

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA
SUPERINTENDÊNCIA DA ACADEMIA ESTADUAL DE SEGURANÇA PÚBLICA
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ALTOS ESTUDOS DE SEGURANÇA
PÚBLICA – CAESP

SIMONE CASEMIRO CAMPI

MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NA ATUAÇÃO POLICIAL

GOIÂNIA
2015

SIMONE CASEMIRO CAMPI

MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NA ATUAÇÃO POLICIAL

Artigo apresentado ao CAESP/2015, da Secretaria de Segurança Pública e Administração Penitenciária, em cooperação técnica com a Universidade Estadual de Goiás, como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Altos Estudos de Segurança Pública.

Orientador(a): prof. Especialista Leonardo Ferreira Faria.

Data da Aprovação: ____/____/____

Prof. Especialista Leonardo Ferreira Faria

Prof^a. Mestre Nélia Cristina Pinheiro Finotti

**GOIÂNIA
2015**

MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NA ATUAÇÃO POLICIAL

Simone Casemiro Campi ¹

RESUMO

Este trabalho pretendeu mostrar que é possível a mudança das Polícias Militar e Civil, usando como estratégia a mediação de conflitos, de uma polícia de controle para uma polícia cidadã, que realmente defenda o cidadão e seus direitos. A segurança pública é direito e responsabilidade de todos, pressupondo manutenção da ordem pública por meio de práticas que incentivem a participação da sociedade na promoção desse direito. A integração entre a polícia e a sociedade estabelece uma relação de confiança entre o policial e o cidadão e, para que as atividades policiais sejam eficazes, se faz necessária a informação, e, a melhor informação vem do voluntariado, a população confiante na atuação da polícia a mantém informada. Essa aproximação da polícia com a comunidade e a inserção da mediação de conflitos no tópico da segurança pública caracteriza mecanismo de pacificação por meio da inclusão social, da propagação de uma cultura de paz e estimula a percepção da segurança pública como responsabilidade de todos. Enfatiza o emprego de métodos extrajudiciais de solução de controvérsias, envolvendo pessoas que possuem relações continuadas, como familiares e vizinhos, sendo forma de restabelecer o diálogo entre elas e prevenir que conflitos cotidianos evoluam para a violência. O objetivo deste trabalho foi descrever os fundamentos da mediação de conflitos e verificar sua aplicabilidade no policiamento preventivo e repressivo, em consonância com a filosofia de polícia comunitária.

Palavras-chave: Segurança Pública. Mediação de conflitos. Polícia Comunitária.

RESUMEN

Este trabajo tiene como objetivo mostrar que el cambio de la policía militar y civil es posible, utilizando una estrategia de mediación de conflictos, un control de la policía a una policía de ciudadanos que realmente defienden los ciudadanos y sus derechos. La seguridad pública es el derecho y la responsabilidad de todos, en el supuesto de mantenimiento del orden público a través de prácticas que fomenten la participación de la sociedad en la promoción de este derecho. La integración entre la policía y la sociedad establece una relación de confianza entre la policía y los ciudadanos y para la ley las actividades de aplicación son eficaces si la información es necesaria, y la mejor información proviene de voluntariado, la población la confianza en el desempeño de La policía mantiene informado. Este enfoque de la policía con la comunidad y la inclusión de la mediación de conflictos en el tema de seguridad pública caracteriza mecanismo de pacificación mediante la inclusión social, la difusión de una cultura de paz y estimula la percepción de la seguridad pública como una responsabilidad de todos. Se hace hincapié en el uso de métodos

¹ Bacharel em direito pela Faculdade de Direito de Franca. Especialista em Ciências Penais pela LFG. Delegada de Polícia de 1ª classe, titular da Delegacia de Polícia de Quirinópolis.

extrajudiciales de resolución de conflictos, que involucran a personas que tienen relaciones en curso, como la familia y los vecinos, y la forma de restablecer el diálogo entre ellos y evitar conflictos cotidianos evolucionan en violencia. El objetivo de este estudio fue describir los conceptos básicos de la mediación de conflictos y su aplicabilidad en la vigilancia preventiva y represiva, en línea con la filosofía de la Policía Comunitaria.

Palabras clave: Seguridad Pública. Mediación de Conflictos. Policía Comunitaria.

INTRODUÇÃO

Atualmente o Brasil tem vivido um quadro de conflitos sociais que se estende por diversas esferas. Em regiões urbanas, rurais, bairros de diferentes classes sociais e escolas estão ocorrendo conflitos interpessoais que culminam em agressões físicas, e dano psicológico em uma frequência praticamente diária no cotidiano da população. A sociedade, sentindo insegura, culpa os órgãos de segurança pública, por estarem falhando no cumprimento de seu mister.

As polícias têm implementado meios repressivos, usando quase sempre a força, para conter a violência desenfreada. Mas, a adoção unicamente destas medidas não resolvem o problema da violência. Ao contrário, podem até replicar. Faz-se necessária a criação de medidas alternativas inovadoras para melhor administrar os conflitos sociais existentes.

A integração entre polícia e comunidade expressa um caminho, por meio do qual a segurança pública passa a ser entendida como responsabilidade de todos, o que facilita a resolução amigável dos conflitos, isto é possível em virtude de gerar uma relação de confiança entre o policial e a comunidade. Esta aproximação com a comunidade, exige da polícia um estudo sobre os conflitos existentes em cada localidade, e a busca de soluções para melhor administração dos mesmos. Neste contexto, a mediação de conflitos surge como um mecanismo adequado de solução de litígios desencadeados na comunidade, com vistas à necessidade de diálogo para sua solução.

Na medida em que o policiamento comunitário é implementado, os integrantes da comunidade, por iniciativa própria, passam a procurar o policial para resolver seus conflitos, ao mesmo tempo em que se criam as condições para que o policial, no exercício de sua função, seja capaz de identificar problemas de convivência, e atritos nas relações interpessoais que possam ser resolvidos por meio da técnica de resolução de conflitos.

A boa convivência social, um dos preceitos da tranquilidade pública, é um dos objetos que poderá ser atingido através da mediação de conflitos.

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

1 POLÍCIA CIDADÃ

A polícia representa o conjunto das forças públicas que têm a missão de manter ou restabelecer a ordem social e assegurar a proteção das pessoas e bens. Sua principal missão é a manutenção da ordem pública e do bem estar coletivo, e colocando como funcionamento primordial a vigilância à aplicabilidade das leis.

A Constituição Federal de 1988 preceitua em seu artigo 144, “caput”, acerca da manutenção da ordem pública interna do Estado, *in verbis*:

Art. 144. A segurança pública, dever do Estado, direito e responsabilidade de todos, é exercida para a preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio, através dos seguintes órgãos: I- polícia federal; II- polícia rodoviária federal; III- polícia ferroviária federal; IV- policiais civis; V- polícias militares e corpos de bombeiros militares. (BRASIL, 1988).

No Brasil, esta definição engloba a Polícia Administrativa, cuja função é o policiamento ostensivo e a preservação da ordem pública, atribuída à Polícia Militar, que atua no policiamento preventivo. À Polícia Judiciária, responsável pela investigação da infração penal e sua autoria, é missão conduzida pela Polícia Civil, conforme previsão constitucional.

Para a consecução desse fim, a polícia conta com a participação da sociedade, tendo em vista que “a segurança pública não se resume a uma questão de polícia. Tanto é assim que a Constituição enuncia, no preceito em epígrafe, que ela é dever do Estado, direito e responsabilidade de todos.” (BULOS, 2001, p.1024).

Sendo a polícia responsável pela manutenção da ordem pública e das normas que asseguram o Estado Democrático de Direito, não pode ocorrer desvio de conduta por parte de quem a gerencia ou nela atua. A atuação policial deve sempre ser pautada na legalidade e respeito aos direitos humanos.

O fato de estar constantemente presente na vida das pessoas, aliado à exposição midiática por fatores mais negativos que positivos, faz com que a polícia seja percebida de forma contraditória pelo cidadão.

O trabalho policial tem se tornado mais complexo a cada dia. Isto porque a sociedade espera mais da polícia e do sistema legal, em nome da chamada “sensação de segurança”, que é conceito bastante subjetivo e ainda não há consenso quanto aos níveis considerados ideais.

O principal fator que influencia a percepção negativa, que a sociedade tem da polícia, é atribuído pela ignorância por parte do senso comum, quanto às atribuições legais da instituição policial. A imagem policial que se constrói é influenciada por premissas equivocadas, como a de que a polícia é responsável pela aplicação da justiça e não somente pela aplicação da lei. Por isso, há um ciclo vicioso no pensamento coletivo em alimentar a ignorância do conhecimento real da ação policial, conseqüentemente, dificulta o convívio entre polícia e sociedade.

Contudo, ao longo do tempo, a polícia vem sendo desacreditada pelo seu envolvimento em atos ilícitos e violentos, práticas de corrupção e, conseqüentemente, o desrespeito aos direitos humanos.

As Polícias Militar e Civil, órgãos do Estado responsáveis pelo policiamento preventivo e repressivo, muitas vezes encontram dificuldades no desenvolvimento de seu mister em face do medo e da desconfiança, fruto de ações violentas e desastrosas. Essa barreira entre agentes da segurança pública e sociedade dificulta a aproximação e cooperação entre eles, para que assim possa realizar denúncias e desenvolver ações conjuntas que visem a prevenção da violência.

Para Bengochea et al (2004, p.119-120):

No modelo tradicional de polícia, a força tem sido quase o único instrumento de intervenção, sendo usada frequentemente da forma não profissional e desqualificada, às vezes até à margem da legalidade. Para se ter um outro modelo de polícia, é preciso centrar sua função na garantia e efetivação dos direitos fundamentais do cidadão e na interação com a comunidade, estabelecendo a mediação e a negociação como instrumentos principais; uma polícia altamente preparada para a utilização da força e para a decisão de usá-la. Tudo isso tendo como base políticas públicas que privilegiem investimentos na qualificação, na modernização e nas mudanças estruturais adequadas. No momento em que começa a existir essa transformação política e social e a compreensão da sociedade como um ambiente conflitivo, no qual os problemas da violência e da criminalidade são complexos, a polícia passa a ser demandada para garantir não mais uma ordem pública determinada, mas sim os direitos, como estão colocado na Constituição de 88. Neste novo contexto, a ordem pública passa a ser definida também no cotidiano, exigindo uma atuação estatal mediadora dos conflitos e interesses difusos e, muitas vezes, confusos. Por isso, a democracia exige justamente uma função policial protetora de direitos dos cidadãos em um ambiente de conflitos. A ação da polícia ocorre em um campo de incertezas, ou seja, o policial, quando sai para a rua, não sabe o que vai enfrentar diretamente; ele não tem uma ação determinada a fazer e entra num campo de conflitividade social. Isso exige não uma garantia da ordem pública, como na polícia tradicional, sustentada somente nas ações repressivas, pelas quais o ato consiste em reprimir para resolver o problema. O campo da garantia de direitos exige uma ação mais preventiva, porque não tem um ponto determinado e certo para resolver.

O autor explica que a mudança de modelo de uma polícia tradicional para uma polícia cidadã ganhou ênfase após a promulgação da Constituição de 1988. Chamada de “Constituição Cidadã”, tais corporações iniciaram um processo de rompimento com as práticas históricas, enrijecidas no período da ditadura. Porém, tal mudança ocorreu em compasso mais lento que as mudanças da sociedade. Ou seja, a prática policial e as mudanças sociais e políticas ocorreram de forma dissociada, o que produz uma crise na polícia brasileira, tanto desta com a sociedade, quanto da sociedade com a polícia e o Estado, que até o momento não foi capaz de implantar um processo dinâmico e otimizado, que faça funcionar adequadamente o sistema de segurança pública, dentro da realidade brasileira.

Silva (2008, p.139) explica que:

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

A sociedade é complexa e nela ocorrem conflitos de naturezas diversas, que reclamam ações distintas em sua resolução. A polícia, ao usar um procedimento padrão único, para a resolução de conflitos de várias naturezas, limita a efetividade de suas ações.

Em face desta necessidade, é preciso implementar ações que visam administrar com qualidade os conflitos e aumentar a confiança da população nas instituições policiais, bem como promover uma integração entre sociedade e polícia, visando parceira na prevenção de delitos.

Nesse contexto, surge a polícia comunitária, que tem como filosofia a parceira entre população e polícia. Baseia-se na premissa que as instituições de segurança pública e a população devem trabalhar juntas para identificar, priorizar e resolver problemas de segurança pública. A polícia comunitária é voltada para comunidade, para os problemas por esta vividos, visando a inclusão social. A idéia é solucionar os conflitos com a ajuda dos membros da comunidade, de forma mais pacífica e por meio do diálogo, estabelecendo consenso entre as partes.

Polícia Comunitária é uma filosofia e uma estratégia organizacional que proporciona uma parceria entre população e a polícia, baseada na premissa de que tanto a polícia quanto a comunidade devem trabalhar (juntos) para identificar, priorizar e resolver os problemas contemporâneos, como crimes, drogas, medos, desordens físicas, morais, com o objetivo de melhorar a qualidade geral de vida da cidade. Tudo isso baseado na crença de que os problemas sociais terão soluções cada vez mais efetivas, na medida em que haja a participação de todos na sua identificação, análise e discussão. (TROJANOWICZ, Robert; BUCQUEROUX, 1994, p.04).

Para o exercício da polícia comunitária, é necessário aprimoramento na formação do profissional de segurança pública, visando uma educação voltada para os direitos humanos, para o respeito aos direitos e garantias individuais, visando uma maior compreensão da realidade humana, da realidade prática da atividade policial. Tem como função laborativa, buscar o resgate da autoestima do policial, e sua dignidade como pessoa humana. Isto o estimula a refletir sobre a existência de conflitos sociais, e o orienta a mediar conflitos na busca de uma solução resultante na construção do consenso.

2 CONFLITOS E VIOLÊNCIA

Qualquer que seja a natureza do relacionamento entre um grupo de pessoas, sempre haverá relações convergentes e divergentes, e a quantidade de uma ou outra é que definirá a dificuldade de administração dos conflitos que surgirem. Poderá haver conflitos que em virtude da divergência ser pequena, estas serão facilmente resolvidos entre os envolvidos. Mas, há também a possibilidade de ocorrer situações extremas, que devido ao alto grau de antagonismo, leva o conflito a evoluir para ameaças verbais, agressões físicas e até provocar um crimes de homicídios.

A grande maioria dos casos que geram ocorrências policiais se caracteriza por serem conflitos de caráter social, surgidos entres pessoas que possuem vínculos afetivos e relações continuadas (familiares, vizinhos, amigos) que, por não conseguirem se comunicar de modo assertivo e efetivo, transformam as discussões em agressões ou até em crimes graves.

Para Sales (2007), os conflitos podem ser divididos em conflitos aparentes e conflitos reais. Os conflitos aparentes são aqueles declarados pelos contendores, mas que não expressam o real motivo da contenda. Ou seja, o que verdadeiramente

está causando o mal estar. Um exemplo bastante comum é o do pai que deixa de pagar pensão alimentícia para o filho, alegando falta de recursos financeiros, quando na verdade está com ciúmes da ex-companheira, que iniciou nova relação.

Um outro aspecto importante quando investigamos as causas em conflitos, é que as verdadeiras razões dos mesmos podem ser diferentes daquelas declaradas pelos envolvidos. Quando não se consegue chegar ao motivo real do conflito, corre-se o risco de solucionar a situação apenas de forma superficial, o que pode agravar a situação e gerar violência.

Vezzulla (1998) explica que dois desejos não podem ocupar uma mesma posição. Essa afirmação remete à sensação de ameaça que todo conflito acarreta: um sentimento de invasão. O homem ainda mantém um conceito de propriedade e a defende com todas as suas forças. Na visão do autor, um conflito pode ser gerado pelo simples fato de alguém desejar algo e, ao mesmo tempo, pensar que o outro está desejando o mesmo que ele.

“Violência é a forma mais destrutiva e primária de resolução de conflito”. (MUZKAT, 2003, p.25). Para a autora, a violência ocorre como uma tentativa de reequilibrar o sistema psíquico, mediante uma experiência instantânea de triunfo.

A violência deve ser sempre uma exceção, e evidencia o despreparo dos envolvidos para compreender e administrar a situação de fato.

2.1 Métodos alternativos e extrajudiciais de resolução dos conflitos

Conforme Sampaio e Braga Neto (2007), os métodos expostos a seguir são ditos alternativos, em virtude de configurar opções ao sistema tradicional de justiça. Desde então surge a denominação extrajudiciais, ou seja, não passam pelo crivo do Poder Judiciário, e são mecanismos que ajudam a desafogar o mesmo.

São eles:

- 1- Negociação: feita apenas entre as pessoas envolvidas no conflito, que buscam o diálogo para solução da controvérsia. Não existe intervenção de terceiros;
- 2- Arbitragem: meio de solução de conflitos relativos a direitos patrimoniais disponíveis, no qual ocorre a intervenção de terceira pessoa imparcial, que recebe de uma convenção, chamada arbitral, poderes para decidir por ela, e a

decisão equivale a sentença judicial. A arbitragem foi regulamentada pela Lei 9307/96;

3- Conciliação: é um procedimento bastante célere e se restringe a uma reunião entre as partes e o conciliador. Para haver conciliação, é necessário que as partes não tenham um relacionamento passado ou possibilidade de um relacionamento futuro. Inexiste aqui as relações continuadas (familiares, vizinhos, amigos). O exemplo típico seria o caso de acidente de trânsito sem vítimas, em que os envolvidos precisam somente que um terceiro ajude a encontrar a melhor solução para a controvérsia. O principal objetivo é evitar que se recorra as vias judiciais;

4- Mediação: é um método de resolução de conflitos em que um terceiro, independente e imparcial, coordena reuniões conjuntas ou separadas com as partes, com o objetivo de promover o diálogo entre eles, com o fim de possibilitar maior reflexão sobre suas questões, visando a construção de soluções. A mediação não busca um acordo, mas atingir a satisfação dos interesses e necessidades dos envolvidos. Nessa modalidade de resolução dos conflitos, as sugestões não são aceitas em sua totalidade, pois o mediador encontra-se em nível superior ao das partes que, naquele momento não conseguem enfrentar as dificuldades em gerir e resolver o conflito. A mediação difere da conciliação, em virtude de estar direcionada àquelas partes que possuem anos ou décadas de relacionamento. E demanda, da parte do mediador, um conhecimento mais profundo sobre a interrelação entre as partes.

A mediação é um procedimento consensual de solução de conflitos por meio do qual uma terceira pessoa imparcial – escolhida ou aceita pelas partes – age no sentido de encorajar e facilitar a resolução de uma divergência. As pessoas envolvidas nesse conflito são as responsáveis pela decisão que melhor as satisfaça. A mediação representa assim um mecanismo de solução de conflitos utilizado pelas próprias partes que, movidas pelo diálogo, encontram uma alternativa ponderada, eficaz e satisfatória (SALES, 2007, p. 15).

Para Vasconcelos (2008), mediação é um meio geralmente não hierarquizado de solução de conflitos em que duas ou mais pessoas, com a colaboração de um terceiro. O mediador, expõe o problema, ao qual são escutadas e questionadas, e dialogam construtivamente para identificar os interesses comuns, opções e,

eventualmente firmar um acordo. Os mediandos não são adversários, mas corresponsáveis pela resolução da disputa.

Para o autor, os conflitos que melhor se prestam à mediação são os familiares, comunitários, escolares e corporativos, e ocorrem entre pessoas que habitam, estudam ou convivem nas mesmas dependências. A vantagem da mediação, em relação a outros institutos, é que ela não se limita à solução da controvérsia, mas tem por foco o relacionamento entre as pessoas, que deve ser preservado após o conflito ter sido solucionado.

A mediação possibilita a visualização dos envolvidos, pois permite que o conflito seja percebido como algo inerente a vida em sociedade, não trazendo apenas malefícios, pois possibilita a mudança, e o progresso nas relações. Sejam elas em nível pessoal ou interpessoal, profissional ou afetiva, familiar ou amizade, enfim, quando evidente a insatisfação, surge, concomitantemente, a necessidade de transformação da realidade inerente ao conflito.

Por meio da mediação, buscam-se os pontos de convergência entre os envolvidos na contenda que possam amenizar a discórdia e facilitar a comunicação. Muitas vezes, as pessoas estão de tal modo ressentidas que não conseguem visualizar nada de satisfatório no histórico do relacionamento entre elas. A mediação estimula, através do diálogo, o resgate dos objetivos comuns que possam existir entre os indivíduos que estão vivendo o problema.

Um outro aspecto importante no que se refere à mediação, é o de facilitar o diálogo entre as partes, de forma que estas identifiquem os reais problemas que estão afetando a relação. Assim, podem reconhecer a legitimidade dos interesses de cada um dos envolvidos, sendo um fator fundamental para que os conflitos sejam solucionados, de forma duradoura e benéfica.

Outrossim, a mediação busca demonstrar que é possível uma solução de conflitos onde ambas as partes ganhem, tentando, por meio do diálogo:

- 1- Restaurar as benesses que fizeram parte da relação;
- 2- Reconhecer e conhecer os conflitos reais oriundos dos conflitos aparentes perfilados pelos envolvidos;
- 3- Suscitar o questionamento da razão real do desentendimento;
- 4- Provocar a cooperação mútua e o respeito ao próximo, ao analisar que cada pessoa tem a sua forma de visualizar a questão;

- 5- Facilitar a compreensão da responsabilidade que cada um possui em face do problema e na sua resolução e, assim, encontrar uma saída onde todos aceitem, concordem e acreditem que a divergência será solucionada.

Para Sales (2007, p.18):

No modelo tradicional de solução de conflitos – Poder Judiciário –, existem partes antagônicas, lados opostos, disputas, petição inicial, contestação, réu, enfim, inúmeras formas de ver o conflito como uma disputa em que um ganha e outro perde. Na mediação a proposta é fazer com que os dois ganhem – ganha-ganha. Para se alcançar esse sentimento de satisfação mútua, é necessário se discutirem bastante os interesses, permitindo que se encontrem pontos de convergência, dentre as divergências relatadas.

3 A MEDIAÇÃO APLICADA AO POLICIAMENTO

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

Um dos princípios fundamentais da mediação de conflitos é a disponibilidade dos direitos envolvidos. Ou seja, somente os direitos chamados disponíveis, que são aqueles sobre os quais as próprias partes podem decidir, podem ser objetos de mediação.

Para pessoas envolvidas em crimes de menor potencial ofensivo classificados pela Lei 9099/95, ou seja, aqueles cujo pena máxima não seja superior a dois anos, também poderia ser indicada a mediação de conflitos, como forma de solucionar a real causa do conflito e impedir que este se transforme em violência. É o caso, por exemplo, do crime de ameaça que, se não for devidamente encaminhado, pode evoluir para homicídio. Estes e outros conflitos, registrados nos órgãos policiais,

poderiam ser objetos da mediação, com benefícios para as organizações policiais, para o sistema criminal e para a própria sociedade. Os crimes de menor potencial ofensivo são responsáveis por uma grande quantidade de solicitações junto ao atendimento de emergência, e de registros de boletins ou termos circunstanciados de ocorrência. São registrados tanto pela Polícia Civil quanto pela Polícia Militar e, posteriormente, o encaminhamento é feito aos Juizados Especiais Criminais.

Segundo Vasconcelos (2008, p. 27)

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

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

No âmbito do Direito Penal, a lei reserva espaços em que o direito de ação depende exclusivamente do ofendido, ainda que o direito de punir seja monopolizado pelo Estado. É nessa área de possibilidade de consenso extrajudicial entre os sujeitos em conflito que é possível a mediação conduzida pelo policial bem preparado.

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

No entanto, para que haja essa socialização da polícia com a comunidade, é necessário o perpasso por algumas mudanças, principalmente nas políticas de qualificação profissional. Associado a isto, é interessante transformar a cultura das polícias, modernizar os programas governamentais na área de segurança pública, principalmente no tocante às relações com a comunidade, visar fortalecer a parceria entre população e as instituições de segurança pública.

A criação de centros de mediação nas comunidades, destinados a auxiliar a resolução de conflitos sociais, com a participação de policiais, exige destes uma

qualificação voltada para a educação em direitos humanos, visando garantir e efetivar direitos fundamentais daqueles que procuraram o serviço.

Esse modelo de policiamento envolve a comunidade, e a faz perceber responsável por si e por todos. Pois tem o viés humano, ou seja, o fato do policial está perto da comunidade, e vivenciar sua realidade presente por meio de conversas, conselhos e técnicas de solução de problemas. Perpassa ao indivíduo, além da sensação de segurança, o sentir-se incluído, e a sensação de ser importante para a sociedade. Isso é trabalhar com uma proposta de uma polícia pautada nos direitos humanos, onde há respeito pela pessoa em si.

4 METODOLOGIA.

O trabalho desenvolvido seguiu os preceitos do estudo exploratório, por meio da pesquisa bibliográfica desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído de livros e artigos científicos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O fim precípua da polícia é assegurar o bem estar da coletividade, garantindo segurança, paz e tranquilidade à sociedade.

A atuação policial não pode dissociar-se do respeito aos direitos humanos, pois a população não contribuirá enquanto não acreditar que os organismos de segurança pública existem para ajudá-la.

Para que o atuar da polícia seja eficaz, se faz necessária o empenho das comunidades. Isto pode ser feito através de informações, proveniente do voluntariado, e assim a população tem a possibilidade de confiar na atuação da polícia, e a manter informada dos casos ao qual são demandados. Esta confiança deve ser pautada no respeito, e no atendimento das cláusulas que rezam esta relação são os direitos humanos.

É nesse contexto que surge a polícia comunitária, que visa a humanização do policial, através da reflexão sobre a condição humana. Assim, ao existir os conflitos de natureza aparente, além dos reais, este é orientado para mediar conflitos na

busca de solução resultante do consenso e diálogo entre as partes, incentivando assim uma cultura de paz e inclusão social, em prol da defesa dos direitos humanos.

A polícia comunitária promove integração entre o policial e a sociedade, respeitando os direitos humanos, e resgatando a confiabilidade na sua atividade funcional, e previne o crime por meio da mediação de conflitos. Isto é mecanismo de educação em direitos humanos, onde um indivíduo preparado realiza a mediação perante a necessidade das partes. Isto é feito por meio da construção do diálogo e consenso, conscientizando a população da sua responsabilidade no tocante à segurança pública e a efetivação de uma cultura de paz.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABREU, Sérgio Roberto de; BENGOCHEA, Jorge Luiz Paz; GOMES, Martins Luiz; GUIMARÃES, Luiz Brenner. **A transição de uma polícia de controle para uma polícia cidadã**. São Paulo em Perspectiva. V. 18. n.01, 2004.

BRASIL, Constituição da República Federativa do. **Constituição da República Federativa do Brasil**, promulgada em 05 de outubro de 1988. São Paulo: Saraiva, 2014.

_____. _____. Lei nº 9099, de 26 de setembro de 1995. **Lei dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais**. Vademecum Universitário. São Paulo: Saraiva, 2013.

_____. _____. Lei nº 9307, de 23 de setembro de 1996. **Lei da Arbitragem**. Vademecum Universitário. São Paulo: Saraiva, 2013.

BULOS, Uadi Lammêgo. **Constituição Federal Anotada**. 2. Ed. São Paulo: Saraiva, 2001.

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

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

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

SAMPAIO, Lia Regina Castaldi; BRAGA NETO, Adolfo. **O que é mediação de conflitos**. São Paulo: Brasiliense, 2007.

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

SOARES, Maria Victória Benevides. **Educação, Democracia e Direitos Humanos**. In: Jornal da Rede Brasileira de Educação em Direitos Humanos. São Paulo. Maio de 1997.

TROJANOWICZ, Robert; BUCQUEROUX, Bonnie. **Policciamento Comunitário: Como Começar**. RJ: POLICIALERJ, 1994.

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

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