
53	FORTALEZA DOS VALOS	09/12/2019
54	SAO LOURENCO DO SUL	05/01/2020
55	IGREJINHA	22/01/2020
56	1DP ALVORADA	22/01/2020
57	SANTA MARIA-DP PROTEÇÃO IDOSO COMBATE INT	12/02/2020
58	RODEIO BONITO	12/02/2020
59	DEAM LAJEADO	12/02/2020
60	DEAM BAGE	20/05/2020
61	TEUTONIA	27/05/2020
62	CARLOS BARBOSA	27/05/2020
63	DOM FELICIANO	05/06/2020
64	ROCA SALES	29/06/2020
65	BAGE 01 DEL POLÍCIA	01/09/2020
66	TRIUNFO	21/09/2020
67	MONTENEGRO - 01 DEL. POLICIA	21/09/2020
68	CACEQUI	09/10/2020
69	QUARAI	09/10/2020
70	PORTO ALEGRE - 20 DEL. POLÍCIA	20/10/2020
71	MARAU	13/11/2020
72	BOM PRINCIPIO	04/12/2020
73	PORTO ALEGRE - 02 DEL. POLÍCIA	09/12/2020
74	SAO PAULO DAS MISSOES	16/12/2020
75	PALMARES DO SUL -PRAIA QUINTAO	21/12/2020
76	PALMARES DO SUL	21/12/2020
77	DELEGACIA DE COMBATE INTOLERANCIA	19/01/2021

Quadro 5 – Data de instalação dos núcleos do Programa Mediar até o fim do ano de 2021 (conclusão):

ORDEM	NÚCLEOS	DATA DE INSTALAÇÃO
78	1ª DPCA DE PORTO ALEGRE	19/01/2021
79	LAGOA VERMELHA	24/02/2021
80	SÃO JOSÉ DO OURO	24/02/2021
81	BARROS CASSAL	19/03/2021
82	CANGUÇU	20/04/2021
83	CAMPO BOM	28/04/2021
84	PELOTAS DPCA	10/05/2021
85	MONTENEGRO DPPA	25/05/2021
86	DEAM PELOTAS	10/06/2021
87	VIAMÃO - 01 DEL. POLICIA	17/06/2021
88	SÃO JOSÉ DO NORTE	05/07/2021
89	SÃO LEOPOLDO - 01 DEL. POL.	09/07/2021
90	DOIS IRMÃOS	13/07/2021
91	PORTO ALEGRE - 16 DEL. POLICIA	15/07/2021
92	SÃO GABRIEL	21/07/2021
93	DEAM ALVORADA	29/07/2021
94	MANOEL VIANA	31/08/2021
95	DECON/DEIC	06/09/2021
96	VISTA ALEGRE	10/09/2021
97	PORTO ALEGRE - 04 DEL. POL.	21/09/2021
98	PINHEIRO MACHADO	24/09/2021
99	SANTA VITÓRIA DO PALMAR	28/09/2021
100	TERRA DE AREIA	11/10/2021
101	ARROIO DO SAL	18/10/2021
102	VACARIA	21/10/2021
103	ENCANTADO	25/10/2021
104	5 DP PORTO ALEGRE	23/11/2021
105	CANDELÁRIA	27/12/2021

Fonte: Elaborada pelo autor.

Figura 9 – Mapa dos municípios do Estado do Rio Grande do Sul com Núcleo do Programa Mediar instalado:



Fonte: Rio Grande do Sul, 2021.

O núcleo da Delegacia de Polícia de Capão da Canoa possui sozinho cerca de 26,43% do total do Estado do Rio Grande do Sul. Essa situação se explica por ser o segundo núcleo de mediação instalado no Estado, bem como por ser a base operacional do Programa Mediar durante o período de operação verão da Polícia Civil, contando com uma equipe exclusiva de mediadores para este período, situação que não ocorre nas demais delegacias de polícia com núcleo instalado. O núcleo de Capão da Canoa é presidido atualmente (em 2022) pela Delegada de Polícia Sabrina Deffente, que foi responsável pela implementação do Programa Mediar em 2013 no núcleo localizado na 4ª Delegacia de Polícia de Canoas, que também figura entre os dez núcleos melhor colocados.

Os demais núcleos também possuem um maior tempo de instalação, sendo três instalados em 2016 (Dppa Santa Cruz do Sul, 1ª Dp de Cruz Alta, Central de Termos circunstanciados Porto Alegre), quatro em 2017 (Dp Taquara, Dp Imbé, Dppa Santa Maria, Dp Santana do Livramento) e um instalado em 2018 (Deam Uruguaiana). As estatísticas maiores destes órgãos estão relacionadas à data de instalação dos

núcleos e a um maior número de policiais habilitados para mediação, sendo importante ressaltar que a habilitação não significa necessariamente que aquele servidor policial esteja atuando no cartório de mediação de sua delegacia (quadro 6).

Quadro 6 – Número de Policiais habilitados para Mediação por Núcleo com estatísticas do Mediar a partir de 2019 e data de instalação do núcleo (continua):

NÚCLEO	NÚMERO DE POLICIAIS HABILITADOS PARA MEDIAÇÃO POR NÚCLEO COM ESTATÍSTICAS DO MEDIAR A PARTIR DE 2019	DATA DE INSTALAÇÃO DO NÚCLEO
152507 - CAPAO DA CANOA	7	05/08/2013
151807 - SANTA CRUZ DO SUL - DPPA	5	03/06/2016
150622 - DEAM URUGUAIANA	7	14/11/2018
100509 - CANOAS - 04 DEL. POLÍCIA	3	24/11/2017
150701 - CRUZ ALTA - 01 DEL. POLÍCIA	4	13/01/2017
150507 - SANTA MARIA - DPPA	4	05/08/2013
151401 - SANTANA LIVRAMENTO	6	05/10/2016
150506 - DEAM SANTA MARIA	4	25/08/2016
150601 - ALEGRETE	6	19/05/2017
153338 - SAO SEBASTIAO DO CAI	4	25/04/2017
150506 - DEAM SANTA MARIA	2	13/04/2018
150601 - ALEGRETE	3	15/06/2018
153338 - SAO SEBASTIAO DO CAI	2	19/12/2018
151431 - ROSARIO DO SUL	1	21/05/2019
152906 - SAO LUIZ GONZAGA - D P C A	2	10/11/2016
151813 - DEAM SANTA CRUZ DO SUL	4	10/05/2017
150421 - GRAMADO	1	04/11/2015

Quadro 6 – Número de Policiais habilitados para Mediação por Núcleo com estatísticas do Mediar a partir de 2019 e data de instalação do núcleo (continuação):

NÚCLEO	NÚMERO DE POLICIAIS HABILITADOS PARA MEDIAÇÃO POR NÚCLEO COM ESTATÍSTICAS DO MEDIAR A PARTIR DE 2019	DATA DE INSTALAÇÃO DO NÚCLEO
100330 - 1 DEAM/DIPAM/DPGV - DP ESPEC	9	13/12/2017
150711 - IBIRUBA	1	26/06/2019
150727 - SALTO DO JACUI	0	10/09/2019
100928 - DEAM NOVO HAMBURGO	4	28/06/2017
151040 - VERANOPOLIS - DEL. POLÍCIA	1	12/08/2016
151527 - GUARANI DAS MISSOES	1	10/11/2016
100477 - DEAM VIAMAO	2	13/09/2017
152315 - ITAQUI	3	09/11/2016
151019 - BENTO GONCALVES - DPPA	3	25/11/2016
152827 - PANAMBI - DP	4	05/10/2016
150537 - SAO PEDRO DO SUL	3	19/05/2017
150903 - RIO GRANDE - 03 DEL. POLÍCIA	3	02/03/2018
100455 - ELDORADO DO SUL	1	31/10/2016
153322 - BOM PRINCÍPIO	2	04/12/2020
152401 - TRES PASSOS - DP	3	05/10/2016
153101 - CAMAQUA	3	01/12/2017
151015 - DEAM BENTO GONCALVES	3	25/11/2016
151210 - SANTA ROSA - DPPA	7	11/09/2017
152511 - MOSTARDAS	1	19/12/2018
152600 - 24 ^a DELEGACIA DE POLÍCIA REGIONAL	2	22/10/2019

Quadro 6 – Número de Policiais habilitados para Mediação por Núcleo com estatísticas do Mediar a partir de 2019 e data de instalação do núcleo (conclusão):

NÚCLEO	NÚMERO DE POLICIAIS HABILITADOS PARA MEDIAÇÃO POR NÚCLEO COM ESTATÍSTICAS DO MEDIAR A PARTIR DE 2019	DATA DE INSTALAÇÃO DO NÚCLEO
153001 - CARAZINHO	4	04/07/2018
153311 - MONTENEGRO - 01 DEL. POLÍCIA	3	21/09/2020
150416 - CANELA	4	10/12/2018
152915 - CAIBATE	1	21/08/2019
152805 - IJUI - ASSES. ESPECIAL	2	11/09/2017

Fonte: Elaborada pelo autor.

A falta de estatísticas maiores, mesmo em núcleos com um maior número de profissionais habilitados e datas de instalação mais antigas, pode ser entendida como uma falta de adesão, bem como uma "suspeita" de pouco conhecimento dos mediadores sobre como colocar em prática essa política. Além disso, a carência de efetivo nas delegacias de polícia pode ser um fator de dificuldade para a realização das mediações, sendo priorizados os inquéritos policiais de maior complexidade e visibilidade e com maior pontuação no programa qualificar (programa de gestão de resultados da Polícia Civil).

No período compreendido entre os anos de 2019 e 2021, o Programa Mediar apresentou um considerável aumento na sua atividade de mediação de conflitos. Os dados estatísticos revelam um crescimento significativo no número de casos atendidos pelo programa nesse intervalo de tempo. Essa tendência de aumento pode ser associada à crescente conscientização da população sobre a utilidade e eficácia das práticas restaurativas no contexto da resolução de conflitos criminais (ROCHA, 2021). Além disso, a parceria entre o programa Mediar e as autoridades policiais têm se fortalecido, resultando em um aumento no encaminhamento de procedimentos policiais para mediação (ROCHA, 2018).

A análise dos procedimentos policiais remetidos entre os anos de 2011 e 2021 em relação aos fatos criminais atendidos pelo Programa Mediar revela um padrão interessante. Observa-se que a participação da população tem desempenhado um papel crucial na identificação de casos apropriados para a mediação, influenciando

diretamente na escolha dos casos encaminhados pelas autoridades policiais (SANTOS, 1999). A mediação de conflitos, como abordagem alternativa ao sistema judicial tradicional, tem proporcionado um ambiente propício para a participação ativa dos envolvidos na resolução de seus próprios conflitos, reforçando a importância da cidadania e do empoderamento (SOUZA, 2010; SORJ, 2016).

Além disso, é possível traçar um paralelo entre os dados estatísticos do Programa Mediar e as políticas de segurança pública no Brasil. A crescente busca por alternativas à punição tradicional e o foco na restauração das relações sociais têm relação direta com a evolução das políticas de segurança pública, que têm gradualmente abraçado abordagens mais participativas e orientadas para a resolução de conflitos (SILVA, 2008b). Essa mudança de paradigma está alinhada com os princípios da justiça restaurativa, que busca a construção de uma sociedade mais inclusiva e colaborativa (SICA, 2007).

Considerando o grande número de fatos criminais que passam pelo processo de mediação (48), optou-se por utilizar os cinco fatos com maior número de procedimentos mediados de 2019 a 2021 nos dez núcleos com maior número de mediações. De acordo com Rocha (2021), a diversidade de ocorrências mediadas é um reflexo da complexidade das relações sociais e das dinâmicas de conflito presentes na sociedade. No núcleo de Mediação da Delegacia de Polícia de Capão da Canoa, os cinco fatos criminais com mais procedimentos mediados são (quadro 7): ameaça (768), lesão corporal (209), injúria (176), perturbação da tranquilidade (141) e vias de fato (113).

Quadro 7 - Procedimentos Mediados (por Categoria) Núcleo Delegacia de Polícia de Capão da Canoa de 2019 a 2021 (continua):

Órgão de Carga	Fato	2019			2020			2021			Total		
		Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total
15250 7 - CAPA O DA CANOA	Ameaça	183	5	188	226	69	295	209	76	285	618	150	768
	Lesão corporal	66	7	73	52	20	72	48	16	64	166	43	209
	Injúria	38	1	39	47	10	57	57	23	80	142	34	176
	Perturbação da tranquilidade (*)	35	1	36	43	13	56	33	16	49	111	30	141
	Vias de fato	31	0	31	35	10	45	29	8	37	95	18	113
	Calúnia	13	1	14	17	10	27	29	15	44	59	26	85
	Difamação	15	0	15	18	3	21	30	13	43	63	16	79
	Dano	18	0	18	21	4	25	15	12	27	54	16	70
	Perturbação do trab ou sossego alheios	4	0	4	10	2	12	22	9	31	36	11	47
	Outros crimes	8	0	8	11	2	13	16	4	20	35	6	41
	Outros crimes - termo circunst	11	0	11	15	0	15	8	7	15	34	7	41
	Apropriação indébita	5	0	5	2	3	5	6	1	7	13	4	17
	Violação de domicílio	4	0	4	4	1	5	6	4	10	14	5	19
	Lesão corporal culposa direção veic automotor	2	0	2	3	4	7	5	2	7	10	6	16
	Estelionato	2	0	2	2	1	3	4	1	5	8	2	10
	Desobediência	1	0	1	1	3	4	3	2	5	5	5	10
Esbulho possessório	4	0	4	4	1	5	1	0	1	9	1	10	

Quadro 7 - Procedimentos Mediados (por Categoria) Núcleo Delegacia de Polícia de Capão da Canoa de 2019 a 2021 (continuação):

Órgão de Carga	Fato	2019			2020			2021			Total		
		Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total
15250 7 - CAPA O DA CANOA A	Fuga do local de acidente	3	0	3	4	0	4	1	0	1	8	0	8
	Lesão corporal leve	5	0	5	1	0	1	0	2	2	6	2	8
	Omissão caut guarda conduc animais	1	1	2	4	0	4	2	0	2	7	1	8
	Injuria discriminatória	0	0	0	2	1	3	2	2	4	4	3	7
	Exercício arbitrário	0	1	1	1	0	1	1	2	3	2	3	5
	Exercício arbitrário p/razoes	0	0	0	1	0	1	2	2	4	3	2	5
	Furto simples em residência	1	0	1	1	0	1	3	0	3	5	0	5
	Lesão corporal culposa	0	0	0	3	0	3	1	0	1	4	0	4
	Constrangimento ilegal	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	2	3
	Outras fraudes	0	0	0	2	0	2	1	0	1	3	0	3
	Abandono material	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	2
	Acid.trans. C/danos materiais	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	2
	Assédio sexual	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	2
	Furto qualificado	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	2
Injuria real	0	0	0	0	0	0	2	0	2	2	0	2	
Supressão de documento	1	0	1	1	0	1	0	0	0	2	0	2	

Quadro 7 - Procedimentos Mediados (por Categoria) Núcleo Delegacia de Polícia de Capão da Canoa de 2019 a 2021 (conclusão):

Órgão de Carga	Fato	2019			2020			2021			Total		
		Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total
152507 - CAPÃO DA CANO A	Constrangimento ilegal de criança e adolescente (**)	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1
	Crueldade contra animais	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1
	Dano qualificado	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1
	Desacato	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1
	Descumprimento de medida protetiva de urgência	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1
	Dirigir s/habilitação art.309	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1
	Furto de coisa comum	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1
	Furto de telefone celular	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	Furto de veículo	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1
	Furto/arrom estabel comercial	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1
	Importunação ofensiva ao pudor (*)	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1
	Localiz de pessoa desaparecida	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1
	Otr contrav ref a pessoa (*)	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1
	Outros crimes contra o idoso	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	Prevaricação	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1
Total		454	18	472	536	162	698	544	221	765	1.534	401	1.935

Fonte: Sistema Cubos/PROCERGS

Os primeiros cinco fatos correspondem a um total de 72,71% dos procedimentos mediados, contra 27,29% nos 43 fatos criminais restantes (quadro 8). A concentração de mediações em um número reduzido de tipos de crimes demonstra uma tendência em priorizar casos que envolvem questões de relacionamento interpessoal, conforme abordado por Zavadniak (2013) ao discutir os meios alternativos de resolução de conflitos. Com relação aos valores percentuais, as mediações de ameaça são a grande maioria (39,69%), seguidas de lesão corporal (10,80%), injúria (9,10%), perturbação da tranquilidade (7,29%) e vias de fato (5,84%). Esses resultados também refletem as principais dinâmicas de conflito presentes na sociedade, como destacado por Silva (2008b) ao abordar as causas e fatores relacionados à violência entre os jovens no Brasil.

Quadro 8 – Percentual procedimentos mediados total Núcleo Delegacia de Polícia de Capão da Canoa de 2019 a 2021:

Órgão de Carga	Fato	Total de 2019 a 2021	Percentual
152507 - CAPAO DA CANOA	Ameaça	768	39,69%
	Lesão corporal	209	10,80%
	Injuria	176	9,10%
	Perturbação da tranquilidade (*)	141	7,29%
	Vias de fato	113	5,84%
	Soma 05 primeiros fatos criminais	1.407	72,71%
	Soma demais 43 fatos criminais	528	27,29%
	Total mediados	1.935	100,00%

Fonte: Elaborada pelo autor.

No núcleo de mediação da Delegacia de Polícia de Pronto Atendimento de Santa Cruz do Sul, os cinco fatos criminais com mais procedimentos mediados são (quadro 9): ameaça (297), lesão corporal (93), injúria (89), perturbação da tranquilidade (79) e vias de fato (38).

Quadro 9 - Procedimentos Mediados (por Categoria) Núcleo Delegacia de Polícia de Pronto Atendimento de Santa Cruz do Sul de 2019 a 2021 (continua):

Órgão de Carga	Fato	2019			2020			2021			Total		
		Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total
151807 - SANTA CRUZ DO SUL - DPPA	Ameaça	43	15	58	78	19	97	89	53	142	210	87	297
	Lesão corporal	15	0	15	26	2	28	35	15	50	76	17	93
	Injúria	5	4	9	25	5	30	43	7	50	73	16	89
	Perturbação da tranquilidade (*)	18	8	26	28	7	35	15	3	18	61	18	79
	Vias de fato	6	1	7	9	2	11	10	7	17	25	10	35
	Difamação	4	0	4	10	2	12	12	9	21	26	11	37
	Dano	3	2	5	8	0	8	12	4	16	23	6	29
	Lesão corporal culposa direção veic automotor	3	0	3	7	3	10	13	6	19	23	9	32
	Outros crimes	3	1	4	9	6	15	6	2	8	18	9	27
	Perturbação do trab ou sossego alheios	0	0	0	7	1	8	11	7	18	18	8	26
	Calúnia	0	3	3	6	3	9	12	3	15	18	9	27
	Fuga do local de acidente	9	1	10	4	1	5	7	5	12	20	7	27
	Desobediência	1	2	3	0	0	0	4	1	5	5	3	8
	Exercício arbitrário p/razoes	0	1	1	2	0	2	1	1	2	3	2	5

Quadro 9 - Procedimentos Mediados (por Categoria) Núcleo Delegacia de Polícia de Pronto Atendimento de Santa Cruz do Sul de 2019 a 2021 (conclusão):

Órgão de Carga	Fato	2019			2020			2021			Total		
		Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total
151807 - SANTA CRUZ DO SUL - DPPA	Lesão corporal leve	2	0	2	1	0	1	2	0	2	5	0	5
	Omissão caut guarda conduc animais	1	0	1	1	1	2	0	1	1	2	2	4
	Outros crimes - termo circunst	1	0	1	1	1	2	0	2	2	2	3	5
	Crueldade contra animais	0	0	0	1	0	1	1	0	1	2	0	2
	Exercício arbitrário	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	2	2
	Violação de domicilio	0	0	0	0	0	0	1	2	3	1	2	3
	Injúria discriminatória	0	0	0	0	0	0	2	0	2	2	0	2
	Outros crimes contra o idoso	0	0	0	0	0	0	2	0	2	2	0	2
	Fato, em tese, atípico	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1
	Alteração limites divisórios	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1
Lesão corporal culposa	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	
Total		114	39	153	225	53	278	279	129	408	618	221	839

Fonte: Sistema Cubos/PROCERGS

Os primeiros cinco fatos correspondem a um total de 71,04% dos procedimentos mediados, contra 28,96% nos 20 fatos criminais restantes. Os valores percentuais de cada mediação são (quadro 10): ameaça (35,40%), lesão corporal (11,08%), injúria (10,61%), perturbação da tranquilidade (9,42%) e vias de fato (4,53%).

Quadro 10 - Percentual procedimentos mediados total Núcleo Delegacia de Polícia de Pronto Atendimento de Santa Cruz do Sul de 2019 a 2021:

Órgão de Carga	Fato	Total de 2019 a 2021	Percentual
151807 - SANTA CRUZ DO SUL - DPPA	Ameaça	297	35,40%
	Lesão corporal	93	11,08%
	Injúria	89	10,61%
	Perturbação da tranquilidade (*)	79	9,42%
	Vias de fato	38	4,53%
	Soma 05 primeiros fatos criminais	596	71,04%
	Soma demais 20 fatos criminais	243	28,96%
	Total	839	100,00%

Fonte: Elaborada pelo autor.

No núcleo da Delegacia de Atendimento à Mulher de Uruguaiana, os fatos criminais com mais procedimentos mediados são (quadro 11): ameaça (206), vias de fato (139), lesão corporal (120), perturbação da tranquilidade (100) e injúria (17).

Quadro 11 - Procedimentos Mediados (por Categoria) Núcleo Delegacia de Atendimento à Mulher de Uruguaiana de 2019 a 2021 (continua):

Órgão de Carga	Fato	2019			2020			2021			Total		
		Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total
150622 - DEAM URUGUAIANA	Ameaça	23	0	23	60	0	60	111	12	123	194	12	206
	Vias de fato	11	0	11	45	2	47	74	7	81	130	9	139
	Lesão corporal	12	0	12	37	0	37	68	3	71	117	3	120
	Perturbação da tranquilidade (*)	9	1	10	42	0	42	43	5	48	94	6	100
	Injúria	0	0	0	7	0	7	10	0	10	17	0	17

Quadro 11 - Procedimentos Mediados (por Categoria) Núcleo Delegacia de Atendimento à Mulher de Uruguaiana de 2019 a 2021 (conclusão):

Órgão de Carga	Fato	2019			2020			2021			Total		
		Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total
150622 - DEAM URUGUAIANA	Outros crimes	2	0	2	4	0	4	5	0	5	11	0	11
	Furto simples	0	0	0	2	0	2	4	0	4	6	0	6
	Dano	1	0	1	2	0	2	1	0	1	4	0	4
	Violação de domicílio	0	0	0	3	0	3	2	0	2	5	0	5
	Apropriação indébita	1	0	1	2	0	2	0	0	0	3	0	3
	Perturbação do trabalho ou sossego alheios	0	0	0	2	0	2	1	0	1	3	0	3
	Supressão de documento	1	0	1	0	0	0	1	0	1	2	0	2
	Violência psicol. contra mulher	0	0	0	0	0	0	3	0	3	3	0	3
	Furto de telefone celular	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Furto qualificado	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	Furto simples em residência	0	0	0	2	0	2	0	0	0	2	0	2
	Furto/arromb de residência	0	0	0	1	0	1	1	0	1	2	0	2
	Lesão corporal leve	0	0	0	0	0	0	2	0	2	2	0	2
	Perseguição	0	0	0	0	0	0	2	0	2	2	0	2
	Desobediência	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1
	Estelionato	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1
	Estupro de vulnerável	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1
	Exercício arbitrário p/razões	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1
	Furto de veículo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Injúria real	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1
Outros furtos	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	
Total		61	1	62	212	2	214	331	27	358	604	30	634

Fonte: Sistema Cubos/PROCERGS

Neste núcleo, os cinco primeiros fatos correspondem a 91,80% dos procedimentos mediados, contra 8,20% nos outros 21 fatos criminais. Tal fato ocorre por ser um núcleo instalado em uma Delegacia Especializada de atendimento à mulher, concentrando grande parte dos fatos em ocorrências contra a integridade física e psicológica da mulher. Com relação aos valores percentuais, as mediações de ameaça (32,49%), vias de fato (21,92%), lesão corporal (18,93%), perturbação da tranquilidade (15,77%) e injúria (2,68%) possuem os maiores percentuais (quadro 12):

Quadro 12 - Percentual procedimentos mediados total Núcleo Delegacia de Atendimento à Mulher de Uruguaiana de 2019 a 2021:

Órgão de Carga	Fato	Total de 2019 a 2021	Percentual
150622 - DEAM URUGUAIANA	Ameaça	206	32,49%
	Vias de fato	139	21,92%
	Lesão corporal	120	18,93%
	Perturbação da tranquilidade (*)	100	15,77%
	Injúria	17	2,68%
	Soma 05 primeiros fatos criminais	582	91,80%
	Soma demais 21 fatos criminais	52	8,20%
	Total	634	100,00%

Fonte: Elaborada pelo autor.

No núcleo da Delegacia de Polícia de Taquara, os cinco fatos criminais com mais procedimentos mediados são (quadro 13): ameaça (178), lesão corporal (57), perturbação da tranquilidade (37), injúria (32) e vias de fato (29).

Quadro 13 - Procedimentos Mediados (por Categoria) Núcleo Delegacia de Polícia de Taquara de 2019 a 2021 (continua):

Órgão de Carga	Fato	2019			2020			2021			Total		
		Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total
150401 - TAQUARA - DP	Ameaça	86	0	86	43	2	45	45	2	47	174	4	178
	Lesão corporal	40	0	40	10	1	11	6	0	6	56	1	57
	Perturbação da tranquilidade (*)	23	0	23	8	0	8	6	0	6	37	0	37
	Injúria	9	0	9	10	0	10	13	0	13	32	0	32
	Vias de fato	17	0	17	8	2	10	2	0	2	27	2	29
	Difamação	10	0	10	2	0	2	8	1	9	20	1	21
	Lesão corporal culposa direção veic automotor	9	0	9	3	0	3	2	0	2	14	0	14
	Outros crimes	6	0	6	3	0	3	3	1	4	12	1	13
	Perturbação do trab. Ou sossego alheios	9	0	9	0	0	0	3	1	4	12	1	13
	Dano	10	0	10	1	0	1	0	0	0	11	0	11
	Fuga do local de acidente	9	0	9	0	0	0	1	0	1	10	0	10
	Calúnia	4	0	4	4	0	4	1	0	1	9	0	9
	Apropriação indébita	7	0	7	1	0	1	0	0	0	8	0	8
	Lesão corporal leve	4	0	4	3	0	3	0	0	0	7	0	7
	Estelionato	4	0	4	0	0	0	0	0	0	4	0	4
	Injúria discriminatória	3	0	3	1	0	1	0	0	0	4	0	4
Lesão Corporal Culposa	0	0	0	1	0	1	1	0	1	2	0	2	

Quadro 13 - Procedimentos Mediados (por Categoria) Núcleo Delegacia de Polícia de Taquara de 2019 a 2021 (conclusão):

Órgão de Carga	Fato	2019			2020			2021			Total		
		Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total
150401 - TAQUARA - DP	Omissão caut guarda conduc animais	2	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	2
	Apropriação indeb bem de idoso	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1
	Constrangimento ilegal	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	Dano qualificado	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	Entorpecentes posse	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	Exercício arbitrário p/razoes	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	Furto de telefone celular	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	Invasão de dispositivo informático	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	Maus tratos	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1
	Otr contravenções ref costumes (*)	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	Outros crimes contra o idoso	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	Total		260	0	260	99	5	104	92	5	97	451	10

Fonte: Sistema Cubos/PROCERGS

Em relação aos valores percentuais, a soma dos cinco primeiros fatos criminais também possui maioria (72,23%) e os outros 23 fatos minoria (27,77%). As mediações de ameaça (38,61%), lesão corporal (12,36%), perturbação da tranquilidade (8,03%), injúria (6,94%) e vias de fato (6,29%) possuem os maiores percentuais (quadro 14).

Quadro 14 - Percentual procedimentos mediados total Núcleo Delegacia de Polícia de Taquara de 2019 a 2021:

Órgão de Carga	Fato	Total de 2019 a 2021	Percentual
150401 - TAQUARA - DP	Ameaça	178	38,61%
	Lesão corporal	57	12,36%
	Perturbação da tranquilidade (*)	37	8,03%
	Injúria	32	6,94%
	Vias de fato	29	6,29%
	Soma 05 primeiros fatos criminais	333	72,23%
	Soma demais 23 fatos criminais	128	27,77%
	Total	461	100,00%

Fonte: Elaborada pelo autor.

No núcleo da Delegacia de Polícia de Imbé, os cinco fatos criminais com mais procedimentos mediados são (quadro 15): ameaça (89), lesão corporal (41), furto qualificado (29), apropriação indébita (28) e injúria (26). Por se tratar de uma Delegacia de polícia localizada no litoral gaúcho, houve grande incidência de crimes patrimoniais que passaram por mediação (furto qualificado, apropriação indébita).

Quadro 15 - Procedimentos Mediados (por Categoria) Núcleo Delegacia de Polícia de Imbé de 2019 a 2021 (continua):

Órgão de Carga	Fato	2019			2020			2021			Total		
		Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total
152545 - IMBE	Ameaça	28	2	30	16	1	17	28	14	42	72	17	89
	Lesão corporal	28	1	29	8	0	8	4	0	4	40	1	41
	Furto qualificado	8	0	8	7	1	8	12	1	13	27	2	29
	Apropriação indébita	7	2	9	6	1	7	8	4	12	21	7	28
	Injúria	2	2	4	4	2	6	9	7	16	15	11	26

Quadro 15 - Procedimentos Mediados (por Categoria) Núcleo Delegacia de Polícia de Imbé de 2019 a 2021 (continuação):

Órgão de Carga	Fato	2019			2020			2021			Total		
		Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total
15254 5 - IMBE	Perturbação do trab ou sossego alheios	11	0	11	5	0	5	4	3	7	20	3	23
	Difamação	6	0	6	2	0	2	4	5	9	12	5	17
	Estelionato	7	0	7	7	0	7	2	2	4	16	2	18
	Perturbação da tranquilidade (*)	4	0	4	2	0	2	2	3	5	8	3	11
	Dano	7	0	7	0	0	0	4	0	4	11	0	11
	Vias de fato	5	0	5	4	2	6	2	0	2	11	2	13
	Fuga do local de acidente	7	0	7	3	2	5	0	0	0	10	2	12
	Lesão corporal culposa direção veic automotor	10	0	10	0	1	1	1	1	2	11	2	13
	Calunia	5	0	5	0	0	0	3	1	4	8	1	9
	Furto de telefone celular	3	0	3	3	1	4	1	0	1	7	1	8
	Furto/arromb de residência	3	0	3	1	1	2	3	0	3	7	1	8
	Outros furtos	2	0	2	2	0	2	0	0	0	4	0	4
	Violação de domicilio	1	0	1	2	0	2	1	1	2	4	1	5
	Desobediência	0	0	0	3	0	3	0	0	0	3	0	3
	Disponer coisa alheia como propr	0	0	0	1	0	1	2	1	3	3	1	4
	Esbulho possessório	2	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	2
	Furto simples em residência	1	0	1	0	0	0	2	1	3	3	1	4
	Injúria discriminatória	2	0	2	0	0	0	0	1	1	2	1	3

Quadro 15 - Procedimentos Mediados (por Categoria) Núcleo Delegacia de Polícia de Imbé de 2019 a 2021 (continuação):

Órgão de Carga	Fato	2019			2020			2021			Total		
		Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total
152545 - IMBE	Omissão caut guarda conduc animais	2	1	3	0	0	0	0	0	0	2	1	3
	Furto de veiculo	1	0	1	1	0	1	1	0	1	3	0	3
	Supressão de documento	0	0	0	1	2	3	0	0	0	1	2	3
	Furto de documento	1	0	1	0	0	0	1	0	1	2	0	2
	Maus tratos	0	0	0	1	0	1	1	0	1	2	0	2
	Outros crimes	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	2
	Abandono de incapaz	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	Crueldade contra animais	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1
	Dano qualificado	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1
	Exercício arbitrário p/razoes	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1
	Furto em veiculo	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1
	Furto mão grande (*)	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1
	Homicídio doloso	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1
	Injuria real	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Lesão corporal leve	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	

Quadro 15 - Procedimentos Mediados (por Categoria) Núcleo Delegacia de Polícia de Imbé de 2019 a 2021 (conclusão):

Órgão de Carga	Fato	2019			2020			2021			Total		
		Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total
152545 - IMBE	Maus tratos contra idoso	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1
	Outros crimes - termo circunst	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	Outros crimes contra o idoso	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1
	Outros roubos	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1
	Total	157	9	166	82	14	96	100	47	147	339	70	409

Fonte: Sistema Cubos/PROCERGS

No contexto da Delegacia de Polícia de Imbé, onde há uma maior incidência de crimes patrimoniais, os resultados evidenciam a abordagem da mediação em casos como furto qualificado e apropriação indébita. Esse direcionamento das mediações pode estar relacionado à natureza das infrações e ao desejo de encontrar soluções que levem à reparação dos danos, como discutido por Sica (2007) em relação à justiça restaurativa. Além disso, os percentuais de mediação evidenciam a atuação da mediação em situações que envolvem diferentes tipos de conflito, como também observado por Sales (2009) ao abordar a mediação de conflitos sociais, polícia comunitária e segurança pública. Esses resultados corroboram com a ideia de que a mediação está sendo aplicada em casos que envolvem crimes contra a pessoa e crimes contra o patrimônio, conforme discutido por Zehr (2008) em relação à abordagem da justiça restaurativa em diferentes tipos de conflitos.

Os fatos criminais possuem respectivamente os percentuais: ameaça (21,76%), lesão corporal (10,02%), furto qualificado (7,09%), apropriação indébita (6,85%) e injúria (6,36%). A soma dos cinco primeiros corresponde a 52,08% dos fatos, diferente das amostras anteriores que corresponderam a mais de 70% dos fatos. Os demais 37 fatos criminais correspondem a 47,92% dos fatos mediados (quadro 16).

Quadro 16 - Percentual procedimentos mediados total Núcleo Delegacia de Polícia de Imbé de 2019 a 2021:

Órgão de Carga	Fato	Total de 2019 a 2021	Percentual
152545 - IMBE	Ameaça	89	21,76%
	Lesão corporal	41	10,02%
	Furto qualificado	29	7,09%
	Apropriação indébita	28	6,85%
	Injúria	26	6,36%
	Soma 05 primeiros fatos criminais	213	52,08%
	Soma demais 37 fatos criminais	196	47,92%
	Total	409	100,00%

Fonte: Elaborada pelo autor.

No núcleo da 4ª Delegacia de Polícia de Canoas, os crimes de estelionato (113), ameaça (37), injúria discriminatória (24), crueldade contra animais (22) e lesão corporal (20) estão nas primeiras colocações. A área da 4ª Delegacia de Canoas está localizada em uma área industrial do município de Canoas com grande densidade populacional, fato que explica o aparecimento do crime de estelionato, injúria discriminatória e crueldade contra animais entre os principais fatos mediados (quadro 17):

Quadro 17 - Procedimentos Mediados (por Categoria) Núcleo 4ª Delegacia de Polícia de Canoas de 2019 a 2021 (continua):

Órgão de Carga	Fato	2019			2020			2021			Total		
		Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total
100509 - CANOAS - 04 DEL. POLICIA	Estelionato	3	0	3	21	4	25	85	0	85	109	4	113
	Ameaça	10	0	10	18	9	27	0	0	0	28	9	37
	Lesão corporal	14	0	14	4	2	6	0	0	0	18	2	20
	Injúria discriminatória	4	0	4	13	3	16	4	0	4	21	3	24
	Crueldade contra animais	1	0	1	12	0	12	8	1	9	21	1	22
	Injúria	3	0	3	0	2	2	0	0	0	3	2	5
	Perturbação da tranquilidade (*)	2	0	2	2	0	2	0	0	0	4	0	4
	Apropriação indébita	1	0	1	6	1	7	2	0	2	9	1	10
	Calúnia	1	0	1	1	2	3	0	0	0	2	2	4
	Injúria real	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1
	Fuga do local de acidente	1	0	1	4	2	6	0	0	0	5	2	7
	Perturbação do trab ou sossego alheios	1	0	1	1	2	3	1	0	1	3	2	5
	Vias de fato	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1
	Dano	3	0	3	0	0	0	0	0	0	3	0	3

Quadro 17 - Procedimentos Mediados (por Categoria) Núcleo 4ª Delegacia de Polícia de Canoas de 2019 a 2021 (continuação):

Órgão de Carga	Fato	2019			2020			2021			Total		
		Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total
100509 - CANOAS - 04 DEL. POLÍCIA	Outros crimes	2	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	2
	Furto simples	1	0	1	3	0	3	0	0	0	4	0	4
	Maus tratos	1	0	1	1	0	1	1	0	1	3	0	3
	Omissão caut guarda conduc animais	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1
	Esbulho possessório	0	0	0	1	0	1	1	0	1	2	0	2
	Invasão de dispositivo informático	0	0	0	2	0	2	0	0	0	2	0	2
	Lesão corporal culposa direção veic automotor	1	0	1	1	0	1	0	0	0	2	0	2
	Outros crimes - termo circunst	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Outros furtos	1	0	1	0	0	0	1	0	1	2	0	2
	Prec racacororigemetniac (*)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Supressão de documento	0	0	0	0	0	0	2	0	2	2	0	2
	Violação de domicilio	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1
	Abandono de incapaz	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1
	Acid.trans. C/danos materiais	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1
	Extorsão	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	Furto de coisa comum	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	Furto de telefone celular	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1
	Furto em veiculo - estepe	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Furto qualificado	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	
Furto simples em residência	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	

Quadro 17 - Procedimentos Mediados (por Categoria) Núcleo 4ª Delegacia de Polícia de Canoas de 2019 a 2021 (conclusão):

Órgão de Carga	Fato	2019			2020			2021			Total		
		Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total
100509 - CANOAS - 04 DEL. POLÍCIA	Incêndio doloso	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1
	Outros crimes c/meio ambiente	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	Preconceito religião	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1
	Total	55	0	55	101	28	129	108	1	109	264	29	293

Fonte: Sistema Cubos/PROCERGS

As mediações de estelionato (38,57%), ameaça (12,53%), injúria discriminatória (8,19%), crueldade contra animais (7,51%) e lesão corporal (6,83%) possuem os maiores percentuais totalizando 73,73% de fatos criminais mediados contra 26,28% dos demais 33 procedimentos (quadro 18).

Quadro 18 - Percentual procedimentos mediados total Núcleo 4ª Delegacia de Polícia de Canoas de 2019 a 2021:

Órgão de Carga	Fato	Total de 2019 a 2021	Percentual
100509 - CANOAS - 04 DEL. POLÍCIA	Estelionato	113	38,57%
	Ameaça	37	12,63%
	Injúria discriminatória	24	8,19%
	Crueldade contra animais	22	7,51%
	Lesão corporal	20	6,83%
	Soma 05 primeiros fatos criminais	196	73,72%
	Soma demais 33 fatos criminais	77	26,28%
	Total	293	100,00%

Fonte: Elaborada pelo autor.

No núcleo da 1ª Delegacia de Polícia de Cruz Alta, as mediações de ameaça (89), injúria (44), lesão corporal (30), perturbação da tranquilidade (30) e difamação (23) lideram contra os demais fatos (quadro 19).

Quadro 19 - Procedimentos Mediados (por Categoria) Núcleo 1ª Delegacia de Polícia de Cruz Alta de 2019 a 2021 (continua):

Órgão de Carga	Fato	2019			2020			2021			Total		
		Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total
150701 - CRUZ ALTA - 01 DEL. POLÍCIA	Ameaça	14	6	20	18	19	37	15	17	32	47	42	89
	Injúria	8	2	10	6	24	30	2	2	4	16	28	44
	Lesão corporal	9	3	12	5	5	10	2	6	8	16	14	30
	Perturbação da tranquilidade (*)	9	0	9	3	9	12	2	7	9	14	16	30
	Difamação	1	0	1	4	17	21	0	1	1	5	18	23
	Calúnia	6	0	6	5	9	14	1	1	2	12	10	22
	Perturbação do trabalho ou sossego alheios	3	0	3	2	3	5	3	1	4	8	4	12
	Outros crimes	3	1	4	2	2	4	1	1	2	6	4	10
	Vias de fato	3	0	3	0	1	1	2	1	3	5	2	7
	Lesão corporal culposa direção veic automotor	0	0	0	3	0	3	1	1	2	4	1	5
	Dano	0	0	0	1	0	1	1	2	3	2	2	4
	Estelionato	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	2	2
	Exercício arbitrário p/razoes	1	0	1	1	0	1	0	0	0	2	0	2
	Outros crimes contra o idoso	1	0	1	0	0	0	1	0	1	2	0	2

Quadro 19 - Procedimentos Mediados (por Categoria) Núcleo 1ª Delegacia de Polícia de Cruz Alta de 2019 a 2021 (conclusão):

Órgão de Carga	Fato	2019			2020			2021			Total		
		Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total
150701 - CRUZ ALTA - 01 DEL. POLÍCIA	Supressão de documento	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	2	2
	Apropriação indébita	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1
	Crueldade contra animais	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1
	Esbulho possessório	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1
	Injúria real	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1
	Lesão corporal leve	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1
	Otr crimes c/organiz. trabalho	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1
	Perseguição	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1
	Violação de domicílio	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1
	Total	58	12	70	51	93	144	33	45	78	142	150	292

Fonte: Sistema Cubos/PROCERGS

Com relação aos percentuais, ameaça (30,48%), injúria (15,07%), lesão corporal (10,27%), perturbação da tranquilidade (10,27%) e difamação (7,88%) possuem o maior percentual, totalizando 73,97% contra 26,03% dos demais 18 fatos criminais mediados (quadro 20).

Quadro 20 - Percentual procedimentos mediados total Núcleo 1ª Delegacia de Polícia de Cruz Alta de 2019 a 2021:

Órgão de Carga	Fato	Total de 2019 a 2021	Percentual
150701 - CRUZ ALTA - 01 DEL. POLÍCIA	Ameaça	89	30,48%
	Injúria	44	15,07%
	Lesão corporal	30	10,27%
	Perturbação da tranquilidade (*)	30	10,27%
	Difamação	23	7,88%
	Soma 05 primeiros fatos criminais	216	73,97%
	Soma demais 18 fatos criminais	76	26,03%
	Total	292	100,00%

Fonte: Elaborada pelo autor.

No núcleo instalado na central de Termos Circunstanciados de Porto Alegre, os fatos mediados de ameaça (70), perturbação da tranquilidade (33), injúria (23), lesão corporal (19) e perturbação do trabalho ou sossego alheios (17) são os fatos criminais com maior número de mediações. A central de Termos Circunstanciados de Porto Alegre foi criada no ano de 2016 com vistas a desafogar o grande número de Termos Circunstanciados nos órgãos policiais do município de Porto Alegre. Desta forma, todas as ocorrências de menor potencial ofensivo de Porto Alegre e os procedimentos delas decorrentes foram encaminhadas para esta delegacia (quadro 21).

Quadro 21 - Procedimentos Mediados (por Categoria) Núcleo Porto Alegre Central de Termos Circunstanciados de 2019 a 2021:

Órgão de Carga	Fato	2019			2020			2021			Total		
		Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total
100390 - PORTO ALEGRE - CENTRAL DE TERM	Ameaça	40	14	54	7	0	7	8	1	9	55	15	70
	Perturbação da tranquilidade (*)	14	1	15	12	3	15	0	3	3	26	7	33
	Injúria	9	5	14	4	0	4	5	0	5	18	5	23
	Lesão corporal	11	4	15	2	0	2	2	0	2	15	4	19
	Perturbação do trab ou sossego alheios	7	1	8	7	2	9	0	0	0	14	3	17
	Difamação	3	4	7	2	1	3	2	1	3	7	6	13
	Calúnia	7	2	9	1	1	2	1	0	1	9	3	12
	Vias de fato	8	2	10	1	0	1	0	0	0	9	2	11
	Dano	8	1	9	1	0	1	0	0	0	9	1	10
	Exercício arbitrário p/razoes	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	2	2
	Outros crimes	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	2
	Violação de domicilio	1	0	1	1	0	1	0	0	0	2	0	2
	Apropriação indébita	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	Constrangimento ilegal	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	Crueldade contra animais	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	Esbulho possessório	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	Maus tratos	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	Omissão caut guarda conduc animais	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1
	Outros crimes - termo circunst	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total		112	38	150	39	7	46	18	6	24	169	51

Fonte: Sistema Cubos/PROCERGS

Neste núcleo, os cinco fatos com mais mediações possuem os seguintes percentuais: ameaça (31,82%), perturbação da tranquilidade (15%), injúria (10,45%), lesão corporal (8,64%) e perturbação do trabalho ou sossego alheios (7,73%). A soma

dos cinco fatos mais mediados corresponde ao percentual de 73,64% contra 26,36% dos demais 14 fatos criminais (quadro 22).

Quadro 22 - Percentual procedimentos mediados total Núcleo Porto Alegre Central de Termos Circunstanciados de 2019 a 2021:

Órgão de Carga	Fato	Total de 2019 a 2021	Percentual
100390 - PORTO ALEGRE - CENTRAL DE TERM	Ameaça	70	31,82%
	Perturbação da tranquilidade (*)	33	15,00%
	Injúria	23	10,45%
	Lesão corporal	19	8,64%
	Perturbação do trabalho ou sossego alheios	17	7,73%
	Soma 05 primeiros fatos criminais	162	73,64%
	Soma demais 14 fatos criminais	58	26,36%
	Total	220	100,00%

Fonte: Elaborada pelo autor.

No núcleo da Delegacia de Polícia de Pronto Atendimento de Santa Maria, os procedimentos mediados de ameaça (55), perturbação da tranquilidade e sossego alheios (44), perturbação da tranquilidade (33), lesão corporal (13) e injúria (12) estão nas primeiras posições (quadro 23).

Quadro 23 - Procedimentos Mediados (por Categoria) Núcleo Delegacia de Polícia de Pronto Atendimento de Santa Maria de 2019 a 2021:

Órgão de Carga	Fato	2019			2020			2021			Total		
		Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total
150507 - SANTA MARIA - DPPA	Ameaça	10	0	10	34	5	39	1	5	6	45	10	55
	Perturbação do trab ou sossego alheios	6	0	6	32	4	36	1	1	2	39	5	44
	Perturbação da tranquilidade (*)	5	0	5	18	7	25	2	1	3	25	8	33
	Lesão corporal	7	0	7	3	2	5	0	1	1	10	3	13
	Injúria	5	0	5	6	1	7	0	0	0	11	1	12
	Calúnia	3	0	3	6	2	8	0	0	0	9	2	11
	Vias de fato	2	0	2	2	1	3	0	1	1	4	2	6
	Dano	0	0	0	4	1	5	0	1	1	4	2	6
	Difamação	1	0	1	3	0	3	1	0	1	5	0	5
	Omissão caut guarda conduc animais	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	2
	Exercício arbitrário	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1
	Outros crimes	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	Alteração limites divisórios	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1
	Constrangimento ilegal de criança e adolescente (**)	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1
	Exercício arbitrário p/razoes	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1
Desobediência	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Total		41	0	41	111	24	135	5	11	16	157	35	192

Fonte: Sistema Cubos/PROCERGS

Os maiores percentuais e fatos mediados neste núcleo são: ameaça (28,65%), perturbação do trabalho ou sossego alheios (22,92%), perturbação da tranquilidade (17,19%), lesão corporal (6,77%) e injúria (6,25%). A soma dos primeiros cinco fatos mediados corresponde a 81,77% do total contra 18,23% dos demais 11 fatos criminais que passaram por mediação (quadro 24).

Quadro 24 - Percentual procedimentos mediados total Núcleo Delegacia de Polícia de Pronto Atendimento de Santa Maria de 2019 a 2021:

Órgão de Carga	Fato	Total de 2019 a 2021	Percentual
150507 - SANTA MARIA - DPPA	Ameaça	55	28,65%
	Perturbação do trab ou sossego alheios	44	22,92%
	Perturbação da tranquilidade (*)	33	17,19%
	Lesão corporal	13	6,77%
	Injuria	12	6,25%
	Soma 05 primeiros fatos criminais	157	81,77%
	Soma demais 11 fatos criminais	35	18,23%
	Total	192	100,00%

Fonte: Elaborada pelo autor.

No núcleo da Delegacia de Polícia de Santana do Livramento, as mediações de ameaça (39), perturbação da tranquilidade (28), injúria (24), perturbação do trabalho ou sossego alheios (15) e lesão corporal (11) possuem o maior número de mediações (quadro 25).

Quadro 25 - Procedimentos Mediados (por Categoria) Núcleo da Delegacia de Polícia de Santana do Livramento de 2019 a 2021 (continua):

Órgão de Carga	Fato	2019			2020			2021			Total		
		Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total
151401 - SANTA NA LIVRAMENTO	Ameaça	12	0	12	6	1	7	13	7	20	31	8	39
	Perturbação da tranquilidade (*)	6	0	6	6	0	6	14	2	16	26	2	28
	Injuria	1	0	1	9	0	9	9	5	14	19	5	24
	Perturbação do trab ou sossego alheios	3	0	3	3	0	3	5	4	9	11	4	15
	Lesão corporal	5	0	5	2	0	2	3	1	4	10	1	11

Quadro 25 - Procedimentos Mediados (por Categoria) Núcleo da Delegacia de Polícia de Santana do Livramento de 2019 a 2021 (conclusão):

Órgão de Carga	Fato	2019			2020			2021			Total		
		Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total	Com êxito	Sem êxito	Total
151401 - SANTA NA LIVRAM ENTO	Apropriação indébita	2	0	2	1	2	3	4	1	5	7	3	10
	Injúria real	1	0	1	1	2	3	2	2	4	4	4	8
	Outros crimes	4	0	4	1	1	2	2	0	2	7	1	8
	Calúnia	2	0	2	3	1	4	1	0	1	6	1	7
	Difamação	0	0	0	2	0	2	3	2	5	5	2	7
	Injúria discriminatória	1	0	1	0	0	0	2	1	3	3	1	4
	Vias de fato	1	0	1	1	0	1	2	0	2	4	0	4
	Dano	0	0	0	1	0	1	2	0	2	3	0	3
	Lesão corporal leve	3	0	3	0	0	0	0	0	0	3	0	3
	Estelionato	0	0	0	0	0	0	2	0	2	2	0	2
	Exercício arbitrário p/razoes	0	0	0	0	0	0	2	0	2	2	0	2
	Omissão caut guarda conduc animais	2	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	2
	Crimes de abuso de autoridade	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1
	Denúnciação caluniosa	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1
	Fuga do local de acidente	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	Furto qualificado	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1
	Furto simples em residência	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	Otr crimes contra o patrimônio	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	Perigo vida/saúde de outrem	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	Violação de domicilio	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1
	Constrangimento ilegal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Maus tratos contra idoso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Total	47	0	47	36	7	43	67	28	95	150	35	185	

Fonte: Sistema Cubos/PROCERGS

As mediações de ameaça (21,08%), perturbação da tranquilidade (15,14%), injúria (12,97%), perturbação do trabalho ou sossego alheios (8,11%) e lesão corporal

(5,95%) estão nas cinco primeiras colocações, somando 63,24% das mediações contra 36,76% dos demais 22 fatos criminais (quadro 26).

Quadro 26 - Percentual procedimentos mediados total Núcleo da Delegacia de Polícia de Santana do Livramento de 2019 a 2021:

Órgão de Carga	Fato	Total de 2019 a 2021	Percentual
151401 - SANTANA LIVRAMENTO	Ameaça	39	21,08%
	Perturbação da tranquilidade (*)	28	15,14%
	Injúria	24	12,97%
	Perturbação do trabalho ou sossego alheios	15	8,11%
	Lesão corporal	11	5,95%
	Soma 05 primeiros fatos criminais	117	63,24%
	Soma demais 22 fatos criminais	68	36,76%
	Total	185	100,00%

Fonte: Elaborada pelo autor.

Ao analisarmos os 10 núcleos com mais procedimentos mediados, verificamos que os cinco primeiros fatos criminais correspondem sempre a mais de 50% do total de procedimentos mediados, demonstrando ser uma grande quantidade para amostra. O menor percentual constou no Núcleo da Delegacia de Polícia de Imbé (52,08%) e o maior a ser destacado foi no Núcleo Delegacia de Polícia de Atendimento à Mulher de Uruguaiana (91,80%) dos fatos mediados. Os demais fatos mediados, que chegaram a constar em 43 no Núcleo da Delegacia de Polícia de Capão da Canoa, tiveram sempre percentuais menores de mediação em razão de possuírem um menor número de procedimentos mediados nestes fatos (quadro 27).

Quadro 27 – Quadro resumido por colocação fatos mediados núcleos de Mediação:

COLOCAÇÃO FATOS MEDIADOS	ÓRGÃOS DE CARGA									
	152507 - CAPAO DA CANOA	151807 - SANTA CRUZ DO SUL - DPPA	150622 - DEAM URUGUAIANA	150401 - TAQUARA - DP	152545 - IMBE	100509 - CANOAS 04 DEL. POLICIA	150701 - CRUZ ALTA - 01 DEL. POLICIA	100390 - PORTO ALEGRE - CENTRAL DE TERM	150507 - SANTA MARIA - DPPA	151401 - SANTANA LIVRAMENTO
1º	AMEACA	AMEACA	AMEACA	AMEACA	AMEACA	ESTELIO NATO	AMEACA	AMEACA	AMEACA	AMEACA
2º	LESAO CORPORAL	LESAO CORPORAL	VIAS DE FATO	LESAO CORPORAL	LESAO CORPORAL	AMEACA	INJURIA	PERTURBACAO DA TRANQUILIDADE	PERTURBA CAO DO TRAB OU SOSSEGO ALHEIOS	PERTURB Acao DA TRANQUILI DADE (*)
3º	INJURIA	INJURIA	LESAO CORPORAL	PERTURBACAO DA TRANQUILIDADE	FURTO QUALIFICADO	INJURIA DISCRIMINATORIA	LESAO CORPORAL	INJURIA	PERTURBA CAO DA TRANQUILIDADE (*)	INJURIA
4º	PERTURBACAO DA TRANQUILIDADE	PERTURBACAO DA TRANQUILIDADE	PERTURBACAO DA TRANQUILIDADE	INJURIA	APROPRIACAO INDEBITA	CRUELDADE CONTRA ANIMAIS	PERTURBACAO DA TRANQUILIDADE	LESAO CORPORAL	LESAO CORPORAL	PERTURB Acao DO TRAB OU SOSSEGO ALHEIOS
5º	VIAS DE FATO	VIAS DE FATO	INJURIA	VIAS DE FATO	INJURIA	LESAO CORPORAL	DIFAMACAO	PERTURBACAO DO TRAB OU SOSSEGO	INJURIA	LESAO CORPORAL

Fonte: Elaborada pelo autor.

As mediações de ameaça representam a grande maioria das mediações, constando na primeira colocação em 09 núcleos de mediação, com percentuais variando de 21,76% (Núcleo DP Imbé) a 39,69% (Núcleo DP Capão da Canoa), com exceção do núcleo da 4ª Delegacia de Polícia de Canoas que constou na segunda colocação com 12,63%. O número maior de mediações de ameaça está relacionado ao maior número de ocorrências deste fato criminal em relação aos demais e à facilidade de efetuar a mediação neste fato. As mediações de lesão corporal (leve) aparecem 04 vezes na segunda colocação, seguidas de duas aparições de perturbação da tranquilidade e uma aparição de vias de fato, injúria, perturbação do trabalho e sossego alheios e ameaça nesta segunda posição. Em verificação aos fatos, observa-se que os cinco fatos criminais com mais mediações se repetem em todos os núcleos, variando apenas a posição, com algumas exceções, como no núcleo da 4ª Delegacia de Polícia de Canoas, que teve fatos mediados diferentes do contexto (quadro 27).

Ao analisarmos os resultados nos diversos núcleos de mediação, fica evidente que a mediação tem sido direcionada para casos que envolvem questões de relacionamento interpessoal, crimes patrimoniais e violência de gênero. Essa

abordagem alinha-se com a proposta da justiça restaurativa de promover a participação das partes envolvidas na busca por soluções consensuais, como defendido por Santos (1994) ao abordar a necessidade de uma revolução democrática da justiça. A concentração das mediações em poucos tipos de crimes também reflete os desafios enfrentados pelas instituições de segurança pública e o sistema policial no Brasil, como discutido por Silva (2008b) em relação ao controle da criminalidade e segurança pública na nova ordem constitucional.

A análise dos procedimentos mediados nos núcleos de mediação revela a importância da participação da população na construção de uma justiça mais acessível e efetiva. Os resultados destacam a necessidade de políticas de segurança pública que promovam a prevenção e a resolução pacífica de conflitos, como discutido por Sorj (2016) ao abordar a desprofissionalização do cuidado na participação comunitária. A abordagem da justiça restaurativa, como evidenciada nas mediações, contribui para a transformação do sistema de justiça criminal, promovendo a responsabilização dos envolvidos e a reparação dos danos, conforme discutido por Zehr (2015) ao abordar a justiça restaurativa.

Em análise das ocorrências que geraram os Termos Circunstanciados objeto das mediações, verificou-se que as pessoas que registram as ocorrências moram em grande parte na periferia das cidades, em regiões desprovidas de serviços básicos de qualidade, como educação, saúde e trabalho. A falta de uma educação de qualidade e a completa escolarização das pessoas são fatos que podem gerar os conflitos ou colaborar para sua manutenção. Na Polícia Civil do Estado do Rio Grande do Sul, grande parte das ocorrências é registrada por pessoas com ensino fundamental incompleto ou completo, com um número reduzido que completou o ensino médio e superior.

Nesse contexto, torna-se relevante invocar as ideias de Sorj e Gomes (2016) que discutem a relação entre a desprofissionalização do cuidado e a participação comunitária nas políticas de segurança pública. Esses autores destacam como as condições sociais precárias podem influenciar a ocorrência de conflitos e a necessidade de envolver a comunidade na busca por soluções.

A ausência de uma educação de qualidade e a incompletude da escolarização em muitos casos emergem como fatores desencadeadores ou contribuintes para a manutenção dos conflitos. Silva (2016), ao abordar os Conflitos Sociais e a Educação no Brasil, discute como políticas educacionais têm impacto direto na produção de

ações coletivas e individuais. Nesse sentido, é possível traçar um paralelo entre as deficiências estruturais na educação e a predisposição à ocorrência de conflitos, ressaltando como a ausência de oportunidades educacionais pode resultar em cenários de tensão.

A relação entre a falta de formação educacional sólida e a incidência de conflitos é refletida também nas ocorrências registradas na Polícia Civil do Estado do Rio Grande do Sul. A maioria dos incidentes é notificada por indivíduos com baixa escolaridade, sendo raros aqueles que possuem educação de nível médio ou superior. Esse cenário encontra respaldo nas reflexões de Souza (2010) ao discutir a influência da ordem social, da Polícia Civil e da justiça criminal na cidade de São Paulo. O autor aborda como fatores estruturais podem afetar diretamente os padrões de ocorrências registradas pelas autoridades policiais.

Todas essas perspectivas convergem para a compreensão de que a ocorrência de conflitos está intrinsecamente relacionada às condições sociais, econômicas e educacionais das áreas periféricas. Portanto, uma abordagem eficaz para a prevenção e mediação de conflitos deve considerar não apenas os aspectos individuais, mas também a necessidade de melhorias estruturais e políticas públicas que abordem essas questões subjacentes. A promoção de oportunidades educacionais, serviços de qualidade e empregos nas áreas periféricas pode desempenhar um papel fundamental na redução das tensões e na resolução pacífica de conflitos.

Com relação ao percentual de êxito na mediação de conflitos nos fatos criminais mais atendidos pelo programa, o núcleo da Delegacia de Polícia de Capão da Canoa (quadro 28) apresentou no período de 2019 a 2021 as seguintes estatísticas: ameaça (80%), lesão corporal (79%), injúria (81%), perturbação da tranquilidade (79%) e vias de fato (84%).

Quadro 28 - Percentual de êxito na mediação de conflitos nos fatos criminais mais atendidos pelo programa no Núcleo de Capão da Canoa de 2019 a 2021:

Órgão de Carga	Fato	2019				2020				2021				Total			
		Com êxito	Sem êxito	Total	% de êxito	Com êxito	Sem êxito	Total	% de êxito	Com êxito	Sem êxito	Total	% de êxito	Com êxito	Sem êxito	Total	% de êxito
152507 - CAPAO DA CANOA	AMEACA	183	5	188	97%	226	69	295	77%	209	76	285	73%	618	150	768	80%
	LESAO CORPORAL	66	7	73	90%	52	20	72	72%	48	16	64	75%	166	43	209	79%
	INJURIA	38	1	39	97%	47	10	57	82%	57	23	80	71%	142	34	176	81%
	PERTURBACAO DA TRANQUILIDADE (*)	35	1	36	97%	43	13	56	77%	33	16	49	67%	111	30	141	79%
	VIAS DE FATO	31	0	31	100%	35	10	45	78%	29	8	37	78%	95	18	113	84%

Fonte: Elaborada pelo autor.

No núcleo da Delegacia de Polícia de Pronto Atendimento de Santa Cruz do Sul, o percentual total de êxito nas mediações foi (quadro 29): ameaça (71%), lesão corporal (82%), injúria (82%), perturbação da tranquilidade (77%) e vias de fato (74%).

Quadro 29 - Percentual de êxito na mediação de conflitos nos fatos criminais mais atendidos pelo programa no Núcleo da Delegacia de Polícia de Pronto Atendimento de Santa Cruz do Sul de 2019 a 2021:

Órgão de Carga	Fato	2019				2020				2021				Total			
		Com êxito	Sem êxito	Total	% de êxito	Com êxito	Sem êxito	Total	% de êxito	Com êxito	Sem êxito	Total	% de êxito	Com êxito	Sem êxito	Total	% de êxito
151807 - SANTA CRUZ DO SUL - DPPA	AMEACA	43	15	58	74%	78	19	97	80%	89	53	142	63%	210	87	297	71%
	LESAO	15	0	15	100%	26	2	28	93%	35	15	50	70%	76	17	93	82%
	INJURIA	5	4	9	56%	25	5	30	83%	43	7	50	86%	73	16	89	82%
	PERTURBACAO DA TRANQUILIDADE (*)	18	8	26	69%	28	7	35	80%	15	3	18	83%	61	18	79	77%
	VIAS DE FATO	7	1	8	88%	10	2	12	83%	11	7	18	61%	28	10	38	74%

Fonte: Elaborada pelo autor.

No núcleo instalado na Delegacia de Atendimento à Mulher de Uruguaiana, o percentual total de êxito nas mediações de 2019 a 2021 foi (quadro 30): ameaça (94%), vias de fato (94%), lesão corporal (98%), perturbação da tranquilidade (94%) e injúria (100%).

Quadro 30 - Percentual de êxito na mediação de conflitos nos fatos criminais mais atendidos pelo programa no Núcleo da Delegacia de Atendimento à Mulher de Uruguaiana de 2019 a 2021:

Órgão de Carga	Fato	2019				2020				2021				Total			
		Com êxito	Sem êxito	Total	% de êxito	Com êxito	Sem êxito	Total	% de êxito	Com êxito	Sem êxito	Total	% de êxito	Com êxito	Sem êxito	Total	% de êxito
150622 - DEAM URUGUAIANA	AMEACA	23	0	23	100%	60	0	60	100%	111	12	123	90%	194	12	206	94%
	VIAS DE FATO	11	0	11	100%	45	2	47	96%	74	7	81	91%	130	9	139	94%
	LESAO CORPORAL	12	0	12	100%	37	0	37	100%	68	3	71	96%	117	3	120	98%
	PERTURBACAO DA TRANQUILIDADE (*)	9	1	10	90%	42	0	42	100%	43	5	48	90%	94	6	100	94%
	INJURIA	0	0	0	0%	7	0	7	100%	10	0	10	100%	17	0	17	100%

Fonte: Elaborada pelo autor.

No núcleo de mediação da Delegacia de Polícia de Taquara, o êxito das mediações correspondeu (quadro 31): ameaça (98%), lesão corporal (98%), perturbação da tranquilidade (100%), injúria (100%) e vias de fato (93%).

Quadro 31 - Percentual de êxito na mediação de conflitos nos fatos criminais mais atendidos pelo programa no Núcleo da Delegacia de Polícia de Taquara de 2019 a 2021:

Órgão de Carga	Fato	2019				2020				2021				Total			
		Com êxito	Sem êxito	Total	% de êxito	Com êxito	Sem êxito	Total	% de êxito	Com êxito	Sem êxito	Total	% de êxito	Com êxito	Sem êxito	Total	% de êxito
150401 - TAQUARA DP	AMEACA	86	0	86	100%	43	2	45	96%	45	2	47	96%	174	4	178	98%
	LESAO CORPORAL	40	0	40	100%	10	1	11	91%	6	0	6	100%	56	1	57	98%
	PERTURBACAO DA TRANQUILIDADE (*)	23	0	23	100%	8	0	8	100%	6	0	6	100%	37	0	37	100%
	INJURIA	9	0	9	100%	10	0	10	100%	13	0	13	100%	32	0	32	100%
	VIAS DE FATO	17	0	17	100%	8	2	10	80%	2	0	2	100%	27	2	29	93%

Fonte: Elaborada pelo autor.

No núcleo instalado na Delegacia de Polícia de Imbé, o percentual de êxito total em cada procedimento mediado de 2019 a 2021 correspondeu (quadro 32): ameaça (81%), lesão corporal (98%), furto qualificado (93%), apropriação indébita (75%) e injúria (58%).

Quadro 32 - Percentual de êxito na mediação de conflitos nos fatos criminais mais atendidos pelo programa no Núcleo da Delegacia de Polícia de Imbé de 2019 a 2021:

Órgão de Carga	Fato	2019				2020				2021				Total			
		Com êxito	Sem êxito	Total	% de êxito	Com êxito	Sem êxito	Total	% de êxito	Com êxito	Sem êxito	Total	% de êxito	Com êxito	Sem êxito	Total	% de êxito
152545 - IMBE	AMEACA	28	2	30	93%	16	1	17	94%	28	14	42	67%	72	17	89	81%
	LESAO CORPORAL	28	1	29	97%	8	0	8	100%	4	0	4	100%	40	1	41	98%
	FURTO QUALIFICADO	8	0	8	100%	7	1	8	88%	12	1	13	92%	27	2	29	93%
	APROPRIACAO INDEBITA	7	2	9	78%	6	1	7	86%	8	4	12	67%	21	7	28	75%
	INJURIA	2	2	4	50%	4	2	6	67%	9	7	16	56%	15	11	26	58%

Fonte: Elaborada pelo autor.

No núcleo da 4ª Delegacia de Polícia de Canoas, o percentual total de êxito nas mediações de 2019 a 2021 nos fatos criminais foi (quadro 33): estelionato (96%), ameaça (76%), lesão corporal (90%), injúria discriminatória (88%) e crueldade contra animais (95%).

Quadro 33 - Percentual de êxito na mediação de conflitos nos fatos criminais mais atendidos pelo programa no Núcleo da 4ª Delegacia de Polícia de Canoas de 2019 a 2021:

Órgão de Carga	Fato	2019				2020				2021				Total			
		Com êxito	Sem êxito	Total	% de êxito	Com êxito	Sem êxito	Total	% de êxito	Com êxito	Sem êxito	Total	% de êxito	Com êxito	Sem êxito	Total	% de êxito
100509 - CANOAS - 04 DEL. POLICIA	ESTELIONATO	3	0	3	100%	21	4	25	84%	85	0	85	100%	109	4	113	96%
	AMEACA	10	0	10	100%	18	9	27	67%	0	0	0	0%	28	9	37	76%
	LESAO CORPORAL	14	0	14	100%	4	2	6	67%	0	0	0	0%	18	2	20	90%
	INJURIA DISCRIMINATORIA	4	0	4	100%	13	3	16	81%	4	0	4	100%	21	3	24	88%
	CRUELDADE CONTRA ANIMAIS	1	0	1	100%	12	0	12	100%	8	1	9	89%	21	1	22	95%

Fonte: Elaborada pelo autor.

No núcleo instalado na 1ª Delegacia de Polícia de Cruz Alta, o percentual total de êxito de 2019 a 2021 nos procedimentos mediados correspondeu (quadro 34):

ameaça (53%), injúria (36%), lesão corporal (53%), perturbação da tranquilidade (47%) e difamação (22%).

Quadro 34 - Percentual de êxito na mediação de conflitos nos fatos criminais mais atendidos pelo programa no Núcleo da 1ª Delegacia de Polícia de Cruz Alta de 2019 a 2021:

Órgão de Carga	Fato	2019				2020				2021				Total			
		Com êxito	Sem êxito	Total	% de êxito	Com êxito	Sem êxito	Total	% de êxito	Com êxito	Sem êxito	Total	% de êxito	Com êxito	Sem êxito	Total	% de êxito
150701 - CRUZ ALTA - 01 DEL. POLICIA	AMEACA	14	6	20	70%	18	19	37	49%	15	17	32	47%	47	42	89	53%
	INJURIA	8	2	10	80%	6	24	30	20%	2	2	4	50%	16	28	44	36%
	LESAO CORPORAL	9	3	12	75%	5	5	10	50%	2	6	8	25%	16	14	30	53%
	PERTURBACAO DA TRANQUILIDADE (*)	9	0	9	100%	3	9	12	25%	2	7	9	22%	14	16	30	47%
	DIFAMACAO	1	0	1	100%	4	17	21	19%	0	1	1	0%	5	18	23	22%

Fonte: Elaborada pelo autor.

No núcleo instalado na Central de Termos Circunstanciados de Porto Alegre, o percentual total de êxito no período analisado foi (quadro 35): ameaça (79%), perturbação da tranquilidade (79%), injúria (78%), lesão corporal (79%) e perturbação do trabalho ou sossego alheios (82%).

Quadro 35 - Percentual de êxito na mediação de conflitos nos fatos criminais mais atendidos pelo programa no Núcleo de Porto Alegre Central de Termos Circunstanciados de 2019 a 2021:

Órgão de Carga	Fato	2019				2020				2021				Total			
		Com êxito	Sem êxito	Total	% de êxito	Com êxito	Sem êxito	Total	% de êxito	Com êxito	Sem êxito	Total	% de êxito	Com êxito	Sem êxito	Total	% de êxito
100390 - PORTO ALEGRE - CENTRAL DE TERM	AMEACA	40	14	54	74%	7	0	7	100%	8	1	9	89%	55	15	70	79%
	PERTURBACAO DA TRANQUILIDADE (*)	14	1	15	93%	12	3	15	80%	0	3	3	0%	26	7	33	79%
	INJURIA	9	5	14	64%	4	0	4	100%	5	0	5	100%	18	5	23	78%
	LESAO CORPORAL	11	4	15	73%	2	0	2	100%	2	0	2	100%	15	4	19	79%
	PERTURBACAO DO TRAB OU SOSSEGO ALHEIOS	7	1	8	88%	7	2	9	78%	0	0	0	0%	14	3	17	82%

Fonte: Elaborada pelo autor.

No núcleo da Delegacia de Polícia de Pronto Atendimento de Santa Maria, o percentual de êxito nas mediações no período foi (quadro 36): ameaça (82%), perturbação do trabalho ou sossego alheios (89%), perturbação da tranquilidade (76%), lesão corporal (77%) e injúria (92%).

Quadro 36 - Percentual de êxito na mediação de conflitos nos fatos criminais mais atendidos pelo programa no Núcleo da Delegacia de Polícia de Pronto Atendimento de Santa Maria de 2019 a 2021:

Órgão de Carga	Fato	2019				2020				2021				Total			
		Com êxito	Sem êxito	Total	% de êxito	Com êxito	Sem êxito	Total	% de êxito	Com êxito	Sem êxito	Total	% de êxito	Com êxito	Sem êxito	Total	% de êxito
150507 - SANTA MARIA - DPPA	AMEACA	10	0	10	100%	34	5	39	87%	1	5	6	17%	45	10	55	82%
	PERTURBACAO DO TRAB OU SOSSEGO ALHEIOS	6	0	6	100%	32	4	36	89%	1	1	2	50%	39	5	44	89%
	PERTURBACAO DA TRANQUILIDADE (*)	5	0	5	100%	18	7	25	72%	2	1	3	67%	25	8	33	76%
	LESAO CORPORAL	7	0	7	100%	3	2	5	60%	0	1	1	0%	10	3	13	77%
	INJURIA	5	0	5	100%	6	1	7	86%	0	0	0	0%	11	1	12	92%

Fonte: Elaborada pelo autor.

No núcleo da Delegacia de Polícia de Santana do Livramento, o percentual de êxito total de cada procedimento mediado no período de 2019 a 2021 foi (quadro 37): ameaça (79%), perturbação da tranquilidade (93%), injúria (79%), perturbação do trabalho ou sossego alheios (73%) e lesão corporal (91%).

Quadro 37 - Percentual de êxito na mediação de conflitos nos fatos criminais mais atendidos pelo programa no Núcleo da Delegacia de Polícia de Santana do Livramento de 2019 a 2021:

Órgão de Carga	Fato	2019				2020				2021				Total			
		Com êxito	Sem êxito	Total	% de êxito	Com êxito	Sem êxito	Total	% de êxito	Com êxito	Sem êxito	Total	% de êxito	Com êxito	Sem êxito	Total	% de êxito
151401 - SANTANA LIVRAMENTO	AMEACA	12	0	12	100%	6	1	7	86%	13	7	20	65%	31	8	39	79%
	PERTURBACAO DA TRANQUILIDADE (*)	6	0	6	100%	6	0	6	100%	14	2	16	88%	26	2	28	93%
	INJURIA	1	0	1	100%	9	0	9	100%	9	5	14	64%	19	5	24	79%
	PERTURBACAO DO TRAB OU SOSSEGO ALHEIOS	3	0	3	100%	3	0	3	100%	5	4	9	56%	11	4	15	73%
	LESAO CORPORAL	5	0	5	100%	2	0	2	100%	3	1	4	75%	10	1	11	91%

Fonte: Elaborada pelo autor.

Ao analisarmos o percentual de êxito na mediação de conflitos no período de recorte, constatou-se que o programa possui grande êxito nas mediações que realiza, com estatísticas superiores a 70% em oito núcleos trabalhados, com exceção do núcleo localizado na 1ª Delegacia de Polícia de Cruz Alta, que apresentou valores inferiores em todos os fatos mediados, e no núcleo da Delegacia de Polícia de Imbé, que apresentou um percentual menor para o crime de injúria (58%). Portanto, verifica-se o alto potencial de êxito no programa de mediação em todos os fatos mediados, decorrendo apenas da comunicação entre policial mediador e as partes envolvidas para a solução dos conflitos anteriormente registrados. Tal fato demonstra uma falta de diálogo entre as pessoas para a solução dos conflitos, necessitando de um terceiro imparcial para a solução de seus problemas e litígios, bem como a introdução de conceitos de normalização das relações pessoais.

Com relação ao percentual de êxito na mediação de conflitos nos fatos criminais mais atendidos pelo programa, evidencia-se a importância da participação popular como um fator determinante para o sucesso desse processo. Conforme observado nas práticas de mediação penal, a presença ativa da comunidade na resolução de conflitos contribui para a promoção de um ambiente mais inclusivo e colaborativo. Essa dinâmica é corroborada por autores como Rao e Walton (2004), que ressaltam a transformação das políticas sociais por meio do envolvimento da sociedade civil em projetos de desenvolvimento.

As mediações não exitosas decorrem da falta de acordo entre os envolvidos, buscando uma resposta punitiva do Estado para o fato registrado, sendo encaminhada ao Poder Judiciário com indiciamento da parte acusada. A melhora dos índices de mediação é um tópico continuamente trabalhado nos cursos de mediação oferecidos pela Polícia Civil, mas depende muito do profissional que está efetuando as mediações, podendo ser um tópico a ser melhorado no próprio processo de seleção para atuação nos núcleos de mediação.

Nesse contexto, a abordagem de mediação de conflitos se distancia do paradigma tradicional e centralizado do sistema de justiça criminal, permitindo que a comunidade participe efetivamente na resolução de controvérsias. Azevedo e Cunha (2014) argumentam que os métodos alternativos de resolução de conflitos buscam abrir espaço para a participação comunitária, ampliando as possibilidades de

deliberação coletiva e retirando o conhecimento do meio social público. Isso implica em uma redefinição das relações de poder e uma maior democratização das decisões.

No entanto, é importante destacar que o sucesso das mediações não se limita apenas à participação da comunidade. A efetividade desse processo também está vinculada à capacidade de promover a inclusão de diversas perspectivas e interesses, garantindo que todas as partes envolvidas sejam ouvidas e respeitadas. A noção de "empoderamento" emerge nesse contexto, sendo fundamental para que os grupos sociais tenham autonomia e habilidade para solucionar suas próprias questões (KLEBA; WENDAUSEN, 2009).

O sucesso da mediação de conflitos nos casos criminais atendidos pelo programa reflete a transformação dos tradicionais modelos de justiça, passando de uma abordagem punitiva para uma que valoriza o diálogo e a participação ativa da comunidade. Essa mudança de paradigma encontra respaldo nas teorias de governança e descentralização do poder estatal. Conforme destacado por Subirats (2012), as políticas públicas emergem como um conjunto de interações estruturadas entre diversos atores, tanto públicos quanto privados, envolvendo a solução de problemas que afetam a coletividade.

Nesse sentido, a mediação penal se alinha com o conceito de descentralização, que ganha forma a partir da proximidade do centro decisório com a comunidade. Essa proximidade facilita a comunicação entre o Estado e a sociedade civil, estimulando uma gestão política mais próxima da realidade e das necessidades locais (Dias Neto, 2005). Ao proporcionar à comunidade o poder de participar ativamente na resolução de conflitos, a mediação fortalece a cidadania comunitarista, na qual a tomada de decisões é moldada por valores culturais, religiosos e morais que refletem as demandas da população (GORCZEVSKI, MARTIN, 2011).

Em consonância com Sorj e Gomes (2016), a participação comunitária nas políticas de segurança pública emerge como uma estratégia importante para abordar as ocorrências criminais nas áreas periféricas. Quando as comunidades são ativamente envolvidas na busca por soluções, é mais provável que sejam encontradas abordagens holísticas que vão além da aplicação da lei, abordando as raízes dos conflitos.

Para a verificação da redução das estatísticas criminais no contexto do Programa Mediar, foi feita a comparação dos procedimentos policiais remetidos com indiciamento de 2011 a 2021 com o número de procedimentos remetidos com

mediação de 2019 a 2021, efetuando-se a subtração para o cálculo da estatística final no período mencionado. No procedimento remetido ao Poder Judiciário com mediação, não ocorre o indiciamento das pessoas envolvidas, significando um decréscimo na cultura punitivista e nas estatísticas criminais daquele fato penal. Foram utilizados para comparação a soma do número total de procedimentos remetidos nos cinco fatos criminais com mais mediações no período de 2019 a 2021 em cada núcleo de mediação, juntamente com as estatísticas de 2011 a 2021 nestes mesmos crimes.

Na Delegacia de Polícia de Capão da Canoa, em comparação com os períodos anteriores, houve aumento gradual do número de procedimentos remetidos com indiciamento até o ano de 2015, uma pequena diminuição entre 2016 e 2017, aumento em 2018 e diminuição no ano de 2019. Nos anos de 2020 a 2021, houve aumento dos procedimentos remetidos com indiciamento, apesar do Programa Mediar apresentar altas estatísticas neste município (quadro 38).

Quadro 38 - Estatísticas criminais antes e após a implementação da mediação de conflitos com base nos Procedimentos Policiais Remetidos com indiciamento de 2011 a 2021 na Delegacia de Polícia Capão da Canoa:

	Fato	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
152507 - CAPAO DA CANOA	Ameaça	297	367	281	509	629	381	404	672	404	708	788
	Lesão corporal	160	170	231	274	349	241	220	368	268	388	439
	Vias de fato	32	39	71	98	118	55	51	137	66	110	127
	Injúria	47	53	52	91	103	55	55	80	67	88	104
	Perturbação da tranquilidade (*)	23	45	37	66	99	59	57	93	47	91	80
	Total	559	674	672	1.038	1.298	791	787	1.350	852	1.385	1.538

Fonte: Elaborada pelo autor.

Na Delegacia de Polícia de Pronto Atendimento de Santa Cruz do Sul, antes do Programa Mediar, houve alternância entre períodos de aumento dos procedimentos remetidos (2011 a 2013) e diminuição (2014 a 2017). Nos anos de 2018 e 2019, houve novos aumentos nos procedimentos remetidos, seguidos de uma grande baixa nos períodos de 2020 a 2021 com o Programa Mediar (quadro 39).

Quadro 39 - Estatísticas criminais antes e após a implementação da mediação de conflitos com base nos Procedimentos Policiais Remetidos com indiciamento de 2011 a 2021 na Delegacia de Polícia de Pronto Atendimento de Santa Cruz do Sul:

Órgão de Carga	Fato	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
151807 - SANTA CRUZ DO SUL - DPPA	Ameaça	354	314	399	453	392	333	252	357	376	156	154
	Lesão corporal	214	187	197	195	189	150	144	179	189	57	54
	Perturbação da tranquilidade (*)	172	206	210	152	156	98	101	123	140	45	16
	Injúria	133	126	125	114	89	82	58	75	74	32	28
	Vias de fato	58	71	79	58	67	66	50	71	57	26	31
	Total	931	904	1.010	972	893	729	605	805	836	316	283

Fonte: Elaborada pelo autor.

Na Delegacia de Atendimento à Mulher de Uruguaiana, nos anos anteriores à implementação do Mediar, houve aumento dos procedimentos remetidos nos anos de 2014 a 2015 e diminuição entre 2016 e 2017. No ano de 2018, houve um novo aumento, seguido de uma diminuição expressiva nos anos de 2019 e 2020 (programa Mediar). No ano de 2021, houve novamente um aumento nos procedimentos remetidos, retornando aos patamares do ano de 2017. Salienta-se que o órgão policial foi criado apenas no ano de 2014, não possuindo estatísticas nos anos anteriores (quadro 40).

Quadro 40 - Estatísticas criminais antes e após a implementação da mediação de conflitos com base nos Procedimentos Policiais Remetidos com indiciamento de 2011 a 2021 na Delegacia de Polícia de Atendimento à Mulher de Uruguaiana:

Órgão de Carga	Fato	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
150622 - DEAM URUGUAIANA	Ameaça	0	0	0	321	628	515	426	361	216	212	294
	Lesão corporal	0	0	0	266	460	354	238	383	151	155	309
	Vias de fato	0	0	0	143	381	315	104	82	61	95	151
	Perturbação da tranquilidade (*)	0	0	0	81	132	155	83	109	42	77	90
	Injúria	0	0	0	37	102	59	41	30	13	20	49
	Total	0	0	0	848	1.703	1.398	892	965	483	559	893

Fonte: Elaborada pelo autor.

Na Delegacia de Polícia de Taquara, no período anterior à implementação do Mediar, houve um crescimento gradual do ano de 2011 ao ano de 2017. No ano de 2018, houve um pequeno aumento, seguido de um grande aumento em 2019 e uma diminuição expressiva em 2020 com o Mediar. Finalizando no ano de 2021, houve novo aumento dos procedimentos remetidos com indiciamento, embora em um percentual menor ao registrado em 2019 (quadro 41).

Quadro 41 - Estatísticas criminais antes e após a implementação da mediação de conflitos com base nos Procedimentos Policiais Remetidos com indiciamento de 2011 a 2021 no Núcleo Delegacia de Polícia de Taquara:

Órgão de Carga	Fato	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
150401 - TAQUARA - DP	Ameaça	46	30	36	24	20	16	10	48	279	91	253
	Lesão corporal	61	28	22	19	22	17	9	27	144	44	132
	Vias de fato	22	7	9	6	8	3	4	7	68	20	41
	Injúria	12	10	2	7	2	1	2	3	33	12	39
	Perturbação da tranquilidade (*)	7	5	1	3	0	7	1	3	23	12	20
	Total	148	80	70	59	52	44	26	88	547	179	485

Fonte: Elaborada pelo autor.

Na Delegacia de Polícia de Imbé, nos anos anteriores à implementação do Mediar, houve diminuição dos procedimentos remetidos de 2011 a 2012, aumento de 2013 a 2015 com leve diminuição no ano de 2016. No ano de 2017, houve um grande aumento nos procedimentos remetidos, seguido de um período de diminuição constante (2018 a 2021), coincidindo com a instalação do núcleo do programa (quadro 42).

Quadro 42 - Estatísticas criminais antes e após a implementação da mediação de conflitos com base nos Procedimentos Policiais Remetidos com indiciamento de 2011 a 2021 no Núcleo Delegacia de Polícia de Imbé:

Órgão de Carga	Fato	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
152545 - IMBE	Ameaça	165	83	107	129	175	146	685	459	235	204	191
	Lesão corporal	88	69	75	81	58	63	399	299	155	115	103
	Furto qualificado	113	45	30	27	25	11	140	133	164	105	88
	Injúria	9	17	8	14	23	11	63	42	27	26	28
	Apropriação indébita	9	8	8	10	16	2	9	23	28	15	18
	Total	384	222	228	261	297	233	1.296	956	609	465	428

Fonte: Elaborada pelo autor.

Na 4ª Delegacia de Polícia de Canoas, nos períodos anteriores à implementação do Mediar, houve aumento nos procedimentos remetidos ao judiciário com indiciamento nos anos de 2011 a 2012, diminuição em 2013, seguidos de aumento constante até o ano de 2019. No ano de 2020, houve estabilidade nas estatísticas, seguida de um novo aumento em 2021, não havendo um impacto maior do Mediar neste núcleo (quadro 43).

Quadro 43 - Estatísticas criminais antes e após a implementação da mediação de conflitos com base nos Procedimentos Policiais Remetidos com indiciamento de 2011 a 2021 no Núcleo da 4ª Delegacia de Polícia de Canoas

Órgão de Carga	Fato	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
100509 - CANOAS - 04 DEL. POLÍCIA	Ameaça	55	160	9	7	58	28	81	87	164	171	186
	Lesão corporal	45	98	4	5	19	9	13	52	73	25	102
	Estelionato	4	4	2	4	4	5	4	9	9	38	48
	Crueldade contra animais	0	0	0	1	4	10	3	7	38	59	39
	Injúria discriminatória	0	0	1	0	5	2	3	10	15	5	8
	Total	104	262	16	17	90	54	104	165	299	298	383

Fonte: Elaborada pelo autor.

Na 1ª Delegacia de Polícia de Cruz Alta, nos anos anteriores à implementação do núcleo de mediação, houve estabilidade no número de procedimentos remetidos entre 2012 e 2014, diminuição e posterior estabilidade nos anos de 2015 a 2018. Nos

anos de 2019 a 2021, houve um grande aumento dos procedimentos remetidos com indiciamento (quadro 44).

Quadro 44 - Estatísticas criminais antes e após a implementação da mediação de conflitos com base nos Procedimentos Policiais Remetidos com indiciamento de 2011 a 2021 no Núcleo da 1ª Delegacia de Polícia de Cruz Alta:

Órgão de Carga	Fato	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
CRUZ ALTA - 01 DEL. POLÍCIA	Ameaça	174	27	40	40	21	10	8	10	52	178	254
	Lesão corporal	164	31	35	41	21	9	12	13	52	132	153
	Injúria	22	10	1	6	8	6	5	2	11	86	40
	Perturbação da tranquilidade (*)	50	19	12	4	3	3	1	3	4	30	36
	Difamação	1	0	0	0	0	1	1	2	2	44	10
	Total	411	87	88	91	53	29	27	30	121	470	493

Fonte: Elaborada pelo autor.

Na Central de Termo Circunstanciados de Porto Alegre, inaugurada em 2016, houve um acréscimo no número de procedimentos remetidos entre os anos de 2016 a 2018. Durante os anos de 2019 a 2020, houve um decréscimo substancial em razão das mediações, seguido de um novo aumento em 2021 (quadro 45).

Quadro 45 - Estatísticas criminais antes e após a implementação da mediação de conflitos com base nos Procedimentos Policiais Remetidos com indiciamento de 2011 a 2021 no Núcleo Central de Termos Circunstanciados de Porto Alegre:

Órgão de Carga	Fato	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
100390 - PORTO ALEGRE - CENTRAL DE TERM	Ameaça	0	0	0	0	0	759	3.215	3.278	3.102	1.986	2.749
	Lesão corporal	0	0	0	0	0	281	1.691	1.415	1.619	507	560
	Injúria	0	0	0	0	0	184	786	856	680	679	798
	Perturbação da tranquilidade (*)	0	0	0	0	0	102	599	740	717	661	511
	Perturbação do trabalho ou sossego alheios	0	0	0	0	0	29	165	229	325	451	677
	Total	0	0	0	0	0	1.355	6.456	6.518	6.443	4.284	5.295

Fonte: Elaborada pelo autor.

A Delegacia de Polícia de Pronto Atendimento de Santa Maria apresentou alternância entre períodos de aumento dos procedimentos remetidos com indiciamento e diminuição. No período de análise do Programa, houve uma leve diminuição em 2019 em comparação com o ano anterior (2018) e 2020. No ano de 2021, houve um novo aumento dos procedimentos remetidos (quadro 46).

Quadro 46 - Estatísticas criminais antes e após a implementação da mediação de conflitos com base nos Procedimentos Policiais Remetidos com indiciamento de 2011 a 2021 no Núcleo da Delegacia de Polícia de Pronto Atendimento de Santa Maria:

Órgão de Carga	Fato	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
SANTA MARIA - DPPA	Ameaça	1.216	1.288	731	737	666	773	508	1.036	920	922	1.211
	Lesão corporal	532	558	334	591	371	296	186	360	532	341	447
	Perturbação da tranquilidade	322	403	277	281	233	225	124	342	355	251	280
	Injúria	386	430	315	230	114	209	91	251	170	115	262
	Perturbação do trabalho ou sossego alheios	144	70	50	90	48	61	59	135	143	140	286
	Total	2.600	2.749	1.707	1.929	1.432	1.564	968	2.124	2.120	1.769	2.486

Fonte: Elaborada pelo autor.

Na Delegacia de Polícia de Santana do Livramento, houve períodos de estabilidade entre os anos de 2011 e 2013, aumento no ano de 2014 e alternância entre diminuição e aumento (2015 a 2017). Após um grande aumento dos procedimentos remetidos com indiciamento no ano de 2018, houve uma redução gradual entre os anos de 2019 e 2021, coincidindo com o Programa Mediar (quadro 47).

Quadro 47 - Estatísticas criminais antes e após a implementação da mediação de conflitos com base nos Procedimentos Policiais Remetidos com indiciamento de 2011 a 2021 no Núcleo da Delegacia de Polícia de Santana do Livramento:

Órgão de Carga	Fato	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
151401 - SANTANA LIVRAMENTO	Lesão corporal	110	156	128	151	100	105	97	336	245	227	96
	Ameaça	124	53	78	195	61	83	82	150	125	83	180
	Injúria	8	5	6	10	3	9	9	14	16	13	34
	Perturbação da tranquilidade (*)	2	2	2	13	1	9	9	2	5	5	9
	Perturbação do trab ou sossego alheios	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	Total	246	216	214	369	165	206	197	502	391	328	323

Fonte: Elaborada pelo autor.

Em análise nas dez delegacias de Polícia que possuem núcleos de mediação, apenas nas Delegacias de Imbé, na Central de Termos Circunstanciados de Porto Alegre e na de Santana do Livramento, houve redução das estatísticas em todo o período do Programa Mediar. Em três, houve diminuição em apenas dois períodos do Mediar (DPPA Santa Cruz do Sul, DEAM Uruguaiana, DPPA Santa Maria). Em duas delegacias, houve diminuição em apenas um ano do Mediar (DP Capão da Canoa, DP Taquara). Na 1ª Delegacia de Cruz Alta, houve aumento em todo o período analisado (quadro 48).

Quadro 48 - Total de procedimentos remetidos com indiciamentos nos cinco fatos criminais mais mediados por núcleo do Programa Mediar de 2011 a 2021:

Órgão de Carga	Ano										
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Dp Capão Da Canoa	559	674	672	1.038	1.298	791	787	1.350	852	1.385	1.538
Dppa Santa Cruz Do Sul	931	904	1.010	972	893	729	605	805	836	316	283
Deam Uruguaiana	0	0	0	848	1.703	1.398	892	965	483	559	893
Dp Taquara	148	80	70	59	52	44	26	88	547	179	485
Dp Imbe	384	222	228	261	297	233	1.296	956	609	465	428
04 Del. Polícia Canoas -	104	262	16	17	90	54	104	165	299	298	383
01 Dp Cruz Alta	411	87	88	91	53	29	27	30	121	470	493
Central De Term Porto Alegre	0	0	0	0	0	1.355	6.456	6.518	6.443	4.284	5.295
Dppa Santa Maria	2.600	2.749	1.707	1.929	1.432	1.564	968	2.124	2.120	1.769	2.486
Dp Santana Livramento	246	216	214	369	165	206	197	502	391	328	323

Fonte: Elaborada pelo autor.

Diante deste fato, é possível constatar que o Programa Mediar possui impacto na redução das estatísticas criminais (procedimentos remetidos com indiciamento) nos locais onde ele foi implementado. Em um contexto de poucos períodos de redução nas estatísticas, o Programa Mediar vem como um fator importante para melhora dos indicadores criminais, visto trabalhar também com a reincidência das partes que registram ocorrências. Esse fato corrobora que a participação das pessoas através dos mecanismos institucionais do Mediar ajuda a reduzir as estatísticas criminais onde ele foi implementado.

Esse impacto favorável nas estatísticas criminais reforça a importância do Programa Mediar na promoção de uma abordagem mais colaborativa e menos punitiva para a resolução de conflitos. A participação das partes envolvidas, incentivadas por esse programa, tem contribuído para a transformação da maneira como as ocorrências são tratadas, o que, por sua vez, influencia a redução das estatísticas criminais. Este impacto favorável reforça a importância da abordagem

colaborativa e menos punitiva que o programa promove, alinhando-se com as ideias de autores como Zehr (2015), que enfatiza a justiça restaurativa como uma abordagem eficaz na resolução de conflitos.

No entanto, é importante destacar que a eficácia do Programa Mediar varia entre diferentes delegacias, influenciada por fatores contextuais e regionais. Essa variação ressoa com as observações de Garrido (2006) sobre a importância das políticas públicas eficazes, incluindo investimentos em educação, segurança e combate à pobreza, na redução da criminalidade. A falta de oportunidades econômicas, a marginalização social e a desigualdade de renda, todos discutidos pelo autor, podem afetar a disposição das partes em participar do programa de mediação.

Ao mencionar que a eficácia do programa varia entre diferentes delegacias, os policiais mediadores também corroboram a ideia de que o contexto regional desempenha um papel importante. Isso se relaciona com as discussões de Simmel (2006) sobre a influência do ambiente social e cultural nas interações humanas. A eficácia da mediação pode depender da receptividade da comunidade e da disposição das partes envolvidas em buscar soluções pacíficas, fatores que variam de acordo com o contexto local.

Atualmente, no ano de 2023, apenas um baixo percentual dos procedimentos que são enquadrados no Programa Mediar é submetido à mediação, em razão do pouco pessoal disponível e a grande demanda que a Polícia Civil do Estado do Rio Grande do Sul enfrenta nos órgãos policiais, impossibilitando um trabalho de melhor qualidade. O procedimento policial que passa por mediação tende a ser mais demorado para sua solução, pois depende do acordo entre as partes envolvidas, bem como a vontade do policial em gastar um tempo extra para fazer as ligações telefônicas e agendar um encontro para a solução do litígio. Da maneira normal para “fechar” um procedimento pessoal enquadrado como menor potencial ofensivo, aquele policial só necessita saber o nome dos envolvidos para remeter este procedimento com indiciamento ao Poder judiciário.

O contexto da criminalidade urbana e dos conflitos sociais também é um elemento crucial a ser considerado ao analisar as estatísticas criminais e a eficácia do Programa Mediar. Como explorado por autores como Galtung (2000), a complexidade das relações sociais, a urbanização e a desigualdade podem influenciar o comportamento criminoso. A falta de oportunidades econômicas, a marginalização de

certos grupos sociais e a desigualdade de renda podem contribuir para o aumento da criminalidade.

A abordagem de transcendência proposta por Galtung (2000) também se reflete na eficácia do Programa Mediar, que promove o diálogo, a colaboração e a busca por soluções conjuntas. Essa abordagem não apenas resolve conflitos de forma mais eficaz, mas também contribui para uma mudança cultural e social que pode minimizar as tensões que levam a atos criminosos, como discutido por Hartz (2010).

Por fim, é fundamental compreender que a redução das estatísticas criminais não pode ser atribuída exclusivamente ao Programa Mediar. Ele atua como parte de um conjunto mais amplo de ações, políticas e abordagens que visam mitigar os fatores sociais, econômicos e estruturais que contribuem para a criminalidade. A introdução de pontuações extras no Programa de Modernização da Gestão da Polícia Civil ("Qualificar"), como incentivo para os procedimentos mediados, reflete um reconhecimento da importância desse programa na promoção de uma cultura menos punitiva e mais colaborativa no sistema de justiça criminal (GALTUNG, 2000; SIMMEL, 2006; GARRIDO, 2006; HARTZ, 2010; FEIGUIN; LIMA, 1995).

Assim, o Programa Mediar não apenas resolve conflitos de maneira eficaz, mas também desempenha um papel fundamental na transformação da abordagem à justiça criminal, reduzindo as estatísticas criminais e promovendo uma cultura de diálogo e colaboração na sociedade.

5.2 RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO APLICADO AOS POLICIAIS LOTADOS NOS NÚCLEOS DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

Durante o período desta pesquisa, houve o retorno de 08 policiais civis lotados em variados Núcleos de Mediação instalados em Delegacias de Polícia Civil do Estado do Rio Grande do Sul. Como uma forma de preservar o sigilo deste profissional, não será identificado o Núcleo de Mediação nem seu nome. Para identificação, será utilizada a sigla policial mediador 1, lotado no núcleo A, policial mediador 2, lotado no núcleo B, e assim sucessivamente. Visando uma melhor análise dos dados, as respostas das perguntas serão colocadas uma por uma, com o relato daquele policial civil sobre a mediação em seu Núcleo do Mediar, conforme segue abaixo:

Baseado na sua visão e experiência pessoal como Policial Civil trabalhando no Núcleo de Mediação:

1) Você considera o conteúdo do curso de Formação de Mediadores adequado à realidade local e social no qual seu órgão policial se encontra?

-Policial Mediador 1, lotado no núcleo A: "Sim, acho ele adequado pois ele engloba uma série de conteúdos de justiça restaurativa e reconstrução das relações pessoais."

-Policial Mediador 2, lotado no núcleo B: "Sim, acredito que o conteúdo do curso tem todas as ferramentas e teorias necessárias para sua aplicação na prática, no dia a dia da Mediação de Conflitos dentro da Delegacia de Polícia."

-Policial Mediador 3, lotado no núcleo C: "Sim, acredito que o conteúdo do curso se encaixa em qualquer realidade, pois trabalha com conflitos diários e cotidianos, presentes na sociedade global."

-Policial Mediador 4, lotado no núcleo D: "Sim, ele possui um conteúdo que se aplica à minha Delegacia de Polícia."

-Policial Mediador 5, lotado no núcleo E: "Creio que sim, visto que através do conhecimento obtido o trabalho pode ser desenvolvido a contento."

-Policial Mediador 6, lotado no núcleo F: "Precisa melhorar na parte das técnicas de intervenção nas relações entre pessoas."

-Policial Mediador 7, lotado no núcleo G: "Sim, o curso possui conteúdos adequados de atendimento ao público e justiça restaurativa e procura trabalhar com situações presentes na sociedade."

--Policial Mediador 8, lotado no núcleo H: "Sim, considero que o conteúdo do curso se adequa à temática de grupos vulneráveis e restauração das relações familiares, atendendo às temáticas do local onde trabalho."

Conforme a análise realizada com os sete policiais mediadores, a grande maioria deles, ou seja, sete, concordam que o conteúdo do curso de formação de mediadores de conflitos oferecido pela Acadepol está adequado à realidade local e social onde suas Delegacias de polícia estão instaladas. Eles consideram que os conteúdos do curso para restauração de relações e mediação de conflitos são fundamentais para o trabalho em seus respectivos núcleos, pois se adequam às situações presentes na sociedade.

Porém, um dos policiais mediadores, lotado no núcleo F, expressou que o curso precisa melhorar na parte de intervenção nas relações entre as pessoas. Isso sugere que ele identifica uma possível deficiência no curso em relação ao desenvolvimento de técnicas para intervir de forma eficaz e assertiva nos conflitos interpessoais.

Essa análise das respostas demonstra que, de modo geral, o curso oferecido pela Acadepol é bem avaliado pelos policiais mediadores, mas ainda há espaço para aprimoramento, principalmente no que diz respeito às intervenções em relações pessoais. Isso pode ser um ponto importante a ser considerado na melhoria contínua do programa de formação de mediadores de conflitos.

2) Entre as questões atendidas pelo Programa (fatos criminais), qual você considera a mais difícil de Mediação? E por quê?

Policial Mediador 1, lotado no núcleo A: "Perturbação do trabalho e do Sossego Alheio, porque envolve barulho e relações continuadas de vizinhança, normalmente conflitos que evoluem para ofensas e ameaças, devido à dificuldade em uma parte ver o lado do outro."

-Policial Mediador 2, lotado no núcleo B: "Perturbação da Tranquilidade, discussões entre vizinhos, pois em diversas vezes se torna complicado um deles abrir mão ou tentar corrigir o que o outro necessita para manter o convívio pacífico."

-Policial Mediador 3, lotado no núcleo C: "Acredito que fatos envolvendo Maria da Penha, pois é uma questão muito profunda e que envolve vários interesses e sentimentos. São fatos geralmente reiterados;"

-Policial Mediador 4, lotado no núcleo D: "Perturbação do Sossego alheio, pois o tipo de pessoa que, por exemplo, ouve música em volume muito alto, ou tem o costume de fazer festas perturbando a vizinhança, é bem resistente à mudança, pois acreditam que por estarem 'dentro de suas residências' têm o direito de fazer o que 'bem quiserem'."

-Policial Mediador 5, lotado no núcleo E: "Mais do que no fato criminal a atenção é sobre as pessoas, o ser humano tem suas nuances, seus enfrentamentos e conflitos ante o que carrega na memória como ideal comportamental e aquilo que consegue desenvolver na prática. Quanto mais esse indivíduo se encontrar permeável ao diálogo mais fácil será tratar a situação;"

-Policial Mediador 6, lotado no núcleo F: "Varia muito conforme a história. Com mais personagens fica mais difícil, mas os mais difíceis são Perturbação do trabalho e do Sossego Alheio, pois envolve as relações entre a comunidade;"

-Policia! Mediador 7, lotado no n!cleo G: "Lindeiros com disputas de divisas que geram fatos crimina!s. Desconfian!a por parte deles de que ceder nas atitudes gere perda de direitos;"

-Policia! Mediador 8, lotado no n!cleo H: "Nos casos da DEAM, n!o tem um que seja mais dif!cil. Mas o crime de supress!o de documento ! um dos crimes que mais me deixa sem a!o porque normalmente a v!tima diz que os documentos est!o com o suspeito, e o suspeito nega."

Com rela!o aos fatos crimina!s mais dif!ceis de mediar, os policia!s mediadores 1, 2, 4 e 6 informaram que a media!o nos casos de Perturba!o do Trabalho e do Sossego Alheio, assim como Perturba!o da Tranquilidade, s!o mais desafiadores, pois envolvem barulho e rela!o!es cont!nuas de vizinhan!a, como conflitos por som alto e ofensas que v!o se intensificando com o tempo. Segundo os mediadores, as pessoas, por estarem dentro de suas resid!ncias, sentem-se no direito de fazer o que quiserem sem se importarem com a comunidade.

Para a restaura!o das rela!o!es, nesses casos, de acordo com o relato dos mediadores, seria necess!rio que cada lado pudesse compreender o ponto de vista do outro, e uma das partes precisaria abrir m!o de algumas de suas atitudes ou tentar corrigi-las para manter um conv!vio harmonioso entre as partes. Os dois fatos crimina!s (perturba!o do trabalho e do sossego alheio e perturba!o da tranquilidade) podem ser interpretados como um s!o no registro da ocorr!ncia policial que gerar! o Termo Circunstanciado, dependendo da interpreta!o do policial que registrou.

O policia! mediador 3 informou que os fatos envolvendo a Lei Maria da Penha s!o mais dif!ceis de mediar, pois abordam quest!o!es profundas e diversos sentimentos e interesses familiares, sendo fatos com alto !ndice de reincid!ncia. Por outro lado, o policia! mediador 8 relatou que, nos crimes envolvendo a Lei Maria da Penha, n!o h! um que seja mais dif!cil que outro, mas destacou que os crimes de supress!o de documentos s!o os mais desafiadores de mediar. Nesses casos, a v!tima afirma que o suspeito est! com o seu documento, mas, ao ser interrogado sobre o fato, o suspeito nega estar de posse do item.

O policia! mediador 7 informou que crimes de disputas de divisas s!o mais dif!ceis de mediar, pois a desconfian!a entre as partes faz com que qualquer tentativa de acordo seja entendida como uma perda de direitos. J! o policia! mediador 5 destacou que a dificuldade de mediar determinado fato criminal est! mais relacionada ! aten!o sobre as pessoas, pois cada ser humano tem suas nuances, suas formas

de pensar e encarar os conflitos. A dificuldade de mediar ou não um fato estaria diretamente relacionada à permeabilidade daquele indivíduo em aceitar o diálogo como uma forma de resolução dos conflitos.

3) Durante o período em que você trabalhou como mediador houve diminuição ou aumento dos procedimentos policiais atendidos pelo Programa Mediar?

-Policia! Mediator 1, lotado no núcleo A: “aumento pois começou-se a utilizar mais a mediação da solução dos conflitos, mas ao mesmo tempo houve diminuição da reincidência dos conflitos.”

-Policia! Mediator 2, lotado no núcleo B: “Tivemos um aumento expressivo nos procedimentos fechados pelo Programa Mediar, pois é muito interessante para as vítimas, que, na maioria das vezes, não querem que o outro responda criminalmente, mas sim que entrem num consenso para convivência tranquila no dia a dia ou na resolução dos problemas.”

-Policia! Mediator 3, lotado no núcleo C: “Houve aumento dos procedimentos atendidos pelo Programa Mediar, pois quando as pessoas tomam conhecimento do Programa acabam entendendo que esta seja a melhor opção para a resolução do conflito e para terem seus interesses atendidos.”

-Policia! Mediator 4, lotado no núcleo D: “Aumento, no início se mediava poucos crimes depois foi se aumentando e depois diminuição dos conflitos com as mesmas pessoas.”

-Policia! Mediator 5, lotado no núcleo E: “Diminuição abissal do conflito entre aqueles que passaram por esse processo.”

-Policia! Mediator 6, lotado no núcleo F: “Não tenho como responder.”

-Policia! Mediator 7, lotado no núcleo G: “Aumento, a mediação iniciou como uma pequena parcela do trabalho da Delegacia e foi aumentando e a própria comunidade foi entendendo que a mediação é a melhor solução para resolução de conflitos.”

-Policia! Mediator 8, lotado no núcleo H: “Na DEAM diminuiu, pois agora possui menos inquéritos em andamento que possa ser feito mediação.”

Com relação à pergunta 3, os policiais mediadores 1, 2, 3, 4 e 7 concordaram que houve um aumento dos procedimentos policiais que utilizaram a mediação como forma de resolução de conflitos. Com o passar do tempo, as pessoas tomaram conhecimento do programa e entenderam que a mediação é a melhor forma de

solução para seus conflitos, além de atender aos seus interesses. Os policiais mediadores 1 e 4 destacaram que, além do aumento dos procedimentos mediados, houve uma diminuição subsequente dos conflitos envolvendo as mesmas pessoas, ou seja, uma redução na reincidência de casos.

O policial mediador 5 informou apenas que houve uma diminuição dos conflitos após as mediações, sem mencionar especificamente sobre a reincidência. Por outro lado, o policial 8 relatou que, em sua delegacia, houve uma diminuição geral de procedimentos que se utilizam da mediação como forma de resolução de conflitos. Isso pode indicar que, atualmente, menos casos têm sido encaminhados para a mediação, seja por uma menor quantidade de conflitos ou por outras alternativas sendo utilizadas no processo de resolução.

Já o policial mediador 6 não soube responder à pergunta sobre a ocorrência de diminuição ou aumento dos procedimentos atendidos em seu órgão policial, o que pode sugerir que ele ainda não possui dados suficientes para avaliar o impacto do programa de mediação em sua delegacia.

Diante dos relatos dos policiais mediadores, é evidente que a mediação tem se mostrado uma abordagem eficaz na resolução de conflitos, com uma tendência positiva de aumento dos procedimentos adotados. A partir disso, é importante que sejam realizados estudos mais aprofundados para avaliar de forma abrangente os resultados alcançados com o uso da mediação nas delegacias de polícia do Estado do Rio Grande do Sul. Essa análise permitirá aprimorar o programa, identificar possíveis desafios e maximizar os benefícios da mediação na promoção da justiça restaurativa e na reconstrução das relações pessoais.

4) Existem alguns procedimentos que possuem maior e menor percentual de êxito na mediação. Qual seriam as causas da falta de acordo entre as partes?

-Policial Mediador 1, lotado no núcleo A: “Algumas partes já estão sofrendo com o conflito há tanto tempo que não acreditam que a outra parte possa se comprometer e cumprir o acordo, dizem que “não tem conversa” com aquela determinada pessoa, não adiantaria resolver pela mediação. Acreditam que só diante do juiz a outra parte aprenderia a lição. Acreditam na necessidade da punição para a solução do caso.”

-Policial Mediador 2, lotado no núcleo B: “Ocorrências de Estelionato, nas quais abrangem mais um desacordo comercial que o crime propriamente dito, pois nenhuma das partes quer sair com prejuízo para manter o convívio pacífico.”

-Policia! Mediador 3, lotado no n!cleo C: "Creio que o menor percentual de !xito na media!o! decorre dos casos em que uma parte objetiva a condena!o! da outra, onde um sentimento de vingan!a, consolidado, motiva a a!o! do demandante."

-Policia! Mediador 4, lotado no n!cleo D: "Acho bastante relativo, mas acredito que a principal seja a falta de empatia."

-Policia! Mediador 5, lotado no n!cleo E: "N!o. Existem n!cleos distribu!dos em v!rias delegacias especializadas como por exemplo delegacia da mulher, crian!a e adolescente, vulner!veis, idoso, consumidor etc. N!o ! procedimento ou delegacias, s!o as pessoas dispostas ou n!o a aceitar o di!logo como forma de resolu!o! que influenciar!o no !xito."

-Policia! Mediador 6, lotado no n!cleo F: "Disposi!o! para atitudes de luta ou fuga. Ou falta de disposi!o! para o di!logo. Desconforto em dialogar sobre assuntos pol!micos."

-Policia! Mediador 7, lotado no n!cleo G: "Medo de ser enganado, perder direitos, vontade de vingan!a."

-Policia! Mediador 8, lotado no n!cleo H: "No contexto da viol!ncia dom!stica, o tipo de crime importa menos do que o tipo de rela!o! entre as partes."

Com rela!o! ! pergunta 4, os policiais mediadores 1, 3, 4, 5, 6 e 7 apontaram diversas raz!es para a falta de acordo entre as partes durante o processo de media!o!. Entre esses motivos est!o o desconforto em dialogar, a falta de empatia entre as partes, interesses financeiros conflitantes e a cren!a de que apenas por meio da puni!o! judicial o acusado poder! modificar seu comportamento. Esses fatores dificultam a constru!o! de um consenso entre as partes, e algumas delas podem preferir seguir o caminho do processo judicial para buscar uma resolu!o!.

O pr!prio desconforto em resolver conflitos por meio do di!logo ! percebido como uma barreira para a efetividade da media!o!. Somente quando as pessoas est!o dispostas a dialogar e buscar solu!o!es em conjunto ! que a media!o! se torna poss!vel e eficaz.

Por outro lado, o policia! mediador 2 relatou que os procedimentos de estelionato s!o particularmente dif!ceis de mediar. Isso acontece porque esses casos envolvem desacordos comerciais e nenhuma das partes quer arcar com o preju!zo para restaurar o conv!vio pac!fico. As quest!es financeiras e o interesse em proteger seus pr!prios interesses dificultam o processo de media!o! nessas situa!o!es.

Já o policial mediador 8 trouxe uma perspectiva específica relacionada aos casos de violência doméstica. Segundo ele, nesse contexto, o fato criminal em si não é o fator mais importante. O que realmente influencia a mediação é o tipo de relação afetiva, econômica e familiar entre as partes envolvidas. Questões emocionais e dinâmicas familiares podem tornar a mediação mais complexa, exigindo abordagens e técnicas específicas para tratar o conflito de forma adequada.

5) Durante a mediação como foi o acordo entre as partes? Houve protagonismo das pessoas para utilização da mediação como uma outra forma de resolução de conflitos sem as instancias penais?

-Policial Mediador 1, lotado no núcleo A: “As pessoas que adotam a mediação e seus princípios como forma de solução do conflito, normalmente, saem mais contentes com a solução, pois entendem que assim a questão será resolvida e seu prejuízo ressarcido, o que não ocorre na forma convencional adotada pelas instâncias penais.”

-Policial Mediador 2, lotado no núcleo B: “Na maioria das mediações são encerradas com a resolução de conflitos, dificilmente é aberta uma mediação não exitosa, são exceções, pois ou as vítimas nem concordam em participar com o Programa ou aderem e saem satisfeitas com o resultado.”

-Policial Mediador 3, lotado no núcleo C: “O acordo entre as partes decorre, na maioria das vezes, sem maiores óbices, de maneira natural, levando a mediação ao objetivo mútuo: demandante atendido em seu objetivo e demandado aceitando os termos da mediação de maneira pacífica. As partes, ao tomarem conhecimento do programa, na maioria das vezes conduzem o processo, objetivando ali o consenso na resolução do conflito, ao invés do encaminhamento penal.”

-Policial Mediador 4, lotado no núcleo D: “Transcorreu tranquilamente. Foi trabalhado o princípio do reestabelecimento do diálogo. E sim houve protagonismo.”

-Policial Mediador 5, lotado no núcleo E: “Se não brotar das partes, além de não ter sentido, pois seria um intervencionismo, não iria proceder a cura da relação. Mediação exitosa se atinge quando duas pessoas passam a olhar o outro como a si mesmos, falhos, imperfeitos, mas com desejo de fazer o que é certo, ou seja, humanos.”

-Policial Mediador 6, lotado no núcleo F: “Já vivi Mediações em que as partes, de fato, propuseram um acordo. Em outras, precisei derivar para uma conciliação.”

- Policial Mediador 7, lotado no núcleo G: “Sim. Muitos aderem e visam a solução pacífica de conflitos. Gostam da possibilidade de falarem, serem ouvidos e o ambiente que a Polícia civil proporciona possibilita isso.”

- Policial Mediador 8, lotado no núcleo H: “Normalmente há acordo pelas partes com a ajuda do policial lotado no núcleo de mediação e o ambiente proporcionado pelo mediar. O policial evita interferir na mediação, mas proporciona um ambiente seguro para as pessoas se expressarem e dependendo do caso pode propor uma solução que beneficie ambas as partes caso elas aceitem.”

Com relação à pergunta 5, a maioria dos policiais mediadores informou que o acordo transcorreu tranquilamente entre as partes desde que elas aceitassem participar do Mediar. As pessoas que adotaram a mediação saíram felizes e satisfeitas, pois entenderam que seu problema foi resolvido. Ao serem colocadas no ambiente de mediação, as partes se tornaram protagonistas na resolução de conflitos, ao serem informadas dos princípios da mediação. A mediação exitosa se dá quando duas pessoas passam a olhar novamente uma para outra com o objetivo de solucionar o conflito e restaurar as relações.

Todavia, os policiais mediadores 6, 7 e 8 informaram que, se não fosse o ambiente proporcionado pelo núcleo de mediação, esse protagonismo não seria possível, visto que as pessoas não se sentiriam seguras para se expressar livremente diante daquelas que as acusaram de determinado crime. Nesses casos, o policial mediador pode buscar promover um consenso entre as partes para solução do litígio. O ambiente no núcleo se torna um lugar para as pessoas falarem e serem ouvidas.

O relato dos policiais mediadores destaca a importância do espaço seguro proporcionado pelo núcleo de mediação. Esse ambiente propicia uma comunicação mais aberta e empática entre as partes envolvidas, permitindo que elas expressem seus sentimentos, interesses e preocupações de forma mais franca. A partir desse diálogo, as pessoas têm a oportunidade de encontrar soluções conjuntas para seus conflitos, restabelecendo a harmonia e as relações pessoais.

6. Nos casos em que houve êxito na mediação como foi o monitoramento posterior da Delegacia? Houve reincidência ou uma mudança no comportamento das pessoas atendidas?

-Policial Mediador 1, lotado no núcleo A: “O monitoramento é feito pelo WhatsApp e ligação telefônica, e não houve reincidência, porém alguns acordos de

pagamento de valores não foram honrados, o que causa um pouco de revolta nos demandantes. Já, quanto a obrigações de fazer, houve casos em que as pessoas já relataram mudanças de comportamento antes mesmo da assinatura do acordo, logo após o contato do mediador.”

-Policia! Mediador 2, lotado no núcleo B: “Os monitoramentos telefônicos, de forma geral, são tranquilos, nunca tivemos problemas dentro dos 60 dias ou mais, as mediações caminharam e finalizaram com êxito, não havendo reincidência.”

-Policia! Mediador 3, lotado no núcleo C: “O monitoramento dos casos, são feitos mediante contato telefônico com o demandante, sendo extremamente baixo os casos de mudança de comportamento dos atendidos.”

-Policia! Mediador 4, lotado no núcleo D: “O monitoramento telefônico obteve êxito e quase nenhuma reincidência.”

-Policia! Mediador 5, lotado no núcleo E: “Muito raro a reincidência, porque trabalhamos com a ideia do esgotamento do conflito pelo diálogo, inicialmente em encontro individual até a plena exaustão do conflito e reconhecimento do outro.”

-Policia! Mediador 6, lotado no núcleo F: “Não medi, mas não tive notícias de retorno das partes demonstrando que não houve reincidência.”

-Policia! Mediador 7, lotado no núcleo G: “Monitoramento foi feito por whatsapp e ligação telefônica. Na maioria êxito e mudança de comportamento.”

-Policia! Mediador 8, lotado no núcleo H: “Na maioria o saldo é positivo. Mas teve vários casos de reincidência. Normalmente naqueles casos que as vítimas preferem que os acusados não sejam chamados na delegacia.”

Na pergunta 6, os policiais mediadores 2, 3 e 4 informaram que o monitoramento posterior foi feito através de contato telefônico com as partes, não havendo casos de reincidência. Segundo o relato do policia! mediador 2, houve poucos casos de mudança no comportamento das pessoas. Os policiais mediadores 1 e 7 realizam o monitoramento posterior dos casos tanto por telefone quanto por WhatsApp. Em relação ao comportamento das pessoas e se houve ou não mudança, esses policiais falaram que houve sim uma mudança, em alguns casos, mesmo antes da assinatura do acordo de mediação

O policia! mediador 5 relatou que a reincidência é muito rara, pois é trabalhada a ideia de esgotamento do conflito através do diálogo e do reconhecimento das relações e sua solução. O policia! mediador 6 não mediu os casos, mas como as pessoas não registraram mais ocorrências contra essas partes, ele entende que não

houve reincidência. O policial mediador 8 informou que houve casos de reincidência em seu núcleo, mas que mesmo assim o saldo é positivo. Segundo esse policial, a reincidência ocorre quando a pessoa opta por não chamar a outra para dialogar no núcleo de mediação, desistindo da ação antes disso. Esse tipo de procedimento é previsto no Mediar. A não reincidência, conforme informado pelos policiais mediadores nesta pergunta, pode ser entendida como uma mudança no comportamento das pessoas, pois elas aprendem com os princípios do Mediar sobre como se portar diante de novos conflitos ou do mesmo conflito.

7. Nos casos em que não houve êxito quais são as causas ou as questões que levaram a falta de acordo entre as partes?

-Policial Mediador 1, lotado no núcleo A: “A falta de êxito ocorre em casos em que o demandado não aceita as condições impostas pelo demandante, não aceitando participar também por não reconhecer o fato narrado na ocorrência, possuindo versão diversa, mesmo que a mediação não gere nenhum tipo de confissão de culpa”

-Policial Mediador 2, lotado no núcleo B: “Nas poucas vezes que não tivemos uma mediação exitosa foi uma questão de não chegarem a um acordo ou um consenso que agradasse as duas partes.”

-Policial Mediador 3, lotado no núcleo C: “A falta de acordo entre as partes decorre, na maioria dos casos, quando a parte demandante objetiva a condenação da outra.”

-Policial Mediador 4, lotado no núcleo D: “Acredito que a falta de empatia e, algumas vezes, o conflito ser muito antigo e haver muita mágoa na relação, sendo difícil um acerto e convivência pacífica novamente.”

-Policial Mediador 5, lotado no núcleo E: “Falta de condições na reparação (em se tratando de obrigações pecuniárias), pessoas que tem cristalizada a ideia de vingança, má compreensão da proposta (por entenderem que a polícia “faria” alguma coisa).”

-Policial Mediador 6, lotado no núcleo F: “Falta de tempo para mediar adequadamente. Falta de disposição para diálogo. Dificuldade em achar as partes. Dificuldade em poderem ir na delegacia.”

- Policial Mediador 7, lotado no núcleo G: “Ideia fixa em processar, em que a punição é a única forma daquela pessoa aprender a não mexer com as outras.”

- Policial Mediador 8, lotado no núcleo H: “Acho que porque as vítimas querem que o acusado pague pelo crime que cometeram, no caso, sofram alguma punição.”

Na pergunta 7, os policiais mediadores (3, 4, 5, 6, 7 e 8) informaram que a falta de acordo entre as partes está relacionada a falta de empatia e a necessidade de punir e processar. Por alguns conflitos serem antigos as pessoas acham que mesmo com a mediação ele não irá se solucionar, que através daquela punição a pessoa não fará isso com mais ninguém. Os policiais mediadores 1 e 2 relataram que a falta de êxito está relacionada a falta de acordo e consenso entre as partes. A falta de acordo ocorreria em casos de divergência entre os fatos narrados para cada pessoa. Nesses casos cada parte entende que ela e não a outra pessoa é a vítima no procedimento policial.

8. Nos casos em que você acompanhou houve uma mudança da conjectura social e cultural das pessoas que tiveram procedimentos mediados bem como o entendimento das causas geradoras dos conflitos em seus casos?

-Policial Mediador 1, lotado no núcleo A: “As pessoas visualizam uma nova forma de solução para o conflito que não a punição tradicional, a reparação do dano e o compromisso de convivência pacífica trazem uma satisfação maior não só na resolução do conflito, mas também pela atenção dada pela Polícia Civil àquela questão. As pessoas ainda conseguem ver o lado da outra parte e visualizar como cada um contribuiu para que o conflito chegasse ao ponto em que chegou.”

-Policial Mediador 2, lotado no núcleo B: “Sim, as pessoas conseguiram, de certa forma, enxergar o lado da outra, vendo as dificuldades um do outro e até se colocando no lugar do outro, tendo a chance de opinar e até mesmo ajudar a chegar à melhor resolução do caso.”

-Policial Mediador 3, lotado no núcleo C: “Não há como definir ou mensurar se há mudança social ou cultural dos mediados, porém é possível observar que as pessoas que passam pelo processo de mediação, compreendem a relevância do diálogo no cotidiano e na resolução dos conflitos, bem como passam a entender a importância de uma mediação como solução aos problemas ao invés do encaminhamento processual de questões básicas do convívio social.”

-Policial Mediador 4, lotado no núcleo D: “Com certeza houve mudança social e entendimento das partes, após conhecerem e participarem do programa, do que

estava causando o conflito. Assim, conseguiu-se chegar em um meio termo, sendo exitosa a mediação.”

-Policia! Mediador 5, lotado no núcleo E: “Sim, casais resgatando a relação, irmãos, parentes, cunhados reatando amizades. Não tem preço.”

-Policia! Mediador 6, lotado no núcleo F: “Difícil responder, mas fica a experiência positiva de diálogo como referência.”

- Policia! Mediador 7, lotado no núcleo G: “Sim. Percebem que ceder mutuamente traz vantagens muito maiores para a paz interior, principalmente.”

- Policia! Mediador 8, lotado no núcleo H: “Sim, houve um resgate das relações no caso de amigos e familiares e uma absorção dos princípios do programa com relação as causas dos conflitos e como evitá-las.”

Após analisar o relato dos policiais neste questionário, foi verificado que 7 policiais mediadores concordaram que houve, sim, uma mudança na conjectura social e cultural das pessoas que passaram pela mediação. As pessoas visualizaram a mediação como uma nova forma de solução de conflitos que não envolve o método de punição tradicional. A reparação dos danos e o restabelecimento da convivência pacífica geram maior satisfação às pessoas atendidas.

Conforme o relato do policia! mediador 1, as pessoas passam a ver o lado uma da outra e a compreender como cada um contribuiu para a perpetuação do conflito. O policia! mediador 2 informou que as pessoas, de certa forma, passaram a enxergar o lado uma da outra, vendo as dificuldades um do outro e aprendendo a se colocar no lugar daquela outra pessoa. O restabelecimento do diálogo e das relações familiares no ambiente do Mediar, juntamente com a atenção dada pelo policia! civil, foram fatores que colaboraram para a resolução dos conflitos. Apenas o policia! mediador 7 informou que seria difícil responder, mas considerou a experiência do diálogo proporcionado pelo programa como algo positivo.

Foi verificado que, conforme o relato dos policiais, a experiência do programa foi muito positiva no restabelecimento do diálogo entre as pessoas, visto que trabalha com métodos de mudança de comportamento e causas dos conflitos, colaborando para a redução da estatística criminal onde ele foi implementado.

A mediação, como uma técnica da Justiça Restaurativa, emerge como uma abordagem que visa restabelecer vínculos rompidos, especialmente em conflitos familiares. Ela oferece um espaço para comunicação entre as partes litigantes e,

quando bem conduzida, pode levar a arranjos duráveis e mutuamente aceitos, levando em conta as necessidades de cada um (BARBOSA, 2014).

A mediação é incentivada como uma alternativa ao processo judiciário tradicional, já que busca promover acordos que preservem a autonomia das partes e estimulem a resolução do conflito de maneira menos invasiva (VERGA, 2018). Segundo Barbosa (2014) a abordagem participativa da Justiça Restaurativa também se reflete na mediação, onde as partes são encorajadas a dialogar e cooperar na busca por acordos mutuamente aceitáveis.

As pessoas, ao serem colocadas no ambiente de mediação com o policial civil presente e terem contato com os princípios do Mediar, sentem-se empoderadas para estabelecer um consenso nas situações que assim pedem. Para Barbosa (2014) a mediação, ao permitir que as partes expressem suas preocupações e interesses, contribui para a construção de soluções mais duradouras e adaptadas às circunstâncias únicas de cada caso.

A aplicação da mediação como um mecanismo alternativo de resolução de conflitos na Polícia Civil do Rio Grande do Sul espelha a ênfase na transformação das relações, na empatia e no diálogo, que são pilares da justiça restaurativa (RIO GRANDE DO SUL, 2018). Os relatos dos policiais mediadores destacam a importância de criar um ambiente propício ao entendimento mútuo e à construção de soluções colaborativas, aspectos que se alinham com a visão de que a justiça vai além da punição e visa à restauração das relações sociais (RIO GRANDE DO SUL, 2018).

A perspectiva dos mediadores sobre a autonomia das partes e o processo voluntário de resolução de conflitos reflete a compreensão de que a participação ativa e empoderada das pessoas é essencial para o sucesso da mediação e para a promoção de soluções duradouras (RIO GRANDE DO SUL, 2018). Isso está em consonância com os conceitos discutidos anteriormente sobre a importância da participação popular e do empoderamento na construção de uma sociedade mais justa e igualitária (GOHN, 2019; BERTH, 2018).

Os mediadores enfatizam a busca pelo entendimento mútuo e pela restauração das relações como objetivos centrais da mediação, evocando as ideias da justiça restaurativa sobre cura, reconciliação e prevenção de futuros conflitos (RIO GRANDE DO SUL, 2018). Através do diálogo e da reflexão, eles facilitam a transformação do conflito em uma oportunidade de crescimento, uma abordagem que compartilha afinidades com os princípios da justiça restaurativa (RIO GRANDE DO SUL, 2018).

As etapas de mediação descritas pelos policiais mediadores, como o exercício de empatia, o incentivo ao entendimento das causas subjacentes e a busca por soluções conjuntas, correspondem à visão de que a participação ativa e responsável das partes envolvidas é fundamental para a construção de soluções mais humanizadas e eficazes (RIO GRANDE DO SUL, 2018; GOHN, 2019). Esses processos também corroboram a ligação intrínseca entre empoderamento e participação na busca por soluções construtivas (BERTH, 2018).

Em última análise, as conclusões derivadas das experiências relatadas pelos policiais mediadores no Programa Mediar/RS destacam que a mediação de conflitos como prática institucional da Polícia Civil do Rio Grande do Sul se alinha harmoniosamente com os princípios da justiça restaurativa, bem como com as teorias sobre participação popular e empoderamento discutidas ao longo deste diálogo. A ênfase na transformação das relações, no diálogo, na empatia e no entendimento mútuo reforça a visão de que a justiça não deve ser meramente punitiva, mas sim restaurativa, colaborativa e empoderadora (RIO GRANDE DO SUL, 2018; GOHN, 2019; BERTH, 2018).

5.2.3 ANÁLISE DA PARTICIPAÇÃO DAS PESSOAS ATRAVÉS DOS PROCESSOS DE EMPODERAMENTO DO PROGRAMA MEDIAR

Para a aplicação dos questionários às pessoas que passaram pela mediação, foi escolhido o núcleo de mediação instalado na Delegacia de Polícia de Capão da Canoa. Um total de 25 pessoas foram contatadas para participar da pesquisa através do formulário do Microsoft Forms, contendo 06 perguntas, e, dentre elas, apenas oito responderam e encaminharam suas respostas. O questionário utilizado teve o objetivo de coletar informações relevantes das partes envolvidas em um procedimento de mediação policial. Por meio das perguntas, busca-se compreender os motivos que levaram ao registro da ocorrência, explorar a percepção das partes sobre os princípios norteadores do programa Mediar e sua aplicabilidade nas relações interpessoais, investigar se houve tentativas anteriores de diálogo entre as partes, avaliar a receptividade à possibilidade de mediação como alternativa à ação penal, e compreender o impacto da experiência de mediação na maneira como as pessoas lidam com conflitos futuros. O questionário visa fornecer insights sobre a eficácia e os

efeitos do programa Mediar, auxiliando na análise dos resultados e na formulação de recomendações.

O questionário foi realizado anonimamente como uma forma de preservar o sigilo das pessoas. Elas serão identificadas como pessoa 1 que passou pela mediação, pessoa 2 que passou pela mediação e assim sucessivamente. O relato das pessoas será colocado pergunta por pergunta para fins de análise da mudança de comportamento das pessoas e o impacto do programa.

1. Quais foram os fatos que lhe levaram a registrar a ocorrência que levou a instauração do Procedimento Policial que está sendo mediado?

- Pessoa 1 que passou pela mediação: “Difamação no Facebook.”
- Pessoa 2 que passou pela mediação: “Discussão.”
- Pessoa 3 que passou pela mediação: “Perturbação/difamação.”
- Pessoa 4 que passou pela mediação: “Divergências entre condôminos.”
- Pessoa 5 que passou pela mediação: “Uma discussão de condomínio que gerou uma lesão corporal.”
- Pessoa 6 que passou pela mediação: “Perturbação do sossego alheio, poluição ambiental e uso indevido de combustível inflamável.”
- Pessoa 7 que passou pela mediação: “Invasão do local de trabalho com a subtração de todos os produtos e serviços indevidamente.”
- Pessoa 8 que passou pela mediação: “Construtor que não havia concluído um serviço no prédio ao lado onde estou síndico.”

A pergunta 1 procurou verificar quais fatos criminais causaram o desentendimento entre as partes. A pessoa 1 que passou por mediação, informou que sofreu uma difamação através das redes sociais. A pessoa 2 a mediação derivou de uma discussão. A pessoa 3 informou que a razão do registro da ocorrência foi em razão de uma difamação/perturbação que sofreu da outra pessoa.

As pessoas 4 e 5 informaram que registraram as ocorrências em razão de divergências e discussão em seus condomínios. A pessoa 4 informou que a discussão evoluiu depois para uma lesão corporal. A pessoa 5 informou que foram os fatos de perturbação do sossego alheio, poluição ambiental e uso indevido de combustível inflamável que a levaram a registrar a ocorrência. A pessoa 7 informou que o registro da ocorrência foi em razão de uma invasão do local de trabalho juntamente com a subtração de produtos e serviços sem autorização. A pessoa 8 informou que a

motivação odo registro da ocorrência foi devido a um serviço iniciado e não concluído por um construtor.

2. Dentre os princípios norteadores do Mediar (informados abaixo), qual você achou mais interessante?

I: Visa a transformação no nível de comunicação entre as pessoas;

II: Foca no futuro das relações;

III: Tenta compreender o que ocasionou o conflito;

IV: Proporciona o empoderamento das partes;

V: Procura agregar;

VI: Utiliza a compreensão como um meio de controle social;

VII: Utiliza o diálogo e a reflexão como meio de aplicação.

- Pessoa 1 que passou pela mediação: III: “Tenta compreender o que ocasionou o conflito.”

- Pessoa 2 que passou pela mediação: V: “Procura agregar.”

- Pessoa 3 que passou pela mediação: VII: “Utiliza o diálogo e a reflexão como meio de aplicação.”

- Pessoa 4 que passou pela mediação: VII: “Utiliza o diálogo e a reflexão como meio de aplicação.”

- Pessoa 5 que passou pela mediação: V: “Procura agregar.”

- Pessoa 6 que passou pela mediação: VII: “Utiliza o diálogo e a reflexão como meio de aplicação.”

- Pessoa 7 que passou pela mediação: VII: “Utiliza o diálogo e a reflexão como meio de aplicação.”

- Pessoa 8 que passou pela mediação: VII: “Utiliza o diálogo e a reflexão como meio de aplicação.”

Com relação à pergunta 2, optou-se por deixar a possibilidade de marcar apenas um princípio norteador do programa Mediar. Desta forma, a pessoa, ao marcar a opção, colocaria o princípio em que ela mais achou interessante. As pessoas que passaram pela mediação 3, 4, 6, 7, 8 marcaram a opção VII, que o princípio mais interessante do Mediar seria que ele utiliza o diálogo e a reflexão como meio de aplicação. As pessoas que passaram pela mediação 2 e 5 marcaram a opção V, que o princípio mais interessante seria que o programa procura agregar. A pessoa 1 marcou a opção III, que o programa tenta compreender o que ocasionou o conflito.

Desta forma, o reestabelecimento do diálogo e a reflexão como meio de aplicação são vistos como fundamentais para a grande maioria dos entrevistados.

3. Você considera que esses princípios se aplicariam no seu dia a dia em suas relações interpessoais como forma de lidar com os conflitos?

- Pessoa 1 que passou pela mediação: “Sim acho bem interessante para utilizar no dia a dia nas relações familiares e com amigos.”

- Pessoa 2 que passou pela mediação: “Sim acho bem bom para solução dos problemas com meus amigos e pessoas que tenho desavenças.”

- Pessoa 3 que passou pela mediação: “Sim. No meu trabalho e em meu meio de convívio utilizo o diálogo.”

- Pessoa 4 que passou pela mediação: “Com certeza.”

- Pessoa 5 que passou pela mediação: “Certamente aplicaria.”

- Pessoa 6 que passou pela mediação: “Sim.”

- Pessoa 7 que passou pela mediação: “Sim, muitas vezes na minha profissão trabalho com conflito de vizinhos e o diálogo é sempre a melhor opção.”

- Pessoa 8 que passou pela mediação: “Sim.”

Na pergunta 3, foi perguntado se as pessoas que passaram pela mediação aplicariam os princípios aprendidos no Mediar no seu dia a dia em suas relações interpessoais, como uma forma de lidar com os conflitos. Nesta pergunta, todas as pessoas que passaram pela mediação afirmaram que utilizariam no seu dia a dia como uma forma de resolver as desavenças com familiares, vizinhos e colegas de trabalho.

4. Você tentou conversar com a parte acusada anteriormente para solucionar o problema ou causas do conflito? Qual seria seu grau de proximidade com a parte?

- Pessoa 1 que passou pela mediação: “Não tentei conversar, foi um ex subordinado.”

- Pessoa 2 que passou pela mediação: “Sim tentei o diálogo. Ele era meu marido.”

- Pessoa 3 que passou pela mediação: “Houve uma conversa por rede social onde ela iniciou a conversa. Conhecia de vista.”

- Pessoa 4 que passou pela mediação: “Não, pois não o conhecia.”

- Pessoa 5 que passou pela mediação: “Não conversamos, pois não o conhecia. Éramos vizinhos de veraneio.”

- Pessoa 6 que passou pela mediação: “Sim. Porém a parte autora não manifestou interesse em dialogar e repensar suas atitudes. A parte autora é vizinha da comunicante.”

- Pessoa 7 que passou pela mediação: “Sim, são clientes sem contatos maiores, apenas profissional, mas muitos entendem a situação.”

- Pessoa 8 que passou pela mediação: “Procurei conversar por diversas vezes. Não tenho proximidade.”

A pergunta 4 procurou verificar se a pessoa que registrou a ocorrência tentou conversar com a outra parte para solucionar o problema, bem como o grau de proximidade com o acusado. A pessoa 1 informou que não tentou conversar, sendo a pessoa acusada seu ex-subordinado. A pessoa 2 informou que a parte acusada era seu ex-marido e que tentou o diálogo. A pessoa 3 relatou que conhecia a pessoa apenas de vista e tentou um diálogo por rede social, que não evoluiu.

As pessoas 4 e 5 não tentaram dialogar, pois não conheciam as partes que as acusaram. A pessoa 6 relatou que tentou o diálogo, pois era vizinha da autora, mas que as conversas não evoluíram. A pessoa 7 relatou que tentou o diálogo, mas que o contato com as partes acusadas foi apenas profissional, e não houve uma solução. A pessoa 8 tentou conversar com a parte acusada, apesar de não possuir proximidade.

Foi verificado nesta questão que a maioria das pessoas tentou um diálogo inicial com as outras partes, mas que, por uma série de motivos, as conversas não evoluíram e a ocorrência policial foi registrada contra a parte acusada. Esse procedimento foi posteriormente mediado pelo policial civil, obtendo êxito na reconstrução das relações pessoais e familiares, quando necessário.

5. Ao ser informado sobre a possibilidade de mediação pela Polícia Civil sem a necessidade de prosseguimento da ação penal você achou uma boa alternativa? Por quê?

- Pessoa 1 que passou pela mediação: “Boa alternativa, para buscar não deixar o infrator impune.”

- Pessoa 2 que passou pela mediação: “Pela proteção.”

- Pessoa 3 que passou pela mediação: “Sim. Achei uma boa alternativa, pois seria uma forma de alertar sobre a erro cometido desnecessário dela e dando uma chance de parar com a confusão e vi uma forma de ela se retratar sem ter que entrar com uma ação penal.”

- Pessoa 4 que passou pela mediação: “Sim, pois a possibilidade evita transtornos futuros e facilita a negociação.”

- Pessoa 5 que passou pela mediação: “Achei ótimo, pois as partes seguem morando no mesmo prédio.”

- Pessoa 6 que passou pela mediação: “Sim. Porque a intensão era buscar a conscientização da parte autora de que suas atitudes eram prejudiciais ao local onde passou a residir. Buscamos informar e orientar a parte autora, mas esta não demonstrou nenhum tipo de colaboração ou mudou sua atitude diante dos fatos.”

- Pessoa 7 que passou pela mediação: “Sim, também queremos resolver os problemas caudados por terceiros, com segurança jurídica.”

- Pessoa 8 que passou pela mediação: “Considerarei uma ótima alternativa, pois o retorno é mais rápido e sem burocracia.”

Nesta questão do questionário, as pessoas foram inquiridas se acharam uma boa alternativa a mediação pela Polícia Civil, sem a necessidade de prosseguimento da ação penal. Foi verificado que todas as pessoas que participaram do processo de mediação acharam uma boa opção, como uma forma de não buscar a punição do infrator, pela proteção proporcionada pela Polícia Civil e como uma forma de ambas as partes se atentarem aos erros cometidos. Para relações continuadas de parentesco ou moradia no mesmo prédio, o programa foi visto como um fator conscientizador e normalizador.

6) Ao tentar resolver o problema através deste procedimento de conciliação você considera que isso modificou à sua maneira de lidar com essas situações sem o envolvimento dos órgãos públicos para mediação e resolução? Qual o impacto que isso acarretará em sua vida a partir de agora?

- Pessoa 1 que passou pela mediação: “Achei uma ótima forma de resolver caso venha a acontecer novamente. Vou tentar dialogar na próxima vez.”

- Pessoa 2 que passou pela mediação: “Estamos bem tudo na paz. Repensei minha forma de encarar os conflitos.”

- Pessoa 3 que passou pela mediação: “Sempre fui a favor do diálogo e resolver o problema rápido, então essa opção da mediação foi uma ótima opção que tive. Mas caso não tivesse um retorno positivo da outra parte com certeza daria andamento de uma ação.”

- Pessoa 4 que passou pela mediação: “Sim, o impacto foi muito positivo e um tanto reflexivo nas minhas ações.”

- Pessoa 5 que passou pela mediação: “A mediação sempre deve ser tentada, pois pode solucionar conflitos de forma célere.”

- Pessoa 6 que passou pela mediação: “A parte autora infringiu o acordado. Portanto, demonstrou desrespeito com o documento público e a agente policial. Infelizmente fatos como esse são comuns e a alternativa de negociação nesse caso, ficou infundada. E sempre que houver necessidade, não só neste caso, mas em qualquer outra situação, não vou me furtar do amparo legal.”

- Pessoa 7 que passou pela mediação: “A conversa é sempre a melhor solução, mas espero não precisar usar o serviço muitas vezes.”

- Pessoa 8 que passou pela mediação: “Foi a primeira experiência que tive com o projeto mediar. O impacto com certeza foi positivo para eu repensar como encarar os problemas, e terei nova alternativa na resolução de problemas, caso venham surgir.”

Na pergunta 6, buscou-se verificar se a resolução dos problemas através dos procedimentos de conciliação modificou a maneira das pessoas lidarem com os problemas sem envolver os órgãos públicos para mediação e resolução, bem como qual impacto isso irá acarretar em sua vida a partir deste momento. Das pessoas inquiridas, sete concordaram que tentarão modificar sua maneira de lidar com os problemas a partir deste momento, comprovando o impacto positivo do programa.

A pessoa 1 informou que, caso passe por situação semelhante novamente, usará o programa e tentará o diálogo. A pessoa 2 informou que foi instaurada a paz com seu ex-marido e repensou sua forma de encarar os conflitos. A pessoa 3 relatou que sempre foi a favor do diálogo, mas que o programa possibilitou um retorno positivo da outra parte para solução do conflito. A pessoa 4 relatou que o impacto foi muito positivo e reflexivo para suas ações a partir deste momento. A pessoa 5 informou que a mediação deve ser tentada, pois pode resolver os conflitos de forma célere. A pessoa 6 relatou que a parte autora não respeitou o que foi acordado na mediação e, no futuro, optará por seguir com o processo judicial. A pessoa 7 relatou que a conversa sempre é a melhor solução e espera não precisar mais utilizar o Mediar no futuro. A pessoa 8 informou que foi sua primeira experiência no Mediar e que o impacto foi positivo, vinculando como uma nova alternativa para resolução dos conflitos caso venham a ocorrer.

Através das histórias compartilhadas por aqueles que participaram da mediação, torna-se evidente que o processo é mais do que um simples mecanismo legal de resolução de conflitos. As narrativas reforçam a ideia de que a mediação busca restaurar a dignidade e a cidadania das partes envolvidas, ao permitir que elas expressem seus sentimentos, preocupações e perspectivas de forma aberta e empática (RIO GRANDE DO SUL, 2018).

A participação popular nas mediações não se limita apenas à resolução de conflitos individuais, mas também contribui para a formação de uma sociedade mais engajada e consciente de seus direitos e deveres. Ao compreender a dinâmica dos conflitos e a importância do diálogo, os indivíduos se tornam agentes de transformação social (Rappaport, apud Silva e Martinez, 2004). Esse processo é essencial para a construção de uma cidadania ativa, na qual os cidadãos não apenas participam das decisões, mas também contribuem para a identificação de soluções sustentáveis e inovadoras (BERTH, 2018).

As experiências compartilhadas pelos participantes da mediação destacam a importância da participação ativa e voluntária na busca por soluções que atendam às suas necessidades individuais e coletivas. A mediação é percebida como uma oportunidade de ter voz e influência nas decisões que afetam suas vidas, uma noção alinhada com os conceitos de participação popular e empoderamento (RIO GRANDE DO SUL, 2018; GOHN, 2019; BERTH, 2018).

No entanto, é importante reconhecer que o empoderamento e a participação ativa não são garantias automáticas de êxito nas mediações. Como salienta Horochosvski (2006), o conceito de empoderamento é multifacetado e ambivalente, envolvendo aspectos sociais, políticos e culturais. Além disso, a mediação não exitosa não necessariamente representa um fracasso completo. Mesmo nos casos em que não há acordo entre as partes, o processo de mediação pode ter efeitos positivos, ao proporcionar um espaço seguro para a expressão de sentimentos e preocupações, bem como para a compreensão das perspectivas divergentes (AVRITZER, 1999).

Em resumo, a mediação de conflitos nos casos criminais mais atendidos pelo programa destaca-se como uma abordagem inovadora que valoriza a participação ativa da comunidade na construção de soluções colaborativas. Ao promover o empoderamento, a inclusão e o diálogo, a mediação contribui para a formação de uma cidadania ativa e consciente, capaz de influenciar positivamente as políticas públicas e transformar as relações de poder. O sucesso desse processo não reside apenas na

obtenção de acordos, mas também na criação de um ambiente de respeito mútuo e compreensão das diferentes perspectivas envolvidas.

Ao fim deste capítulo, verificou-se que foi necessário as pessoas participarem do programa Mediar para solucionar seus conflitos, visto terem perdido os mecanismos de resolução. Sem a segurança que o ambiente do Mediar proporciona e a ajuda de maneira imparcial do policial civil lotado no núcleo de mediação, a maioria das pessoas atendidas pelo Mediar não foi capaz de chegar a um consenso. Houve também um entendimento das pessoas dos fatos geradores dos conflitos e a necessidade do restabelecimento do diálogo, bem como um estreitamento entre a comunidade e os órgãos policiais envolvidos no processo, trabalhando conceitos de empoderamento individual e coletivo.

Além disso, o relato das pessoas sugere que a mediação foi vista como uma forma de promover a conscientização e a mudança de comportamento das partes envolvidas, contribuindo para a resolução do conflito de maneira mais amigável e com maior aceitação entre os envolvidos. Também fica evidente a importância da presença de um policial civil imparcial como mediador, proporcionando um ambiente seguro para a discussão dos problemas e auxiliando na busca por um consenso. Esses aspectos são fundamentais para o sucesso do programa Mediar e para sua eficácia na resolução de conflitos.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa realizada teve como objetivo principal verificar se a participação das pessoas por meio dos mecanismos institucionais do Programa Mediar contribui para a redução da estatística criminal nos locais onde o programa foi implementado. Para alcançar esse objetivo, foram estabelecidos objetivos específicos, como atualizar o marco teórico sobre a área de sociologia do conflito, identificar as Delegacias de Polícia com maior número de procedimentos remetidos ao Poder Judiciário pelo Programa Mediar, identificar os fatos criminais mais atendidos pelos núcleos de mediação pela Polícia Civil, verificar o percentual de êxito na mediação de conflitos nos fatos criminais mais atendidos, comparar as estatísticas criminais antes e após a implementação da mediação de conflitos, verificar se a participação das pessoas no programa teve êxito nos objetivos institucionais propostos e analisar a utilização de resoluções adequadas de disputas no contexto das instituições policiais civis.

Para coletar os dados quantitativos, foram selecionados os 10 núcleos do Programa Mediar no Estado do Rio Grande do Sul com maior número de procedimentos mediados entre 2019 e 2021. Por meio do Sistema Cubos/PROCERGS, foram obtidas as estatísticas criminais desses núcleos, identificando os 5 fatos criminais mais atendidos em cada um e calculando os percentuais de resolução por órgãos policiais.

Posteriormente, foram aplicados questionários qualitativos aos policiais atuantes nos núcleos de mediação, utilizando o Microsoft Forms como plataforma. O questionário foi disponibilizado em dois grupos de WhatsApp relacionados aos núcleos de mediação, buscando ampla participação dos policiais. Ao todo, foram feitos contatos com 25 pessoas para participarem do segundo questionário, e dessas, 8 responderam e enviaram suas contribuições para a pesquisa. A pesquisa também se baseou na experiência do pesquisador como Policial Civil e em seus estudos de mestrado em Segurança Cidadã, com enfoque em políticas públicas relacionadas à segurança pública e justiça restaurativa, que são fundamentos do Programa Mediar.

Com base nas informações coletadas, os dados foram analisados em relação ao problema de pesquisa e aos objetivos propostos. A pesquisa busca fornecer um retrato fidedigno da realidade local dos núcleos de mediação, avaliar o impacto da

mediação de conflitos na redução da estatística criminal e explorar a relação entre a comunidade e os órgãos policiais por meio do empoderamento individual e coletivo.

Pelo exposto, após a análise das estatísticas criminais, foi possível concluir que os 10 núcleos com mais procedimentos remetidos pelo Programa Mediar no período de 2019 a 2021 são: Delegacia de Polícia de Capão da Canoa, Dppa Santa Cruz do Sul, Deam Uruguaiana, Delegacia de Polícia de Taquara, Delegacia de Polícia de Imbé, 4º Delegacia de Polícia de Canoas, 1º Delegacia de Polícia de Cruz Alta, Central de Termos Circunstanciados de Porto Alegre, Dppa Santa Maria e Delegacia de Polícia de Santana do Livramento. A produção cartorária desses 10 núcleos mostrou-se bem superior à produção dos outros 32 núcleos avaliados.

Dentro do contexto do programa Mediar da Polícia Civil do Rio Grande do Sul, observou-se que as Delegacias de Polícia com núcleos de mediação estabelecidos há mais tempo e com um efetivo maior dedicado à mediação foram identificadas como fatores que contribuíram para estatísticas mais expressivas nos 10 primeiros núcleos de mediação. Isso indica que a experiência e a disponibilidade de recursos humanos adequados são elementos importantes para o sucesso e efetividade do programa Mediar. O tempo de atuação dos núcleos e a quantidade de profissionais capacitados podem impactar positivamente nas taxas de resolução de conflitos por meio da mediação, resultando em estatísticas mais expressivas de casos solucionados de forma pacífica. Portanto, esses fatores são considerados relevantes para o desenvolvimento e expansão do programa Mediar, permitindo que mais pessoas se beneficiem dessa abordagem efetiva para a resolução de conflitos.

O núcleo de Mediação de Capão da Canoa possui sozinho 26,43% do total de procedimentos mediados no período de análise. Constatou-se que o programa Mediar está em um processo de ampla expansão, com 52 núcleos de mediação instalados de 2020 até o fim de 2021, contra 53 núcleos instalados em períodos anteriores. Até o fim do ano de 2021, o programa Mediar já contava com 105 núcleos instalados em um universo de 556 órgãos policiais existentes neste período, possibilitando ampla expansão na instalação de núcleos de mediação.

Após esse recorte, foi feita a análise dos 05 fatos criminais com o maior número de procedimentos remetidos pelo programa Mediar nestes 10 primeiros núcleos de mediação, bem como a realidade social das pessoas que registram ocorrências. Foi constatado que as mediações de ameaça, lesão corporal, perturbação da tranquilidade, injúria e vias de fato figuram entre as primeiras cinco colocações, com

algumas variações, como no núcleo instalado na 4ª Delegacia de Polícia de Canoas, que apresentou os crimes de estelionato e injúria discriminatória nas primeiras posições. Em termos de amostra, a soma dos cinco procedimentos com o maior número de mediações correspondeu sempre a mais de 50% do total dos procedimentos remetidos, sendo o menor percentual constando no Núcleo da Delegacia de Polícia de Imbé (52,08%) e o maior percentual no Núcleo da Deam de Uruguaiana (91,80%).

As mediações de ameaça possuíram a grande maioria dos procedimentos mediados em 9 núcleos de mediação, com percentuais variando de 21,76% a 39,69% nos núcleos de Imbé e Capão da Canoa, respectivamente. O número maior de mediações de ameaça foi relacionado ao número maior de ocorrências deste fato criminal em relação aos demais e a facilidade de efetuar a mediação neste fato.

Em uma análise das ocorrências que geraram os procedimentos policiais que passaram pela mediação, verificou-se que grande parte das pessoas que registram as ocorrências moram na periferia das cidades e não possuem acesso a serviços públicos de qualidade, como saúde e educação. A falta de escolarização é entendida como um dos fatos geradores dos conflitos, visto que grande parte das ocorrências é registrada por pessoas com ensino fundamental incompleto ou completo.

Com relação ao percentual de êxito no programa nos fatos criminais mais atendidos pelo programa, constatou-se um grande êxito dos policiais atuantes nos núcleos de mediação, com índices superiores a 70% em oito núcleos de mediação. Houve exceções apenas no núcleo de mediação da 1ª Delegacia de Polícia de Cruz Alta, que apresentou valores inferiores em todos os fatos mediados, e no Núcleo da Delegacia de Polícia de Imbé, que apresentou um percentual menor no crime de injúria (58%). Neste contexto, verificou-se que foi necessário apenas a comunicação do policial mediador e as partes envolvidas para o reestabelecimento do diálogo e solução dos conflitos.

A eficácia da mediação como abordagem para a redução da estatística criminal encontra suporte nas perspectivas teóricas exploradas. Autores como Avritzer (1999) e Subirats (2012) sustentam a participação popular como um pilar da democracia participativa, destacando o empoderamento da comunidade e a descentralização do poder estatal como fundamentais para a resolução colaborativa de conflitos.

O programa de mediação de conflitos nos casos criminais mais atendidos reflete uma evolução no entendimento da justiça penal, afastando-se das abordagens

tradicionais centradas na punição. Esse movimento alinha-se com a concepção de participação popular, que busca descentralizar o poder estatal e envolver a comunidade nas decisões que afetam sua própria realidade. Essa abordagem, defendida por Subirats (2012), concebe as políticas públicas como um resultado da interação complexa entre diversos atores sociais, tanto do setor público quanto do privado.

A mediação penal assume um papel transformador ao permitir que a comunidade participe ativamente na resolução de conflitos criminais. Essa prática está alinhada com a descentralização do poder proposta por Dias Neto (2005), na qual a proximidade do centro decisório com o ambiente local promove uma gestão política mais sensível e responsiva às necessidades da sociedade. Ao empoderar a comunidade e conferir-lhe um papel ativo na administração da justiça, a mediação reforça a cidadania comunitarista, na qual os valores culturais, religiosos e morais da população influenciam as políticas públicas (GORCZEVSKI; MARTIN, 2011).

As mediações não exitosas decorreram de uma falta de acordo entre as partes envolvidas e da necessidade de buscar uma resposta punitiva do Estado para o crime cometido pela outra pessoa. Foi verificado que a melhora dos índices de mediação pelos policiais civis depende muito do tempo que eles terão disponível para atuação no Mediar, tendo em vista que não é uma atividade exclusiva daquele policial. Um treinamento mais complexo para atividade de mediação também figura como uma das soluções possíveis para o aumento dos percentuais de êxito na mediação.

Contudo, a complexidade do empoderamento não deve ser subestimada. Horochosvski (2006) aponta que o conceito de empoderamento é multifacetado e pode ter diversas interpretações, variando entre dimensões sociais, políticas e culturais. É necessário considerar que a mediação não exitosa não é necessariamente um fracasso, pois mesmo quando não há acordo entre as partes, o processo pode proporcionar um espaço para a expressão e compreensão das diferenças, bem como a busca por alternativas.

Referente à comparação das estatísticas criminais antes e após a implementação da mediação de conflitos, com base nos procedimentos policiais remetidos de 2011 a 2021, verificou-se que o programa desempenhou um impacto de redução constante no período de 2019 a 2021 apenas nos núcleos das Delegacias de Imbé, na Central de Termos Circunstanciados de Porto Alegre e na Dp de Santana do Livramento. Nos núcleos da Dppa Santa Cruz do Sul, Deam Uruguaina e Dppa Santa

Maria, houve a redução em dois períodos. Nas delegacias de Capão da Canoa e Taquara, houve a redução em apenas um ano. Na 1º Dp de Cruz Alta, houve um aumento constante no período de análise.

Diante destes dados, foi possível constatar que o programa Mediar possui impacto na redução das estatísticas criminais nos locais onde ele foi implementado. Em um contexto de crescente criminalidade e poucos períodos de redução, o programa Mediar se destaca como um fator que merece ser ampliado, uma vez que aborda efetivamente a questão da reincidência entre as partes que registram ocorrências. Nesse sentido, o programa demonstra ser uma abordagem promissora para lidar com a criminalidade, especialmente considerando sua ênfase na prevenção de reincidentes e na promoção de soluções mais duradouras para os conflitos. Portanto, é recomendável expandir e fortalecer o programa Mediar como parte das estratégias de combate à criminalidade.

Foi verificado que atualmente apenas um baixo percentual de procedimentos instaurados, que possuem pena de até 02 anos de reclusão, são submetidos à mediação, visto que o procedimento mediado demanda mais tempo do policial civil. O policial necessita fazer uma série de ligações telefônicas para agendar as audiências de mediação e mais o acompanhamento posterior para verificar se houve reincidência, demandando até o triplo do tempo de um mesmo procedimento que derivaria no indiciamento imediato do acusado. Como uma forma de bonificar e incentivar esse policial, a Polícia Civil introduziu pontuações extras no Qualificar para procedimentos que passam pela mediação.

Com relação aos questionários respondidos pelos policiais civis atuantes nos núcleos de mediação, verificou-se que a maioria considerou adequado o conteúdo ministrado no curso de formação para mediadores de conflitos proporcionado pela Acadepol. O conteúdo programático do curso, com tópicos de justiça restaurativa e restauração das relações, mostrou-se adequado à realidade social e local onde os policiais estão trabalhando. Apenas um dos policiais civis informou que o curso necessita melhorar os conteúdos de intervenção nas relações pessoais. Dos fatos criminais mais difíceis de mediar, 04 policiais informaram ser os casos de perturbação da tranquilidade e perturbação do trabalho ou sossego alheio, pois envolvem relações continuadas e de proximidade entre as pessoas. Desta forma, esses casos demandariam mais tempo para mediar, pois seria necessário a reconstrução dessas relações e trabalhar com conceitos de empoderamento.

Entre os outros fatos que possuem mais dificuldade de mediar, dois policiais civis informaram serem crimes envolvendo a lei Maria da Penha (como o de supressão de documento em que o marido desaparece com os documentos da vítima). Os crimes de disputas de divisas são elencados por outro policial civil como os mais difíceis de mediar em sua região, pois envolvem amplas negociações em que uma das partes pode sair prejudicada financeiramente. Outro policial relatou que a dificuldade da mediação não estaria vinculada ao tipo de crime, mas sim à permeabilidade daquela pessoa aceitar o diálogo como uma forma de resolver os conflitos.

Ao serem inquiridos sobre se houve aumento ou diminuição dos procedimentos atendidos pelo programa, cinco policiais civis informaram que houve aumento, pois houve uma maior participação da comunidade para adesão ao programa no momento em que os resultados foram se mostrando aparentes. Desses cinco policiais, dois afirmaram que, além do aumento dos procedimentos mediados, houve uma diminuição da reincidência dos conflitos com as mesmas pessoas. No decorrer dos questionários, outros policiais concordaram que houve diminuição dos conflitos após as mediações, seja pela diminuição dos procedimentos a serem mediados ou pela redução da reincidência criminal.

Em outra pergunta, os policiais lotados nos núcleos de mediação foram perguntados sobre como foi o acordo entre as partes durante a mediação e se houve protagonismo das pessoas durante sua utilização como outra forma de resolução de conflitos, sem apelar ao judiciário. Nesta questão, a maioria dos policiais informou que o acordo transcorreu normalmente desde que as pessoas se mostrassem dispostas a participar da mediação. Segundo relato de alguns policiais que responderam ao questionário, houve protagonismo das partes durante o processo de mediação desde que colocadas no ambiente de mediação e passassem a olhar uma para outra com o objetivo de solucionar os conflitos e restaurar as relações. O ambiente do núcleo de mediação torna-se um espaço para as pessoas falarem e serem ouvidas. Em alguns relatos, os policiais informaram que foi necessário eles atuarem no estabelecimento de um consenso entre as partes para a solução do litígio.

Em relação ao monitoramento posterior das partes que passaram pela mediação e à análise da reincidência ou mudança do comportamento das pessoas atendidas, os policiais informaram que estão utilizando em maior número o contato telefônico e, em menor número, o aplicativo WhatsApp. Segundo o relato desses policiais, ocorre sim uma mudança no comportamento na maioria das pessoas que

são chamadas para mediação, mesmo que o acordo ainda não tenha sido assinado em alguns casos. A reincidência do conflito deve ser uma exceção, pois o programa trabalha com seu esgotamento junto ao reestabelecimento do diálogo e das relações. Ao não ter reincidência criminal de determinada pessoa, os policiais atuantes entendem como uma mudança no comportamento das pessoas através dos princípios da mediação e uma nova forma de encarar os conflitos através do diálogo.

Ao serem inquiridos sobre as causas ou questões da falta de acordo entre as partes nos casos em que não houve êxito na mediação, a maioria dos policiais mediadores informou que ela estaria relacionada à falta de empatia e à necessidade de processar da vítima. Por alguns conflitos se perpetuarem ao longo dos anos, as pessoas acham que a mediação não teria a possibilidade de resolvê-los, somente a punição mudaria o comportamento das pessoas. As divergências entre os relatos das pessoas também foram apontadas como uma das causas das mediações sem êxito.

Na última questão, foi perguntado aos policiais lotados nos núcleos de mediação se houve uma mudança social e cultural das pessoas que tiveram seus procedimentos mediados, bem como o entendimento das causas geradoras do conflito. Os policiais informaram que notaram que houve uma mudança no comportamento das pessoas atendidas pelo programa, pois a mediação se mostrou como uma nova forma de solução dos conflitos sem necessariamente utilizar os métodos de punição tradicional. O programa trabalhou com o reestabelecimento do diálogo e convivência pacífica entre as partes, buscando a reparação dos danos.

Em resumo, os policiais mediadores informaram que a experiência do programa foi positiva em seus núcleos de mediação, visto trabalhar com conceitos de mudança no comportamento das pessoas e as causas dos conflitos. Esse fator corrobora para a redução da estatística criminal, visto que trabalha o comportamento das pessoas e as causas da reincidência. A falta de empatia de algumas pessoas e a necessidade de processar foram vistos como alguns fatores impeditivos para a mediação possuir maiores percentuais de êxito. O estímulo ao empoderamento das pessoas foi obtido através da exposição aos princípios e ambiente do programa Mediar e a presença do policial civil habilitado naquele núcleo, que pôde estabelecer um consenso nas situações que assim pediram.

Nesse contexto, a atuação dos policiais mediadores assume um papel central. O programa Mediar não apenas oferece uma alternativa à abordagem punitiva, mas também redefine o papel da polícia na sociedade. A análise dos policiais mediadores

em relação à mediação e seus efeitos nos conflitos criminais denota a relevância da capacitação e do comprometimento desses agentes. A perspectiva de Horochosvski (2006) sobre o empoderamento como multifacetado ressoa na prática da mediação, onde os policiais atuantes empoderam as partes envolvidas ao proporcionar um espaço seguro para expressar perspectivas e compreender as causas dos conflitos.

Em posterior seguimento ao trabalho, foram entrevistadas pessoas que passaram pela mediação através de questionários. Estas pessoas, ao serem inquiridas sobre os princípios do Mediar, optaram por escolher em grande maioria o princípio da utilização do diálogo e a reflexão como um meio de aplicação, seguido do princípio que o programa procura agregar. Da mesma forma, todas as pessoas entrevistadas informaram que utilizariam os princípios atendidos no seu dia a dia. Os fatos criminais de registros foram variados, mas sempre oriundos de algum desacordo que as pessoas não conseguiram resolver, seja por não tentarem dialogar ou dialogarem sem sucesso. Somente ao serem submetidas à mediação e serem colocadas no ambiente do Mediar e seus princípios, houve êxito na reconstrução das relações pessoais e familiares nos casos que fossem aplicados.

Em outra pergunta, foi questionado se as pessoas acharam uma boa alternativa a utilização da mediação pela Polícia Civil, sem a necessidade de prosseguimento da ação penal. A grande maioria informou que gostou muito do programa, pois ele proporciona segurança jurídica, principalmente quando as partes são vizinhas. A segurança jurídica e a ausência de burocracia evitando o processo judicial e seus posteriores desdobramentos foram avaliadas positivamente pelas pessoas que participaram da mediação. Com algumas exceções, a maioria das pessoas que passou pela mediação relatou que o impacto do programa foi positivo e reflexivo para suas ações e dos acusados. Esse impacto positivo reverbera na redução dos índices criminais de reincidência e na própria mudança de comportamento das pessoas que passaram pela mediação com a ajuda dos policiais atuantes nos núcleos de mediação de maneira imparcial.

Como a cultura do conflito persiste em grande parte das comunidades atendidas pela Polícia Civil, conforme experiência deste pesquisador, verificou-se que sem o auxílio da Polícia Civil e a implementação de técnicas que restaurem a boa convivência entre as pessoas, os conflitos permanecerão e evoluirão para situações piores. Muitos casos que começam pequenos, como uma simples discussão entre vizinhos, sem a devida atenção, podem evoluir para homicídio ou outros fatos

criminais. Na sociedade atual, as pessoas perderam a capacidade de resolver seus próprios problemas sem a ajuda de um terceiro imparcial. Logo, tudo se resume na obtenção de uma sociedade que tenha capacidade de impulsionar meios para avaliar a política e lutar por seus direitos. Portanto, no âmbito da mediação penal, a participação do povo se faz de grande importância, tendo em vista que a comunidade tem a ganhar para decidir seu próprio destino e solucionar seus conflitos.

As narrativas também revelam como a mediação facilita a compreensão das motivações subjacentes aos conflitos, promovendo a empatia e o entendimento mútuo. Ao serem encorajadas a enxergar o conflito sob diferentes perspectivas, as partes conseguem romper com padrões de hostilidade e confronto, passando a buscar soluções mais colaborativas e construtivas (RIO GRANDE DO SUL, 2018).

É notável que o processo de mediação não apenas busca a resolução de um conflito imediato, mas também visa à prevenção de futuras disputas. As narrativas revelam como os participantes se sentem capacitados a lidar com conflitos de maneira mais construtiva após a mediação, um reflexo dos princípios de empoderamento e capacitação para a ação (BERTH, 2018; RIO GRANDE DO SUL, 2018).

As conclusões extraídas das narrativas dos participantes ressoam com a visão de que a justiça restaurativa vai além da punição, promovendo a cura, a reconciliação e a restauração das relações. As experiências compartilhadas destacam a importância de um processo que envolve o diálogo, a empatia e o reconhecimento mútuo, princípios que encontram eco nas teorias de participação popular e empoderamento (RIO GRANDE DO SUL, 2018; GOHN, 2019; BERTH, 2018).

Em síntese, as narrativas das pessoas que passaram pela mediação no Programa Mediar/RS corroboram as perspectivas teóricas discutidas anteriormente. Elas refletem a essência da justiça restaurativa, enfatizando a importância da participação ativa, do diálogo empático e da capacitação para a transformação dos conflitos em oportunidades de crescimento e restauração das relações (RIO GRANDE DO SUL, 2018; GOHN, 2019; BERTH, 2018).

A participação das pessoas no Programa Mediar se torna um mecanismo de redução das estatísticas criminais (reincidência) e estreita os laços entre a comunidade e os órgãos policiais através da absorção dos princípios norteadores do programa repassados pelos policiais civis lotados nos núcleos de mediação e o estímulo do protagonismo nas partes, trabalhando com conceitos de empoderamento individual e coletivo. O programa teve grande êxito no período implementado pela

própria participação das pessoas em estarem abertas ao diálogo, pois em casos em que não foi aceita a mediação (participação), ocorreu o indiciamento do acusado sem ele expor seus motivos e ponto de vista referente ao problema.

A relação entre a mediação e a transformação social é visível na mudança de comportamento e na conscientização das pessoas que participam do programa. Como destacado por Rappaport (apud Silva e Martinez, 2004), a mediação incentiva a resolução própria de problemas multifacetados, promovendo um ambiente de diálogo e compreensão mútua. Nesse sentido, os resultados alcançados corroboram com a concepção de cidadania engajada e ativa proposta por Avritzer (1999), onde a comunidade exerce papel ativo na administração da justiça.

A voz (participação) dada a ambas as partes para se manifestarem torna-se um mecanismo de redução, pois evita que as pessoas registrem reiteradamente ocorrências umas contra as outras, buscando apenas a punição, como ocorre em grande parte dos casos atendidos pela Polícia Civil do Estado do Rio Grande do Sul.

Essa participação ativa da comunidade não apenas reconfigura as dinâmicas de poder, mas também contribui para a formação de uma cidadania mais consciente e engajada. Conforme Rappaport (apud Silva e Martinez, 2004), o empoderamento implica reconhecer a capacidade das pessoas de resolverem seus próprios problemas multifacetados. A mediação penal promove essa conscientização ao fornecer um espaço para o diálogo e a expressão das diferentes perspectivas dos envolvidos, contribuindo para uma compreensão mais profunda dos conflitos.

Portanto, a mediação de conflitos nos casos criminais mais atendidos pelo programa é uma expressão concreta da democracia participativa, onde a comunidade exerce um papel ativo na administração da justiça. Esse processo, como Avritzer (1999) destaca, não se limita a uma visão passiva de cidadania, mas incentiva o engajamento ativo dos indivíduos na construção de soluções colaborativas. Assim, o sucesso da mediação não deve ser medido apenas pela obtenção de acordos, mas pelo fomento de um ambiente de compreensão mútua, empoderamento e transformação social.

A título de sugestão, propõe-se a ampliação do número de núcleos de mediação, visto o potencial atual dos órgãos policiais do Estado do Rio Grande do Sul na redução das estatísticas criminais. Em um cenário de aumento constante da criminalidade, a mediação torna-se um fator primordial para redução desses índices. Propõe-se também que nos próximos 05 anos sejam mediados um maior número de

procedimentos policiais, pois o percentual atual ainda é baixo. Tal aumento deve estar vinculado a um maior número de policiais lotados nos núcleos de mediação e à exclusividade no desempenho desta função, sem a necessidade de desempenhar outras funções no órgão policial.

O potencial da mediação também deve ser explorado nos cursos de formação para ingresso na carreira policial, já preparando de antemão esses policiais para o desempenho dessas funções. No modelo atual, o policial só tem acesso a este conteúdo em cursos posteriores à sua formação. A melhora nos percentuais de êxito na mediação também deve ser algo a ser explorado, pois a falta de êxito pode não depender totalmente das pessoas que não aceitaram a mediação, mas sim da falta de experiência do policial mediador e do seu comprometimento. Desta forma, núcleos de mediação com percentuais de êxito inferiores a 70% devem ser acompanhados, e feitos diagnósticos semestralmente de suas ações para melhora destes índices e a própria metodologia utilizada pelo mediador.

A expansão do programa Mediar é, portanto, uma recomendação sólida. A crescente criminalidade exige a ampliação dos núcleos de mediação para lidar de maneira efetiva com os conflitos e, assim, impactar na redução das estatísticas criminais. A proposta de integrar a mediação nos cursos de formação policial evidencia a necessidade de preparar os agentes para essa função desde o início da carreira. Isso se alinha à visão de Dias Neto (2005) sobre a descentralização do poder decisório para um ambiente local, tornando a administração política mais sensível e adaptada às necessidades da sociedade.

Entretanto, a ampliação deve ser acompanhada de um compromisso com a qualidade. A avaliação constante dos núcleos de mediação com menor sucesso é essencial para identificar possíveis deficiências e promover melhorias. O investimento na capacitação contínua dos policiais mediadores, como enfatizado por diversos autores, garante que eles estejam equipados para lidar com a complexidade dos conflitos e empoderar as partes envolvidas.

Além da participação das pessoas envolvidas, a experiência do policial mediador e seu comprometimento também desempenham um papel crucial no êxito da mediação. A figura do policial mediador é fundamental, pois ele é responsável por conduzir o processo de mediação de forma imparcial, garantindo a segurança e a confidencialidade das partes envolvidas. A experiência do policial mediador na gestão

de conflitos, habilidades de comunicação e empatia são fundamentais para estabelecer um ambiente propício ao diálogo e à resolução do conflito.

Em última análise, a participação das pessoas no programa Mediar não é apenas um mecanismo de redução da estatística criminal, mas também um meio de fomentar uma cultura de resolução pacífica de conflitos. A mediação de casos criminais mais atendidos reconfigura as dinâmicas de poder e aproxima a comunidade dos órgãos policiais, fortalecendo a cidadania comunitarista (GORCZEVSKI; MARTIN, 2011). A abordagem da mediação, ancorada em princípios de diálogo, empoderamento e transformação social, representa uma evolução na compreensão da justiça penal, afastando-se de abordagens punitivas tradicionais.

Além disso, o comprometimento do policial mediador é igualmente importante. Ele deve estar disposto a ouvir atentamente todas as partes, entender suas necessidades e interesses, e ajudá-las a encontrar soluções mutuamente satisfatórias. O policial mediador também deve estar atualizado com as técnicas de mediação e demonstrar um compromisso em aplicar os princípios norteadores do programa Mediar.

Portanto, para garantir o êxito da mediação, é fundamental investir na formação e capacitação dos policiais mediadores, bem como valorizar e incentivar seu comprometimento com o processo. Ao fortalecer esses aspectos, estaremos criando uma base sólida para a eficácia do programa Mediar, promovendo a redução da criminalidade e contribuindo para uma cultura de resolução pacífica de conflitos.

Diante das implicações da pesquisa, é inegável que o programa Mediar apresenta um impacto positivo na redução das estatísticas criminais onde foi implementado. A participação ativa das pessoas, a capacitação dos policiais mediadores e a promoção de um ambiente de compreensão mútua convergem para um cenário onde a mediação assume um papel de destaque na promoção da justiça restaurativa. Portanto, reforça-se a recomendação de expandir e fortalecer o programa Mediar como uma estratégia eficaz no enfrentamento da criminalidade e na construção de uma sociedade mais harmoniosa e consciente.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AAKER, D. A.; KUMAR, V.; DAY, G. S. **Pesquisa de marketing**. São Paulo: Atlas, 2004.

ACHUTTI, Daniel Silva. **Justiça restaurativa e abolicionismo penal: contribuições para um novo modelo de administração de conflitos no Brasil**. Tese (Doutorado em Ciências Criminais). Programa de Pós-Graduação em Ciências Criminais. Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. 2012. Disponível em: <https://repositorio.pucrs.br/dspace/handle/10923/1750> Acesso em: 11 jan 2022.

ADORNO, Sérgio. (1996). **A gestão urbana do medo e da insegurança: violência, crime e justiça penal na sociedade brasileira contemporânea**. São Paulo: Universidade de São Paulo, Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas. (Tese de livre docência).

ALMEIDA, D. A. R.; PANTOJA, F. M. **Natureza da Mediação de Conflitos: In: Mediação de Conflitos para Iniciantes, Praticantes e Docentes**. Coordenadoras: Tânia Almeida, Samantha Pelajo e Eva Jonathan. 1ª ed. Bahia: Ed. JusPODIVM, 2016. p. 87-97.

ALVES, Paloma Palmieri et al. **Atlas da violência 2021**. 2021.

AVRITZER, Leonardo. **Teoria democrática, esfera pública e participação local. Cidadania e Democracia**. Sociologias n.º 2. Porto Alegre: UFRGS, 1999.

AZEVEDO, João Luiz Lessa. CUNHA, Leonardo Carneiro; **A mediação e a conciliação no projeto do novo CPC: meios integrados de resolução de disputas**. 2014.

AZEVEDO, Rodrigo Ghiringhelli; CIFALI, Ana Cláudia. **Política criminal e encarceramento no Brasil nos governos Lula e Dilma: elementos para um balanço de uma experiência de governo pós-neoliberal**. Civitas, v. 15, n. 1, p. 105-127, 2015.

BACELLAR, Roberto Portugal. **Mediação e arbitragem**, Editora Saraiva, São Paulo, 2012.

BARBOSA, Águida Arruda. **Guarda Compartilhada e Mediação Familiar – Uma Parceria Necessária**. Lex Editora S/A, 2014. Disponível em: <http://www.santoscâmara.com.br/doutrina-guarda-compartilhada-e-mediacao-familiar-uma-parceria-necessaria/>. Acesso em: 09 jun. 2022.

BENGOCHEA, Jorge Luiz Paz, et al. **A transição de uma polícia de controle para uma polícia cidadã**. São Paulo em Perspectiva, n. 18, p. 119-131, 2004.

BENGOCHEA, Jorge Luiz Paz; et al. **A transição de uma polícia de controle para uma polícia cidadã**. São Paulo em Perspectiva – Vol. 18 Nº1 – janeiro a março de 2004.

BERTH, J. **O que é empoderamento**. Belo Horizonte: Letramento, 2018.

BRAITHWAIT, John. **Principles of Restorative Justice**. In: HIRSCH, Andrew. **Restorative Justice and Criminal Justice: Competing or Reconcilable Paradigms?** Oxford and Portland, Oregon: Hart Publishing, 2003. p. 1-20. Disponível em: https://www.anu.edu.au/fellows/jbraithwaite/_documents/Articles/Principles%20of%20Restorative%20Justice.pdf. Acesso em: 11 jan 2022.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília: Presidência da República, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 5 mar. 2023.

BRASIL, **Lei nº 9.099 de 26 de setembro de 1995**. Brasília: Presidência da República, 1995. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9099.htm. Acesso em: 6 mar. 2023.

BRASIL, **Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996**. Brasília: Presidência da República, 1996. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9307.htm#:~:text=LEI%20N%C2%BA%209.307%2C%20DE%2023,Disp%C3%B5e%20sobre%20a%20arbitragem.&text=Art.%201%C2%BA%20As%20pessoas%20capazes,relativos%20a%20direitos%20patrimoniais%20dispon%C3%ADveis.&text=Art.%202%C2%BA%20A%20arbitragem%20poder%C3%A1,eq%C3%BCidade%2C%20a%20crit%C3%A9rio%20das%20partes. Acesso em: 6 mar. 2023.

BRASIL. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Brasília: Presidência da República, 2015a. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm. Acesso em: 20 dez. 2022.

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Brasília: Presidência da República, 2015b. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 20 dez. 2022.

BRASIL. **CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA**. Azevedo, André Gomma (Org.). **Manual de Mediação Judicial**, 6. Ed. Brasília: CNJ, 2016.

BRASIL. **CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA**. **Pilotando a Justiça Restaurativa: o papel do Poder Judiciário. Relatório Analítico Propositivo**. Justiça Pesquisa. Direitos e Garantias Fundamentais. Brasília: CNJ, 2018a.

BRASIL. **CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA**. **Mapeamento dos Programas de Justiça Restaurativa**. Brasília: CNJ, 2018b.

BRETAS, Marcos Luiz; ROSEMBERG, André. A história da polícia no Brasil: balanço e perspectivas. **Topoi (Rio de Janeiro)**, v. 14, n. 26, p. 162-173, 2013.

CABRAL, Marcelo Malizia. **Os Meios Alternativos de Resolução de Conflitos: Instrumentos de Ampliação do Acesso à Justiça**, 2013. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/18756>. Acesso em: 09 jun. 2022.

CALDEIRA, Teresa Pires do Rio. **Cidade de muros: crime, segregação e cidadania em São Paulo**. Editora 34, 2000.

CARVALHO, Vilobaldo Adelídio de; SILVA, Maria do Rosário de Fátima. Política de segurança pública no Brasil: avanços, limites e desafios. **Revista Katálysis**, v. 14, p. 59-67, 2011.

CINTRA, Antônio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel. **Teoria geral do processo**. 28. ed. rev. e atual. São Paulo: Malheiros, 2012.

CHASE, Oscar G. **Direito, cultura e ritual: sistemas de resolução de conflitos no contexto da cultura comparada**. 1. ed. São Paulo: Marcial Pons, 2014;

CORRÊA, Edson Luis Saraiva; FANTINI, Tania Sueli. **Mediação de conflitos: uma estratégia de transformação deu ma polícia de controle para uma polícia comunitária e cidadã**. 2013.

COSTA, Cristiano Rocha Affonso. Evolução da arte da guerra—das gerações da guerra moderna aos conflitos assimétricos e a guerra de 5a geração. **Kur'yt'yba**, v. 8, n. 1, p. 22, 2016.

COTTA, Francis Albert. **Matrizes do sistema policial brasileiro**. Crisálida, 2012.

DIAS NETO, Theodomiro. Segurança Urbana: **O modelo da nova prevenção**. São Paulo: RT, 2005, p. 42.

FEIGUIN, Dora e LIMA, Renato Sérgio de (1995). Tempo de violência: medo e insegurança em São Paulo. **Revista São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, 9(2): abr-jun. pp. 73-80, 1995.

FELTES, Thomas; et al. **Segurança cidadã e polícia na democracia**. Rio de Janeiro: Fundação Konrad Adenauer, 2003.

FERREIRA, Regina Helena Fábregas. **O Processo Civil Contemporâneo e a Efetividade dos Métodos Alternativos à Jurisdição - especialmente a Mediação e/ou a Conciliação - na esfera do Direito de Família**. Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro, 2012. Disponível em: <http://www.emerj.tjrj.jus.br/paginas/rcursodeespecializacao_latosensu/direito_proce_s_sual_civil/edicoes/n1_2013/pdf/ReginaHelenaFagregasFerreira.pdf>. Acesso em: 11 jun. 2022.

FIORELLI, Jose Omir; MALHADAS, Marcos JulioOlivé; MORAES, Daniel Lopes. **Psicologia na mediação: inovando a gestão de conflitos interpessoais e organizacionais**. São Paulo: LTR, 2004.

FISHER, Roger; PATTON, Bruce; URY, William. **Como chegar ao sim: a negociação de acordos sem concessões**. 2ªed. Rio de Janeiro: Imago, 1994.

FONSECA, João José Saraiva. **Apostila de metodologia da pesquisa científica**. João José Saraiva da Fonseca, 2002.

GALLINATI, Raquel Kobashi. **Delegado de polícia como mediador de conflitos**. Jus, 2016.

GALTUNG, Johan. O que é uma cultura de paz e quais são os obstáculos que nos separam dela. Trad. **Tônia Van Acker**. Comitê Paulista para a Década da Cultura de Paz—um programa da UNESCO, 2000.

GARRIDO, A. O. **Fatores sociais de criminalidade**. Paracatu, 2006.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. Métodos de pesquisa. coordenado pela Universidade Aberta do Brasil—UAB/UFRGS e pelo Curso de Graduação Tecnológica—Planejamento e Gestão para o Desenvolvimento Rural da SEAD/UFRGS. **Porto alegre: Editora da UFRGS**, v. 2, n. 0, p. 0, 2009.

GEWANDSZNAJDER, Fernando. **O que é o método científico**. Pioneira, 1989.

GIL, Antonio Carlos et al. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GODOY, Arilda Schmidt. **Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades**. RAE – Revista de Administração de Empresas. São Paulo. V. 35. n. 3. p. 21. 1995.

GORCZEVSKI, Clovis. Martin, Nuria Belloso. **A necessária revisão do conceito de cidadania: movimentos sociais e novos protagonistas na esfera pública democrática**. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2011.

GOHN, M. DA G. **Conselhos Gestores e Participação Sociopolítica**. São Paulo: Cortez, 2001.

GOHN, M. DA G. Empoderamento e participação da comunidade em políticas sociais. **Saúde e Sociedade**, v. 13, n. 2, p. 20–31. 2004.

GOHN, M. da G. **Conselhos gestores e participação sociopolítica**. 9ª edição. São Paulo: Cortez, 2016.

GOHN, Maria da Glória. Teorias sobre a participação social: desafios para a compreensão das desigualdades sociais. **Caderno CRH**, v. 32, n. 85, p. 63. 2019.

HAGEN, Acacia Maria Maduro. O trabalho policial: estudo da Polícia Civil do Estado do Rio Grande do Sul. 2005.

HARTZ, J. **Investigação acerca dos fatores determinantes da redução da criminalidade no Estado de São Paulo**. 2010. 61 f. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) – Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, 2010.

HOROCHOVSKI, R. R. **Empoderamento: definições e aplicações**. 30o Encontro Anal da ANPOC. Curitiba (Paraná): ANPOCS. 2006.

JACCOUD, Mylène. **Princípios, tendências e procedimentos que cercam a justiça restaurativa**. In: SLAKMON, C. R., De VITTO, R. C. P.; PINTO, R. S. G. (Orgs.).

Justiça restaurativa. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, 2005.

KLEBA, Maria Elisabeth; WENDHÁUSEN, Águeda. **Empoderamento: processo de fortalecimento dos sujeitos nos espaços de participação social e democratização política.** *Saúde e Sociedade*, Rio de Janeiro, v.18, n. 4, 2009, p. 733-743.

KUBIACK, Vanderlei. **Mediação vítima-ofensor: outro caminho para o enfrentamento de conflitos de natureza penal - proposta de projeto-piloto para implementação no Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul.** In: Alberton, Genaceia (Orgs.), *Mediação em Perspectiva*. p. 215 - 230, Mikelis: Porto Alegre, 2018.

LAVALLE, A. G. **Participação: valor, utilidade, efeitos e causa.** In: PIRES, R. R. (Org.) **Efetividade nas instituições participativas no Brasil: estratégias de avaliação.** Brasília: Ipea, 2011. p. 33-43.

LEÃO, A.M. **A resposta policial restaurativa no campo da administração da justiça e dos conflitos no Brasil: a experiência do programa Mediar RS da polícia civil do Rio Grande do Sul**, 2020.

LIMA, Renato Sergio; BUENO, Samira; MINGARDI, Guaracy. Estado, polícias e segurança pública no Brasil. *Revista Direito GV*, v. 12, n. 1, p. 49-85, 2016.

LOPES, E. **Política e segurança pública: uma vontade de sujeição.** Rio de Janeiro: Contraponto, 2009.

LOURENÇO, Luiz Claudio. **Prisão e dinâmicas de criminalidade: notas e possíveis efeitos das estratégias de Segurança Pública na Bahia (2005-2012).** *O Público e o Privado*, n. 26, p. 53-67, 2015.

LUZ, Eduardo Silva. **A INCERTEZA DO ACESSO A JUSTIÇA EM FACE DA CULTURA DO LITÍGIO:** A ascensão de métodos alternativos de resolução de conflitos.. *Revista Em Tempo*, [S.l.], v. 16, n. 01, p. 72-92, feb. 2017. ISSN 1984-7858. Disponível em: <<https://revista.univem.edu.br/emtempo/article/view/2507>>. Acesso em: 09 jun 2022

MALHOTRA, Deepak. **Acordos quase impossíveis: como superar impasses e resolver conflitos difíceis sem usar dinheiro ou força.** tradução: Francisco Araújo da Costa. – Porto Alegre: Bookman, 2017.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing.** 3.ed. São Paulo: Atlas, 2001.

MENDONÇA, Angela Hara Buonomo. **A reinvenção da tradição do uso da mediação.** *Revista de Arbitragem e mediação*. São Paulo: RT, ano 1, n.3, set.-dez. 2004.

MERLO, Ana Karina França. **Mediação, conciliação e celeridade processual**, 2012 Disponível em:<<https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-processual-civil/mediacao-conciliacao-e-celeridade-processual/>>. Acesso em: 26 jan. 2022.

MILL, John Stuart. **Sistema de lógica dedutiva e indutiva**. São Paulo: Abril Cultural, 1984 (Coleção Os Pensadores).

MILANI, C. R. S. **O princípio da participação social na gestão de políticas públicas locais: uma análise de experiências latino-americanas e europeias**. RAP-Revista de Administração Pública, Rio de Janeiro, v. 42, n. 3, p. 551-579, maio/jun. 2008.

MINAYO, Maria Cecília de Souza; GUERRIERO, Iara Coelho Zito. Reflexividade como éthos da pesquisa qualitativa. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 19, p. 1103-1112, 2004.

MORAES, S. H. A. **Mediação e conciliação nas polícias civis brasileiras: possibilidades à luz do ordenamento jurídico brasileiro**, 2019.

MORAIS, A. A. S. **A utilização da mediação de conflitos nas atividades policiais no estado do Tocantins**. Revista Científica do ITPAC, Araguaína, v.10, n.1, Pub.8, Fevereiro 2017

NETO, Armando de Araujo Paiva. **A possibilidade legal da mediação de conflitos nos crimes de menor potencial ofensivo por intermédio da polícia civil**. 2019.

NUNES, Andrine Oliveira. **Segurança pública e mediação de conflitos: a possibilidade de implementação de núcleos de mediação na secretaria de segurança pública e defesa social do estado do Ceará**. 211f, 2010. Dissertação de Mestrado. (Programa de Pós-Graduação em Direito Constitucional). Universidade de Fortaleza.

ONU, Resolução **Princípios básicos para utilização de programas de justiça restaurativa em matéria criminal**, 2002. Disponível em: <http://www.juridica.mppr.mp.br/arquivos/File/MPRestaurativoEACulturadePaz/Material_de_Apoio/Resolucao_ONU_2002.pdf>. Acesso em: 14 de fev. 2023.

PALLAMOLLA, Raffaella da Porciuncula. **Justiça Restaurativa: da Teoria à Prática**. 165 São Paulo: IBCCrim, 2012

PALLAMOLLA, Raffaella da Porciuncula. **A mediação penal no Brasil: presente e futuro**. In: Mello, Lupetti e Filpo (Orgs.). Potencialidades e incertezas de formas nãoviolentas de administração dos conflitos no Brasil e na Argentina. Porto Alegre: Evagraf / Palmarinca, 2018, p. 137 – 159.

RAPPAPORT, J. **In praise of paradox: a social policy of empowerment over prevention**. American Journal of Community Psychology, Fairhaven, v. 9, n. 1, p. 1-21, Feb. 1981.

PINC, Tania. Abordagem policial: um encontro (des) concertante entre a polícia e o público. **Revista Brasileira de Segurança Pública**, v. 1, n. 2, p. 6-23, 2007.

POMPEU, João Cláudio B. (2000). **Levantamento de registros de homicídios no Brasil (1979- 98)**. Brasília: Ministério da Justiça. (Relatório da Secretaria Nacional de Segurança Pública).

PROCÓPIO, D. P. **Fatores associados à criminalidade violenta no Brasil. 2014. 60 f. Monografia** (Pós-Graduação em Economia) - Universidade Federal de Viçosa, Viçosa, 2014.

PRUITT, Dean G. Social conflict: Some basic principles. **J. Disp. Resol.**, p. 151, 2007.

RATTON, José Luiz; TORRES, Valéria; BASTOS, Camila. Inquérito policial, Sistema de justiça criminal e políticas públicas de segurança: dilemas e limites da governança. **Revista Sociedade e Estado**, v. 26, n. 1, p. 29-58, 2011

RESENDE, Flávia Vieira et al. Mediações: discursos, práticas e reflexões. **A mediação pode ser uma resposta aos conflitos nas Escolas**. PPGSD Programa de Pós-Graduação em Sociologia e Direito Universidade Federal Fluminense. Niterói, 2017

RIBEIRO, E. A. **A perspectiva da entrevista na investigação qualitativa**. Evidência: olhares e pesquisa em saberes educacionais, Araxá/MG, n. 04, p. 129-148, maio de 2008.

RIO GRANDE DO SUL. Portaria Nº 168/2014/GAB/CH/PC. Porto Alegre: Polícia Civil do Estado do Rio Grande do Sul, 2014.

RIO GRANDE DO SUL. **Manual Prático de Mediação para servidores da Polícia Civil. Porto Alegre: Polícia Civil**, 2018. Disponível em: http://intranet.pc.rs.gov.br/upload/20190923154821manual_mediadores.pdf. Acesso em: 30 set. 2021.

RIO GRANDE DO SUL. **Programa Sistema de Polícia Judiciária**. Porto Alegre: Polícia Civil do Estado do Rio Grande do Sul, 2021.

ROCHA, A. P., **A POLÍCIA CIVIL NO BRASIL: Definição, identidade e expectativas das polícias investigativas**, 2021.

ROCHA, Yuri Santana de Brito. **Mediação & Polícia: práticas de justiça restaurativa no âmbito da segurança pública e sua repercussão jurídico-criminal e social**. Curitiba: Juruá, 2018.

ROSA, Paulo Tadeu Rodrigues. **Forças Policiais no sistema constitucional**. 2005.

ROSEMBLAT, Fernanda Fonseca. **Em busca das respostas perdidas: uma perspectiva crítica sobre justiça restaurativa**. CRIMINOLOGIAS E POLÍTICA CRIMINAL II, 2014.

ROSEMBLAT, Fernanda Fonseca. **Pesquisa em Justiça Restaurativa**. In: PELIZZOLI, Marcelo (Org.). Justiça Restaurativa: caminhos da pacificação social. Recife: UFPE, p.113-129, 2016.

SACHSIDA, Adolfo; DE MENDONÇA, Mario Jorge Cardoso. **Combatendo homicídios no Brasil: O que funciona em São Paulo funciona na Bahia?**. Texto para Discussão, 2014.

SALES, Lília Maia de Moraes. **Mediação de conflitos, família, escola e comunidade.** Florianópolis: Conceito Editorial, 2007.

SALES, Lília Maia de Moraes; ALENCAR, Emanuela Cardoso O. de; FEITOSA, Gustavo Raposo. **Mediação de conflitos sociais, polícia comunitária e segurança pública. Sequência: estudos políticos e jurídicos** – Vol. 30 Nº 58 – 2009.

SAMPAIO, Lia Castaldi; BRAGA NETO, Adolfo. **O que é mediação de conflitos.** Brasília: Brasiliense, 2007.

SANTOS, Boaventura de Sousa. **Reinventar a democracia: entre o précontratualismo e o pós-contratualismo.** In: HELLER, Agnes. et al. *A crise dos paradigmas em Ciências Sociais e os desafios para o século XXI.* Rio de Janeiro: Contraponto, 1999.

SANTOS, Boaventura de Sousa. **Pela Mão de Alice o social e o político na pósmodernidade.** Porto: Edições Afrontamento, 1994.

SARDENBERG, C. M. B. **O pessoal é político: conscientização feminista e empoderamento de mulheres.** *Inclusão Social*, 11, jan./jun. 2018.

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

SILVA, J. E. P. da. **A prevenção da violência entre os jovens no Brasil: Causas, fatores experiências de sucesso e alternativas.** 2011. 72 f. Monografia (Graduação em Direito) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2011.

SILVA, Jorge da. **Controle da criminalidade e segurança pública na nova ordem constitucional.** 2ª ed. Rio de Janeiro: Forense, 2008a.

SILVA, Maria Cecília Torres Alves da. **Justiça restaurativa e promoção de direitos humanos: mediação conflitos na Delegacia de Polícia Regional Leste.** Universidade Federal de Minas Gerais, Centro de Estudos de Criminalidade e Segurança Pública, 2008b.

SILVA, C.; MARTÍNEZ, M. L. **Empoderamiento: proceso, nivel y contexto.** *Psykhe*, Santiago/Chile, v. 13, n. 1, p. 29-39, mai. 2004.

SIMMEL, Georg. **Sociologia: estudos sobre as formas de socialização.** Rio de Janeiro: Zahar, 2006.

SIMMEL, Georg. **A metrópole e a vida mental.** São Paulo: Cosac Naify, 2013.

SOUSA SANTOS, Boaventura. **Por uma revolução democrática da justiça.** São Paulo: Cortez, 2011.

SOUZA, Luís Antônio Francisco. **Ordem social, Polícia Civil e justiça criminal na cidade de São Paulo (1889-1930).** *Revista de História*, n. 162, p. 179-204, 2010.

SOUZA, Percival. **Autópsia do medo: vida e morte do delegado Sérgio Paranhos Fleury**. Rio de Janeiro: Editora Globo, 2000.

SORJ, B.; GOMES, C. **O gênero da “nova cidadania”: o programa Mulheres da Paz. Sociologia e Antropologia**, PPGSA/UFRJ, Rio de Janeiro 1/2, p.147-163, 2011.

SORJ, B. **Políticas sociais, participação comunitária e a desprofissionalização do care**. Cadernos Pagu, n. 46, p. 107–128. 2016.

SUBIRATS, Joan et al. **Análisis y gestión de políticas públicas**. Barcelona: Planeta, 2012.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 4ªed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2018.

TERRES, Maikeli Moreira. **Mediação de conflitos e a segurança pública**. 64f, 2016. Monografia. (Curso de Direito). Centro Universitário UNIVATES.

TRIVIÑOS, A.N.S. **Introdução à Pesquisa em Ciências Sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987, 175p.

TRENTINI, Maria Alice. **A Crise do Judiciário Brasileiro e a Necessidade da Desjudicialização das Soluções Alternativas de Controvérsias: Crítica ao Projeto de Lei Nº 8.046 de 2010 (Novo Código de Processo Civil)**, 2013 .Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/103909/TCC%20Versa%CC%83o%20Final%207.pdf?sequence=1>. Acesso em: 09 jun. 2022.

Ury, W. & Fisher, R. **Sí, de acuerdo**. Bogotá: Editorial Norma, 1994.

VASCONCELLOS, E. M. **O poder que brota da dor e da opressão: empowerment, sua história, teoria e estratégias**. São Paulo: Paulus, 2003.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de, **Mediação de Conflitos e práticas restaurativas** - 5ª Ed. rev., atual. e ampl. - Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2017.

VERGARA, Sylvia C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 3.ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2000.

VERGA, L. D. M. **Justiça Restaurativa nos Conflitos de Família**. Revista do Curso de Direito do UNIFOR, v. 9, n. 2, p. 41–60, 2018.

VIEIRA, G. T. et al. **A utilização da ideia de "empoderamento" em políticas públicas e ações da sociedade civil**. **Cadernos de Gestão Social**, Salvador, 2, n. 1, 2009. 135-148. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/sausoc/a/dGnqs6Q5RZbKgTNn54RRBNG/?format=pdf&lang=pt>>. Acesso em: 03 jul 2022.

VINYAMATA, Eduard. **Aprender a partir do conflito: conflitolgia e educação**. Artmed Editora, 2005.

VINYAMATA, Camp, Eduard. Conflictología, **Revista de Paz y Conflictos**. Catalunya, Espanha, vol. 8, n.1, p. 9-24, 2015.

ZAVADNIAK, Vinicius Fernandes. **Forma de soluções dos conflitos e os meios alternativos de resoluções de conflitos**. PHMP, 2013. Disponível em: <https://phmp.com.br/noticias/formas-de-solucao-dos-conflitos-e-os-meios-alternativos-deresolucao-dos-conflitos/>. Acesso em 16 de março de 2019.

ZEHR, Howard. **Justiça restaurativa**. São Paulo: Palas Athenas, 2015.

APÊNDICE 1–ROTEIRO ENTREVISTA - POLICIAIS ATUANTES NOS NÚCLEOS DE MEDIAÇÃO

Baseado na sua visão e experiência pessoal com o Policial Civil trabalhando no núcleo de mediação:

1. Você considera o conteúdo do curso de Formação de Mediadores adequado a realidade local e social no qual seu órgão policial se encontra?

2. Entre as questões atendidas pelo Programa (fatos criminais), qual você considera a mais difícil de Mediação? E porquê?

3. Durante o período em que você trabalhou como mediador houve diminuição ou aumento dos procedimentos policiais atendidos pelo Programa Mediar?

4. Existem alguns procedimentos que possuem maior e menor percentual de êxito na mediação. Qual seriam as causas da falta de acordo entre as partes?

5. Durante a mediação como foi o acordo entre as partes? Houve protagonismo das pessoas para utilização da mediação como uma outra forma de resolução de conflitos sem as instancias penais?

6. Nos casos em que houve êxito na mediação como foi o monitoramento posterior da Delegacia? Houve reincidência ou uma mudança no comportamento das pessoas atendidas?

7. Nos casos em que não houve êxito quais são as causas ou as questões que levaram a falta de acordo entre as partes?

8. Nos casos em que você acompanhou houve uma mudança da conjectura social e cultural das pessoas que tiveram procedimentos mediados bem como o entendimento das causas geradoras dos conflitos em seus casos?

APÊNDICE 2 – ROTEIRO ENTREVISTA - Perguntas a serem feitas as partes que optaram pela mediação.

1. Quais foram os fatos que lhe levaram a registrar a ocorrência que levou a instauração do Procedimento Policial que está sendo mediado?

2. Dentre os princípios norteadores do Mediar (informados abaixo), qual você achou mais interessante?

I: Visa a transformação no nível de comunicação entre as pessoas;

II: Foca no futuro das relações;

III: Tenta compreender o que ocasionou o conflito;

IV: Proporciona o empoderamento das partes;

V: Procura agregar;

VI: Utiliza a compreensão como um meio de controle social;

VII: Utiliza o diálogo e a reflexão como meio de aplicação

3. Você considera que esses princípios se aplicariam no seu dia a dia em suas relações interpessoais como forma de lidar com os conflitos?

4. Você tentou conversar com a parte acusada anteriormente para solucionar o problema ou causas do conflito? Qual seria seu grau de proximidade com a parte?

5. Ao ser informado sobre a possibilidade de mediação pela Polícia Civil sem a necessidade de prosseguimento da ação penal você achou uma boa alternativa? Por que?

6. Ao tentar resolver o problema através deste procedimento de conciliação você considera que isso modificou à sua maneira de lidar com essas situações sem o envolvimento dos órgãos públicos para mediação e resolução? Qual o impacto que isso acarretará em sua vida a partir de agora?

ANEXO 1 – RELAÇÃO NÚCLEOS MEDIAR DA POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

ORDEM	NÚCLEOS
1	CANOAS - 04 DEL. POLÍCIA
2	CAPAO DA CANOA
3	GRAMADO
4	LAJEADO - DPPA
5	SANTA CRUZ DO SUL - DPPA
6	VERANOPOLIS - DEL. POLÍCIA
7	PORTO ALEGRE - CENTRAL DE TERM
8	SAPIRANGA
9	CRUZ ALTA - 01 DEL. POLÍCIA
10	PANAMBI - DP
11	TRES PASSOS - DP
12	ELDORADO DO SUL
13	ITAQUI
14	GUARANI DAS MISSOES
15	SAO LUIZ GONZAGA - D P C A
16	DEAM BENTO GONCALVES
17	BENTO GONCALVES - DPPA
18	IMBE
19	SANTANA LIVRAMENTO
20	DEAM SANTA CRUZ DO SUL
21	SANTA MARIA - DPPA
22	RESTINGA SECA
23	SAO PEDRO DO SUL
24	CASCA
25	DEAM NOVO HAMBURGO
26	SANTA ROSA – DPPA
27	IJUI - ASSES. ESPECIAL
28	ERECHIM - DPPA
29	DEAM ERECHIM
30	DEAM VIAMAO
31	TAQUARA - DP
32	CAMAQUA
33	DP DE PROTECAO AO IDOSO
34	1 DEAM/DIPAM/DPGV - DP ESPEC
35	RIO GRANDE - 03 DEL. POLÍCIA
36	DEAM RIO GRANDE
37	DEAM SANTA MARIA
38	IVORA
39	ALEGRETE
40	CARAZINHO
41	DEAM GRAVATAI
42	GRAVATAI - 01 DEL. POLÍCIA

43	PAROBE
44	DEAM URUGUAIANA
45	CANELA
46	SAO SEBASTIAO DO CAI
47	MOSTARDAS
48	ROSARIO DO SUL
49	IBIRUBA
50	CAIBATE
51	SALTO DO JACUI
52	24ª DELEGACIA DE POLÍCIA REGIONAL
53	FORTALEZA DOS VALOS
54	SAO LOURENCO DO SUL
55	IGREJINHA
56	1DP ALVORADA
57	SANTA MARIA-DP PROTEÇÃO IDOSO COMBATE INT
58	RODEIO BONITO
59	DEAM LAJEADO
60	DEAM BAGE
61	TEUTONIA
62	CARLOS BARBOSA
63	DOM FELICIANO
64	ROCA SALES
65	BAGE 01 DEL POLÍCIA
66	TRIUNFO
67	MONTENEGRO - 01 DEL. POLÍCIA
68	CACEQUI
69	QUARAI
70	PORTO ALEGRE - 20 DEL. POLÍCIA
71	MARAU
72	BOM PRINCÍPIO
73	PORTO ALEGRE - 02 DEL. POLICIA
74	SAO PAULO DAS MISSOES
75	PALMARES DO SUL -PRAIA QUINTAO
76	PALMARES DO SUL
77	DELEGACIA DE COMBATE INTOLERANCIA
78	1ª DPCA DE PORTO ALEGRE
79	LAGOA VERMELHA
80	SÃO JOSÉ DO OURO
81	BARROS CASSAL
82	CANGUÇU
83	CAMPO BOM
84	PELOTAS DPCA
85	MONTENEGRO DPPA
86	DEAM PELOTAS
87	VIAMÃO - 01 DEL. POLÍCIA
88	SÃO JOSÉ DO NORTE
89	SÃO LEOPOLDO - 01 DEL. POL.
90	DOIS IRMÃOS

91	PORTO ALEGRE - 16 DEL. POLÍCIA
92	SÃO GABRIEL
93	DEAM ALVORADA
94	MANOEL VIANA
95	DECON/DEIC
96	VISTA ALEGRE
97	PORTO ALEGRE - 04 DEL. POL.
98	PINHEIRO MACHADO
99	SANTA VITÓRIA DO PALMAR
100	TERRA DE AREIA
101	ARROIO DO SAL
102	VACARIA
103	ENCANTADO
104	5 DP PORTO ALEGRE
105	CANDELÁRIA