



MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NO ESTADO DO TOCANTINS: INTEGRAÇÃO DA POLÍCIA MILITAR DO TOCANTINS E DA SOCIEDADE POR MEIO DE RESOLUÇÕES ALTERNATIVAS DE CONFLITOS

MEDIATION OF CONFLICTS IN THE STATE OF TOCANTINS: INTEGRATION OF THE MILITARY POLICE OF TOCANTINS AND SOCIETY THROUGH ALTERNATIVE CONFLICT RESOLUTIONS

Francinaldo Machado Bó 1
Tarsis Barreto Oliveira 2

Resumo: A intervenção na mediação de conflitos demanda especial atenção por parte das organizações. O problema desta pesquisa versa sobre a atuação da Polícia Militar do Estado do Tocantins na resolução de conflitos, constituindo este um fator de proximidade e confiança da comunidade. Sendo assim, o objetivo deste artigo é analisar a integração da Polícia Militar e da sociedade por meio da intermediação de conflitos. O estudo foi realizado mediante pesquisa bibliográfica e documental, composta por segmentação de dados e posterior análise. A literatura utilizada para o embasamento teórico refere-se aos métodos alternativos ou extrajudiciais de mediação de conflitos, seus benefícios e desafios. A conclusão deste trabalho aponta a aplicabilidade da intermediação de conflitos por meio da Polícia Militar, sendo essencial a relação de empatia e confiança para com a sociedade, asseverando, assim, relacionamentos dignos e coerentes tendo como pressuposto a observância dos direitos humanos.

Palavras-chave: Direitos Humanos. Interação Comunitária. Mediação de Conflitos. Polícia Militar. Prevenção Criminal.

Abstract: The intervention in conflict mediation demands special attention from police organizations. The problem of this research is about the performance of the Military Police of the State of Tocantins in conflict resolution, which constitutes a factor of proximity and trust in the community. Thus, the objective of this article is to analyze the integration of the Police Military and society through conflict mediation. The study was conducted through bibliographic and documental research, consisting of data segmentation and subsequent analysis. The literature used for the theoretical basis refers to the alternative or extrajudicial methods of conflict mediation, its benefits and challenges. The conclusion of this work points out the applicability of conflict mediation by the Military Police, being essential the relationship of empathy and trust with society, thus assuring dignified and coherent relationships with the observance of human rights as an assumption.

Keywords: Human Rights. Community Interaction. Conflict Mediation. Military Police. Crime Prevention.

1 Mestrando em Prestação Jurisdicional e Direitos Humanos pela UFT/ESMAT. Coronel da Polícia Militar do Tocantins. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/3020201031954750>. E-mail: francinaldoboh@hotmail.com

2 Doutor e Mestre em Direito pela UFBA. Professor Associado de Direito Penal da Universidade Federal do Tocantins. Professor Adjunto de Direito Penal da Universidade Estadual do Tocantins. Professor do Mestrado em Prestação Jurisdicional e Direitos Humanos da UFT/ESMAT. Coordenador e Professor da Especialização em Ciências Criminais da UFT. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0931-8915>. E-mail: tarsisbarreto@uft.edu.br



Introdução

O século XXI proporcionou significativo avanço científico e tecnológico, engendrando inúmeras facilidades nos diversos campos da vida cotidiana.

Nesse diapasão, constata-se elevadas participações sociais, geradoras de problemas causados em ambientes complexos, com rotinas de pessoas diversas, em suas práticas sociais diferenciadas, conforme seus históricos, culturas, maneiras de entender, interpretar e agir neste mundo, visando situações que geram inúmeros conflitos interpessoais, com expressivas demandas judiciais.

O acesso ao sistema judiciário por meio de sua estrutura física, distante dos cidadãos em seus bairros periféricos, nas cidades e povoados sem comarcas, resulta em óbice significativo ao pleno acesso à justiça. Existe um número significativo de processos, comprometem a prestação jurisdicional e provoca morosidade excessiva no deferimento do pleito perante os jurisdicionados. Desta maneira, constata-se a dificuldade de pessoas vulneráveis no acesso e resolução adequada de demandas judiciais.

Os conflitos e as pessoas envolvidas nas diversas comunidades demandam soluções adequadas, em conformidade com a legislação, as mais eficazes formas existentes em sociedade, de forma a garantir o equilíbrio social e a paz na convivência coletiva.

Desta maneira, a legislação pátria traz possibilidades de intermediação de conflitos, em simples condições processuais, não havendo complexos e extensos processos, seja em quantidade de documentos, ou em tempo, apresentando-se meios alternativos de solução de conflitos para determinadas situações.

Dentro desse contexto, apresenta-se a mediação de conflitos com suas possibilidades, sendo o diálogo um dos seus mais importantes instrumentos, para amenizar e solucionar problemas no plano da convivência social.

Assim, a Polícia Militar do Tocantins (PMTO), atuando junto às várias comunidades, nas suas atividades de policiamento ostensivo preventivo, constitui-se ator estatal importante para a solução de conflitos, questão observada por meio de um destes pesquisadores, em sua atividade policial militar, contando mais de vinte anos de experiência operacional.

O destaque da PMTO através dos meios adequados de resolução de conflitos gera o acesso à justiça pelos cidadãos, é um fator positivo para a sociedade, a justiça e a própria força pública tocantinense. Esta situação leva para a academia importante conhecimento, importante conteúdo desta pesquisa, com argumentos técnicos e metodologia pertinentes.

A ênfase do problema desta pesquisa é: a atuação por parte da PMTO na intermediação de conflitos gera fator de proximidade e confiança com a comunidade em que atua? É importante destacar ainda que o objetivo é estudar a integração da Corporação Militar e da sociedade, por meio da resolução de situações conflituosas.

A abordagem metodológica desta investigação é qualitativa, com estrutura e material teórico utilizado por meio de revisão bibliográfica e de documentos oficiais, legislação relacionada ao tema, além de livros e artigos, tendo como fonte de pesquisa os assuntos: segurança pública, direitos humanos e prestação jurisdicional.

Para alcançar o objetivo almejado e a resposta para o problema desta investigação, os dados subsidiados foram colhidos e revisados por meio de pesquisa de materiais bibliográficos e documentais. Em seguida, os dados foram analisados de maneira metódica, para alcançar a conclusão da pesquisa.

Referencial Teórico

O contexto histórico vivido em território brasileiro desde o século XVI revela profundo processo de transformação social e, também, em termos de segurança pública, evoluindo esta última de seu aspecto embrionário e com arcabouço normativo rudimentar para estruturas mais elaboradas de promoção da segurança.

Do ponto de vista operativo as negras de tabuleiro, os quilombolas, os índios botocudos, os ciganos, os padres sediciosos, entre outros, foram substituídos por outros atores sociais que representavam, aos olhos daqueles que estavam a exercer o poder, um risco à estabilidade e harmonia sociais. Permaneceria a lógica repressiva de manutenção da ordem pública, em detrimento de ações de cunho preventivo e de proximidade com a comunidade durante o período que vai de 1964 a 1988. Com o processo de redemocratização do Brasil e a promulgação da *Constituição Cidadã* de 1988 um novo paradigma surgiu a nortear os corpos militares de polícia. Essa é outra história (COTTA, 2004, p. 279).

O Policial Militar, professor e historiador Cotta, explana acima aspectos do período colonial, abrange os governos militares e pós militares, até o advento da *Carta Cidadã*, trazendo um *norte* muito diferente do vivenciado em Constituições anteriores. Toda essa mudança trazida na década de 1980, no Brasil, é composta por vários segmentos sociais, com suas experiências, histórias e culturas, complementando-se umas às outras.

As mudanças ocorridas na sociedade global, em especial nas três últimas décadas do século XX e início do século XXI, em que o acesso à justiça e o exercício da cidadania se ampliam em proporções significativas decorrentes do estabelecimento do Estado democrático de Direito, a função social da polícia militar é questionada, em especial, no âmbito das atividades operacionais, envolvendo os agentes responsáveis pela preservação da ordem e da segurança na sociedade (RODRIGUES, 2010, p. 69).

A Constituição Federal de 1988 trouxe o viés dos direitos humanos como um de seus princípios, leva para um novo entendimento de convívio social, também, de mudanças de posturas dos agentes públicos e privados, em especial no serviço prestado aos cidadãos-clientes, destinatários principais do serviço público.

Neste viés transformativo, está inserida a segurança pública, com sua anterior perspectiva de segurança nacional para um modelo de proximidade ao cidadão, serve e garante sua segurança, estar também o Estado, responsável pela preservação da ordem pública e da paz social.

Assim, a Polícia Militar é uma instituição social resultante do avanço das relações sociais, e em especial das novas configurações do espaço, cujo objetivo primário era conceder a proteção social como a principal forma de expressão da autoridade (RODRIGUES, 2010, p. 69).

As mudanças de polícia reativa para um policiamento orientado para a eficiência preventiva, com foco na *proximidade* do cidadão e da sua comunidade, incutiram no serviço de segurança pública características humanas, de forma a proporcionar à comunidade, a confiança nos profissionais de segurança pública.

O caráter profissional do policial militar, em sua atividade, é direcionada ao respeito e proteção do cidadão em sua dignidade, em condições humanas de trato e respeito, protagonista dos direitos humanos, e, também, respeitado em seu labor. Para tanto, o operador de segurança pública atua na proximidade com a sua comunidade, orienta e media as mais diversas possibilidades de desentendimentos, gerados no convívio social.

Métodos Alternativos ou Extrajudiciais de Resolução de Conflitos: Mediação

A relação do policial com o cidadão envolvido em seu contexto social é um paradigma de

vivência entre um agente do Estado e as pessoas envolvidas, havendo muitas vezes a necessidade de intervenção estatal, representada pelo policial militar. Assim, SENASP (2016, p. 5) estabelece que os “*Conflitos representam a dificuldade de lidar com diferenças nas relações e diálogos, associada a um sentimento de impossibilidade de coexistência de interesses, necessidades e pontos de vista.*”

No tocante ao conflito social, SENASP (2016, p. 9) define como um “*desentendimento entre duas ou mais pessoas sobre um tema de interesse comum.*”. Assim, nem sempre um conflito necessita de intervenção estatal, por meio de agentes policiais, para solucionar um simples debate, onde, muitas vezes, há apenas a troca de conhecimentos entre as pessoas envolvidas na discussão.

Neste cenário, o Programa Nacional de Direitos Humanos (PNDH-3), por meio do Decreto Federal n.º 7.037, estabeleceu o emprego de modelos alternativos de intermediação de conflitos, como seu objetivo estratégico, de forma a orientar suas ações programáticas, sendo elas:

- a) Fomentar iniciativas de mediação e conciliação, estimulando a resolução de conflitos por meios autocompositivos, voltados à maior pacificação social e menor judicialização.
- b) Fortalecer a criação de núcleos de justiça comunitária, em articulação com os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, e apoiar o financiamento de infraestrutura e de capacitação.
- c) Capacitar lideranças comunitárias sobre instrumentos e técnicas de mediação comunitária, incentivando a resolução de conflitos nas próprias comunidades.
- d) Incentivar projetos pilotos de Justiça Restaurativa, como forma de analisar seu impacto e sua aplicabilidade no sistema jurídico brasileiro.
- e) Estimular e ampliar experiências voltadas para a solução de conflitos por meio da mediação comunitária e dos Centros de Referência em Direitos Humanos, especialmente em áreas de baixo Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) e com dificuldades de acesso a serviços públicos (BRASIL, 2009, p. 2).

Desta maneira, o PNDH-3 eleva a mediação de conflitos a um patamar importante nas relações sociais, principalmente quando há necessidade de empregá-la, visa reestabelecer a ordem, em um ambiente cuja normalidade foi interrompida por desentendimentos entre os atores sociais locais.

O método de resolução de conflitos conhecido por *mediação* é uma importante ferramenta estabelecida na Lei nº 13.140/15, sendo o seu foco facilitar o acesso à justiça e, ainda, agilizar a solução de problemas entre as pessoas, de maneira simples, sem a necessidade de longos períodos de processos judiciais cansativos.

A mediação é mecanismo de solução de conflitos que tem como premissa o diálogo inclusivo e cooperativo entre as pessoas e a participação de um terceiro imparcial – o mediador – que, com a capacitação adequada, facilita a comunicação entre as partes sem propor ou sugerir, possibilitando a construção de uma solução satisfatória pelas próprias partes. A mediação possibilita, por meio de técnicas próprias utilizadas pelo mediador, a identificação do conflito real vivenciado e a sua solução. A mediação requer a discussão sobre as posições, interesses e valores envolvidos e, a partir da ressignificação desses valores, permite a construção participativa do consenso (SALES, 2016, p. 967).

A mediação é um método importante em situações de contendas, gera a necessidade de se obter uma resolução. No plano da mediação, a interferência de um terceiro ator não se apresenta como impositiva, mas apenas esclarecedora, facilita a conversa, com o objetivo de sanar determinado problema.

Ademais, estando a mediação e outras alternativas facilitadoras de resoluções de problemas

em uso nas diversas partes e de várias maneiras, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) instituiu normatização de emprego nas diversas possibilidades, adequadas, *in verbis*:

O Conselho Nacional de Justiça, atento às necessidades de aprimoramento do processo judicial e do acesso à Justiça, instituiu a Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010. Essa resolução implementou a **Política Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos**, requerendo a efetivação da mediação e a conciliação de conflitos no âmbito do Poder Judiciário, por meio de centros que oferecessem à população esses serviços de forma adequada e qualificada (SALES; CHAVES, 2014, p.274) (grifo dos autores).

O CNJ não apenas normatizou o emprego dos métodos alternativos de resoluções de conflitos, como também, por meio de tais circunstâncias, proporcionou ao cidadão vulnerável a possibilidade de ter suas questões conflituosas resolvidas em seu ambiente e com suas capacidades.

A Resolução nº 125 do CNJ, por meio da Política Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos, age como um *catalizador*, facilita o emprego de tais meios alternativos, e dá ênfase à mediação, consideradas suas vantagens.

Em seus artigos 4º, 5º e 6º, a referida resolução dispôs que o programa de promoção de incentivo à autocomposição de litígios e a pacificação social por meio da conciliação e da mediação seria implementado com a **participação de rede desenvolvida pelo Conselho Nacional Justiça e deveria buscar a cooperação dos órgãos públicos competentes e das instituições públicas e privadas da área de ensino, para a criação de disciplinas que propiciassem o surgimento da cultura da solução pacífica dos conflitos** (SALES; CHAVES, 2014, p. 267) (grifo dos autores).

O acesso à mediação ficou maior quando disponibilizado às demais instituições públicas e privadas, não apenas exclusividade do Poder Judiciário, sendo possível a efetivação desse programa por parte da Polícia Militar Tocantinense, apta e disponível dentro das normatizações previstas na Resolução nº 125 do CNJ.

Capacitação continuada e a prevenção da letalidade em ações policiais.

A atividade policial militar envolve muita complexidade, incompreensão e questionamentos de diversas ordens, seja de natureza jurídica ou social, ante suas ações, geralmente consideradas *desproporcionais*, quando há emprego de coação por parte dos operadores, gerando, não raro, críticas, em especial quando determinadas ações levam à morte de um indivíduo.

Tendo como premissa que o papel principal da polícia, em uma sociedade moderna, é administrar conflitos, a capacitação do policial, neste *mister*, vem ao encontro, tanto dos anseios sociais, quanto dos fins do Governo. A boa convivência social, um dos preceitos da tranquilidade pública, é um dos objetivos que poderá ser atingido através da mediação de conflitos (REIS, 2021, p. 2) (grifo dos autores).

Neste sentido, há compreensão de que o encerramento de ocorrências policiais terminadas com letalidade, por parte dos agentes de segurança pública são mínimas, revelando-se mais frequentes as demandas policiais encerradas com resolução por parte do policial militar no mesmo local da ocorrência, ou até mesmo o encaminhamento dos envolvidos para a Delegacia de Polícia (DP), para a lavratura do Termo Circunstanciado de Ocorrência (TCO), por atos criminais, considerados pela legislação brasileira como de *menor potencial ofensivo*.

Os desentendimentos gerados dentro de rotinas entre atores sociais, em ambientes de longa convivência, podem levar a alguns dissabores, sendo necessária, por vezes, a presença do operador de segurança pública para dirimir tais contendas, satisfaz ambas as partes.

Assim, propõe-se o aprimoramento na formação dos agentes de segurança pública para auxiliá-los a serem atores do desenvolvimento humano e social de suas vidas e da vida da comunidade. Deve-se inferir na realidade para transformá-la, tendo como premissa a educação em direitos humanos, onde o ser humano esteja incluído, ao passo de se colocar como agente transformador da realidade social, isto é, seja indivíduo emancipado humanamente, interventor do processo histórico-humano (NUNES, 2010, p. 64).

Essa visão de diálogo em ocorrências, a compreensão do policial militar estão envoltas em um contexto profissional gerado em sua formação, conseqüentemente, na capacitação ao longo de sua vivência policial, considerada a experiência adquirida na prática e em trocas de informações com outros agentes com atuação profissional mais longeva.

Para alcançar a excelência em formação policial militar, incide legislação de ensino destinada a direcionar toda a questão de qualificação, a sua continuidade durante o progresso do profissional em sua carreira, atualiza, aperfeiçoa seus conhecimentos nos diversos campos do saber, revelando-se importantes para tal mister.

O artigo 83 estabelece que o ensino militar será regulado em lei específica. Contudo, depreende-se que, embora apresente características peculiares, o ensino em instituições militares deve seguir os princípios e diretrizes nacionais de acordo com o estipulado no artigo 10 inciso III da Lei (SOUZA, 2012, p. 56).

A Lei de Diretrizes e Bases (LDB) propõe ao ensino militar legislação própria devido às suas especificidades. Sendo assim, o ensino policial militar é composto por legislação institucional específica, combinada com legislação e normas gerais de educação, e, ainda, possui algumas normatizações particulares relacionadas aos direitos humanos e à segurança pública, sendo a Matriz Curricular Nacional de Segurança Pública importante normativa.

O fomento e o subsídio ao processo de formação dos(as) profissionais da segurança pública na perspectiva dos princípios democráticos, devem garantir a transversalização de eixos e áreas temáticas dos direitos humanos, conforme o modelo da Matriz Curricular Nacional de Segurança Pública (BRASIL, 2018, p. 34).

No contexto educacional dos órgãos de segurança pública, há forte tendência para a normatização e fomento do ensino, voltados para o desenvolvimento da democracia, no âmbito policial, com suas características essenciais, sendo a sua aplicação fundamental para atingir níveis elevados de segurança e confiança do cidadão no operador de segurança pública.

A aplicação pedagógica de ensino profissional policial tem um caráter baseado nos direitos humanos, sendo a interdisciplinaridade papel agregador, estabelece a proposição de ensino, envolve vários campos orientadores para a prática policial, tendo a mudança de conhecimento, pensamento e atitudes compreendidas por parte do operador de segurança pública.

No sentido de valorizar a capacidade de utilização crítica e criativa dos conhecimentos, e não o simples acúmulo de informações, a Matriz Curricular Nacional fornece, no mapeamento das competências, nos significados dos eixos articuladores e das áreas temáticas, no desenho da malha curricular, nas diretrizes pedagógicas e na proposta metodológica, subsídios e instrumentos que possibilitam às instituições de ensino de segurança pública a planejarem as

ações formativas (inicial e continuada) para que os profissionais da área de segurança pública possam, de maneira autônoma e responsável, refletir e agir criticamente em situações complexas e rotineiras de trabalho (BRASIL, 2014, p. 18).

O policial, em sua formação básica, durante seu aperfeiçoamento e especialização, deve ser estimulado a criar condições de autoavaliação em seu ambiente profissional, deixando-o mais atento, mais engajado, elaborando tarefas em altos níveis de qualidade.

Busca-se, assim, uma atuação mais humana frente ao agente de segurança pública, uma maior qualificação, busca de pensamento crítico, a humanização no trato em ocorrências rotineiras, promove, ainda, a cultura da paz e defesa dos direitos humanos.

Nesse sentido, aprender a fazer levanta a necessidade do profissional em aprender as necessidades de sua atuação e ao mesmo tempo, em uma formação continuada estar atento a novas possibilidades e à dinâmica de sua profissão. O policial militar devido a sua atuação junto à comunidade deve ser um profissional atento às mudanças sociais que são dinâmicas. A Corporação deve ter esta preocupação com o aperfeiçoamento do policial devido a este representar o Estado enquanto presta o seu serviço. Além dos aspectos relativos à assertividade de conduta, o policial serve como referência, um exemplo, alguém que deve passar às pessoas uma imagem de credibilidade no que faz (MELO, 2014, p. 77).

Assim, o policial, em sua formação inicial e durante sua carreira, adquire conhecimentos valiosos, deve estar aberto à aquisição de novos conhecimentos, à promoção, cada vez mais, dos direitos humanos, age com ética, gera confiança da comunidade para com os policiais e a corporação.

No modelo tradicional, a força tem sido o primeiro e quase único instrumento de intervenção, sendo usada frequentemente da forma não profissional, desqualificada e inconsequente, não poucas vezes à margem da legalidade. É possível, portanto, ter um outro modelo de polícia, desde que passe a centrar sua função na garantia e efetivação dos direitos fundamentais dos cidadãos e na interação com a comunidade, estabelecendo a mediação e a negociação como instrumento principal; uma polícia altamente preparada para a eventual utilização da força e para a decisão de usá-la. Tudo isso tendo como base políticas públicas que privilegiem investimentos na qualificação, na modernização e nas mudanças estruturais e culturais adequadas (BENGOCHEA, 2004, p. 3).

O uso da força por parte do operador de segurança pública é uma demanda muito comum na rotina desse profissional, quando em atuação, sendo aplicada, de maneira excepcional, quando não há possibilidade de emprego de Instrumentos de Menor Potencial Ofensivo (IMPO), fazendo-se uso de certas tecnologias, desde eletroeletrônicos, até certos produtos, como agentes químicos, capazes de causar irritação, aplicados para a neutralização de pessoas agressoras.

Mudanças visam a melhoria de IMPOs, as técnicas de seus respectivos empregos focam a menor forma de lesão física contra agressores, também é importante o avanço nos conhecimentos doutrinários dos órgãos de segurança pública, minimizando traumas das mais diversas maneiras.

A qualificação do Policial Militar para que atue no atendimento com qualidade no desempenho de sua função se faz por um programa de aperfeiçoamento continuado. Esse processo é uma estratégia de política de Segurança Pública, dentro da instituição, que tem como regra o estímulo ao aprendizado constante, para que, assim, se torne o policial militar atuante,

dentro dos seus deveres constitucionais (CARNEIRO et al, 2019, p. 300).

Desta forma, o aperfeiçoamento constante do profissional de segurança pública não foge à regra de outras atividades, pois quanto mais o policial militar recebe instrução qualificada, mais qualificado se torna, levando ao cidadão melhores condições de serviço, protege e preserva a ordem pública, com respeito aos direitos humanos.

Estando o agente de segurança pública treinado adequadamente, há melhor sensação de segurança, por parte da sociedade, eleva positivamente o conceito dos órgãos de segurança pública, promotores dos direitos humanos e facilitadores de boas condições de vida à comunidade.

No presente artigo científico, a pesquisa bibliográfica e documental demonstrou que o assunto é pertinente e de destacada importância, uma vez que traz a ampla necessidade de aplicação das técnicas de mediação de conflitos na seara da segurança pública, como um elemento inibidor de ocorrências de maior gravidade, em contrapartida, propulsor da pacificação social (ANDRADE et al, 2019, p. 242).

Sendo assim, a mudança nas características do policial, dos seus instrumentos de trabalho, conhecimentos técnico-profissionais, adquiridos em formação continuada, tende à aproximação com a comunidade, ambientar tais atores sociais e instituições.

No que concerne à educação profissional, capacitação continuada em segurança pública e direitos humanos, busca-se a diminuição de ocorrências policiais, com término em letalidade, por parte dos agentes de segurança pública.

A mediação de conflitos pela Polícia Militar e seus benefícios.

A segurança pública abrange algumas maneiras de policiamento, seja ostensivo, ou repressivo, sempre com o fim de evitar o crime, quando este já ocorreu, desvendar o autor de tal ação ou omissão, objetiva a manutenção da ordem e da paz social.

Nesse contexto, a mediação de conflitos, por parte de órgãos de segurança pública é empregada conforme as possibilidades acima citadas, em todas elas estudadas, a confirmação de sua relevância no seio social, a adequação e observância frente ao sistema judicial em que se insere.

A pesquisa realizada na cidade de Fortaleza, Capital do Estado do Ceará, por Nunes (2010), em sua dissertação intitulada **Segurança pública e mediação de conflitos**: a possibilidade de implementação de núcleos de mediação na secretaria de segurança pública e defesa social do Estado do Ceará, teve como foco, uma unidade policial executora da mediação de conflitos, em um cenário de vulnerabilidade, em bairro periférico.

Nesse panorama social, Nunes (2010) apresenta o argumento de que a quantidade acima de 70% das ocorrências policiais apontadas em uma unidade policial é de relacionamentos duradouros e, ainda, mais de 50% são desentendimentos entre familiares e vizinhos, considerados pelo referido autor como adequadas para serem solucionadas com o apoio da mediação de conflitos.

Dessa maneira, Nunes (2010) conclui que a alta quantidade de ocorrências policiais pode ser resolvida por meio de diálogo entre as partes, prática inclusiva, o não estímulo à violência, favorecendo-se o diálogo, a observância dos direitos humanos, a pacífica convivência, a interação social e a construção da paz. Outro fator positivo lecionado por Nunes ressalta que:

A percepção do cidadão de que a delegacia é espaço de acesso à justiça e a forte probabilidade de êxito dessa iniciativa a partir da experiência existente no Brasil que apresentou considerável redução em registro de termos circunstanciados de ocorrência (TCO), desde a implantação da mediação policial (NUNES, 2010, p. 19)

Em sua pesquisa, Nunes investigou a situação de mediação de conflitos na capital mineira,

Belo Horizonte, mostrando redução da quantidade de Termos Circunstanciados de Ocorrências (TCOs).

Os resultados da implantação de um núcleo de mediação dentro de uma unidade policial em Belo Horizonte são encontrados na redução dos números das ocorrências policiais de 1681 para 916, configurando uma diminuição de 45,5% das ocorrências; diminuição de 13% nos Termos Circunstanciados de Ocorrência (TCO); no fato de que 51% dos casos encaminhados ao distrito policial foram mediados; e dos casos encaminhados que não foram decorrentes de registros policiais foram 91% mediados (NUNES, 2010, p. 113).

Fica evidente o benefício da aplicação da mediação em situações de desentendimento, em unidades policiais, com o fim de reduzir processos, os quais demandam muitas ações e expedientes, e, conseqüentemente, mais tempo para se alcançar a decisão, sendo importante a redução de providências, em situações de fácil resolução, com medidas mais simples.

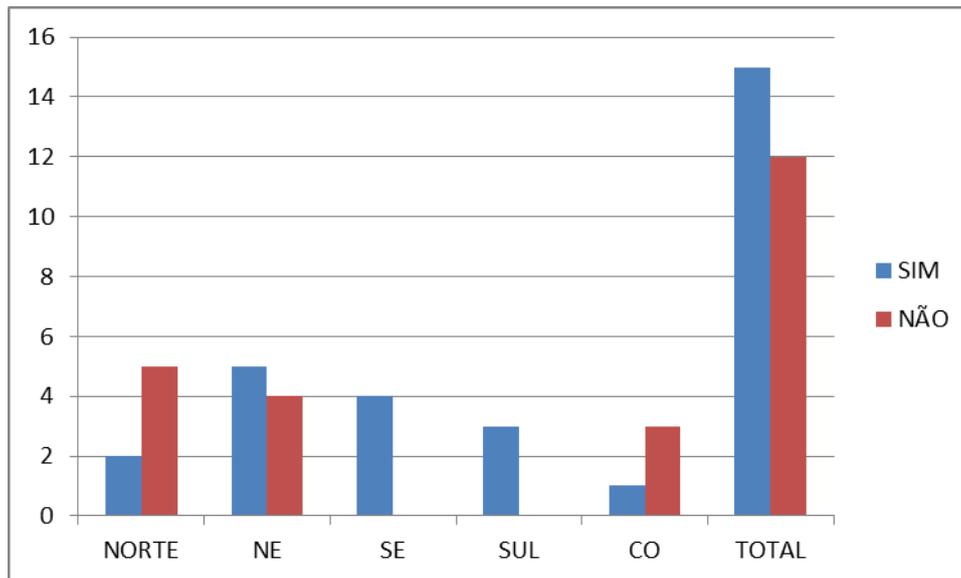
Neste mesmo entendimento, a Polícia Militar do Paraná (PMPR) também está mediando conflitos em suas demandas operacionais, tendo por base as próprias conclusões do Poder Judiciário, como no convênio entre o Tribunal de Justiça do Paraná e a Polícia Militar desse Estado, para fins de funcionamento de Núcleos de Mediação Comunitária (NUMEC). Silva e Filho (2020) destacam a preservação da ordem pública, apontando a Nota de Instrução da PMPR, que engendrou a mediação de conflitos frente à 5ª Região da Polícia Militar de Santa Catarina, o maior avanço por parte da Corporação atualmente.

Além das conclusões positivas acerca da mediação de conflitos por parte de órgãos de segurança pública, no caso da pesquisa realizada por Silva e Filho (2020), no artigo denominado **A mediação comunitária na atividade policial militar como política pública de pacificação social e prevenção criminal**, citam-se as conclusões dos referidos autores, com destaque para a promoção da paz da sociedade e incentivo aos direitos humanos; a procura pela estruturação de resultados pacíficos, a partir das demandas atingidas; a busca da paz na sociedade, e, conseqüentemente, o empoderamento dos atores sociais da comunidade; a boa relação do policial militar com os membros da comunidade, proporcionando o acesso a informações privilegiadas e tornando-o mediador comum, em cenários conflitivos.

Há também estudos no cenário da cidade do Rio de Janeiro – RJ, elaborados por Câmara (2019), aponta como pontos positivos de mediação de conflitos realizadas pela Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro, em comunidades vulneráveis, dos morros cariocas, como a possibilidade de protocolos próprios da Polícia Militar (PM), em tais processos, tendo em vista sua qualidade simples e em curto espaço de tempo; a satisfação em ver os cidadãos em condições paupérrimas terem seus problemas solucionados; o reconhecimento da atividade policial militar e dos seus operadores em ajudá-los a solucionar seus conflitos, e a possibilidade de empoderamento institucional e, conseqüentemente, do policial militar.

Após averiguar algumas PMs acima, verifica-se, na maioria das forças públicas brasileiras, o emprego da mediação de conflitos em condições de caráter experimental ou em situação ordinária.

Gráfico 1. PMs Brasileiras e Mediações de Conflitos



Fonte: Gráfico elaborado pelos autores.

Este panorama demonstrado no Gráfico 1 estabelece um cenário importante no segmento de segurança pública nacional com o advento da mediação de conflitos por parte das policiais militares, sendo essa ideia fortalecida por Sales e Andrade (2011), concluem que é modificador, integralizador, com capacidade de conscientização do cidadão sobre suas participações e decisões, em ambiente social, norteadores de sua vida; acautelando o litígio e procurando o diálogo.

A PM sempre atua em todos os ambientes, seja urbano ou rural, nos centros das cidades, nos bairros de classe média ou alta, também opera na periferia, distante dos aparelhos estatais, entende Mota (2010, p. 39) que: “A inclusão social pode ser observada no processo de mediação quando sujeitos marginalizados de seus direitos e deveres passam a conhecê-los, podendo dessa forma acessar a justiça. Justiça em seu conceito amplo.”

O Poder Executivo brasileiro também tem sua parcela de atuação, por parte do Ministério da Justiça, por meio da Secretaria Nacional de Segurança Pública (SENASP), quando estabelece as benevolências da mediação de conflitos, em seu material pedagógico.

c. Benefícios dos conflitos

É justamente a não aceitação dos conflitos que provoca a violência, pois esta busca resolver o conflito, negando o outro. Todavia, quando se aprende a lidar com o conflito de forma não-violenta, ele deixa de ser encarado como o oposto da paz e passa a ser visto como um dos modos de existir em sociedade.

Entre os benefícios do conflito, é possível citar:

- estimulam o pensamento crítico e criativo;
- melhoram a capacidade de tomar decisões;
- reforçam a consciência da possibilidade de opção;
- incentivam diferentes formas de encarar problemas e situações;
- melhoram relacionamentos e a apreciação das diferenças;
- promovem a auto compreensão. (SENASP, 2016, p. 5) (grifo dos autores)

Conforme afirma a SENASP (2016) em seu material educativo, a mediação de conflitos apresenta muitas vantagens, sendo beneficiados os órgãos estatais, como o Poder Judiciário, as instituições de segurança pública, seus operadores, as comunidades e os cidadãos.

Os itens acima elencados levam a melhores condições de gerenciamento de segurança

pública, aprimora o salutar convívio entre os atores sociais, em suas localidades, até mesmo, a performance pessoal dos cidadãos diante do diálogo e da nova maneira de lidar com os conflitos.

Certamente nem todas essas ocorrências são passíveis de solução exclusivamente por meio de mediação ou de conciliação. No entanto, sendo elas identificadas como ocorrências que consomem muito a força de trabalho pela demanda de atendimento por meio do telefone 190, e também exigem muito tempo de deslocamento de viaturas, cada um desses conflitos que seja resolvido por meio da mínima formalização de um acordo representará um ganho operacional de grande valor ao policiamento preventivo. Especialmente no caso das verificações de “perturbação do sossego”, a economia do emprego de equipes para atendimento de insistentes e reiteradas solicitações significa investimento no patrulhamento ostensivo, propiciando maior efeito na prevenção de conflitos mais complexos (NASSARO, 2012, p. 53).

Ratifica-se que a mediação de conflitos também eleva as qualificadoras gerenciais das instituições de segurança pública nas suas atividades fins, com a agilidade do policiamento ostensivo em lidar com problemas de longo relacionamento social envolvidos no conflito.

Desta maneira, há possibilidade da manutenção em patrulhamento ostensivo, um número maior de radiopatrulhas em seus setores, pode atuar de maneira preventiva, facilita o acesso do policial militar com o cidadão da comunidade a ser patrulhada, de maneira digna, com tempo maior, para poder haver a aproximação do operador de segurança pública com o cidadão-cliente.

Outra questão positiva em mediação de conflitos foi a estudada por Dantas (2015), em seu artigo **Mediação policial, segurança pública e segurança humana**: uma abordagem reflexiva, tendo a sua pesquisa abrangido delegacias de Polícia na capital mineira, Belo Horizonte. Nelas, o autor verificou pontos positivos em suas conclusões, tendo tido as ocorrências a redução de 45%, impedindo, ainda, outras ocorrências criminais. Também foi constatado o agir mais humano no fazer policial, o trata à vítima com mais humanidade, torna o policial mais próximo do cidadão, assim como o Estado.

Esta mudança ocorrida nas instituições, frente aos profissionais de vários segmentos, como os operadores do Direito e da segurança pública, consiste em aperfeiçoar as atividades de segurança pública, leva maior interação e confiança aos órgãos e seus agentes, frente ao cidadão e à comunidade.

[...] o policial deixa de ser apenas um aplicador da lei penal, utilizando-se de outros recursos, além dos penais, para a solução de problemas, tais como mediação, contato com instituições estatais, mobilização da sociedade, entre outros (ABDALA, 2012, p. 30).

Seguindo esse entendimento, o pesquisador americano, especialista em mediação policial, Christopher C. Cooper, afirma em seu artigo que o aumento de chamadas ao telefone de emergência policial faz aumentar o risco tanto para moradores como para os próprios policiais.

In venues in which police mediate, repeat calls-for-service are reduced. A welcomed outcome by responsible mediation service providers and police managers, since repeat calls-for-service increase the likelihood of physical danger to community members as well as police (COOPER, 2003, p. 27) (grifo nosso).

A citação mencionada acima tem a livre tradução a seguir: Nos locais em que a polícia faz a mediação, as solicitações são reduzidas. Resultado aceito pelos policiais mediadores de conflitos e seus chefes, sendo que chamadas aumentam em demasia a probabilidade de risco para os moradores da comunidade, assim como para os policiais.

Os métodos alternativos de resoluções de conflitos e a mediação são importantes modificadores sociais em seu *status quo*, com o aprimoramento estatal, o aperfeiçoamento profissional das pessoas envolvidas em conflitos e as suas comunidades.

Diante da teoria de conflito existente, não cabe mais ao operador desses processos de resolução de disputas (magistrados, mediadores, advogados ou promotores), se posicionarem atrás de togas escuras e agir sob um manto de tradição para permitir que partes, quando busquem auxílio (do Estado ou de uma instituição que atue sob seus auspícios) para a solução de conflitos recebam tratamento que não seja aquele voltado a estimular maior compreensão recíproca, humanização da disputa, manutenção da relação social e, por consequência, maior realização pessoal, bem como mais vida (BRASIL, 2016, p. 265).

O fazer mediação é uma importante solução em questões sociais de *desinteligência*, levado às comunidades melhores meios de resolução de seus problemas, ainda, a melhoria no serviço realizado por parte da força pública, ajustando-se ao cenário do século XXI, muito mais dinâmico, demandante de agir mais humano, próximo de todos, com o cidadão mais respeitado, em conformidade com os direitos humanos.

Considerações Finais

Abordou-se, no presente trabalho, a viabilidade de adoção de métodos alternativos ou extrajudiciais de resolução de conflitos, possibilita a mediação, a capacitação continuada e a prevenção da letalidade em ações policiais. Neste turno, a mediação de conflitos, realizada por parte da polícia militar, apresenta inúmeros benefícios, seja frente às instituições públicas, ou à própria sociedade.

O policial militar mediador torna-se elo das ocorrências mediadas, acaba por resolver diversos conflitos locais, contacta órgãos e profissionais facilitadores em seus respectivos contextos, e possibilita a solução de contendas no nascedouro dos problemas vivenciados pela comunidade.

O emprego da mediação de conflitos por parte da Polícia Militar do Estado do Tocantins revela-se viável e importante para a sociedade, engendrando confiança recíproca entre policiais militares e cidadãos, em suas relações sociais, abre caminho para uma prática policial mais receptiva à internalização dos direitos humanos.

Referências

ABDALA, Aislan Marcel. **Análise das inovações e problemáticas da implantação de unidades de polícia pacificadora como modelo de polícia**. Monografia (Bacharelado) Curso de Direito. Universidade Federal do Paraná. Curitiba. 2012.

ANDRADE, Adriano Jesus de; VITAL, Erickson Dantas; SEGUNDO, Divaldil de Souza Rocha; LIMA, Rogério Mariano de. Mediação comunitária: possibilidade de aplicação eficaz na resolução de conflitos na área de Segurança Pública. **Unisanta law and social science**. VOL. 8. Nº 1. 2019.

BENGOCHEA, Jorge Luiz Paz et al. **A transição de uma polícia de controle para uma polícia cidadã**. São Paulo em perspectiva, v. 18, n. 1, p. 119-131, 2004. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&p_id=S0102-88392004000100015. Acesso em: 30 dez. 2021.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Manual de Mediação judicial**. André Gomma de Azevedo (Org.). 6. ed. Brasília/DF. 2016.

BRASIL. DECRETO Nº 7.037, DE 21 DE DEZEMBRO DE 2009. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br>. Acesso em: 23 de jan 2022.

BRASIL. **Matriz curricular nacional para ações formativas dos profissionais da área de segurança pública**. Secretaria Nacional de Segurança Pública. Coordenação: Andréa da Silveira Passos... [et al.]. Brasília. 2014.

BRASIL. **Plano Nacional de Educação em Direitos Humanos**. Ministério dos Direitos Humanos. 3ª reimpressão, simplificada. Brasília. 2018.

CAMARA, Bruno Chadud. **Mediação de conflitos na UPP: missão dada é missão cumprida?** Dissertação (Mestrado). Niterói: Programa de Pós-Graduação em Sociologia e Direito. Universidade Federal Fluminense. 2019.

CARNEIRO, Leonardo de Andrade; JUNIOR, Wilmar Borges Leal; BÓ, Francinaldo Machado; BARBOSA, Gentil Veloso. Qualificação do policial militar tocantinense frente a educação mediada por tecnologias. Unitins: **Revista Humanidades & Inovação**. V. 6. N. 12. 2019.

COOPER, Christopher C. **Conceptualizing mediation use by patrol police officers**. San Francisco, Center on Juvenile and Criminal Justice. 2003. Center on Juvenile and Criminal Justice. Julho. 2003. Disponível em: http://www.cjcj.org/uploads/cjcj/documents/conceptualizing_mediation_use_by_patrol_police_officers.pdf. Acesso em: 30 dez. 2021.

COTTA, Francis Albert. **No rastro dos dragões [manuscrito]**: políticas da ordem e o universo militar nas Minas setecentista. Tese (doutorado) - Universidade Federal de Minas Gerais. Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas. 2004.

DANTAS, Aline Chianca. Mediação policial, segurança pública e segurança humana: uma abordagem reflexiva. **Revista Direito, Estado e Sociedade**. n. 46. 2015. Disponível em: <https://revistades.jur.pucrio.br/index.php/revistades/article/view/783>. Acesso em: 07 set. 2021.

MELO, Dosautomista Honorato de. **Formar comandantes**: proteger a sociedade. Concepções de formação do curso de oficiais da Academia Policial Militar Tiradentes de Palmas em relação à formação humana. 154 p. Dissertação (Mestrado em Educação). Programa de Pós-Graduação em Educação. Universidade Federal do Tocantins. Palmas. 2014.

MOTA, Germana Ferreira. **A experiência da Polícia Civil com a mediação de conflitos**: um estudo de caso da interação existente entre o 35º Distrito Policial e o núcleo de justiça comunitária da Grande Messejana. MONOGRAFIA (GRADUAÇÃO). Serviço Social. Centro de Estudos Sociais Aplicados. Universidade Estadual do Ceará. Fortaleza – CE. 2010.

NASSARO, Adilson Luís Franco. **O policial militar pacificador social**: emprego da mediação e da conciliação no policiamento preventivo. Revista do Laboratório de Estudos da Violência da UNESP/ Marília, Ano 2012, ed. 10, p. 40-56, 2012. Disponível em: <http://www2.marilia.unesp.br/revistas/index.php/levs/article/view/2637>. Acesso em 30 dez. 2021.

NUNES, Andrine Oliveira. **Segurança pública e mediação de conflitos**: a possibilidade de implementação de núcleos de mediação na secretaria de segurança pública e defesa social do Estado do Ceará. Dissertação (Mestrado em Direito Constitucional) – Universidade de Fortaleza. Fortaleza. 2010.

OLIVEIRA, Diógenes Wagner Silveira Esteves de. **Justiça multiportas e práticas restaurativas na Polícia Militar do Estado de São Paulo à luz da hermenêutica constitucional da ordem pública**.

Dissertação (Mestrado) – Universidade Nove de Julho. UNINOVE. São Paulo. 2021.

ONU. **Transformando nosso mundo**: a agenda 2030 para o desenvolvimento sustentável. 2015. Disponível em <https://sustainabledevelopment.un.org>. Acesso em 23 jan. 2022.

REIS, Helena dos Santos. **A utilização da mediação de conflitos nas atividades policiais**. Disponível em <https://www.policiamilitar.sp.gov.br/>. Acesso em 20 mar. 2021.

RODRIGUES, Marcus Paulo Ruffeil. **Gestão da polícia militar**: a cultura institucional como agente limitador da construção de uma polícia cidadã. DISSERTAÇÃO (MESTRADO). Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas. Fundação Getúlio Vargas. Rio de Janeiro. 2010.

SALES, Lília Maia de Moraes. **Ouvidoria e mediação**: instrumentos de acesso à cidadania. Pensar. Fortaleza. Vol. 11. p. 154-167. Fev. 2006.

SALES, Lília Maia de Moraes. **A mediação de conflitos**: lidando positivamente com as emoções para gerir conflitos. Pensar. Fortaleza, v. 21, n. 3, p. 965-986, set./dez. 2016.

SALES, Lília Maia de Moraes; ANDRADE, Mariana Dionísio de. **A mediação de conflitos como efetivo contributo ao Poder Judiciário brasileiro**. Revista de Informação Legislativa. Brasília a. 48 n. 192 out./dez. 2011.

SALES, Lilia Maia de Moraes; CHAVES, Emmanuela Carvalho Cipriano. **Mediação e conciliação judicial**: a importância da capacitação e de seus desafios. Sequência (Florianópolis). N. 69, p. 255-280. Dez. 2014.

SILVA, Augusto César. **Construção da mediação de conflitos na Polícia Militar de Santa Catarina**: um caminho para a autonomia e a alteridade no convívio social. Dissertação de Mestrado. Florianópolis: Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Federal de Santa Catarina, 2014. Disponível em: <http://www.uniedu.sed.sc.gov.br/wp.ontent/uploads/2014/12/Disserta%3%A7%C3%A3o-Augusto-Cesar-da-Silva.pdf>. Acesso em: 30 dez. 2021.

SILVA, Valter Ribeiro da; FILHO, Eliéser Antonio Durante. **A mediação comunitária na atividade policial-militar como política pública de pacificação social e prevenção criminal**. GRALHA AZUL – Periódico Científico da 2ª Vice-presidência. Edição 1. Ago/Set. 2020. 2020.

SENASP. **Mediação de conflitos**. (Apostila do Curso de Mediação de Conflitos da Secretaria Nacional de Segurança Pública – SENASP). 2016.

SOUZA, Adilson Paes de. **A educação em direitos humanos na Polícia Militar**. Dissertação (Mestrado) Faculdade de Direito do Largo de São Francisco. Universidade de São Paulo. São Paulo. 2012.

Recebido em 18 de maio de 2022.
Aceito em 08 de setembro de 2022.