

POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS
COMANDO DA ACADEMIA DE POLICIA MILITAR
CURSO DE FORMAÇÃO DE OFICIAIS

**A APLICABILIDADE E A IMPORTÂNCIA DAS TÉCNICAS DE
ADMINISTRAÇÃO DE CONFLITOS PARA O POLICIAMENTO
PREVENTIVO NA POLÍCIA MILITAR GOIANA**

VINÍCIUS ARAÚJO DE CAMARGO – CADETE PM

GOIÂNIA
2015

VINÍCIUS ARAÚJO DE CAMARGO

**A APLICABILIDADE E A IMPORTÂNCIA DAS TÉCNICAS DE
ADMINISTRAÇÃO DE CONFLITOS PARA O POLICIAMENTO
PREVENTIVO NA POLÍCIA MILITAR GOIANA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Comando da Academia de Polícia Militar do Estado de Goiás (CAPM), como requisito parcial à conclusão do Curso de Formação de Oficiais (CFO), sob a orientação do docente Cap. Geraldo Oliveira da Silva.

GOIÂNIA

2015

A APLICABILIDADE E A IMPORTÂNCIA DAS TÉCNICAS DE ADMINISTRAÇÃO DE CONFLITOS PARA O POLICIAMENTO PREVENTIVO NA POLÍCIA MILITAR GOIANA¹

Vinícius Araújo de Camargo²

RESUMO

Esta pesquisa teve a finalidade de estudar a aplicabilidade e importância da utilização de técnicas de administração de conflitos para o policiamento preventivo na Polícia Militar Goiana. O policial, por natureza do seu serviço, é um pacificador social. Assim, é interessante que entenda e domine técnicas de solução de conflitos para atendimento em casos onde se vislumbra não uma condição perigosa com envolvimento de marginais, mas sim aqueles casos, corriqueiros no policiamento ostensivo, de conflitos sociais, onde se faz mais necessário a utilização da argumentação e do convencimento que dos formulários de procedimentos policiais de praxe. Quanto à metodologia aplicada, utilizou-se essencialmente a pesquisa do tipo bibliográfica, com explicações dos métodos de soluções de conflitos. Também se fez uso da pesquisa do tipo documental para, por meio de textos legais, embasar juridicamente o cabimento deste policial conciliador. Ressalta que técnicas de solução de conflitos podem ser as maiores aliadas ao serviço policial ostensivo. Fez-se então, apontamentos dessas técnicas e de que modo elas podem dar suporte ao policial na prática de seu ofício de restaurar a paz social onde ela estiver molestada. Como resultado, tem-se um pesquisa auxiliar para que se possa reforçar uma política na Polícia Militar do Estado de Goiás de construção filosófica e acadêmica da figura do policial pacificador social. Conclui-se pelos evidentes benefícios de uma formação que dê maior atenção às disciplinas que envolvem o trato focado ao cidadão de bem que necessita da intervenção e colaboração de um policial para resolver o seu conflito.

Palavras-Chave: Polícia Militar. Conciliação. Mediação.

ABSTRACT

This research aimed to study the applicability and importance of using conflict management techniques for preventive policing in the military police Goiana. The police, by nature of their service, it is a social peacemaker. Thus, it is interesting to understand and master techniques of conflict resolution to serve in cases where it does not see a dangerous condition involving marginal, but those cases,

¹ Artigo apresentado ao Comando da Academia de Polícia Militar como requisito parcial para conclusão do Curso de Formação de Oficiais. Orientado por: Cap. QOPM Geraldo Oliveira da Silva. Co-orientado por: 2º Ten. QOPM Janssen Augusto das Graças Nunes

² Cadete da Polícia Militar de Goiás. Formado em Direito. Pós graduado em Direito Penal com Docência Universitária.

commonplace in ostensible policing, social conflict, where it is necessary to use the most argumentation and persuasion that the forms of police usual procedures. As for the methodology used, it was used primarily to search the bibliographical, with explanations of the methods of conflict resolution. Also made use of research for the documentary type, through legal texts, legally base the fitting in this conciliatory police. Points out that conflict resolution techniques may be the largest combined with the ostensible police service. It did so, notes of these techniques and how they can support the police in the practice of their craft to restore social peace where she is molested. As a result, it has been a research assistant so that you can enforce a policy in the Military Police of the State of Goiás of philosophical and academic construction of the figure of the police social peacemaker. We conclude the obvious benefits of training to pay more attention to the disciplines that involve the deal focused on the citizen and you need the assistance and collaboration of police to solve their conflict.

Key Words: Military Police; Reconciliation; Mediation.

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho tem o objetivo de valorar a necessidade de se investir na formação de um policial com técnicas de solução de conflitos, em especial a conciliação e a mediação, para a rotina do policiamento operacional.

Dentre os objetivos específicos da pesquisa está a discussão dos variados métodos de solução de conflitos e a identificação, dentre essas técnicas, das funcionalidades possíveis de aplicação pelo policial nas ruas durante seus atendimentos em ocorrências com conflitos sociais. Em seguida, um embasamento legal e doutrinário das possibilidades jurídicas que autorizam o policial a utilizar de mecanismos para, num atendimento, atuar como solucionador de conflitos.

Mas será que existe espaço para ser conciliador e/ou mediador numa animosidade hostil e deixar as desinteligências resolvidas sem a necessidade de prosseguimento das medidas policiais com métodos de solução de conflitos que sejam amparados legalmente?

O contexto em que se pretende demonstrar a importância da aplicação destas técnicas é em ocasiões corriqueiras em que uma guarnição é chamada em determinado local e quando lá chegam percebem não uma situação de flagrância ou iminência de crime que demande o uso da força policial e consequentes

procedimentos de delegacia mas sim uma simples desinteligência³ que com um pouco de esforço das partes e do policial conciliador pode ser resolvida no local.

A relevância de se abordar essa temática está no fato de que a quase totalidade da população é composta de cidadãos de bem e são eles que avaliam a credibilidade e confiança que depositam na Polícia Militar. Quando precisam do atendimento de uma viatura quase sempre o fazem por estarem em situações desagradáveis, mas que nem sempre se tratam do cometimento de algum crime. Analisando essa seara fica nítida a necessidade de um Policial bem treinado em técnicas de solução de conflitos. Para esses atendimentos, onde existe não uma situação de crime ou transgressão, mas uma dita “desinteligência” no jargão policial, necessário se faz um agente de segurança com capacidade de ali mesmo conter os ânimos exaltados e encerrar o chamado sem que aquilo se delongue para um procedimento policial que se estenderá para uma delegacia de polícia e deixará ocupada por algumas horas aquela patrulha.

A imagem de que um bom policial é aquele dotado de habilidades táticas para o confronto com marginais e que ocasiona o maior número de prisões em sua unidade está desatualizada. Certamente que se espera de um policial essas características, pois suas atividades compreendem também as mencionadas habilidades já que a qualquer momento pode se deparar com a minoria da sociedade que compreende os transgressores e que esses podem recepcionar a viatura de maneira não amistosa. Aí a demonstração de força é legítima, esperada, instintiva e compreendida.

No entanto, não podemos esquecer que na maior parte dos atendimentos que um Policial Militar irá ser chamado a atender, estará de frente a cidadãos de bem que vêm na representação estatal que um homem de farda transmite, a esperança de que possa ter solucionados os seus conflitos.

E é pela esperança depositada de que pode estar nas mãos de um representante do Estado a solução para o envolvido em situações de conflito que o cidadão disca o 190 e isso é motivo suficiente que justifique um aprofundamento nas técnicas voltadas a administração de tais conflitos, não relacionados ao cometimento

³ Emprega-se o vocábulo “desinteligência”, para identificar uma ocorrência onde não há acordo ou compreensão. Existe uma divergência ou inimizade entre as partes, porém, sem configurar crime.

de crimes, pois o que se espera de uma polícia Cidadã é que seus trabalhos sejam voltados, principalmente, em ajuda ao cidadão de bem. Este é o caráter social da pesquisa: que a polícia goiana forneça um atendimento de excelência que seja produtivo, célere e que consiga resolver o problema.

Outra justificativa para a temática da pesquisa reside no fato de que é no contato com os cidadãos de bem que se constrói uma boa imagem da corporação. Essa boa impressão, é claro, ficará se o policial conseguir deixar o local onde esteve, melhor do que quando foi acionado.

A pesquisa se desenvolve e delimita-se na busca de argumentos e subsídios para o fortalecimento da filosofia, na Polícia Militar do Estado de Goiás, de um profissional gabaritado para ser reconhecido como pacificador social em situações de conflito que não chegaram ainda a se configurarem como infrações penais.

2 CONFLITOS SOCIAIS

Ingressemos na discussão sobre conflitos sociais com uma passagem de Aristóteles (384 a.C/2010):

É evidente, pois, que a cidade faz parte das coisas da natureza, que o homem é naturalmente um animal político, destinado a viver em sociedade, e que aquele que, por instinto, e não porque qualquer circunstância o inibe, deixa de fazer parte de uma cidade, é um ser vil ou superior ao homem. (ARISTÓTELES,284a.C/ 2010, P.13)

Como se percebe o homem necessita viver em sociedade e este conviver implica estar cercado de conflitos. Quando essa convivência acontece em grandes zonas urbanas o problema ganha tamanha dimensão que envolve a todos. Os conflitos sociais não são seletivos, ou seja, não escolhem os que sofreram deles. Pode se afirmar sem medo que a totalidade das pessoas vão, em alguma fase de suas vidas, se ver diante de um destes confrontos inerentes ao convívio social. E não são poucos. Conforme destaca Paulino:

O conflito e a insatisfação são naturais do ser humano, mesmo porque sem haver conflito as situações permaneceriam constantes e, em razão disso, não haveria progresso, estagnando-se as relações sociais. Assim, pode-se

afirmar que o conflito é necessário para o aprimoramento das relações interpessoais e sociais. (PAULINO, 2010, P.42)

Brigas de trânsito, discórdias entre vizinhos, discussões em bares e no ambiente de trabalho são apenas algumas das diversas situações que todos nós estamos sujeitos e nos ver envolvidos. Sejam aqueles menos pacientes ou mesmo a mais calma das pessoas. Ninguém está isento de um dia se ver envolvido numa “desinteligência”.

Interessa o estudo da pesquisa na medida em que ele, estando no campo da prevenção, evita o agravamento da violência que pode ocasionar crimes. E os crimes são, além de um fato social, na acepção de Durkheim (2004, p.82) “ também consiste o crime em um fato policial”. Portanto a análise do crime deve se dar na sua essência, chegando em alguns casos, no conflito social como nascedouro do crime.

Fica assim visível a afetação dos conflitos no âmbito das ciências policiais. Se não houver intervenção por parte de quem lhe caiba poder-se-ia ter como consequência o agravamento de uma simples insatisfação para uma possível manifestação de violência ou ter daquele conflito o surgimento de outros mais graves e com outros atores. Como se vê, tal qual o crime, o conflito também se trata de um fato social que traz abordagens importantes para o estudo do policiamento preventivo.

Segundo Mirabete (2002, p.26) “em uma perspectiva histórica são conhecidas e admitidas três formas de solução de conflitos: a autotutela; a jurisdição e a autocomposição”.

Na autotutela as partes envolvidas resolviam suas diferenças, cada qual utilizando de seus métodos que julgavam mais eficazes. Dentre esses meios, os mais escolhidos eram a violência e ameaças. O poder econômico em relação ao desafeto também era tido como alternativa para resolver as pendências. A participação de um terceiro para colaborar com a demanda não tinha espaço.

Hoje a autotutela é vedada pelo ordenamento tanto que agir pelos seus próprios métodos para resolver seus conflitos pode configurar o crime de “exercício arbitrário das próprias razões”, previsto no Código Penal Brasileiro. Assim, vejamos o artigo citado:

Art. 345 - Fazer justiça pelas próprias mãos, para satisfazer pretensão, embora legítima, salvo quando a lei o permite:
Pena - detenção, de quinze dias a um mês, ou multa, além da pena correspondente à violência.
Parágrafo único - Se não há emprego de violência, somente se procede mediante queixa. (BRASIL, 1940)

No entanto, o legislador preocupou-se em trazer exceções à proibição do exercício da autotutela, pois situações haverá que só a reação imediata poderá surtir o efeito desejado. A atuação da jurisdição, por exemplo, que ocorreria a posteriori, não alcançaria qualquer efeito prático. São exemplos dessas exceções os institutos da legítima defesa e do desforço imediato quando a posse for turbada.⁴

A respeito da jurisdição trata-se do método de solução de conflitos conferido ao Estado que, quando acionado pelo litigante, vai dizer o direito ao caso concreto.

Por fim, a última forma de solução de conflitos, que mais interessa ao presente trabalho, é a autocomposição.

Na autocomposição existem, conforme Mirabete (2002, p. 22) "quatro principais formas de solução de conflitos: a arbitragem, a negociação, a conciliação e a mediação". Para o estudo deste artigo preocuparemos em apontar as características destas duas últimas, pois são a nosso ver, as que mais podem ter aplicabilidade no cotidiano do exercício policial operacional e preventivo.

A meta do agente operador da conciliação é buscar um consenso das partes envolvidas na desavença. Para se ter consciência de sua importância, o próprio Poder Judiciário, que tem como característica a imposição da decisão de um terceiro- o juiz- adota a conciliação, conferindo a ela um momento durante o processo em que se busca solução pelo acordo das partes.

Uma pessoa (policial para o estudo em tela) conduz neutra e imparcialmente o diálogo das partes, podendo inclusive apontar sugestões e dar sua opinião para os envolvidos no conflito. Isso não significa que sua participação ativa vá gerar alguma obrigatoriedade de aceitação pelos envolvidos.

⁴ Os atos turbativos podem ser positivos, como a invasão de parte do imóvel, ou negativos, como impedir que o possuidor se utilize da porta ou do caminho de ingresso em seu imóvel. (VENOSA, 2011, p. 153)

No artigo de Neto (2012) se encontra o melhor conceito para compreender Conciliação dentre os que estudamos. Neto aponta como principais características:

Conciliação constitui-se em um método de resolução de conflitos, considerado pela doutrina jurídica brasileira como a autocomposição indireta ou triangular, posto existir um terceiro que as auxilia na composição. É um instrumento antigo que remonta ao Direito Romano. O termo é proveniente do latim “conciliabulum” que significa nos tempos da antiga Roma um local para se buscar um acordo.

Na conciliação existe a intervenção de um terceiro de maneira não impositiva e não vinculante, cujo objetivo é auxiliar na resolução do conflito enfrentado pelas partes. Este método utiliza a negociação como ferramenta básica para sua realização. É um procedimento muito célere. Na maioria dos casos se restringe a apenas uma única reunião entre as partes e o conciliador. É muito eficaz para conflitos onde não existe relacionamento significativo no passado ou contínuo entre as partes a futuro, que preferem buscar um acordo de forma imediata para por fim a controvérsia ou ao processo judicial. Possui fortes laços com o Judiciário, pois existem determinações legais de seu emprego pelo juiz togado, ou seus auxiliares, conforme previsões do Código Civil e de Processo Civil vigentes.

A conciliação não requer o conhecimento aprofundado da inter-relação das partes em conflito, já que é inexistente. É o caso de um abalroamento de veículos, uma relação de consumo, onde as pessoas não possuem vínculos afetivos, profissionais ou sociais e não irão conviver após aquele ato, somente necessitam de um terceiro que as ajude a refletir qual seria a melhor solução para a controvérsia e se valeria a pena enfrentarem-se em um processo judicial. (www.cnj.jus.br)

Da conceituação de Neto retiramos algumas das relevâncias da aplicação de conciliação no policiamento preventivo. Dentre as mais positivas apontamos o fato de ser célere. Se numa ocorrência que envolve direitos disponíveis, tal como a lesão corporal leve, o policial conseguir fazer um rápido acordo das partes e formaliza-lo pelo local dispender-se-ia um menor tempo do que ter de ir à delegacia de polícia.

O autor menciona ainda a eficácia da conciliação nos casos em que não existe um vínculo anterior duradouro entre os envolvidos. Exatamente como ocorre nas ocasiões em que um policial poderia lançar mão das técnicas de conciliação para resolver conflitos, tais como, discussões em bares e no trânsito, ilícitos civis e desentendimentos em relações de consumo.

É preciso lembrar que o policial conciliador, para ter credibilidade nessa função, tem de pautar a todo instante pela imparcialidade para ter resultados positivos no convencimento do acordo pelas partes.

Outro departamento da autocomposição é a mediação que consiste num procedimento onde, com a participação de um terceiro que coordena o processo, ocorre a estimulação através do diálogo voltada para o acordo das partes.

O foco do mediador é voltado a propiciar um clima favorável e pacífico onde as partes, através dos argumentos do mediador, podem compreender o ponto de vista e a necessidade da outra parte.

Resumidamente a tarefa do mediador é ser um facilitador do diálogo.

Todo policial deveria ter em mente a concepção de que, no seu ofício, a busca pela facilitação do diálogo pode ser seu maior aliado como pacificador social que é.

Esta intervenção feita pelo mediador traz, nas palavras de Muszkat um sentimento pacífico que facilita o tomador da decisão em encerrar a discórdia que gerou o conflito. Assim escreveu Muszkat:

Quando alguém nos escuta com atenção, abstendo-se de julgamentos, críticas e opiniões, pode despertar em nós algo surpreendentemente novo, capaz de transformar uma situação aparentemente impossível numa nova possibilidade, despertando nossa disposição e coragem de negociar possíveis interesses e necessidades. (MUSKAT, 2005, p. 93)

Daí a preocupação dos órgãos de segurança pública, em especial a Polícia Militar, em se debruçar diante do tema e desenvolver ideias que possam amenizar as suas ocorrências e/ou resolve-los no menor tempo possível e colocar os envolvidos no status quo. Pensando assim tem se mais uma maneira de executar com seu ofício constitucional de zelar pela manutenção da ordem pública assim como faz no policiamento preventivo. A intenção é evitar que do mero conflito social a situação evolua para a violência com potencial ocasionador de crimes.

E é em meio a este contexto que entra a temática deste trabalho. Fica para a Polícia Militar a dura tarefa de conter os ânimos mais exaltados da maneira mais polida possível e ainda assim ser eficaz.

É da natureza do trabalho das polícias militares a busca permanente de pacificação nas relações sociais. Essa pacificação demanda uma vasta imaginação

por parte dos gestores de Segurança Pública cabendo-lhes estar sempre evoluindo em ideias para resolver conflitos diversos.

A característica principal de uma polícia preventiva é baseada num esforço ininterrupto de solução de divergências, como buscar, por exemplo, evitar a evolução de um quadro de um simples conflito de opiniões contrárias para um cenário mais grave que pode se encerrar numa infração penal.

3 METODOLOGIA

Para a realização da pesquisa utilizou-se o método dedutivo, com coleta de material bibliográfico e pesquisa descritiva, onde o assunto do trabalho, embora já conhecido traz a contribuição de proporcionar uma nova visão sobre esta realidade para aplicação no contexto de policiamento preventivo. Baseou-se na premissa de que parte dos problemas de segurança pública- os conflitos sociais- podem ser resolvidos e as práticas aqui propostas podem melhorar o desempenho do policial por meio da análise das observações aqui registradas.

Quanto à tipologia, a pesquisa desenvolveu se basicamente através da ferramenta de tipo bibliográfica, onde apontamentos de autores especialistas em solução de conflitos reforçam os conceitos dos métodos da mediação, da conciliação e da arbitragem.

O proceder metodológico também fez uso da ferramenta de tipologia documental, responsável por entregar juridicidade ao fundamento do trabalho, com a consulta e análise de textos legais e doutrinas que tratam a respeito.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Vimos que o Poder Judiciário não obriga que a solução de todos os conflitos sejam solucionados no seu âmbito para surtirem efeitos. É o caso dos pequenos conflitos e dos direitos disponíveis. Neles os interessados podem procurar outras maneiras de solução que não a procura pelo Judiciário.

Muitos desses conflitos geradores de ocorrências que uma viatura da Polícia Militar é acionada para ir in loco não chegam a caracterizar algum tipo de

crime, ou se caracterizam, ficam circunscritos no contexto das infrações de ação penal privada ou pública condicionada à representação.

É o que acontece em ocorrências como as ditas “desinteligências”: desavenças de vizinhos por inúmeras situações como barulho ou manuseio do lixo doméstico, lesão corporal leve e acidentes de trânsito sem vítimas.

Entendemos que interessa ao trabalho policial preventivo não somente afastar fatores de risco à segurança, mas levar em conta os importantes fatores emergentes das relações sociais. Sobre o assunto Mathias escreveu que;

Constitui prevenção toda e qualquer providência que vise a afastar aquilo que, ainda que potencialmente, represente risco à ordem pública e a incolumidade das pessoas e do patrimônio; esses fatores de risco podem ser endógenos, nascidos do interior do indivíduo, predispondo-o à prática de ilícitos, ou exógenos, originários das relações sociais mantidas pelo indivíduo ao longo de sua vida. (MATHIAS, 2009, p.23).

Quanto aos aspectos jurídicos da utilização de técnicas de mediação e conciliação na atividade operacional não existe qualquer óbice. Tratando-se de bens disponíveis é perfeitamente possível, racional e louvável a intenção do policial em buscar um consenso entre os conflitantes. Do consenso alcançado, para que não se esvaia no tempo como palavras jogadas ao ar, é importante que haja a formalização do acordo que, assinado pelas partes e por duas testemunhas, torna-se um documento com força de título executivo extrajudicial tal como preceitua o inciso II, do artigo 585 do Código de Processo Civil. Vejamo-lo:

Art. 185. São títulos executivos extrajudiciais:
(...)

II- a escritura pública ou outro documento público assinado pelo devedor; o documento particular assinado pelo devedor e por duas testemunhas; o instrumento de transação referendado pelo Ministério Público, pela Defensoria Pública ou pelos advogados dos transatores. (BRASIL, 2002)

Além dos ilícitos civis, a autocomposição também encontra espaço na esfera penal no âmbito dos crimes em que a iniciativa da ação penal seja privada ou pública condicionada à representação do ofendido.

Em um crime de ação penal privada a exemplo das lesões corporais leves, se o policial vislumbrar a possibilidade de promover um acordo com os envolvidos, por perceber que o agressor está arrependido ou que vê na vítima a

intenção de não querer ver processado seu desafeto, esse acordo poderá incluir obrigações como ressarcimento e/ou indenização.

Aquilo que poderia levar a um longo processo judicial que não satisfaz nem ao agressor muito menos ao agredido, graças à intervenção do policial conciliador, pode gerar um título executivo que confere a vítima a satisfação pela certeza de que será recompensada pelo dano sofrido e confere ao agressor se ver livre do peso de uma persecução penal. Mais do que isso, fica ali encerrado o desentendimento e oportuniza-se entre os envolvidos um clima favorável as pazes uma vez que mesmo com a desinteligência passada foram capazes de – com a intervenção do policial conciliador – entrar num acordo que satisfizessem a ambos.

Os autores Rico e Salas (1992) apontam na Ideologia de Policia Preventiva o espaço onde abriga a importância de um policial que tenha à disposição técnicas e métodos satisfatórios aos interesses da sociedade. Vejamos trecho da obra a respeito:

A imensa maioria dos fatos que ocorrem diariamente aos cidadãos só ocasional e parcialmente constitui um problema legal e ainda menos um problema penal. No transcurso das suas atividades cotidianas, a polícia não se dedica principalmente a aplicar as leis em cada caso, mas sim a tentar encontrar soluções adequadas para muitos problemas e dificuldades com que regularmente deparam os cidadãos e em relação aos quais nem a legislação nem a organização social oferecem respostas satisfatórias. Na grande maioria dos casos, a polícia é o único serviço social a que qualquer pessoa pode recorrer em caso de necessidade urgente. (RICO;SALAS,1992,p.87).

Muito embora o policial desenvolva corriqueiramente ações de pacificação como se pode observar das medidas de doutrina de Polícia Comunitária já adotadas pela PMGO, ainda está longe de ser vislumbrado pela sociedade que o policial é de fato um pacificador social. Essa ideia precisa ser disseminada entre os cidadãos com gestos de um policial que saiba como tratar o conflito alheio com maestria, de modo que fique incontestável sua colaboração com os envolvidos que, uma vez satisfeitos, vão difundir o auxílio policial que tiveram quando estavam numa situação conflituosa.

É bem verdade que o policial militar sempre foi um mediador de conflitos e um conciliador. Isso é inerente ao ofício. Mesmo com a pequena difusão de conhecimentos e treinamentos nos cursos de formação e/ou aperfeiçoamento. Já na chegada em ocorrências, com o primeiro contato, o policial pode conseguir, pela

simples presença, evitar situações que certamente se agravariam e configurariam alguma prática criminal. E se somente a sua chegada não for suficiente para acalmar os ânimos, o policial pode lançar mão da palavra, da argumentação e do aconselhamento para devolver a racionalidade àqueles envolvidos no conflito.

Em seu próprio mister no cotidiano do atendimento ao público o policial tem a capacidade de desenvolver suas qualidades no que diz respeito ao melhor método de tratar o cidadão que o solicita em uma ocorrência. A vivência e a prática, como em qualquer área de atuação, sempre se mostraram ótimos métodos de aprendizagem. A experiência fornece ao policial uma sensibilidade e uma habilidade de, diante de cada crise e com variados personagens, saber qual a linguagem ou entonação será mais eficaz para convencer os envolvidos no conflito de quererem buscar uma solução pacífica.

Em análise da Matriz Curricular do Curso de Formação de Praças da PM-GO (PMGO, 2014) percebe-se na distribuição da carga horária (anexo 1) que as disciplinas são dedicadas em sua maior parte a questões referentes ao exercício reativo de polícia e não a lida com cidadãos de bem.

Verificamos que das 945 (novecentos e quarenta e cinco) horas da carga horária acadêmica previstas na matriz curricular do curso CFP 2014, apenas 25(vinte e cinco) horas, conforme a ementa, são voltadas para o trato direto com o cidadão de bem. Horas essas previstas na disciplina de Polícia Comunitária. As demais, conforme já exposto, são voltadas mais a disciplinar o exercício de polícia reativa.

Ideal seria que tivéssemos algumas disciplinas na área de administração de conflitos, com ensinamentos de mediação e conciliação, e elaboração de termos de acordos.

Por certo que o exercício de polícia reativa é uma demanda extremamente necessária à formação policial, entretanto, a nova roupagem da Instituição tende a dar maior crédito nas questões que tratam do contato com os cidadãos de bem que solicitam um auxílio policial para administrar seus conflitos. Nesse contexto, disciplinas que aprimoram o diálogo policial- que diga se de passagem é ponto crucial na avaliação que se sofre pelos civis- as técnicas de expressão corporal e de convencimento serão ferramentas que, uma vez acatadas e implementadas, farão imensa diferença contribuindo para o bem estar do cidadão/cliente da Polícia Militar no atendimento de ocorrências.

Percebe-se então que há perspectiva de que podemos crescer a filosofia de um policial pacificador social na PMGO. Vimos que existe campo e admissão legal que nos permite a realização de um serviço em que os métodos de soluções de conflitos são ferramentas cruciais para a consecução de paz social.

Além da questão que beneficia o cidadão com emprego de medidas céleres que possam resolver seus litígios a presente pesquisa recomenda a aplicação desta filosofia de policial pacificador, pois tem se nela uma maneira de polícia e sociedade estreitarem suas relações.

Iniciativas nesta área significam ganho operacional, valorização e reconhecimento profissional, com foco no atendimento ao cidadão de bem que é o verdadeiro avaliador da credibilidade da polícia militar.

As frustrações em aguardar do poder judiciário uma solução aceitável para o caso, devido a grande morosidade e burocracia típicos dos processos no Brasil são potencializadoras dos conflitos. Bloqueia o indivíduo de qualquer tentativa de apaziguar. Mas se o policial militar conseguir elaborar um documento seguro que poderá garantir à vítima a recomposição do dano que sofreu isso retira a frustração de ter de aguardar uma sentença transitar em julgado e com isso os envolvidos ficam mais receptivos ao diálogo. E quanto ao causador do dano, seja ilícito civil ou crime de ação penal privada ou condicionada à representação, é melhor buscar uma solução naquele momento a ter que aguardar um oficial de justiça para citá-lo por ocasião de uma ação em seu desfavor.

5 CONCLUSÃO

Diante disso o que nos parece como arremate do pensamento esperado é que a percepção de que o bom policial da Unidade é aquele que prima mais pela vertente reativa que pela filosofia de polícia produtora de pacificação não tem mais espaço. A demanda que se espera de um policiamento inteligente é no sentido de se estudar sempre novos métodos para aperfeiçoar os trabalhos e um bom conciliador é o melhor aliado para a implementação dessa roupagem diferenciada que a polícia busca.

Quanto ao trabalho da imagem da polícia militar temos que: toda e qualquer empresa que se preocupa com a sua continuidade tem no seu cliente a sua

maior preocupação. O produto ofertado deve agradar de modo a fazê-lo confiar e a dar a credibilidade que aquela empresa precisa para continuar crescendo.

Devemos pensar na polícia como uma companhia onde o seu produto de maior destaque é a Segurança Pública, ofertada com respeito e inovações que a tornam cada vez mais bem vista e quista pela sociedade.

Em médio prazo, com o aprimoramento dos cursos de aperfeiçoamento, pode-se gerar uma mudança na cultura dos policiais que ainda não compreendem essa missão de solucionador de conflitos como primordial para alcançar a aprovação da sociedade.

Quanto à formação dos novos policiais, entrarão na corporação tendo contato com uma cultura já estabelecida, esquecida aquela de outrora de policial inteiramente reativo. Com a contribuição de disciplinas de técnicas de administração de conflitos, serão verdadeiros pacificadores sociais e mais do que isto, serão reconhecidos como tais.

A elaboração de termos de acordos padronizados com a mediação do policial, para situações específicas onde se permite a solução extrajudicial, seria uma ferramenta útil na consolidação de uma polícia pacificadora, tanto para o reconhecimento como para a credibilidade técnica dos serviços.

Esses procedimentos padronizados de formulação de documentos de proposta de acordo entre os contendores poderão agilizar a condução das ocorrências, que dispensarão a condução à uma delegacia de polícia, permitindo que a guarnição volte mais rapidamente ao patrulhamento até que outra demanda o acione.

Enfim, um policial conciliador além de ter maior estigma junto à sociedade torna mais produtivo o serviço já que em alguns casos o procedimento poderá ser resolvido no local. Diante de uma atmosfera onde ninguém quer perder seu tempo com burocracias, ter à disposição um administrador de conflitos, com fé pública, que atenda no local dos fatos e que chegue rapidamente pela simples solicitação via 190, faz dessa concepção querida pelo estudo em caso que os resultados positivos sejam consequência lógica.

6 REFERÊNCIAS

ARISTÓTELES. **A Política**. Trad. Silveira, Nestor. São Paulo: Folha de São Paulo, 2010, p.13.

BRASIL. **Código Civil**. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Vade mecum. São Paulo: Saraiva, 2008.

BRASIL. **Código Penal Brasileiro**. Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940. Vade mecum. São Paulo: Saraiva, 2008.

DURKHEIM, Émile. **As regras do método sociológico**. São Paulo: Martins Fontes, 2004, p. 82.

GOIÁS. Polícia Militar. **Matriz Curricular do Curso de Formação de Praças**, 2014, p.12.

MATHIAS, João Carlos Sproesser. **Gestão de polícia: a participação da Polícia Militar nas políticas públicas de prevenção primária adotadas pelos municípios**. Tese de doutorado em Ciências Policiais de Segurança e de Ordem Pública. São Paulo: Centro de Altos Estudos de Segurança, 2009.

MIRABETE, Júlio Fabbrini. **Processo Penal**. 13. Ed. São Paulo: Atlas, 2012.

MUSZKAT, Malvina Ester. **Guia prático de mediação de conflitos: em famílias e organizações**. São Paulo: Summus, 2005, p.93.

NASSARO, Adilson Luís Franco. **O policial militar operador do Direito**. *Revista A Força Policial*. São Paulo: Polícia Militar do Estado de São Paulo, nº 42, 2004.

NETO, Adolfo Braga. **A mediação de conflitos e suas diferenças com a conciliação**. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/>. Acesso em: 24 fev. 2015.

PAULINO, Carlos Alberto. **Mediação de conflitos: proposta de uma estratégia institucional, com base nos direitos humanos, para a gestão de conflitos em áreas sensíveis**. São Paulo: Centro de Altos Estudos de Segurança. 2010.

REIS, Helena dos Santos. **Polícia e mediação de conflitos: capacitação de policiais militares mediadores**. São Paulo: Centro de Altos Estudos de Segurança. 2009.

RICO, José Maria; SALAS, Luis. **Delito, insegurança do cidadão e polícia**. Rio de Janeiro: Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro, 1992. p. 87.

SILVA JÚNIOR, Azor Lopes da. **O policial mediador de conflitos. Fundamentos jurídicos para uma polícia orientada à solução de problemas**. *Jus Navigandi*, Teresina, ano 14, n. 2100, 1 abr. 2009. Disponível em: <<http://jus.com.br/revista/texto/12529>>. Acesso em: 2 jan. 2012.

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

VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito Civil: direitos reais.** 11. Ed. São Paulo: Atlas, 2012.

ANEXO 1

Carga Horária da Matriz Curricular do Curso de Formação de Praças da Polícia Militar de Goiás 2014.

Relação das disciplinas do CFP	Carga Horária
1. História e Organização da PMGO	20
2. Defesa Pessoal Policial e Uso da Força	50
3. Direito Ambiental	25
4. Direito Aplicado a atividade policial	45
5. Direito Militar	35
6. Direito Disciplinar	30
7. Direitos Humanos (*)	30
8. Educação Física Militar e Saúde	90
9. Estágio Supervisionado de Prática Profissional I(POP Presencial)***	160
10. Estágio Supervisionado de Prática Profissional II(POP Presencial)***	400
11. Técnica Policial Militar I	50
12. Técnica Policial Militar II (*)	40
13. Legislação Institucional	35
14. Operações de Choque	30
15. Ordem Unida	25
16. Polícia Ostensiva e Preservação da Ordem Pública	20
17. Policiamento Comunitário (*)	25
18. Policiamento de Trânsito (POP) (*)	30
19. Atendimento pré-hospitalar aplicado à atividade policial militar	25
20. Redação de Documentos PM	20
21. Instrução Tática Individual (ITI)	30
22. Uso Seletivo da Força (*)	90
23. Inteligência	20
24. Análise Criminal	20
25. Termo Circunstanciado de Ocorrência	20
26. Sistema Informatizados da PMGO	20
27. Técnicas Especiais de Direção Policial	20
28. Instrução Geral Militar	20
29. Procedimento Operacional Padrão – POP Teórico**	80
Carga Horária Acadêmica	945
Ensino a Distância – SENASP	540 h/a
Estágio Supervisionado de Prática Profissional	560 h/a
Subtotal	2.045
Atividades Complementares ao Ensino	60h/a
30. Disposição da Divisão de Ensino	20
31. Desenvolvimento Interpessoal ****	20
32. Palestras	20
Total	3.005 h/a

