



**SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA
UNIVERSIDADE ESTADUAL DE GOIÁS – UEG
COORDENADORIA DE ENSINO
COORDENAÇÃO DE ENSINO PRESENCIAL E DE PÓS-GRADUAÇÃO
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM ALTOS ESTUDOS EM SEGURANÇA
PÚBLICA - CAESP**

RODOLFO BORGES DE OLIVEIRA

**APLICAÇÃO DOS MÉTODOS DE SOLUÇÕES DE CONFLITO NO
SISTEMA PENITENCIÁRIO**

GOIÂNIA-GO

2024



RODOLFO BORGES DE OLIVEIRA

**APLICAÇÃO DOS MÉTODOS DE SOLUÇÕES DE CONFLITO NO
SISTEMA PENITENCIÁRIO**

Artigo Científico apresentado como exigência parcial para conclusão da disciplina Metodologia Científica do Curso Especialização em Altos Estudos em Segurança Pública (CAESP), pela Secretaria de Segurança Pública de Goiás e a Universidade do Estado de Goiás, sob a orientação do Prof. Esp. Alisson Batista de Oliveira.

GOIÂNIA-GO

2024

APLICAÇÃO DOS MÉTODOS DE SOLUÇÕES DE CONFLITO NO SISTEMA PENITENCIÁRIO

APPLICATION OF CONFLICT RESOLUTION METHODS IN THE PENITENTIARY SYSTEM

Rodolfo Borges de Oliveira *

Alisson Batista de Oliveira **

Resumo: O objetivo deste estudo é compreender, por meio de uma revisão de literatura, a importância e contribuição da aplicação dos métodos de resolução de conflito no sistema penitenciário. Para a resolução dos métodos alternativos de conflitos, especialmente dentro do sistema penitenciário, a mediação é de suma importância, seja para estar resolvendo um conflito existente entre os custodiados, até mesmo entre os policiais penais, pois os mesmos devido a sua alta demanda de trabalho e por passarem grande parte dentro dos presídios, ou estar em algum tipo de operação, acabam vivenciando em sua prática diária, vários tipos de conflitos. A pesquisa foi realizada em livros, google acadêmico, artigos online, entre outros. Diante ao exposto neste estudo, ficou evidenciado que a aplicação dos métodos alternativos de resolução de conflitos não apenas respondem à crise do sistema judicial e carcerário contemporâneo, mas também são essenciais na busca pela pacificação social, especialmente dentro do ambiente carcerário, entre os presos, policiais penais e demais colaboradores. Ao promoverem soluções eficientes, acessíveis e justas, há uma contribuição para a sociedade e um convívio mais harmonioso.

Palavras-chave: Sistema Penitenciário; Presos; Policiais Penais; Conflitos; Mediação; Resolução.

Abstract: The objective of this study is to understand, through a literature review, the importance and contribution of the application of conflict resolution methods in the penitentiary system. For the resolution of alternative conflict methods, especially within the penitentiary system, mediation is of utmost importance, whether to resolve an existing conflict between inmates, even between prison officers, or even conflicts experienced by these professionals, since they, due to their high work demand and because they spend a large part of their time inside prisons, or being in some type of operation, end up experiencing various types of conflicts in their daily practice. The research was carried out in books, Google Scholar, online articles, among others. Given the above in this study, it was evident that the application of alternative conflict resolution methods not only responds to the crisis of the contemporary judicial and prison system, but is also essential in the search for social pacification, especially within the penitentiary system and among prison officers. By promoting efficient, accessible and fair solutions, they contribute to a more harmonious society and coexistence.

Keywords: Penitentiary System; Prisoners; Prison Police; Conflicts; Mediation; Resolution.

* Policial Penal, Graduado em Direito pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás – PUC-GO, Pós graduado em Gestão Pública Contemporânea pelo Instituto Brasiliense de Direito Público. Exerce atualmente a função de Diretor da Unidade Prisional Regional de Anápolis. E-mail: rodolfo261280@gmail.com

** Oficial Bombeiro Militar, Engenheiro de Computação e Engenheiro Eletricista pela Universidade Federal de Goiás - UFG, Gestor em Segurança Pública pela Universidade Estadual de Goiás UEG, Profissional de Educação Física graduado pela UNIASSSELVI, Graduando em Jornalismo pela Universidade Estácio, Pós-graduado em Gestão de Pessoas e Gestão da Excelência Empresarial pela Faculdade Getúlio Vargas – Pós-Graduado em Ciências de Segurança Pública pela UEG, Pós-Graduado em Jornalismo Empresarial e Assessoria de Imprensa pela Universidade Estácio, Especialista em Gerenciamento em Segurança Pública (SSP-GO/UEG), Especialista em Saúde Mental e Saúde Pública pela *Harvard University/EdX* e Diplomacia Global pela *London University*. E-mail: deoliveira.cbmg@gmail.com.

INTRODUÇÃO

O sistema penitenciário não apenas no Estado de Goiás, mas em todo o Brasil vem enfrentando uma crise caracterizada pelo aumento da demanda por seus serviços, crescimento da litigiosidade e escassez de recursos, especialmente humanos e sociais, que envolve os custodiados e os Policiais Penais. Portanto, o foco deste estudo é compreender a importância e contribuição da aplicação dos métodos de resolução de conflito no sistema penitenciário (Salles et al., 2023).

O termo conflito significa divergências ou diferenças de opinião. O conflito é central para a existência dos seres humanos. Surge de objetivos, atitudes, crenças ou requisitos incompatíveis. As estruturas sociais, a interação cultural e as ideologias, desempenham um papel importante no conflito. A percepção, os princípios, os padrões, a ética e a moralidade de um indivíduo, são moldadas por tais estruturas e instituições. Necessidades sociais, segurança, reconhecimento de status ou fatores semelhantes também podem influenciar a mentalidade de um indivíduo. De acordo com o programa de instruções por correspondência do Instituto das Nações Unidas para Treinamento e Pesquisa (UNITAR) em operações de manutenção da paz, o conflito é definido como a busca de objetivos incompatíveis por indivíduos ou grupos (Ibe, 2018).

Por outras palavras, as situações de conflito surgem quando indivíduos ou grupos perseguem posições, interesses, necessidades ou valores que podem levar a ações que entram em conflito com os interesses, necessidades e valores de outros, ao mesmo tempo que perseguem os seus próprios objetivos. Um “conflito aninhado” existe quando conflitos ocultos e expostos coexistem. Geralmente, ocorre quando o conflito apresentado ou refletido não é o único fator, existindo outro fator disfarçado de fator exposto, sendo o culpado pelo conflito (Calluf Filho, 2022).

O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e o próprio Código de Processo Civil (CPC) de 2015, Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015, têm incentivado o emprego de métodos alternativos de resolução de conflitos. A criação de Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) e a promoção de políticas públicas voltadas para a mediação e conciliação são exemplos dessas iniciativas (Brasil, 2015).

A desjudicialização como forma de solução de conflitos representa um avanço significativo no acesso à justiça, proporcionando alternativas mais eficazes, rápidas e menos

onerosas para a resolução de disputas, beneficiando tanto os cidadãos quanto o sistema judiciário como um todo (Santos; Borges, 2018).

Os Meios Alternativos de Resolução de Conflitos (MARC) têm sido objeto de interesse crescente tanto na prática quanto na pesquisa jurídica, especialmente como uma resposta aos desafios enfrentados pelo sistema judicial moderno. A busca pela pacificação social é, de fato, uma das motivações subjacentes a essa tendência. Os MARC oferecem uma alternativa mais acessível, rápida e flexível em comparação com os processos judiciais tradicionais. Essa abordagem pode contribuir para a redução da sobrecarga do sistema judicial e também conflitos existentes no sistema penitenciário brasileiro, promovendo uma cultura de resolução colaborativa de conflitos e empoderamento das partes envolvidas, na busca por soluções que atendam às suas necessidades específicas (Cabral, 2013).

O trabalho desempenhado pela Polícia Penal, especialmente dentro dos presídios, possuem um aspecto fundamental para a sociedade, e os métodos de soluções de conflitos são essenciais para preservar a confiança pública, promover a segurança e garantir a prestação oportuna e eficaz de serviços (Freitas, 2019).

A escolha pelo presente tema, justifica-se pelo fato que atualmente vivencia-se dentro dos estabelecimentos penais vários tipos de conflitos, especialmente entre os presos, como rebeliões, brigas entre custodiados, até mesmo pode ocorrer conflitos entre os profissionais que ali atuam, como os policiais penais e equipes multidisciplinares ou terceiros atuantes no sistema prisional, pois em todos lugares e instituições, existem conflitos, podendo estes serem sanados.

Deste modo, surgiu o interesse em obter melhores conhecimentos sobre como gerenciar e resolver conflitos existentes dentro do sistema penitenciário, tendo como enfoque a mediação de conflitos. A mediação tem se consolidado como um instrumento crucial para o acesso à justiça no Brasil e em outros países, oferecendo soluções rápidas e eficazes para conflitos de diversas naturezas, como por exemplo aqueles existentes dentro do sistema penitenciário, ou até mesmo conflitos deparados por profissionais como os policiais penais em ambiente extramuros.

Este tema é importante e relevante tanto na prática da atuação do Policial Penal, quanto na teoria, para a sociedade em geral e também para os presos, pois é um tema voltado para as relações humanas, direitos humanos, resoluções de conflitos, gerenciamento de crises, entre outros, tendo como base o trabalho penal e atividades operacionais para grupamentos especializados (Mujalli, 2017).

Outro aspecto de relevância também para o sistema penitenciário, iniciativa privada e no mundo acadêmico, juridicamente e socialmente, é a existência da mediação de conflitos voltada ao atendimento das demandas de maneira mais harmônica e sem riscos para as partes do processo, sem a necessidade de se aguardar por demasiado período pela solução convencional do Estado, a partir de normas rígidas, constantes dos diplomas legais formulados pelos legisladores do Brasil.

A mediação de conflitos tem se consolidado como um instrumento crucial para o acesso à justiça no Brasil, oferecendo soluções rápidas e eficazes para conflitos de diversas naturezas, como no caso do sistema penitenciário, onde tem a atuação do Policial Penal.

A adoção dessas práticas pode contribuir significativamente para a redução da sobrecarga do sistema penitenciário e na prática do Policial Penal, promovendo uma cultura de paz e cooperação social. A mediação não só facilita a resolução de conflitos de maneira mais ágil e menos onerosa, mas também preserva as relações entre as partes, o que é especialmente importante em disputas vivenciadas dentro dos estabelecimentos penais, entre família, no judiciário, entre outros. Além disso, a mediação de conflito promove a autonomia das partes, permitindo que elas tenham maior controle sobre o resultado do conflito.

Diante do tema exposto, surgiram os seguintes questionamentos: Qual a importância da resolução de conflitos no sistema penitenciário? No que a solução de conflitos colabora na prática do policial penal? Qual o papel da mediação e a conciliação na resolução de conflitos?

Para realização deste estudo foi utilizada a pesquisa bibliográfica e descritiva. A pesquisa foi realizada em livros, google acadêmica, artigos online, entre outros. Gil (2010, p. 101), relata que, na elaboração da pesquisa bibliográfica, são utilizados materiais previamente publicados, como livros, revistas, jornais, dissertações, atas de eventos científicos, bem como recursos digitais. Dessa forma, as investigações serão conduzidas consultando livros, doutrinas, artigos científicos e recursos online relevantes, além de outras fontes disponíveis.

Quanto a pesquisa descritiva, esta se dá pelo fato de expor características sobre a importância e contribuição dos métodos de soluções de conflitos no sistema penitenciário, especialmente na prática da Polícia Penal. De acordo com Gil (2010), através da pesquisa descritiva, pode-se observar os fatos em seguida os mesmos podem ser registrados e sendo descritos em seguida pelo pesquisador.

O objetivo deste estudo é compreender por meio de uma revisão de literatura, a importância e contribuição da aplicação dos métodos de resolução de conflito no sistema penitenciário.

1. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

1.1 CONCEITO DE CONFLITOS NO MUNDO JURÍDICO

O termo conflito significa divergências ou diferenças de opinião. O conflito é central para a existência dos seres humanos. Surge de objetivos, atitudes, crenças ou requisitos incompatíveis. As estruturas sociais, a interação cultural e as ideologias desempenham um papel importante no conflito.

A percepção, os princípios, os padrões, a ética e a moralidade de um indivíduo são moldadas por tais estruturas e instituições. Necessidades sociais, segurança, reconhecimento de status ou fatores semelhantes também podem influenciar a mentalidade de um indivíduo. De acordo com o programa de instruções por correspondência do Instituto das Nações Unidas para Treinamento e Pesquisa (UNITAR) em operações de manutenção da paz, o conflito é definido como a busca de objetivos incompatíveis por indivíduos ou grupos (Ibe, 2018).

Por outras palavras, as situações de conflito surgem quando indivíduos ou grupos perseguem posições, interesses, necessidades ou valores que podem levar a ações que entram em conflito com os interesses, necessidades e valores de outros, ao mesmo tempo que perseguem os seus próprios objetivos. Um “conflito aninhado” existe quando conflitos ocultos e expostos coexistem. Geralmente ocorre quando o conflito apresentado ou refletido não é o único fator e outro fator, disfarçado de fator exposto, é o culpado pelo conflito (Calluf Filho, 2016).

As formas expressivas de conflitos segundo Pereira & Madeira (2020), são as seguintes:

(i) Raiva: A raiva pode variar de irritação leve à raiva e pode ser desencadeada por uma variedade de fatores (pessoas específicas, eventos, memórias ou problemas pessoais). A raiva é uma emoção comum e valiosa. Existem três fontes de raiva: fisiológica, cognitiva e comportamental. Vozes elevadas, olhos brilhantes e expressões faciais distorcidas são indicadores comuns de raiva. Quando examinada de perto, porém, a raiva parece ser uma emoção gerada e não uma reação instantânea.

Vários fatores subjacentes influenciam esta geração, incluindo necessidades não satisfeitas, medo, inseguranças sociais ou pessoais, ou retaliação contra qualquer situação. Como resultado, pode-se dizer que a raiva não se limita a expressões de violência, raiva e hostilidade. (ii) Argumento: No caso de um conflito, uma discussão é definida como uma briga ou uma acalorada troca de palavras. Mas se visto de uma perspectiva ampla, um argumento é uma declaração ou conjunto de declarações usadas para tentar persuadir as pessoas de que a sua

opinião sobre algo é correta, ou um argumento é uma discussão ou debate em que várias pessoas apresentam pontos de vista diferentes ou opostos. Os argumentos nem sempre levam a resultados negativos.

É altamente possível que dois intelectuais possam ter opiniões diferentes, com pouca ou nenhuma perda de compostura e respeito um pelo outro. Uma forma diferente de perceber qualquer fato, definição ou avaliação de qualquer política é também um argumento. (iii) Abuso: A raiva descontrolada e argumentos ignorados podem levar ao abuso.

Isso pode até ser o início de um comportamento hostil e agressivo pessoalmente. Geralmente é o resultado de um alto nível de apego ou insegurança profundamente arraigados, sendo um sinal grave e negativo de conflito subjacente. Quando há uma situação verdadeiramente abusiva, é porque uma das partes está tentando controlar a outra através do abuso. A parte que abusa ou expressa agressão tem sentimentos de má vontade, porque a questão do conflito não é apenas sobre diferenças e desacordos, mas também sobre desapropriar a outra parte ou causar danos insubstituíveis.

O abuso indica rancores pessoais e um desejo negativo de causar danos. (iv) Angústia: A angústia é definida como um estado de agonia ou sofrimento próprio que se manifesta através do mau humor. É um modo de expressão altamente sensível e o ponto de discórdia é frequentemente difícil de identificar. A pessoa pode não expressar o conflito com precisão, mas expressa mau humor em situações aleatórias. Basicamente indicou a natureza da não aceitação (Pereira; Madeira, 2020).

Já quanto as formas não expressivas de conflito de acordo com Obi e Alumona, (2018) são: Isto é muito mais sensível e difícil de identificar, o que pode resultar no atraso ou mesmo na negação total do processo de resolução de conflitos.

Silêncio, Evitação e Resistência são as características essenciais das formas não expressivas de conflito. (i) Silêncio: O significado do silêncio é a tolerância à fala ou ao ruído e a cessação da comunicação, que pode ter um impacto grave na resolução do conflito. O silêncio é observado quando a parte ou partes ignoram o fato ou têm pouco interesse nas perspectivas.

(ii) Evitação: A abordagem desdenhosa do conflito é a evitação. Muitas vezes, as partes evitam discordar porque têm medo de perder o relacionamento, perturbar a outra parte ou outros motivos semelhantes. O fator perturbador é evitado na esperança de que desapareça; no entanto, tal estratégia de não envolvimento pode resultar numa combinação de emoções, porque são repetidamente reprimidas. A evitação também pode ter outras facetas, como falta de confiança e incapacidade de se expressar.

(iii) Resistência: A resistência é definida pela teimosia, inflexibilidade e rigidez, o que leva à frustração. Nesta situação, uma parte pode não conseguir expressar claramente a sua insatisfação e pode permanecer firme na sua posição, evitando assim os interesses da outra parte. Isso pode ser um impedimento, porque o indivíduo não tenta se comunicar.

Como método de resolução de conflitos, a determinação especializada refere-se a um processo voluntário em que as partes num litígio remetem o seu conflito a um terceiro neutro, que possua conhecimentos especializados no domínio do litígio. Por exemplo, uma disputa entre uma empresa petrolífera e uma comunidade sobre derrame de petróleo e destruição ambiental pode ser submetida à determinação de peritos.

Isto porque se trata de uma área especializada e apenas alguns especialistas conseguem lidar eficazmente com as preocupações técnicas de todos os disputantes. Na determinação pericial, o perito emite uma determinação vinculativa, ou seja, depois de ouvir todas as partes, receber provas e posições, avaliar os materiais que lhe foram apresentados, o perito passa a expor as suas soluções para o litígio que os litigantes podem não contestar facilmente. A decisão do perito só pode ser contestada por motivos limitados (Obiora, 2018).

O princípio no estudo de Rahim (2012), é que os indivíduos envolvidos em desacordo reconheçam que têm conhecimento limitado nas áreas de conflito e que o especialista sabe melhor e tem maior experiência. Rendem-se, portanto, ao trabalho do perito na expectativa de justiça, objetividade e equidade na avaliação e decisão.

Contudo, a decisão do perito não é final e as partes no litígio podem procurar canais alternativos de resolução de litígios. Muitas vezes, a determinação especializada garante que todas as partes sejam conduzidas através da abertura e da educação de todos sobre os aspectos técnicos e as bases para as decisões que levariam à resolução do conflito.

1.2 RESOLUÇÃO N. 125/2010 DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ)

Pelo fato de um elevado número de processos judiciais, a ampliação do acesso à justiça, a exaustão e crise do Judiciário e também dentro dos presídios, fez com que o Poder Judiciário começasse a tomar competentes medidas para resolução de conflitos, até mesmo dentro do sistema penitenciário. Deste então ocorreu a criação da Emenda constitucional n. 45 e como consequência, houve a criação do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), no dia 31 de dezembro de 2004 e acomodado em 14 de junho de 2005 (Cahali, 2022).

O CNJ é um órgão do Poder Judiciário com sede em Brasília – Distrito Federal (DF) e desempenho em todo o território nacional, que visa, mediante ações de planejamento, à

coordenação, ao controle administrativo e ao aprimoramento do serviço público na prestação da Justiça. É um órgão que tem como objetivo reformular quadros e meios no Judiciário, principalmente no que diz respeito à influência e à transparência administrativa e processual (Andrighi, 2011).

O mesmo foi estabelecido em submissão ao determinado na CF/1988, nos termos do artigo 103-B. Após a sua criação, correu a aprovação da Resolução n. 125, de 29 de novembro de 2010, no que concerne a Política Judiciária Nacional de tratamento apropriado dos conflitos de interesse, no âmbito do Poder Judiciário. Bem anotado no site do CNJ, é informado que: “A Resolução CNJ 125/2010, institui a Política Judiciária Nacional de Tratamento Apropriado dos Conflitos de Interesses, que tem como finalidade tornar eficaz o princípio constitucional do acesso à Justiça (art. 5º, XXXV, CF/1988), como “acesso à ordem jurídica justa” (Brasil, 1988).

Portanto, compete ao Poder Judiciário estabelecer em âmbito Nacional, não apenas os serviços prestados nos processos judiciais, mas também a solução dos conflitos por meio de outras estruturas, nomeadamente da conciliação e da mediação, além de serviços de cidadania. Para que esse objetivo possa ser alcançado, é indispensável que seja apoiado e estimulado. Apoiado para conquistar a sistematização e o aprimoramento das práticas já seguidas pelos tribunais, segundo as diretrizes constituídas pela Resolução CNJ 125/2010 (Cahali, 2022).

A conciliação e a mediação são órgãos efetivos de pacificação social, solução e prevenção de litígios, que a partir da Resolução CNJ 125/2010, se tornam mecanismos estáveis e integrantes à solução conferida no Judiciário Nacional.

A implantação e acompanhamento das medidas previstas na Resolução CNJ 125/2010, compete ao Comitê Gestor da Conciliação, com o apoio da Comissão de Acesso ao Sistema de Justiça e Responsabilidade Social (Andrighi, 2011).

Através da Resolução n. CNJ 125/2010, foram elaborados vários projetos os quais estimulam o uso dos métodos de resolução de conflitos na Justiça brasileira, por meio de semanas de mobilização pela conciliação e programas como o “conciliar é legal”. Por meio desta resolução, é disposto sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Judiciário e dá outras providências, entre outros (Brasil, 2010).

Além, disso é previsto por meio da Resolução em comento, o emprego da mediação. Ressalta-se que o atual projeto de alteração do Código de Processo Civil (CPC), é o Projeto de Lei n. 13.140 de 26 de junho de 2015, que insere a mediação como um mecanismo para

que sejam solucionados os litígios, expresso no artigo do 166 do projeto, com o intuito de estimular a auto composição, onde diz o seguinte no CPC:

Art. 165. Os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição. (BRASIL, 2015).

Ressalta-se que a mediação também é empregada em diversos países além do Brasil, conforme será visto mais adiante neste estudo.

1.3 LEIS VOLTADAS A RESOLUÇÕES DE CONFLITOS

O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e o próprio Código de Processo Civil (CPC) de 2015, Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015, têm incentivado o emprego de métodos alternativos de resolução de conflitos. A criação de Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) e a promoção de políticas públicas voltadas para a mediação e conciliação, são exemplos dessas iniciativas (Brasil, 2015).

A desjudicialização como forma de solução de conflitos representa um avanço significativo no acesso à justiça, proporcionando alternativas mais eficazes, rápidas e menos onerosas para a resolução de disputas, beneficiando tanto os cidadãos quanto o sistema judiciário como um todo (Santos; Borges, 2018).

Os MARCs têm sido objeto de interesse crescente tanto na prática quanto na pesquisa jurídica, especialmente como uma resposta aos desafios enfrentados pelo sistema judicial moderno. A busca pela pacificação social é, de fato, uma das motivações subjacentes a essa tendência.

Tem-se ainda que os MARCs oferecem uma alternativa mais acessível, rápida e flexível em comparação com os processos judiciais tradicionais. Essa abordagem pode contribuir para a redução da sobrecarga do sistema judicial, promover uma cultura de resolução colaborativa de conflitos e empoderar as partes envolvidas na busca por soluções que atendam às suas necessidades específicas (Cabral, 2013).

Deste modo, para a resolução dos métodos alternativos de conflitos, especialmente, dentro do sistema penitenciário, a mediação é de suma importância, seja, para estar resolvendo um conflito existente entre os presos, até mesmo entre os policiais penais, ou até mesmo conflitos vivenciados por estes profissionais, pois os mesmos devido a sua alta demanda de trabalho e por passarem grande parte dentro dos presídios, ou estar em algum tipo de operação acabam vivenciando em sua prática diária vários tipos de conflitos.

A mediação é regulamentada pela Lei n. 13.140/2015, conhecida como Lei de Mediação, além de ser consolidada pelo Código de Processo Civil (CPC) de 2015, a mediação é um processo no qual um terceiro imparcial, o mediador, facilita a comunicação entre as partes para que elas possam chegar a um acordo mutuamente aceitável. O mediador não possui poder decisório, mas atua como um facilitador, ajudando as partes a identificar soluções consensuais para seus conflitos.

Outro ponto importante que foi destacado no tópico anterior, foi a Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), pois através desta é apoiada a utilização de métodos alternativos de resolução de conflitos. São estabelecidas diretrizes para a criação de centros de mediação e conciliação, que podem também oferecer suporte para a negociação assistida. Para que esses centros sejam eficazes, é crucial investir na formação contínua de servidores e demais facilitadores, garantindo que estejam bem preparados para conduzir negociações de maneira justa e eficiente (Brasil, 2010).

2. A MEDIAÇÃO COMO MEIO ALTERNATIVO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS DENTRO DO SISTEMA PENITENCIÁRIO

2.1 CONCEITO DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

A mediação e resolução de conflitos foi concebida sob o arcabouço teórico da Justiça Restaurativa, como uma ferramenta dentro dela. A mediação é um processo que possibilita a resolução de conflitos interpessoais específicos e admitidos, desde que as pessoas envolvidas não sejam capazes de resolvê-los por si mesmas, utilizando a justiça restaurativa visando à reinserção social. Este sistema permite que as pessoas envolvidas desempenhem um papel fundamental no processo, aprofundem seus conflitos por meio do diálogo e os resolvam pacificamente (Millana *et al.*, 2020).

Eles assumem a responsabilidade por suas ações e podem estabelecer relações interpessoais como forma de reduzir atos agressivos e violentos na prisão. Além de resolver confrontos, esse processo é um meio de ensinar técnicas de resolução pacífica de conflitos. Isso resulta na admissão dos atos pelos envolvidos e no pedido de perdão por parte das referidas partes, melhorando assim a harmonia social nas prisões (Ruiz, 2016).

A mediação e seu processo junto com regras, é um processo de resolução de disputas ou conflitos entre duas ou mais partes, através da assistência de um terceiro neutro, muitas vezes denominado mediador. O mediador ajuda as partes a se comunicarem e a negociar, a fim de

apoiá-las na obtenção de uma resolução que seja aceitável para ambas as partes. Encontrar uma resolução que agrade a todos os envolvidos e, ao mesmo tempo, evitar a necessidade de ações judiciais caras e demoradas é o objetivo da mediação (Brasil, 2015).

Deve-se ter habilidades de negociação e comunicação, pois o objetivo da negociação é defender os interesses das partes por meio de compromissos. Isto contrasta com a abordagem adotada pelo Poder Judiciário, que procura declarar o direito de um indivíduo, defendendo-o ou exigindo a sua restituição. A salvaguarda do relacionamento entre as partes é o foco principal da negociação. Sem uma comunicação excelente, a mediação ou negociação não pode ter sucesso. A transferência de informações é o objetivo da comunicação durante as negociações. A maneira como as partes agem durante a negociação influenciará os estilos e métodos que os negociadores escolherão para obter uma resolução. Portanto, a compreensão dos temas é necessário para o profissional inclinado a atuar como mediador (Swanstrom; Weissmann, 2015).

A mediação faz parte dos MASCs, juntamente com a conciliação e arbitragem, como alternativas eficazes e necessárias para resolução de conflitos. A mediação envolve um mediador imparcial que facilita o diálogo entre as partes, para que elas mesmas encontrem uma solução.

Também tem os vários modos e escopo de mediação, incluindo o papel da mediação em outros domínios de Resolução Alternativa de Disputas (ADR). A mediação antes de recorrer aos tribunais através de litígios civis e comerciais é importante, pois ajuda as partes a negociarem entre si para chegarem a uma resolução conjuntamente vantajosa. No sistema jurídico, este tipo de resolução alternativa de litígios é frequentemente utilizado para resolver conflitos entre duas ou mais partes, que têm consequências no mundo real.

O trabalho do mediador é quebrar barreiras através da comunicação, ajudar na identificação de questões, na exploração de alternativas e na facilitação de acordos mutuamente aceitáveis para resolver o desacordo. No entanto, só as partes têm autoridade para decidir. Um secretário profissional da empresa pode ajudar as partes a resolver as disputas fora do tribunal (Santos; Borges, 2018).

A mediação é um processo confidencial, facilitado por uma pessoa conhecida como mediador. O mediador tenta comunicar com as partes, identificar os seus interesses e explorar possíveis soluções para resolver o litígio de forma eficaz e amigável. Ao contrário da arbitragem, o mediador ajuda as partes a chegarem a um acordo, em vez de impor uma resolução. É amplamente utilizado em conflitos relacionados ao local de trabalho e à comunidade (Cabral, 2013).

A mediação é um processo de intervenção de terceiros, tendo como parte essencial dentro dos presídios os Policiais Penais, que visam a ajudar as partes num litígio a reconciliarem as suas diferenças, a chegar a um compromisso e a resolver o seu conflito, ou seja, apresentam grande contribuição em estar resolvendo diversos tipos de conflitos dentro dos presídios, especialmente voltado aos presos. Deste modo, na mediação, um terceiro neutro como o Policial Penal, tenta ajudar os litigantes a resolverem divergências e a negociar um acordo.

A mediação centra-se nos interesses, necessidades e direitos das partes no conflito. O mediador policial penal gerencia a interação entre as partes e facilita a comunicação e o diálogo abertos. Normalmente, as partes num conflito aceitam que têm uma situação de conflito e estão dispostas e empenhadas em resolvê-la. O policial penal então entra para prestar assistência e criar um ambiente propício para que as partes em disputa resolvam suas diferenças. Os mediadores na reconciliação de conflitos têm certas características e funções (Edgar, 2023).

Best (2016), cita as características de um mediador, como sendo um indivíduo com experiência no processo e nas técnicas de negociação, demonstrando tendência a ser justo, objetivo, neutro e equilibrado em seus julgamentos e estilo de lidar com o conflito. Deve-se possuir habilidades de questionamento crítico que lhe permitem extrair fatos, manter a comunicação e lançar luz sobre áreas ocultas ou negligenciadas na disputa, possuindo um nível razoável de conhecimento e compreensão da área de um conflito específico, seja ele familiar, fundiário, organizacional ou internacional. A confiança, mostra autoridade e inspira as partes em conflito a chegarem a um ponto comum.

O papel do mediador, conforme visto por Galtung (2010), inclui mapear a formação de conflitos (partidos, objetivos, contradições), avaliando a legitimidade ou não de todos os objetivos e transpondo objetivos legítimos, por meio de uma forma criativa, imaginando uma nova realidade com contradições transcendidas e conflitos transformados.

Além disso, o mediador cria o ambiente propício para as partes realizarem sessões de diálogo conducentes à resolução de conflitos, poliniza trabalhando em temas comuns e chamando a atenção para pontos negligenciados, ajuda as partes a identificarem e chegar a pontos comuns, com vista a superar seus medos e satisfazer suas reais necessidades (Best, 2006).

Já Best (2016), cita que a mediação tem as vantagens de ajudar a esclarecer as verdadeiras questões do conflito, permitindo chegar ao acordo sobre a maioria ou todos os pontos de desacordo, com a consequente resolução de alguns ou de todos os problemas. Outra

questão relevante é a identificação e garantia que as necessidades e interesses de todas as partes sejam atendidos, proporcionando respeito e oferecendo a oportunidade para os disputantes preservem e continuem seu relacionamento.

A mediação é um processo voluntário. O mediador não impõe qualquer resolução aos litigantes, mas faz o que chamamos de proposta do mediador, que pode ser aceita, modificada ou rejeitada. A mediação facilita a resolução de conflitos através da abertura de caminhos para a reconciliação por terceiros neutros.

2.2 IMPORTÂNCIA DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E SUA APLICAÇÃO DENTRO DOS PRESÍDIOS

O estudo de Millana *et al.* (2020), mostrou a importância de técnicas focadas na resolução pacífica de conflitos dentro do sistema penitenciário, o engajamento de perpetradores por meio de processos de justiça restaurativa e mediação facilitada por prisioneiros. Da mesma forma, analisa o impacto de programas de educação e tratamento para reduzir a violência interpessoal e intrapessoal e agressões em prisões. Dois programas são destacados como exemplos; o primeiro, para reduzir o comportamento violento e o segundo, um programa que consiste em um novo modelo para harmonia social útil, realista e universalmente aplicável para atingir os objetivos terapêuticos, de treinamento, educacionais e de harmonia social da prisão, chamados de unidades de respeito.

Um dos principais desafios que os presos e até mesmo os policiais penais que atuam no sistema penitenciário enfrentam é a rotina, a falta de mudanças, a passagem do tempo na mesma unidade com um tédio mortal, o que muitas vezes leva à frustração, aumentando assim o risco de agressão tanto para os servidores quanto para os presos.

Com recursos limitados, o fato de não haver programas e atividades suficientes para todos os presos em uma unidade prisional dá origem à experiência de monotonia, homogeneidade e tédio, o que gera nos presos a sensação de abandono da prisão, com os consequentes efeitos negativos em sua atitude e comportamento (Chávez; Añanos-Bendriñana, 2018).

A vida na prisão é marcada pela violência institucional (ninguém está na prisão por vontade própria e todos estão sujeitos às normas estabelecidas), bem como pela violência interpessoal entre os presos e nas relações que eles têm com o pessoal que os guarda e monitora. A lei do mais forte, o código do silêncio, o tráfico de drogas, a falta de controle, as relações abusivas e as relações baseadas no interesse próprio, bem como os presos que estão

institucionalizados, fazem com que eles vejam a necessidade de se disfarçar, proteger e se defenderem dos outros, até mesmo dos próprios sentimentos (Millana *et al.*, 2020).

Demonstrar qualquer sinal de fraqueza é perigoso. Nessas condições, elementos fundamentais para o desenvolvimento humano, como confiança, empatia, comunicação, apoio e, portanto, falta de autocontrole e camaradagem, não podem surgir. Por serem tão frequentes e contundentes, os diferentes tipos de atos e situações violentas acabaram se tornando uma segunda natureza para interagir com outros atrás das grades, o que dificulta a reintegração e a reabilitação social, levando ao desenvolvimento criminal aprimorado (Giraldo; Solano, 2016).

Diferentes estudos estabeleceram a relação entre o comportamento desajustado ou violento de um indivíduo e sua reincidência. A relação prejudicial entre o comportamento violento no tratamento prisional e o processo de reintegração é bem conhecida. É difícil agir e conciliar as duas áreas que aparentemente estão em conflito entre si em uma prisão. De um lado segurança e gestão e de outro, reintegração e resolução de conflitos, mediação e justiça restaurativa, bem como, atividades educacionais, esportivas, culturais e ocupacionais e, portanto, tratamento (Millana *et al.*, 2020).

De acordo com Pastor e Huertas (2014), na ausência de uma definição universalmente válida, entende-se que a Justiça Restaurativa significa a filosofia e o método de resolução de conflitos que abordam principalmente a proteção das vítimas e a restauração da paz social por meio do diálogo comunitário e face a face entre os diretamente afetados, com o objetivo de atender efetivamente às necessidades expressas pelos mesmos, dando-lhes um papel fundamental no processo e suas possíveis soluções, obtendo a responsabilização do infrator e a reparação de danos pessoais e sociais causados pelo crime.

O processo de mediação de conflitos, facilitada por prisioneiros, começa com uma etapa que envolve a coleta e recebimento de informações sobre a disputa entre dois ou mais custodiados (partes envolvidas, data da briga, medidas disciplinares etc.) e o encaminhamento de pessoas que têm um conflito para o serviço de mediação a pedido voluntário de uma ou ambas as partes. Também são recebidas solicitações nas quais os próprios prisioneiros pedem para se reunir com a equipe de mediação, assim como solicitações que vêm por meio de listas para facilitar a gestão de presos que não podem viver lado a lado com outros, ou manter relacionamentos diários. Neste ponto, os mediadores decidem sobre a estratégia a ser seguida (Lozano, 2010).

3. IMPORTÂNCIA DA APLICAÇÃO DOS MÉTODOS DE SOLUÇÕES DE CONFLITOS NO SISTEMA PENITENCIÁRIO DO ESTADO DE GOIÁS

3.1 PRINCIPAIS TIPOS DE CONFLITOS EXISTENTES DENTRO DOS PRESÍDIOS

Não apenas por conta da superlotação dos presídios acabam existindo conflitos entre os presos, que acaba ocasionando em brigas e agressões físicas, mal comportamento, ameaças mútuas, descumprimento de regras, rebeliões, entre outros. Também existem conflitos entre os presos e os Policiais Penais, ou com outras pessoas que trabalham em ambiente prisional, tais como equipes de saúde, educação, comissões avaliativas, sendo desencadeadas discussões e brigas. Também temos conflitos entre os policiais, que acabam desaguando em discussões ou até mesmo agressões.

Segundo Edgar (2023), uma estratégia centrada no conflito fornece uma nova alternativa à dependência de segurança e disciplina para reduzir a violência. A violência na prisão, brigas e agressões, é o ápice dos conflitos que surgem entre internos. Assim, para prevenir a violência, a estratégia deve se concentrar em reconhecer conflitos, entender como eles aumentam, mudar os contribuintes estruturais e saber como intervir.

Os presos foram intencional e conscientemente excluídos da sociedade por cometerem vários crimes e irem contra valores socialmente aceitos. Nesses lugares em que as pessoas coexistem e vivem lado a lado, há conflitos que podem levar à violência, confrontos, respostas repressivas da prisão, etc. Tanto as pessoas quanto as prisões apresentam e desenvolvem diferentes estratégias de resolução. Mais cedo ou mais tarde, seu tempo atrás das grades e seu subsequente retorno à sociedade não parecem ser suficientes para combater o ciclo de crime e violência. No entanto, é possível reduzir as taxas de crime, violência e conflito aumentando a educação dos infratores enquanto estão na prisão? É rentável em comparação com outras medidas de prevenção ao crime? É possível pôr fim a conflitos, agressões e brigas de forma que sejam resolvidos? É possível trazer a paz de volta às suas vidas dentro da prisão?

A participação dos prisioneiros no campo da educação e mediação pode aliviar o risco e aumentar a segurança nas prisões. Um dos principais desafios que os presos enfrentam é a rotina, a falta de mudanças, a passagem do tempo na mesma unidade com os efeitos nefastos do ócio, o que muitas vezes leva à frustração, aumentando assim o risco de agressão tanto para a equipe de servidores penitenciários quanto para os presos. Com os recursos limitados, o fato de não haver programas e atividades suficientes para todos os presos dá origem à experiência de monotonia, homogeneidade e tédio, o que gera entre os presos a sensação de abandono pela prisão, com os consequentes efeitos negativos em sua atitude e comportamento (Ruiz, 2016).

A vida na prisão é marcada pela violência institucional (ninguém está na prisão por vontade própria e todos estão sujeitos às normas estabelecidas), bem como pela violência interpessoal entre os presos e nas relações que eles têm com os funcionários que os guardam e monitoram (Ríos, 2007). A lei do mais forte, o código do silêncio, o tráfico de drogas, a falta de controle, as relações abusivas e as relações baseadas no interesse próprio, bem como os presos que estão institucionalizados, fazem com que eles vejam a necessidade de se colocarem em uma fachada e se protegerem e se defenderem dos outros, até mesmo dos próprios sentimentos. Mostrar qualquer sinal de fraqueza é perigoso.

3.2 MANEIRAS E TIPOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS EXISTENTES DENTRO DOS PRESÍDIOS

A aplicação dos métodos alternativos de resolução de conflitos emerge como uma resposta inovadora à crise deparada atualmente dentro dos sistemas penitenciários, marcada pelo aumento da população carcerária, aumento de demandas de trabalho dos Policiais Penais, pela crescente litigiosidade e pela escassez de recursos nos presídios. Esses métodos têm como objetivo oferecer alternativas ao modelo centralizado, formal e profissionalizado da justiça estatal, promovendo, assim, a pacificação social dentro dos presídios. A mediação, visa à pacificação social ao criar um ambiente onde as partes envolvidas no sistema penitenciário podem dialogar e encontrar soluções mutuamente satisfatórias (Filho, 2016).

O conteúdo da mediação de conflitos, as regras do processo, os objetivos e o papel do mediador são explicados em profundidade. Quaisquer perguntas são respondidas e todos assinam o documento conjunto resultante da sessão, entregue durante a etapa de boas-vindas. Posteriormente, ocorrem o diálogo e as negociações. Uma reunião presencial é possibilitada para que as partes em conflito tenham as mesmas informações e o objetivo comum de resolver o problema, com a possibilidade de um equilíbrio de poder entre elas. Nesta etapa, o processo pertence às partes envolvidas. Elas são responsáveis por liderar a troca sobre o conflito e os acordos que desejam alcançar, o mediador redireciona, reformula, legitima, reconhece e, em suma, participa para aumentar a eficácia da reunião. Os mediadores escrevem os acordos alcançados, lendo e corrigindo-os, criando um documento que registra as mudanças ocorridas (Lozano, 2010).

Este encontro presencial é realizado em várias sessões conjuntas, espaçadas no tempo (tempo de reflexão) dependendo do nível do conflito. A duração de cada sessão é determinada

pelos desacordos, dificuldades em manter a atenção, fadiga, atitude participativa etc. Não é recomendável mais de uma hora e meia (Kaufer *et al.*, 2014).

A mediação não precisa terminar formalmente, nem concluir com um acordo (assinando um registro dos acordos alcançados), mas pode ser usada para colocar duas pessoas em comunicação entre si para que possam se encontrar no futuro sem violência. Posteriormente, é aconselhável acompanhar a mediação para verificar o grau de cumprimento dos acordos, a relação entre as partes e as possíveis mudanças em seu regime prisional como resultado da mediação (Millana *et al.*, 2020).

Além do gestor do presídio e demais policiais penais, é importante que a equipe de mediação de conflitos seja composta por profissionais de fora da prisão, para garantir a confidencialidade, não havendo impedimento em incluir dois servidores penitenciários treinados e que não tenham autoridade para iniciar uma ação disciplinar (Lozano, 2010).

Os mediadores devem atender aos seguintes requisitos: neutralidade em relação aos resultados, imparcialidade e igualdade em relação às partes, confidencialidade, flexibilidade e abertura, não dar conselhos ou oferecer suas opiniões, capacidade de aprender com a experiência, respeito ao engajamento dos presos, ajudar as partes a descarregar suas emoções, adoção de acordos parciais que constituirão um acordo final, informar a administração dos acordos alcançados e não ter nenhum interesse profissional ou pessoal em comum com nenhuma das partes (Pastor; Huertas, 2014).

A incorporação de programas de reconciliação e justiça restaurativa em procedimentos prisionais e disciplinares resultaria em taxas reduzidas de violência dentro das prisões e técnicas pacíficas de resolução de conflitos e comportamentos calmos e pacíficos sendo aprendidos. Um dos principais objetivos da mediação de conflito facilitada por prisioneiros é que as partes, em igualdade de condições, tomem decisões independentes e autônomas sobre o conflito que surgiu, sendo elas próprias responsáveis por resolver a disputa. Poderíamos melhorar a vida dos presos, caminhando para obter certos privilégios e tomar medidas para a reeducação e reintegração social do custodiado.

Pesquisas atuais indicam que programas educacionais são eficazes na redução do crime e da violência. Várias deficiências comuns foram descritas entre os infratores: impulsividade, raciocínio concreto, falta de perspectivas sociais e deficiências na resolução de seus problemas interpessoais. O treinamento educacional nessas áreas, com ênfase no desenvolvimento das habilidades necessárias na gestão das mesmas, reduz substancialmente a reincidência, tem impacto no funcionamento apropriado e positivo e aumenta as taxas de

emprego. A literatura apoia o valor da intervenção educacional como uma estratégia eficaz para reduzir a violência e a reincidência entre os infratores (Millana *et al.*, 2020).

Pelo contrário, as taxas de comprometimento dos presos com a educação são baixas, principalmente durante os primeiros anos de cumprimento de suas penas ou enquanto aguardam a sentença. A implementação do programa educacional apropriado reduz a violência cometida pelos presos que participam deles e tende a promover um ambiente prisional mais positivo. Programas educacionais eficazes ajudam os presos com suas habilidades sociais, desenvolvimento de técnicas e estratégias para ajudá-los a lidar com suas emoções, enfatizando a educação acadêmica, vocacional e social e aumentando suas oportunidades de melhorar sua capacidade de procurar e manter trabalho uma vez libertados.

A educação formal tem um grande impacto na reconstrução do caminho de vida dos prisioneiros, separando-os da reincidência e, assim, fortalecendo os laços familiares. A aquisição adequada de hábitos, atitudes e valores para comportamentos socialmente aceitáveis sofre com o condicionamento da superação das deficiências na educação e psicologia das pessoas.

O Policial Penal também pode ser um mediador de conflitos entre os presos, pois ao fazer contato pela primeira vez, seu trabalho deve ser focado em: 1) abordar o conflito no nível emocional usando técnicas de escuta ativa, construindo confiança no processo e liberando o conteúdo emocional negativo, 2) construindo confiança no processo, explicando as regras básicas da mediação, o papel do mediador e de cada uma das partes, instruindo as partes quanto ao conteúdo e desenvolvimento da mediação e coletando informações sobre o conflito e a situação legal das pessoas envolvidas. O segundo estágio envolve aceitar e se comprometer com o processo de mediação; os mediadores inicialmente se encontram com cada uma das partes no conflito individualmente para descobrir sobre sua disposição de se encontrarem. É neste estágio que todas as partes, mediadores e partes no conflito se encontram pela primeira vez (Pastor; Huertas, 2014).

Quando uma disputa violenta começa entre várias pessoas (como exemplo entre os presos), surge um conflito que deve ser abordado para evitar que se repita. A intervenção da administração penitenciária, juntamente com os Policiais Penais, geralmente não envolve descobrir as razões da disputa ou resolvê-la, o que impede que soluções sejam encontradas por meio do diálogo, e pune algumas ou todas as pessoas envolvidas no conflito, o que gera sentimento de vingança nos perdedores, sustentando e reproduzindo a disputa (Lozano, 2010).

As estratégias tradicionais são baseadas em segurança, disciplina e controle: tratar conflitos violentos como uma quebra de regras, punir aqueles que participam de brigas e

disputas, tomar medidas preventivas com indivíduos que a equipe prisional identifica como agressivos e separar os agressores dos agredidos. Essas medidas reativas não fornecem uma base suficiente para uma prevenção eficaz. Pelo contrário, a resolução de conflitos focada na análise da fonte e das causas das disputas abre novas portas para encontrar uma solução pacífica para as mesmas, o que inclui: analisar e identificar as causas, os funcionários da prisão usam segurança dinâmica e inteligência prisional, são fornecidas oportunidades para resolver diferenças, os conflitos são administrados de forma compartilhada e responsável e as opiniões e pontos de vista dos prisioneiros são bem-vindos e levados em consideração (Kaufert *et al.*, 2014).

A chave para reduzir o nível de violência nas prisões está em determinar o ponto de virada apropriado entre os mecanismos formais e informais de controle social. Estes incluem: Transparência nas demandas dos presos, a necessidade de usar técnicas e práticas baseadas em evidências e o uso de estratégias inovadoras (Pastor.; Huertas, 2014).

As estratégias tradicionais na mediação de conflitos dentro dos presídios são baseadas em segurança, disciplina e controle. Os métodos tradicionais de redução da violência dependem de: Tratar a violência como uma violação de regras; punir aqueles que se envolvem em brigas e agressões; direcionar a prevenção para aqueles que a equipe identificou como agressivos; separar os perpetradores das vítimas (Edgar, 2023).

Conforme Edgar (2023), todas essas medidas são reativas; portanto, deve-se ser éticos quanto às alegações de que elas fornecem a base para uma prevenção eficaz.

Quadro 1. Estratégias tradicionais na mediação de conflitos dentro dos presídios

Tradicional	Centrado em conflito
Combatentes/agressores punidos	Conflitos analisados e causas identificadas
Funcionários identificam presos agressivos	A equipe usa segurança dinâmica na função de manutenção da paz
Os perpetradores são separados das vítimas	Oportunidades são fornecidas para resolver diferenças
A prevenção é direcionada aos agressores identificados	Gerenciar conflitos é uma responsabilidade compartilhada
A atuação é rigorosamente controlada pela segurança	As perspectivas dos prisioneiros são bem-vindas

Fonte: Edgar (2023)

Conforme Edgar (2023), quanto mais coercitivo o ambiente prisional, maior o potencial para violência. Isso é especialmente verdadeiro quando a gestão prisional e o tratamento de

presos são percebidos por estes como ilegítimos, pois isso fortalece a solidariedade dos encarcerados em oposição às autoridades.

Há várias razões pelas quais a dependência excessiva de punição dificilmente previne a violência, segundo Kaufer et al. (2014), um sistema punitivo coloca prisioneiros e funcionários em oposição. A punição é uma expressão de poder e, como a citação acima ilustra, métodos coercitivos tendem a inspirar resistência.

O profissionalismo de um servidor penitenciário é baseado em suas habilidades interpessoais: conhecer os indivíduos no ambiente prisional, bem como modelar o comportamento social. Fornecer armas aos servidores incumbidos de mediar conflitos é contraproducente para a segurança e também para a segurança pessoal dos próprios policiais, já que agrava as tensões entre estes e presos, minando a frágil confiança, que é essencial para uma prisão estável e bem organizada.

Kaufer afirma que a punição é arbitrária. Esta é uma declaração forte, então aqui estão algumas evidências. Por mais chocantes que sejam, as estatísticas sobre agressões na prisão são apenas a ponta do iceberg. São apenas aqueles incidentes que foram detectados pela equipe de segurança, levados a um julgamento e resultaram em uma constatação de culpa. A maioria das pessoas que foram consideradas culpadas por um incidente violento conhece muitas outras que realizaram uma agressão que não foi detectada. (Isso não significa que não devemos punir o comportamento violento quando ele é comprovado).

A administração prisional destaca a falta de conhecimento sobre as causas da violência. Apenas cerca de um em cada três servidores prisionais consegue descrever com precisão as circunstâncias de fundo. Menos de um em cada cinco identifica alguma inteligência de segurança que pode ajudar a prever o fato delituoso. É importante que o serviço prisional desenvolva uma ferramenta de diagnóstico de violência, que registra evidências conhecidas sobre brigas e agressões.

O autor afirma ainda que a segurança tende a rotular indivíduos, em vez de gerenciar o comportamento. Pelos métodos tradicionais de redução da violência, os policiais identificam indivíduos violentos e direcionam medidas contra estes. Rotular indivíduos tem duas falhas sérias: primeiro, não considera a maioria dos perpetradores. Pelos próprios dados do serviço prisional, 80% das agressões são realizadas por pessoas que não foram violentas anteriormente na prisão. Essa rotulagem inevitavelmente leva a padrões duplos na sanção de comportamentos prejudiciais e prejudica a credibilidade da equipe prisional.

Quando uma disputa violenta começa entre várias pessoas, surge um conflito que deve ser abordado para evitar que se repita. A intervenção da administração prisional geralmente

não envolve descobrir as razões da disputa ou resolvê-la, o que impede que soluções sejam encontradas por meio do diálogo, e pune algumas ou todas as pessoas envolvidas no conflito, o que gera sentimentos de vingança nos perdedores, sustentando e reproduzindo a disputa.

As estratégias tradicionais são baseadas em segurança, disciplina e controle: tratar conflitos violentos como uma quebra de regras, punir aqueles que participam de brigas e disputas, tomar medidas preventivas com indivíduos que a equipe prisional identifica como agressivos e separar os agressores dos agredidos.

Essas medidas reativas não fornecem uma base suficiente para uma prevenção eficaz. Pelo contrário, a resolução de conflitos focada na análise da fonte e das causas das disputas abre novas portas para encontrar uma solução pacífica para as mesmas, o que inclui: analisar e identificar as causas, a equipe prisional usa segurança dinâmica e inteligência prisional, oportunidades são fornecidas para resolver diferenças, os conflitos são gerenciados de forma compartilhada e responsável e as opiniões e pontos de vista dos prisioneiros são bem-vindos e levados em consideração (Kimmatt, 2018, Ríos, 2017).

A chave para reduzir o nível de violência nas prisões está em determinar o ponto de virada apropriado entre os mecanismos de controle social formais e informais. Isso inclui: Transparência nas demandas dos prisioneiros, a necessidade de usar técnicas e práticas baseadas em evidências e o uso de estratégias inovadoras (Byrne, 2017).

Segundo Cañada-Pancorbo (2015), os objetivos da mediação facilitada dentro dos presídios, principalmente entre os prisioneiros, impulsionam estes a assumir a responsabilidade pelo comportamento ofensivo e seu envolvimento no conflito interpessoal. Estes aprendem comportamentos voltados ao reconhecimento da verdade, desenvolvem treinamento informal em comportamentos de diálogo para relacionamentos interpessoais conflituosos, que também podem promover a prontidão para a vida após a libertação e ainda aprendem a tomar decisões pessoais e autônomas sobre o conflito.

Quanto aos objetivos para a harmonia social na prisão, temos as relações internas pacíficas dentro das unidades por meio da disseminação entre os prisioneiros deste sistema para o diálogo na resolução de conflitos, resultando na redução da reincidência devido à suspensão da pena, dependente do cumprimento de acordos

Outros aspecto vislumbrado pelo estudioso é a redução de intervenções administrativas e judiciais, dando origem ao princípio da discricção e economia processual, com a diminuição do número de pessoas que não podem conviver com outras na prisão por meio da oportunidade de diálogo.

Objetivos em benefício das pessoas privadas de liberdade são citados por Cañada-Pancorbo como a redução da ansiedade, do medo e da tensão emocional; aumento da percepção de controle sobre a própria vida; redução dos danos causados ao condenado e sua família devido à aplicação do Regulamento Penitenciário.

O processo de mediação facilitada por presos começa com uma etapa que envolve a coleta e recebimento de informações sobre a disputa entre dois ou mais internos mantidos pela administração da unidade prisional (partes envolvidas, data da briga, medidas disciplinares etc.) e o encaminhamento de pessoas que têm um conflito para o serviço de mediação a pedido voluntário de uma ou ambas as partes.

Também são recebidas solicitações nas quais os próprios presos pedem para se reunir com a equipe de mediação, assim como solicitações que vêm por meio de listas para facilitar a gestão da prisão de custodiados que não podem viver lado a lado com outros ou manter relacionamentos diários. Neste ponto, os mediadores decidem sobre a estratégia a ser seguida.

Ao fazer contato pela primeira vez, o trabalho do mediador deve ser focado em abordar o conflito no nível emocional usando técnicas de escuta ativa, construindo confiança no processo e liberando o conteúdo emocional negativo, construindo confiança no processo, explicando as regras básicas da mediação, o papel do mediador e de cada uma das partes, instruindo as partes quanto ao conteúdo e desenvolvimento da mediação e reunindo informações sobre o conflito e a situação legal das pessoas envolvidas.

O segundo estágio envolve aceitar e se comprometer com o processo de mediação, ocasião em que os mediadores inicialmente se encontram com cada uma das partes no conflito individualmente para descobrir sobre a disposição delas de se encontrarem. É neste estágio que todas as partes, mediadores e partes no conflito se encontram pela primeira vez (Kaufer et al., 2014).

O conteúdo da mediação, as regras do processo, os objetivos e o papel do mediador são explicados em profundidade. Quaisquer perguntas são respondidas e todos assinam o documento conjunto resultante da sessão, entregue durante a fase de boas-vindas.

Posteriormente, o diálogo e as negociações ocorrem. Uma reunião presencial é possibilitada para que as partes no conflito tenham as mesmas informações e o objetivo comum de resolver o problema com a possibilidade de um equilíbrio de poder entre elas. Nesta fase, o processo é das partes. Elas são responsáveis por liderar a troca sobre o conflito e os acordos que desejam alcançar, o mediador redireciona, reformula, legitima, reconhece e, em suma, participa para aumentar a eficácia da reunião (Lozano, 2010).

Os mediadores escrevem os acordos alcançados, lendo-os e corrigindo-os, criando um documento que registra as mudanças ocorridas. Este presencial é realizado em várias sessões conjuntas, espaçadas no tempo (tempo de reflexão) dependendo do nível do conflito. A duração de cada sessão é determinada pelos desacordos, dificuldades em manter a atenção, fadiga, atitude participativa etc. (Pastor; Huertas, 2014).

Não é recomendável mais de uma hora e meia. A mediação não precisa terminar formalmente, nem concluir com um acordo (assinando um registro dos acordos alcançados), mas pode ser usada para colocar duas pessoas em comunicação entre si para que possam se encontrar no futuro sem violência. Posteriormente, é aconselhável acompanhar a mediação para verificar o grau de cumprimento dos acordos, a relação entre as partes e as possíveis mudanças em seu regime prisional como resultado da mediação (Lozano, 2010; Rios, 2017).

A equipe de mediação deve ser composta por profissionais de fora da prisão para garantir a confidencialidade, embora seja possível incluir dois Policiais Penais treinados e que não tenham autoridade para iniciar uma ação disciplinar.

Os mediadores devem atender aos seguintes requisitos: neutralidade em relação aos resultados, imparcialidade e igualdade em relação às partes, confidencialidade, flexibilidade e abertura, não dar conselhos ou oferecer suas opiniões, capacidade de aprender com a experiência, respeito ao engajamento dos presos, ajudar as partes a descarregar suas emoções, adoção de acordos parciais que constituirão um acordo final, informar à administração dos acordos alcançados e não ter nenhum interesse profissional ou pessoal em comum com nenhuma das partes (Ríos, 2017).

A incorporação de programas de reconciliação e justiça restaurativa em procedimentos prisionais e disciplinares resultaria em taxas reduzidas de violência dentro das prisões e técnicas pacíficas de resolução de conflitos e comportamentos calmos e pacíficos sendo aprendidos. Um dos principais objetivos da mediação facilitada é que as partes, em igualdade de condições, tomem decisões independentes e autônomas sobre o conflito que surgiu, sendo elas próprias responsáveis por resolver a disputa.

Pesquisas atuais indicam que programas educacionais são eficazes na redução do crime e da violência, ou seja, contribuem na resolução e mediação de conflitos dentro do sistema penitenciário. Várias deficiências comuns foram descritas entre os infratores: impulsividade, raciocínio concreto, falta de perspectivas sociais e deficiências na resolução de seus problemas interpessoais.

O treinamento educacional nessas áreas, com ênfase no desenvolvimento das habilidades necessárias na gestão das mesmas, reduz substancialmente a reincidência, tem

impacto no funcionamento apropriado e positivo e aumenta as taxas de emprego. A literatura apoia o valor da intervenção educacional como uma estratégia eficaz para reduzir a violência e a reincidência entre os infratores.

A educação formal tem um grande impacto na reconstrução do caminho de vida dos prisioneiros, separando-os da reincidência e, assim, fortalecendo os laços familiares. A aquisição adequada de hábitos, atitudes e valores para comportamentos socialmente aceitáveis sofre com o condicionamento da superação das deficiências na educação e psicologia das pessoas. Esses tipos de intervenções não podem ser realizados em um ambiente antissocial, agressivo, violento ou de confronto. Atualmente, as prisões são espaços onde a pedagogia da educação e a educação social têm um lugar.

CONCLUSÃO

Diante do exposto neste estudo, ficou evidenciado que a aplicação dos métodos alternativos de resolução de conflitos não apenas responde à crise do sistema judicial e carcerário contemporâneo, mas também são essenciais na busca pela pacificação social, especialmente dentro do sistema penitenciário e entre os policiais penais. Ao promoverem soluções eficientes, acessíveis e justas, eles contribuem para uma sociedade e um convívio mais harmonioso.

Ficou evidenciado que as principais vantagens da mediação na resolução de conflitos é facilitar meios alternativos de resolução de conflitos dentro dos presídios e na justiça brasileira. Ao promover o diálogo e a cooperação, os MASCs, como a mediação permite que as partes restabeleçam a comunicação e reconstruam a confiança mútua, o que é particularmente importante em conflitos que ocorrem dentro dos presídios, especialmente por parte dos presos. Além disso, a mediação é mais rápida e menos onerosa do que o processo judicial e procedimentos administrativos disciplinares, evitando a burocracia e os altos custos associados aos litígios tradicionais.

O conflito dentro das unidades prisionais ocorre com grande frequência, especialmente entre os custodiados. Pode-se considerar que os presos são excluídos da sociedade por cometerem vários crimes e irem contra valores socialmente aceitos. Nesses lugares em que as pessoas coexistem e vivem lado a lado, há conflitos que podem levar à violência, confrontos, respostas repressivas da prisão etc. Tanto as pessoas quanto as prisões apresentam podem desenvolver diferentes estratégias de resolução de conflitos. Mas, mais cedo ou mais tarde,

seu tempo atrás das grades e seu subsequente retorno à sociedade não parecem ser suficientes para combater o ciclo de crime e violência.

No entanto, é possível reduzir as taxas de crime, violência e conflito aumentando a educação dos infratores enquanto estão na prisão. Além de ser rentável em comparação com outras medidas de prevenção ao crime. Também existe a possibilidade de resolver e amenizar conflitos, agressões e brigas de forma que sejam resolvidos, trazendo a paz de volta às suas vidas dentro da prisão. Deste modo, a participação dos presos no campo da educação e da mediação de conflitos pode aliviar o risco e aumentar a segurança nas prisões, além de ajudar e colaborar no trabalho desempenhado pelo policial penal que atua dentro do sistema penitenciário (Millana *et al.*, 2020).

Os métodos alternativos de resolução de conflitos não apenas respondem à crise do sistema judicial e carcerário contemporâneo, mas também são essenciais na busca pela pacificação social, especialmente dentro do sistema penitenciário e entre os policiais penais. Ao promoverem soluções eficientes, acessíveis e justas, eles contribuem para uma sociedade e um convívio mais harmonioso (Pereira; Madeira, 2020).

Em um contexto amplo, temos que estes profissionais estão sobrecarregados por demandas oriundas destes conflitos, sendo que estes métodos oferecem abordagens mais rápidas, justas e colaborativas para resolver disputas, beneficiando tanto as partes envolvidas quanto a população carcerária específica do estabelecimento prisional como um todo.

A mediação e conciliação não só facilita a resolução de conflitos de maneira mais ágil e menos onerosa, mas também preserva as relações entre as partes, o que é especialmente importante em disputas existentes. Além disso, a mediação e conciliação promove a autonomia das partes, permitindo que elas tenham maior controle sobre o resultado do conflito.

Assim, é possível extrair que o mediador cria um ambiente seguro onde as partes podem expressar suas preocupações e necessidades, promovendo a empatia e a compreensão mútua, não apenas resolve o conflito atual, mas também fortalecendo os relacionamentos e prevenindo futuros desentendimentos, através de uma cultura de resolução pacífica de disputas.

REFERÊNCIAS

ALVES, F.G. *et al.* Resolução de conflitos na perspectiva do sistema multiportas e sua relevância na efetivação do acesso à justiça. **Revista da Faculdade Mineira de Direito**, v. 24, n. 48, p. 1-20, 2022.

ANDRIGHI, F.N. Conciliação no processo civil. **Jus Navigandi, Teresina**. v. 16, n. 3075, p. 1-1, 2011. Disponível em: <<https://core.ac.uk/download/pdf/79058509.pdf>>. Acesso em: 12 junho de 2024.

BRASIL. **Constituição. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília: Senado, 1988. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 17. ago. 2024.

BRASIL. **Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) de 29 de novembro de 2010**. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. 2010. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2014/04/resolucao_125_29112010_23042014190818.pdf>. Acesso em: 17. ago. 2024.

BRASIL. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015**. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. 2015a. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113140.htm>. Acesso em: 17. ago. 2024.

BRASIL. Lei de Execução Penal (LEP – Lei Nº 7.210. de 11 de julho de 1984). Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/17210.htm>. Acesso em: 17. ago. 2024.

BYRNE, J.M. Mitos e realidades da violência na prisão: uma revisão das evidências. **Vítimas e infratores**, v 2, p.77-90, 2017.

CABRAL, M.M. Os meios alternativos de resolução de conflitos: instrumentos de ampliação do acesso à justiça e de racionalização do acesso aos tribunais. **Revista do Ministério Público do RS Porto Alegre**. v. 73, p. 125-155, 2013.

CALLUF FILHO, E. **Arbitragem internacional: o local da arbitragem**. Curitiba: Juruá, 2022.

CAHALI, J.F. **Curso de Arbitragem**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2022.

CAÑADA-PANCORBO, L. (2015). Mediação penitenciária e trabalho social. Trabalho final de grau. Universidade de Jaén. Espanha. 2015. Disponível em: <<https://hdl.handle.net/10953.1/1744>>. Acesso em: 10. nov. 2024.

CHÁVEZ, M.; AÑANOS-BENDRIÑANA, F. T. Mulheres em prisões espanholas. Violência, conflitos e ações para a paz. **Relaciones Estudios de História e Sociedade**. v. 155, p. 9-41, 2018.

EDGAR, K. **Garantir um ambiente seguro: uma estratégia centrada no conflito**. 2023. Disponível em: <https://prisonreformtrust.org.uk/wp-content/uploads/old_files/Documents/Ensuring_a_safe_prison.pdf>. Acesso em: 10. nov. 2024.

FILHO, A.G.M. **Arbitragem, conciliação e mediação: métodos extrajudiciais efetivos de resolução de conflitos**. 2016 Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/artigos/arbitragem-conciliacao-e-mediacao-metodos-extrajudiciais-efetivos-de-resolucao-de-conflitos/363749107>> Acesso em: 17. ago. 2024.

FREITAS, G.P. **Métodos consensuais para solução de conflitos: abordagens multidisciplinares em torno da paz**. Santos (SP): Editora Universitária Leopoldianum, 2019.

GALLEAZZO A.L.R. **Sistema penitenciário e suas dimensões sistêmicas**. Curitiba, PR: ESPEN ; Marilza Stadler de Campos Hack, 2020.

GIL, A.C. **Como elaborar Projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2010.

GIRALDO, J.X.; SOLANO, F.J. Violência no estabelecimento penitenciário de segurança média e carcelário de Buga, Vale do Cauca: entre a ordem alternada e a legalidade. Prospectiva. **Revista de Trabalho Social e Intervenção Social**, v. 20, p. 201-227, 2016.

IBE, I. **Introdução aos Estudos de Paz e Conflito**. Onitsha: Bookpoint Educational Ltd, 2018.

KAUFER, L. *et al.* Mediação Facilitada por Prisioneiros: Trazendo Paz para Prisões e Comunidades. Cardozo **Revista de Resolução de Conflitos**. v. 16, p. 187-219, 2014.

KIMMETT, E. Garantindo um ambiente seguro: uma estratégia centrada em conflitos. **Fundo de Reforma Prisional**. 2018. Disponível em: <http://www.prisonreformtrust.org.uk/Portals/0/Documents/Ensuring_a_safe_prison.pdf>. Acesso em: 10. nov. 2024.

LOZANO, F. A Mediação Penitenciária no Centro Penitenciário de Madrid III, Valdemoro. **Família**. v. 41, p. 119-125, 2010.

MARCONI, M.A; LAKATOS, E.M. Metodologia do trabalho científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos. São Paulo: Atlas, 2012.

MILLANA, L. *et al.* Resolução de conflitos em prisões. educação, justiça restaurativa, mediação facilitada por presos. **ResearchGate**. v. 14, p. 1-18, 2020.

MUJALLI, W. **Arbitragem Nacional e Internacional**. Leme: Editora de Direito, 2017.

OBI, E.A; ALUMONA, I.M. **Introdução aos Estudos de Paz e Conflito: Desafios de Segurança e Construção da Paz**. Onitsha: Bookpoint Educational Ltd, 2018. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rsocp/a/GJz4dPMSMVtTpb7vpHvZXXz/>>. Acesso em: 27 out. 2024.

OBIORA, A.C. Conceitos básicos e questões em estudos de paz e conflito. Onitsha: Bookpoint Educational Ltd, 2018. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/352577756_Mediation_and_Methods_of_Conflict_Resolution> Acesso em: 01 de nov. 2024.

PASTOR, E.; HUERTAS, E. Mediação penitenciária. Uma alternativa à resolução pacífica de conflitos entre reclusos. *Pedagogia Social. Revista Interuniversitária*, v. 23, p. 199-299, 2014.

PEREIRA, B.A.M.; MADEIRA, M.F.A. **Meios alternativos de resolução de conflitos**. 2020. Disponível em: <<https://direitodofuturo.uff.br/2020/11/17/meios-alternativos-de-resolucao-de-conflitos/>>. Acesso em: 17. ago. 2024.

RAHIM, M.A. Rumo a uma teoria de gerenciamento de conflitos organizacionais. **O Jornal Internacional de Gestão de Conflitos**, v. 13, p. 206-23, 2012. Disponível em: <<https://www.international-arbitration-attorney.com/wp-content/uploads/arbitrationOrganizational-Conflict.pdf>>. Acesso em: 29 maio de 2024.

RÍOS, M.J.C. **A mediação penitenciária**. Editorial Comares. Espanha, 2017.

RUIZ, J.I. Clima emocional e superlotação nas prisões. Uma avaliação usando informantes-chave. **Suma Psicologia**, v. 13, n. 2, p. 159-17, 2016.

SALLES, C.A. *et al.* **Negociação, Mediação, Conciliação e Arbitragem**. Rio de Janeiro: Forense. Edição do Kindle, 2023.

SANTOS, E.C.A.; BORGES, P.P. Mediação como instrumento para solução de conflitos: direito fundamental de acesso à Justiça. **Revista de Direito Brasileira**, v. 20, n. 8, p. 146-173, 2018.

SUHERMAN, S. Arbitragem e outras resoluções alternativas de disputas para disputas comerciais (revisado a partir dos pontos fortes da ADR e decisão de arbitragem). **Revista de Direito**. v. 6, n. 1, p.104-114, 2019.

SWANSTROM, N.L.P; WEISSMANN, M.S. **Conflito, Prevenção de Conflitos, Gestão de Conflitos e Além: Uma Exploração Conceitual**. Uppsala e Washington: CACI e SRSP. 2015. Disponível em: <<https://www.semanticscholar.org>>. Acesso em: 27 out. 2024.