UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA
CENTRO DE ESTUDOS SOCIAIS APLICADOS
MESTRADO PROFISSIONAL EM PLANEJAMENTO E POLÍTICAS PÚBLICAS

MARYLANE MENEZES COUTINHO

POLÍTICA DE SEGURANÇA PÚBLICA E MEDIAÇÃO (INFORMAL) DE CONFLITOS: ESTUDO REALIZADO NA DELEGACIA DO 1º DP EM FORTALEZA

FORTALEZA – CEARÁ
2022

MARYLANE MENEZES COUTINHO

POLÍTICA DE SEGURANÇA PÚBLICA E MEDIAÇÃO (INFORMAL) DE CONFLITOS: ESTUDO REALIZADO NA DELEGACIA DO 1º DP EM FORTALEZA

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado Profissional em Planejamento e Políticas Públicas do Centro de Estudos Sociais Aplicados da Universidade Estadual do Ceará, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestra em Planejamento e Políticas Públicas. Área de concentração: Planejamento e Políticas Públicas.

Orientação: Prof.ª Drª. Maria Andréa Luz da Silva.

Coorientação: Prof. Dr. Francisco Horácio da Silva Frota.

FORTALEZA – CEARÁ

2022

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Estadual do Ceará
Sistema de Bibliotecas

Coutinho, Marylane Menezes.
Política de segurança pública e mediação (informal) de conflitos: estudo realizado na delegacia do 1º DP em Fortaleza [recurso eletrônico] / Marylane Menezes Coutinho. - 2022.
237 f. : il.

Dissertação (MESTRADO PROFISSIONAL) - Universidade Estadual do Ceará, Centro de Estudos Sociais Aplicados, Curso de Mestrado Profissional Em Planejamento E Políticas Públicas - Profissional, Fortaleza, 2022.
Orientação: Prof.ª Dra. Maria Andréa Luz da Silva.
1. Mediação. 2. Conflitos Delegacia de polícia. 3. Base regulatória.. I. Título.

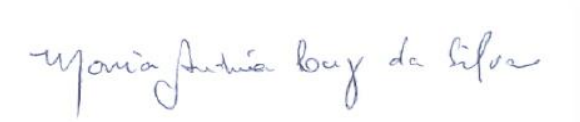
MARYLANE MENEZES COUTINHO

POLÍTICA DE SEGURANÇA PÚBLICA E MEDIAÇÃO (INFORMAL) DE CONFLITOS: ESTUDO REALIZADO NA DELEGACIA DO 1º DP EM FORTALEZA

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado Profissional em Planejamento e Políticas Públicas do Centro de Estudos Sociais Aplicados da Universidade Estadual do Ceará, como requisito parcial para a obtenção do título de mestre em Planejamento e Políticas Públicas. Área de concentração: Planejamento e Políticas Públicas.

Aprovada em: 01/07/2022

BANCA EXAMINADORA



Prof.ª Dr.ª Maria Andréa Luz da Silva (Orientadora)
Universidade Estadual do Ceará - UECE

Prof. Dr. Ana Karine Pessoa Cavalcante Miranda
Universidade de Fortaleza - UNIFOR

Prof. Dr. Neiara de Morais Bezerra
Universidade Estadual do Ceará - UECE

Dedico este trabalho ao grande amigo e colega de trabalho Juscelino Evangelista Nazareno pela enorme colaboração e contribuição na realização desta pesquisa.

AGRADECIMENTOS

A Deus, por me abençoar todos os dias, me dado saúde e força para superar as dificuldades e chegar até aqui.

À Nossa Senhora, minha intercessora divina em cada passo que dou ou que não preciso dar, sempre passando na frente.

Em especial, agradeço aos meus pais, Moysés e Gercina (*in memorium)*, que sempre me incentivaram ao estudo e à superação, sem medirem esforços diante das dificuldades financeiras para me proporcionar princípios e condições necessárias à realização pessoal e profissional.

À minha irmã Mironeide, que conhece meu esforço e torceu por mim em mais essa trajetória de estudos e dedicação.

À UECE, coordenação, corpo docente e demais servidores do programa de Planejamento e Políticas Públicas, que participaram de alguma forma dessa conquista;

À orientadora Maria Andréa Luz da Silva, a quem admiro pelo grandioso saber e invejo pela paciência e tranquilidade que transmite aos orientandos. Ao coorientador Francisco Horácio da Silva Frota pelo suporte.

Às professoras Ana Karine e Neiara de Morais Bezerra, agradeço às contribuições necessárias como examinadoras de minha banca, pela disponibilidade, dedicação e atenção.

Aos demais professores do curso, agradeço aos valiosos conhecimentos ministrados em sala de aula ou nas aulas remotas por conta da pandemia.

À amiga Fábia Geisa, sempre presente e disposta a estender a mão diante de minhas dúvidas; aos colegas da minha equipe de estudo – Alexandre, Amanda, Danilo, Durval, Emanuela, Fernando, Ozair e Weslenya – que se tornaram bons amigos ao longo dessa jornada, amizades que levarei por toda a vida.

Ao Inspetor de polícia civil Juscelino Evangelista Nazareno, excelente investigador, grande mediador, voluntário com desprendimento pessoal em prol da comunidade, com riqueza de conhecimento sobre a mediação em delegacias e calma nas ocorrências que enfrenta diariamente, para quem essa dissertação parece mais uma biografia. O meu muito obrigada pela colaboração!

Aos amigos e servidores policiais do 1º Distrito Policial que participaram desta pesquisa, como também aos demais colegas policiais civis do estado do Ceará, que

se disponibilizaram a responder meus questionários ou me concederam entrevista, que tanto engrandeceu esse trabalho.

Aos policiais, que saem de casa para trabalhar sem saber se é a última vez, se vão voltar. Aos policiais mediadores, pelo esforço duplo em busca da paz social, criando possibilidades, apesar das dificuldades que enfrentam, tornando viável mediar e realizar o serviço policial.

E a todos que, direta ou indiretamente, fizeram parte da minha formação, o meu muito obrigada!

“O conflito é algo criativo, o que é negativo é o confronto. O conflito é a divergência de postura, o confronto é a tentativa de anular a outra pessoa”.

(Mário Sérgio Cortella)

RESUMO

Em uma sociedade marcada por conflitos de naturezas variadas, diversos são os métodos alternativos de solucioná-los pacificamente, sem a intervenção do Judiciário. Dentre essas formas, destacam-se os métodos autocompositivos, merecendo destaque a Mediação, objeto de nosso estudo. A Mediação de Conflitos nas delegacias de polícia do Ceará é tida como procedimento rotineiro no cotidiano dos policiais, mas que carece de formalidades que apontem as diretrizes de sua execução. A delegacia de polícia é o primeiro local procurado quando a pessoa que se acha na condição de vítima quer a solução para seu problema. A indicação inicial é a lavratura de um Boletim de Ocorrência, momento em que a narrativa é analisada e, sendo da vontade de quem notificou o fato, esta é encaminhada para a marcação da Mediação, saindo da delegacia com o agendamento feito, tudo de forma rápida e próxima da comunidade, sem a burocracia estendida do Judiciário. Assim sendo, pretendeu-se estudar como ocorria a Mediação de Conflitos em uma delegacia de polícia de Fortaleza (CE), mesmo sem ter sido ainda entendida como política pública e formalizada pelos gestores da segurança do Estado. Trata-se de um evento intrínseco às atividades dos policiais, que desenvolvem essa prática sem uma base regulatória, recebendo cada vez mais adesão da população. Entende-se que a Mediação em uma delegacia desafoga o judiciário e abre espaço para que os atores envolvidos gerenciem melhor seus conflitos e passem a conviver em busca da paz. Objetivou conhecer como as Mediações são realizadas, seu resultado e o perfil dos envolvidos, tanto de quem procura quanto dos policiais que as desenvolvem. Em outro momento, verificou-se se a Mediação segue as diretrizes da ONU, por falta de diretrizes próprias. A metodologia é de cunho bibliográfica e documental, alicerçada à pesquisa de campo, com questionários e entrevistas. Conclui-se que a efetivação da Mediação de Conflitos na esfera policial pode prevenir crimes que poderiam advir se o conflito não fosse mediado, e que sua prática é um caminho para reafirmar a confiança e a cooperação entre polícia e comunidade, porém, ainda não lhe foi dada a devida importância pelos gestores da segurança pública do Ceará, pois nem mesmo possui uma base regulatória.

Palavras-chave: Mediação. Conflitos. Delegacia de polícia. Base regulatória.

ABSTRACT

In a society marked by conflicts of various natures, there are several alternative methods to solve them peacefully, without the intervention of the judiciary. Among these methods, self-compositive methods stand out, and Mediation, the object of our study, deserves to be highlighted. Conflict Mediation in the police stations of the state of Ceará is a routine procedure in the daily life of policemen, but it lacks formalities that indicate the guidelines for its execution. The police station is the first place sought out when the person who is a victim wants a solution to his or her problem. The initial indication is the drawing up of an occurrence report, moment in which the narrative is analyzed and, being of the will of the one who notified the fact, it is forwarded for the Mediation appointment, leaving the police station with the appointment made, everything in a fast and close way to the community, without the extended bureaucracy of the Judiciary. Thus, we intended to study how Conflict Mediation occurs in a police station in Fortaleza (CE), even though it has not yet been understood as a public policy and formalized by the State security managers. It is an intrinsic event to the activities of the police officers, who develop this practice without a regulatory basis, receiving more and more adherence from the population. It is understood that mediation in a police station relieves the judiciary and opens space for the actors involved to better manage their conflicts and to live together in search of peace. The goal was to know how the Mediations are carried out, their results, and the profile of those involved, both those who seek them and the police officers who develop them. In another moment, it was verified if Mediation follows the UN guidelines, for lack of its own guidelines. The methodology is bibliographic and documental in nature, supported by field research, with questionnaires and interviews. It is concluded that the effectiveness of the Conflict Mediation in the police sphere can prevent crimes that could occur if the conflict was not mediated, and that its practice is a way to reaffirm the confidence and cooperation between police and community, however, it has not yet been given the due importance by the public security managers of Ceará, because it does not even have a regulatory basis.

Keywords: Mediation. Conflicts. Police precinct. Regulatory basis.

LISTA DE FIGURAS

Figura 01 – Fachada atual do 1º Distrito Policial..... 79

Figura 02 – Local onde antes eram os xadrezes do 1º Distrito Policial.... 80

Figura 03 – Mapa da área circunscricional do 1º DP/UNISEG 09/2021..... 81

Figura 04 – Área circunscricional da AIS IV..... 81

Figura 05 – Visão geral da área a ser pesquisada/2021..... 82

Figura 06 – Fluxo dos casos a serem mediados em delegacias..... 83

Figura 07 – Nomenclatura das delegacias do Ceará..... 92

Figura 08 – Unidade policial do Ceará..... 93

Figura 09 – Sala da Mediação de Conflitos na delegacia do 1º DP..... 96

Figura 10 – Sala da Mediação de Conflitos na delegacia do 1º DP..... 97

Figura 11 – Sala da Mediação de Conflitos na delegacia do 1º DP..... 98

Figura 12 – Início da Mediação: leitura da narrativa apresentada..... 99

Figura 13 – O início do diálogo: a fala de cada um..... 99

Figura 14 – Final da Mediação e saída dos participantes..... 100

Figura 15 – Copa da delegacia do 1º DP..... 105

LISTA DE TABELAS

Tabela 01 - Dados dos bairros Álvaro Weyne, Carlito Pamplona, Ellery e Monte Castelo..... 80

Tabela 02 - Comparativo de BO's passíveis de Mediação e Mediações realizadas no 1º DP/2021..... 107

Tabela 03 - Demandas (natureza do fato) mediadas por mês/2021... 108

Tabela 04 - Distribuição da parte solicitante da mediação segundo o gênero/2021..... 111

Tabela 05 - Distribuição da parte solicitante da mediação segundo a faixa etária/2021..... 111

Tabela 06 - Distribuição da parte solicitante da mediação segundo o nível de instrução/2021..... 112

Tabela 07 - Distribuição da parte solicitante da mediação segundo a ocupação/2021..... 113

Tabela 08 - Distribuição da parte chamada para a Mediação segundo o gênero/2021..... 116

Tabela 09 - Distribuição da parte chamada para a Mediação segundo a faixa etária/2021..... 116

Tabela 10 - Distribuição da parte chamada para a Mediação segundo o nível de instrução/2021..... 117

Tabela 11 - Distribuição da parte chamada para a Mediação segundo a ocupação/2021..... 118

Tabela 12 - Distribuição da parte chamada para a Mediação segundo a relação de amizade/2021..... 119

Tabela 13 - Distribuição da sessão de Mediação segundo o tempo de duração/2021..... 121

Tabela 14 - Resultado da sessão de Mediação/2021..... 123

Tabela 15 - Titulação dos delegados dos distritos policiais do Ceará/2022..... 148

Tabela 16 - Sexo dos delegados dos distritos policiais do Ceará/2022..... 149

Tabela 17 - Idade dos delegados dos distritos policiais do

Ceará/2022..... 150
Tabela 18 - Tempo na função dos delegados dos distritos policiais do Ceará/2022..... 150
Tabela 19 - Os delegados dos distritos policiais do Ceará segundo o conhecimento de base regulatória para Mediação em delegacia/2022..... 151
Tabela 20 - Os delegados dos distritos policiais do Ceará segundo outros profissionais que acham necessário para compor uma equipe de Mediação em delegacia/2022.... 153
Tabela 21 - Nível de importância que a Secretaria de Segurança Pública atribui à Mediação, segundo os delegados dos distritos policiais do Ceará/2022..... 154
Tabela 22 - Os delegados dos distritos policiais do Ceará consideram que a equipe de mediação da delegacia possui condições físicas necessárias para desenvolver um bom trabalho/2022?..... 155
Tabela 23 - Os delegados dos distritos policiais do Ceará consideram que existe na delegacia informações disponíveis para a população em geral sobre mediação/2022?..... 155
Tabela 24 - Os delegados dos distritos policiais do Ceará consideram que o policial que fica na recepção da delegacia sabe informar ou esclarecer as dúvidas sobre mediação/2022?..... 156
Tabela 25 - Os delegados dos distritos policiais do Ceará consideram que a delegacia disponibiliza uma sala adequada para as reuniões de mediação/2022?..... 157
Tabela 26 - Os delegados dos distritos policiais do Ceará consideram que existe uma pessoa de referência para as sessões de mediação/2022?..... 158
Tabela 27 - Os delegados dos distritos policiais do Ceará consideram que os mediadores da equipe da delegacia passam por capacitação continuada/2022?... 159

Tabela 28 - Pontos positivos citados pelos delegados dos distritos policiais do Ceará sobre a Mediação em delegacias/2022..... 161
Tabela 29 - Pontos negativos citados pelos delegados dos distritos policiais do Ceará sobre a Mediação em delegacias/2022..... 164
Tabela 30 - Função do policial mediador dos distritos policiais do Ceará/2022..... 166
Tabela 31 - Nível de instrução do policial mediador dos distritos policiais do Ceará/2022..... 167
Tabela 32 - Área de formação do policial mediador dos distritos policiais do Ceará/2022..... 168
Tabela 33 - Sexo do policial mediador dos distritos policiais do Ceará/2022..... 169
Tabela 34 - Idade do policial mediador dos distritos policiais do Ceará/2022..... 170
Tabela 35 - Tempo na função do policial mediador dos distritos policiais do Ceará/2022..... 170
Tabela 36 - Há quanto tempo o policial mediador dos distritos policiais do Ceará faz mediação/2022?..... 171
Tabela 37 - O policial mediador dos distritos policiais do Ceará se fez curso para realizar mediação em delegacia/2022..... 172
Tabela 38 - O policial mediador dos distritos policiais do Ceará se cursou a disciplina de Mediação de Conflitos na academia de polícia/2022..... 173
Tabela 39 - O policial mediador dos distritos policiais do Ceará segundo a necessidade de treinamento em Mediação/2022..... 174
Tabela 40 - O policial mediador dos distritos policiais do Ceará segundo o conhecimento de uma base regulatória para Mediação em delegacia/2022..... 175
Tabela 41 - O policial mediador dos distritos policiais do Ceará segundo as horas semanais dedicadas à

Mediação/2022..... 176
Tabela 42 - O policial mediador dos distritos policiais do Ceará segundo outros profissionais que acham necessário para compor uma equipe de Mediação em delegacia/2022..... 177
Tabela 43 - Nível de importância que a Secretaria de Segurança Pública atribui à Mediação, segundo o policial mediador dos distritos policiais do Ceará/2022..... 178
Tabela 44 - O policial mediador dos distritos policiais do Ceará considera que a equipe de mediação da delegacia possui condições físicas necessárias para desenvolver um bom trabalho/2022?..... 179
Tabela 45 - O policial mediador dos distritos policiais do Ceará considera que existe na delegacia informações disponíveis para a população em geral sobre mediação/2022?..... 180
Tabela 46 - O policial mediador dos distritos policiais do Ceará considera que o policial que fica na recepção da delegacia sabe informar ou esclarecer as dúvidas sobre mediação/2022?..... 181
Tabela 47 - O policial mediador dos distritos policiais do Ceará considera que a delegacia disponibiliza uma sala adequada para as reuniões de mediação/2022?..... 182
Tabela 48 - O policial mediador dos distritos policiais do Ceará considera que que existe uma pessoa de referência para as sessões de mediação/2022?..... 183
Tabela 49 - O policial mediador dos distritos policiais do Ceará considera que os mediadores da equipe da delegacia passam por capacitação continuada/2022?..... 184
Tabela 50 - Pontos positivos citados pelo policial mediador dos distritos policiais do Ceará sobre a Mediação em delegacias/2022..... 185
Tabela 51 - Pontos negativos citados pelo policial mediador dos

distritos policiais do Ceará sobre a Mediação em delegacias/2022..... 187

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01 – Conflitos mediados no 1º DP - abril a setembro/2021. 108

Gráfico 02 – Titulação dos delegados dos distritos policiais do Ceará/2022..... 148

Gráfico 03 – Sexo dos delegados dos distritos policiais do Ceará/2022..... 149

Gráfico 04 – Idade dos delegados dos distritos policiais do Ceará/2022..... 149

Gráfico 05 – Tempo na função dos delegados dos distritos policiais do Ceará/2022..... 150

Gráfico 06 – Os delegados dos distritos policiais do Ceará segundo o conhecimento de base regulatória para Mediação em delegacia/2022..... 151

Gráfico 07 – Os delegados dos distritos policiais do Ceará segundo outros profissionais que acham necessário para compor uma equipe de Mediação em delegacia/2022..... 152

Gráfico 08 – Nível de importância que a Secretaria de Segurança Pública atribui à Mediação, segundo os delegados dos distritos policiais do Ceará/2022..... 153

Gráfico 09 – Os delegados dos distritos policiais do Ceará consideram que a equipe de mediação da delegacia possui condições físicas necessárias para desenvolver um bom trabalho/2022?..... 154

Gráfico 10 – Os delegados dos distritos policiais do Ceará consideram que existe na delegacia informações disponíveis para a população em geral sobre mediação/2022?..... 155

Gráfico 11 – Os delegados dos distritos policiais do Ceará consideram que o policial que fica na recepção da delegacia sabe informar ou esclarecer as dúvidas sobre mediação/2022?..... 156

Gráfico 12 – Os delegados dos distritos policiais do Ceará consideram que a delegacia disponibiliza uma sala adequada para as reuniões de mediação/2022?..... 157
Gráfico 13 – Os delegados dos distritos policiais do Ceará consideram que que existe uma pessoa de referência para as sessões de mediação/2022?..... 158
Gráfico 14 – Os delegados dos distritos policiais do Ceará consideram que os mediadores da equipe da delegacia passam por capacitação continuada/2022? 159
Gráfico 15 – Pontos positivos citados pelos delegados dos distritos policiais do Ceará sobre a Mediação em delegacias/2022..... 161
Gráfico 16 – Pontos negativos citados pelos delegados dos distritos policiais do Ceará sobre a Mediação em delegacias/2022..... 163
Gráfico 17 – Função do policial mediador dos distritos policiais do Ceará/2022..... 166
Gráfico 18 – Nível de instrução do policial mediador dos distritos policiais do Ceará/2022..... 167
Gráfico 19 – Área de formação do policial mediador dos distritos policiais do Ceará/2022..... 168
Gráfico 20 – Sexo do policial mediador dos distritos policiais do Ceará/2022..... 169
Gráfico 21 – Idade do policial mediador dos distritos policiais do Ceará/2022..... 169
Gráfico 22 – Tempo na função do policial mediador dos distritos policiais do Ceará/2022..... 170
Gráfico 23 – Há quanto tempo o policial mediador dos distritos policiais do Ceará faz mediação/2022?..... 171
Gráfico 24 – O policial mediador dos distritos policiais do Ceará se fez curso para realizar mediação em delegacia/2022..... 172
Gráfico 25 – O policial mediador dos distritos policiais do Ceará

se cursou a disciplina de Mediação de Conflitos na academia de polícia/2022..... 173
Gráfico 26 – O policial mediador dos distritos policiais do Ceará segundo a necessidade de treinamento em Mediação/2022..... 174
Gráfico 27 – O policial mediador dos distritos policiais do Ceará segundo o conhecimento de uma base regulatória para Mediação em delegacia/2022..... 175
Gráfico 28 – O policial mediador dos distritos policiais do Ceará segundo as horas semanais dedicadas à Mediação/2022..... 176
Gráfico 29 – O policial mediador dos distritos policiais do Ceará segundo outros profissionais que acham necessário para compor uma equipe de Mediação em delegacia/2022..... 177
Gráfico 30 – Nível de importância que a Secretaria de Segurança Pública atribui à Mediação, segundo o policial mediador dos distritos policiais do Ceará/2022..... 178
Gráfico 31 – O policial mediador dos distritos policiais do Ceará considera que a equipe de mediação da delegacia possui condições físicas necessárias para desenvolver um bom trabalho/2022?..... 179
Gráfico 32 – O policial mediador dos distritos policiais do Ceará considera que existe na delegacia informações disponíveis para a população em geral sobre mediação/2022?..... 180
Gráfico 33 – O policial mediador dos distritos policiais do Ceará considera que o policial que fica na recepção da delegacia sabe informar ou esclarecer as dúvidas sobre mediação/2022?..... 181
Gráfico 34 – O policial mediador dos distritos policiais do Ceará considera que a delegacia disponibiliza uma sala adequada para as reuniões de mediação/2022?..... 182

Gráfico 35 – O policial mediador dos distritos policiais do Ceará considera que que existe uma pessoa de referência para as sessões de mediação/2022?..... 183
Gráfico 36 – O policial mediador dos distritos policiais do Ceará considera que os mediadores da equipe da delegacia passam por capacitação continuada/2022? 183
Gráfico 37 – Pontos positivos citados pelo policial mediador dos distritos policiais do Ceará sobre a Mediação em delegacias/2022..... 185
Gráfico 38 – Pontos negativos citados pelo policial mediador dos distritos policiais do Ceará sobre a Mediação em delegacias/2022..... 187

LISTA DE ABREVIATURA E SIGLAS

AIS	Área Integrada de Segurança
BO -	Boletim de Ocorrência
CBMCE	Corpo de Bombeiros Militares do Ceará
CEJUSCS	Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania
CF	Constituição Federal
CIOPS	Coordenadoria integrada de operações de segurança
CMC	Casas de Mediação Comunitária
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
COHAB	Companhia de Habitação do Estado do Ceará
CPC	Código de Processo Civil
DAMPS	Departamento de Assistência Médico Psicossocial da Polícia Civil
DCTD	Divisão de Combate ao tráfico de Drogas
DECON	Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor
DELETRON	Delegacia Eletrônica
DP	Delegacia de polícia ou Distrito Policial
EAD	Educação a distância
FATENE	Faculdade Terra Nordeste
GDGPC	Gabinete do Delegado Geral de Polícia Civil
GMF	Guarda Municipal de Fortaleza
IP	Inquérito policial
MSU	Unidade de Apoio à Mediação (das Nações Unidas)
NECRIMS	Núcleos Especiais Criminais
NMC	Núcleos de Mediação Comunitária
NUSOL	Núcleo de Solução Extrajudicial de Conflitos
OAB	Ordem dos Advogados do Brasil
ONU	Organização das Nações Unidas
PCCE	Polícia Civil do Ceará
PEFOCE	Perícia Forense do Ceará
PJe	Processo Judicial Eletrônico
PMCE	Polícia Militar do Ceará
PNDH	Programa Nacional de Direitos Humanos

PNJC	Programa Núcleos de Justiça Comunitária
PROCON	Departamento municipal de proteção e defesa dos direitos do consumidor
SESED	Serviço de Solução Extrajudicial de Disputa
SCI	Sistema de Controle de Intimações
SEGEN	Secretaria de Gestão e Ensino em Segurança Pública
SENASP	Secretaria Nacional de Segurança Pública
SESEC	Secretaria Municipal de Segurança Cidadã
SIP3W	Sistema de Informações Policiais
SSPDS	Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social
TCO	Termo Circunstanciado de Ocorrência
UNIFOR	Universidade de Fortaleza
UNISEG	Unidade de Segurança

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO 24

2 POLÍTICA DE SEGURANÇA PÚBLICA E MEDIAÇÃO DE CONFLITOS..... 42

2.1 Principais formas pacíficas de conflito..... 43

2.1.1 Arbitragem **43**

2.1.2 Negociação **44**

2.1.3 Conciliação **45**

2.1.4 Mediação **46**

2.2 Caracterização da Mediação de Conflitos como política pública no Brasil 49

2.3 Experiências institucionalizadas de mediações no Ceará..... 51

2.4 ~~A~~ Mediação (informal) de Conflitos em delegacias do Ceará: análise das práticas..... 54

2.5 Objetivos e atores envolvidos na Mediação de Conflitos em delegacias do Ceará..... 57

3 BASE REGULATÓRIA PARA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS EM DELEGACIAS DO CEARÁ: O NASCEDOURO DE UMA POLÍTICA PÚBLICA?..... 60

3.1 Desenvolvimento do programa: analisando a Mediação em delegacias do Ceará à luz das diretrizes da ONU 68

3.1.1 Preparação 69

3.1.2 Consentimento 71

3.1.3 Imparcialidade 72

3.1.4 Inclusividade 73

3.1.5 Apropriação nacional 74

3.1.6 Direito internacional e marcos normativos 75

3.1.7 Coerência, coordenação e complementaridade do esforço de mediação 75

3.1.8 Acordos de paz de qualidade 76

4 ESTUDO DE CASO: O 1º DISTRITO POLICIAL EM FORTALEZA ... 79

4.1 O *lócus* da pesquisa..... 79

4.2 Identificação do ambiente a ser investigado..... 80
5 O DESENVOLVIMENTO DA MEDIAÇÃO (INFORMAL) DE CONFLITOS EM UMA DELEGACIA DE FORTALEZA: A EXPERIÊNCIA DO 1º DP..... 86
5.1 Planejamento da pesquisa..... 87
5.2 Instrumentos de coleta de dados e período da pesquisa..... 87
5.3 Definição do Universo da Pesquisa e da População..... 90
5.4 As Delegacias do Ceará e suas nomenclaturas..... 91
5.5 Instrumental..... 94
5.5.1 O percorrer da Mediação (informal) de Conflitos no 1º DP: análise do ambiente..... 94
5.5.2 Percepções acerca das mediações..... 102
5.6 Coleta e apresentação dos dados..... 106
5.6.1 Comparativo de BO's passíveis de Mediação e Mediações realizadas..... 106
5.6.2 Demandas (natureza do fato) mediadas por mês..... 108
5.6.3 Perfil da parte solicitante da mediação segundo dados sociodemográficos..... 111
5.6.4 Perfil da parte solicitante da mediação segundo a ocupação..... 113
5.6.5 Perfil da parte chamada para a mediação segundo dados sociodemográficos..... 115
5.6.6 Perfil da parte chamada para a Mediação segundo a ocupação..... 118
5.6.7 Relação de amizade..... 119
5.6.8 Duração da sessão de Mediação..... 121
5.6.9 Resultado alcançado com a sessão de Mediação..... 123
5.7 A Mediação (informal) na prática em uma delegacia de polícia: relatando alguns casos..... 125
5.7.1 Muito além do conflito aparente: usando a prática de cavar..... 125
5.7.2 Da relação afetiva a uma dívida: a escuta ativa e a paciência do mediador..... 127
5.7.3 A evolução de um conflito não resolvido: recusa à adesão da Mediação..... 130
5.8 A Mediação (informal) na prática em uma delegacia de polícia:

observando e comentando..... 131
5.9 A Mediação (informal) na prática em uma delegacia de polícia: fazendo a triagem dos casos passíveis de Mediação..... 132
5.10 A Mediação (informal) na prática em uma delegacia de polícia: dialogando e construindo 136
5.11 A Mediação (informal) na prática em uma delegacia de polícia: a experiência de alguns delegados..... 140
5.12 Informações dos policiais envolvidos na Mediação (informal) em delegacias do Ceará: Análise e interpretação dos dados 145
5.12.1 Entrevista com delegados dos distritos policiais de Fortaleza e região metropolitana..... 148
5.12.2 Entrevista com policiais mediadores dos distritos policiais de Fortaleza e região metropolitana 165
6 CONCLUSÃO..... 191
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... 202
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO PARA COLETA DE DADOS DE MEDIAÇÃO NA DELEGACIA **214**
APÊNDICE B – CARTA DE APRESENTAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DA PESQUISA **215**
APÊNDICE C – QUESTIONÁRIO PARA PESQUISA COM DELEGADOS SOBRE MEDIAÇÃO..... **216**
APÊNDICE D – QUESTIONÁRIO PARA PESQUISA COM POLICIAL MEDIADOR SOBRE MEDIAÇÃO..... **218**
APÊNDICE E – TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA USO DE NOME E IMAGEM DO POLICIAL MEDIADOR DO 1º DP..... **222**
APÊNDICE F – TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA USO DE IMAGEM..... **223**
ANEXO A – PORTARIA Nº 103/2017-GDGPC QUE DISCIPLINA AS AIS E UNISEGS **224**
ANEXO B – PORTARIA ADMINISTRATIVA Nº 19/2020 ESTABELECENDO MEDIDAS PREVENTIVAS NA POLÍCIA CIVIL DO CEARÁ DURANTE A COVID-19..... **227**
ANEXO C – PORTARIA ADMINISTRATIVA Nº 31/2020

RENOVANDO MEDIDAS PREVENTIVAS NA POLÍCIA CIVIL DO CEARÁ DURANTE A COVID-19..... 229
ANEXO D – PORTARIA ADMINISTRATIVA Nº 09/2021 ESTABELECENDO RETORNO DAS ATIVIDADES DE POLICIAIS CIVIS DURANTE A COVID-19..... 230

1 INTRODUÇÃO

Eu peço licença para começar essa dissertação com uma narrativa do meu dia a dia. Naquela manhã de setembro de 2021, eu cumpria normalmente minha rotina de trabalho, como escrivã de polícia civil na delegacia do 1ª DP em Fortaleza. Estava envolvida na leitura de procedimentos policiais quando um inspetor da delegacia bateu à porta do cartório[1] onde trabalho na delegacia.

O inspetor pediu para que eu atendesse 'uma pessoa aqui' e visse o que ela queria realmente. Mandou que uma senhora entrasse e indicou para ela se sentar à frente do birô onde eu trabalhava. O policial colocou o Boletim de Ocorrência lavrado pela referida senhora sobre o birô e se retirou. Peguei o BO, mas nem iniciei a leitura e a senhora já me narrou com os mínimos detalhes o seu problema, dizendo que queria que um delegado resolvesse o que ela chamou de 'uma sem-vergonhice".

Passei a observá-la enquanto falava. Aparentava ter um pouco mais de sessenta anos de idade. Tinha os cabelos grisalhos presos em um cocó e o rosto enrugado. A testa estava molhada de suor e gesticulava parecendo querer dar mais ênfase ao assunto que contava. Observei que suas mãos e unhas eram de quem fazia trabalhos domésticos. Seu vestido lembrou-me os de minha mãe, por ser estampado e de tecido leve.

O fato é que ela estava em conflito com uma sobrinha, maior de idade. Após a morte da mãe daquela senhora solteira e sem filhos, a convivência na mesma casa com a família da irmã (separada e com um casal de filhos) estava se resumindo a discussões diárias, beirando a agressões físicas. O boletim deixava claro ser uma ocorrência de injúria que vinha se repetindo por vezes.

Quando ela parou de falar, passei a tratá-la pelo nome que li no BO, Lúcia (nome fictício). Expliquei que a delegacia contava com um serviço de mediação, realizada por um policial civil, que iria chamar a sobrinha dela, escutar as duas

[1] Cartório é a sala da delegacia destinada ao trabalho dos Escrivães. Geralmente, há mais de uma sala para esses trabalhos nas delegacias, pois o Escrivão é responsável por todos os trâmites burocráticos da delegacia, que vão desde a simples lavratura de um boletim de ocorrência até a finalização de uma prisão, colhendo todas as oitivas, assinaturas, reconhecimento de suspeitos, apreensão de objetos, recolhimento de fiança, digitalização e tramitação para o judiciário de toda a documentação do inquérito policial ou do TCO, arquivamento físico das peças investigativas quando finalizadas, ficando sob sua guarda tudo que foi apreendido até remessa física e por ofício para local próprio, entre outros trabalhos. Ou seja, o escrivão é quem tem a responsabilidade física de todo o inquérito policial em uma delegacia de polícia, desde o início até o final dos procedimentos, que pode levar anos.

partes para que, juntas e através do diálogo, elas mesmas encontrassem a solução do problema. E perguntei se ela queria que fosse feito assim.

Dona Lúcia lançou-me um olhar forte de reprovação, e perguntou-me imediatamente:

- Só isso? Conversar?

Retornei às explicações sobre a mediação, tentando não usar termos técnicos, além de dizer-lhe que, caso não aderisse à mediação, seria lavrado um Termo Circunstanciado de Ocorrência (TCO), e tudo seria remetido ao judiciário. Neste momento a mulher brandou:

- Juiz? Não, eu não quero essas coisas complicadas da justiça, não. Eu quero aqui. E por que o delegado não resolve logo aqui? Quero ir pro Juiz não. Quero é que o delegado *chame ela* e dê um *esbregue*[2] nela.

- Mas é isso que estou tentado lhe dizer, dona Lúcia. Independente de ser na presença de um delegado ou de um inspetor, ou de um escrivão, o fato é que vocês vão vir aqui na mesma data para conversar. Vão entrar numa sala e falarem cada uma a sua versão do que está acontecendo. Depois vocês vão indicar uma forma de como resolver esse problema.

- Conversar? E você acha que isso serve? Esse negócio de só conversar resolve? Porque lá em casa eu converso é muito e nunca resolveu.

- Mas a senhora quer tentar por esse método, da mediação?

- Quero, né? Mas se não resolver, eu quero daquele outro jeito, no carão mesmo.

Para finalizar, a mediação foi agendada, realizada, e eu soube pelo policial mediador que, apesar de ser um problema de choque de gerações (Dona Lúcia tinha suas regras na administração da casa, a sobrinha achava isso ultrapassado e exagerado), as duas partes firmaram um compromisso de se respeitarem e evitarem as discussões.

Essa história verídica e de certo modo cômica é corriqueira no cotidiano da delegacia do 1º distrito policial de Fortaleza. A mediação de conflitos praticada por policiais civis do Estado do Ceará ainda não é regulamentada, não havendo diretrizes próprias, mas é inerente ao trabalho do policial. Por isso mesmo, essa história faz a abertura desta dissertação.

---

[2] Termo usado quando alguém chama a atenção de uma pessoa com uma forte repreensão.

Trata-se de uma atividade relevante para a polícia e para a comunidade, e que absorve grande parte das horas de trabalho dos policiais. Mesmo sem nenhuma formatação, a adesão dos cidadãos chamados para participar das sessões é bem significativa, como também a participação na solução de seus problemas. É incontestável o volume de direitos que estão envolvidos, demonstrando que é grande a proporção que esse evento tem nas delegacias.

Diante dessas considerações, decidiu-se realizar a pesquisa a fim de responder aos seguintes questionamentos:

1. Como se deu o surgimento da mediação de conflitos como política pública de segurança e qual sua prática no Estado do Ceará?

2. Qual o perfil das pessoas que procuram atendimento na modalidade de mediação de conflitos em uma delegacia de polícia, as demandas, as chances da solução efetivamente ocorrer e o percentual dos casos que retornam para a lavratura de procedimentos que irão resultar na intervenção do judiciário?

3. Como é realizada a Mediação de Conflitos em uma delegacia de polícia do Ceará, por policiais civis, e como é o ambiente onde ela se devolve, a qualidade do conjunto de recursos materiais, tecnológicos e humanos existentes?

4. Qual o nível de formação e de treinamento dos policiais nesta modalidade, ou se têm os policiais carência de treinamento ou outras necessidades com relação ao seu aperfeiçoamento na área de mediação?

Para responder a essas questões, foi necessário um mergulho histórico e conceitual da mediação, passando pelo contexto do policial civil como mediador, a dinâmica do desenvolvimento desse evento durante a rotina normal de uma delegacia, de modo que fosse possível mostrar na prática quais os problemas que os policiais enfrentam e os resultados obtidos no final das sessões.

O que se nota, ao longo do histórico da Segurança Pública, é que os grandes investimentos dos governos estaduais nesta área, no sentido de enfrentamento, controle e redução dos indicadores da violência e da criminalidade, são voltados para vultosos valores financeiros direcionados para aquisição de equipamentos, especialmente viaturas e armas. Contudo, os resultados não têm se mostrado tão satisfatório, indicando a necessidade de maior atenção ao capital humano e às necessidades contemporâneas da sociedade.

O Estado gasta mais com os efeitos da criminalidade do que com políticas de prevenção. Os investimentos em segurança pública, compatíveis com o de países europeus, não são baixos, porém, mal aplicados (GOMES, 2014).

As ideias bem concebidas em gabinetes se resumem em gastos com inovações que sequer foram postas em prática, e se foram, não apresentaram resultados com sinônimos de eficiência e impacto concreto na redução dos índices de violência. Uma coisa são as propostas apresentadas como políticas públicas de segurança; outra, é como a sociedade percebe a questão da segurança pública e participa de seus mecanismos de solução preventiva.

O crescimento das estatísticas de crime indica que os métodos utilizados na tentativa de conter os índices de violência não têm causado impactos significativos, capazes de devolver à população a sensação de segurança tão desejada.

A população brasileira vive aterrorizada com a violência. O clima de terror produz uma sensação de insegurança e alimenta a ideia de que o remédio para tal enfermidade é ampliar o rigor no combate à “criminalidade”. Algumas frases são reproduzidas por parte da população, indicando uma visão conservadora no trato das questões sociais e simplificadora no tocante à segurança pública: “isso acontece porque nossas leis são brandas”; “só há Direitos Humanos para bandidos”; “a bandidagem está armada e o cidadão de bem está desarmado”; “bandido bom é bandido morto” (FROTA; SILVA, 2020).

Preocupadas com isso, as autoridades, cobradas pela sociedade, implementam meios repressivos com o objetivo de tentar conter a onda de agressividades. As cidades passaram a ser monitoradas por sistemas de fiscalização eletrônica; a polícia está presente nas ruas, mas nem sempre consegue o apoio da população (que muitas vezes não confia e tem medo de seus membros). Ou seja, apesar de várias medidas de vigilância implementadas pela polícia e por cidadãos, a violência continua presente e noticiada pela imprensa, tornando urgente a criação de alternativas inovadoras que possam melhor administrar os conflitos existentes (SALES; ALENCAR; FEITOSA, 2009).

Diante dessas situações, o trabalho do policial teve que se adequar a demandas mais diversificadas. Ultrapassando suas funções determinadas em Lei de investigar e prender infratores, o policial sentiu a necessidade de se transformar e transformar os métodos de trabalho, fazendo crescer, no interior de uma delegacia

de polícia, uma forma alternativa de solução pacificadora, fora do âmbito do Poder Judiciário, mesmo porque, para certa camada periférica da população, o Judiciário se posiciona de forma inacessível, burocrática e bastante morosa.

Nesse sentido, Bayley (2001) afirma que o trabalho policial é definido por três atividades interdependentes: pelas atribuições legais; que cabe à polícia desempenhar; pelas situações que enfrenta e pelos resultados que produz. O trabalho da polícia se efetiva pelo que ela é designada para fazer (patrulhar, investigar, controlar o tráfego etc.); pelas situações com as quais ela tem que lidar (desordens públicas, crianças perdidas, conflitos domésticos, mortes não-naturais, etc.), e pelas ações que ela deve executar ao se deparar com essas situações (prender, interromper, relatar, mediar, aconselhar, tranquilizar, advertir, prestar socorro, etc.). As situações envolvem tanto a ação proativa da polícia quanto as ações reativas, ou seja, aquelas predeterminadas pela organização policial em relação à população e aquelas nas quais a ação policial é uma resposta produzida pelas demandas do público, envolvendo casos que dizem respeito, ou não, a violações da lei.

Em uma sociedade marcada pela existência de conflito, diversos são os métodos alternativos de solucioná-los pacificamente, sem a intervenção do Judiciário. Dentre essas formas, destacam-se os métodos autocompositivos, como a Mediação, a conciliação, a negociação e a arbitragem.

Elias (2013), ao estudar a política pública de Mediação de Conflitos no município de São Paulo, afirmou que a mediação é um produto do modelo de ‘policiamento comunitário’ surgido na década de 80, como forma de aproximar Estado e sociedade, após o fim do período militar, pautado por um regime autoritário e de distanciamento. Trata-se de um importante instrumento de prevenção à manutenção da ordem social e de minimização de conflitos que, se não tratados a tempo, podem produzir resultados nefastos e configurar outra sorte de problemas, os quais poderão desembocar na polícia civil ou no judiciário.

A Mediação se adéqua uma forma bastante inovadora a ser trabalhada por policiais, podendo ser classificada como política pública de segurança, pois une a colaboração da comunidade na busca de soluções de conflitos e o Estado, estabelecendo parcerias e vínculos através de seu braço armado.

Em seu contato habitual com a comunidade, a Polícia Civil do Estado do Ceará abre as suas portas para a construção de solução de conflitos através do

diálogo, e que envolvam vizinhos, parentes em seu convívio familiar, aluguéis de pequenos cômodos, e outros de pequeno porte, mas que poderiam se transformar em crimes de maior potencial ofensivo, se não fossem bem administrados.

Como Escrivã de Polícia Civil do Estado do Ceará há vinte e dois anos, fui percebendo a evolução no atendimento aos casos elencados como de menor potencial ofensivo. A partir do momento em que meu envolvimento com o tema polícia comunitária passou a ser mais amplo, até mesmo pelo conhecimento adquirido em vários cursos[3], e pela recepção que fazia ao público, passei também a lançar um olhar diferenciado sobre esses casos e sobre a dinâmica do tratamento dado pelos policiais durante o seu atendimento, inclusive tendo participado de alguns atendimentos.

Nessas observações, verifiquei que as ocorrências mais complicadas em qualquer delegacia do Ceará, resultem elas em inquérito policial, Termo Circunstanciado de Ocorrência (TCO), ou mesmo em um simples Boletim de Ocorrência, recebem o nome, na gíria policial, de 'bucho'[4]. As ocorrências de menor gravidade, ou seja, de pequeno potencial ofensivo, quase sempre são abrangidas processualmente pela Lei 9.099/95 (crimes com pena máxima de até dois anos), e que poderiam vir a se transformar em ocorrências de natureza mais grave, preservando as relações entre os atores sociais envolvidos.

Ao surgir a oportunidade de realizar pesquisas como mestranda, fui também me interessando pelo tema da Mediação de Conflitos desenvolvida em um ambiente policial, mesmo porque já tinha afinidade com o assunto, unindo tudo isso à área de políticas públicas de segurança.

A possiblidade desse estudo se apresenta de modo claro e direto, uma vez que, em primeiro plano, o contato com esses episódios faz parte do cotidiano da minha atividade profissional, tendo observado que estes casos geralmente vêm dos segmentos mais pobres da população que, não tendo onde resolver seus problemas

[3] Especialização em Polícia Comunitária. Carga Horária: 484h. Universidade de Fortaleza (UNIFOR), Brasil, 2009. Especialização em Cidadania, Direitos Humanos e Segurança Pública. Carga Horária: 464h. Universidade Federal do Ceará (UFC), 2007. Fundamentos da Mediação Comunitária. Carga horária: 40h. Escola Nacional de Mediação de Conflitos (ENAM), Brasil, 2015. Direitos Humanos e Mediação de Conflitos. Carga horária: 66h. Secretaria Especial de Direitos Humanos da Presidência da República (SEDH), Brasil, 2011. Mediação de Conflitos 1 e 2. Carga horária: 120h. Secretaria Nacional de Segurança Pública (SENASP), Brasil, 2010.

[4] "Bucho" é uma expressão usual na linguagem policial, para designar alguma ocorrência complicada, que demanda mais tempo para solução, que envolve várias pessoas, ou mesmo que poderá se desdobrar em outras.

do dia a dia, ao tomar conhecimento da Mediação de Conflitos no 1º DP, procuram aquela delegacia, mesmo que o caso tenha ocorrido em outra área, na expectativa de que seus problemas sejam resolvidos em um local próximo e de forma rápida.

Dessa forma, o ponto central a ser abordado nesta pesquisa consiste em um estudo sobre a Mediação policial, que difere das demais, principalmente porque a polícia é o primeiro órgão acionado quando alguém se depara com um conflito e a delegacia é o primeiro local procurado quando se quer a solução desse conflito.

Trata-se de uma Mediação que é feita por agentes de segurança, que são policiais civis, e vai acontecer no ambiente de uma delegacia, ou seja, o espaço não é destinado exclusivamente à realização de sessões de Mediação, podendo sofrer interferências do cotidiano de trabalhos policiais. Não há uma base regulatória e muitos são os desafios para a realização das sessões. Mesmo assim, todo o procedimento pode ser marcado após a lavratura do BO, durante o contato inicial da pessoa queixosa com o agente de polícia, para ocorrer no máximo cinco dias após esse contato. As partes presentes no momento do registro do BO são informadas do dia e horário da sessão. A outra parte receberá um Mandado de Intimação para comparecer na mesma data.

A mediação policial, como derivação de filosofia comunitária de policiamento e de práticas restaurativas de administração de conflitos, vem ganhando espaço nas agendas políticas de instituições policiais, impulsionando iniciativas nas polícias civis de vários estados (BARBOSA, 2020).

O procedimento da Mediação nas delegacias observa os ritos de Mediação em outros órgãos, com agendamentos e um mediador imparcial, que é um policial civil, mas que consegue se despir dessa função para garantir a comunicação dialógica, ao invés do método tradicional de elencar culpados e crimes em folhas de antecedentes criminais.

Para Barbosa (2020), esse tipo de Mediação é um projeto ambicioso, pois busca aproximar as polícias judiciárias da comunidade, melhorar a credibilidade e a imagem da polícia, reduzir o volume de conflitos de menor potencial ofensivo e, reflexamente, também prevenir os de maior gravidade, além de diminuir a judicialização, empoderar os cidadãos em relação a seus próprios litígios e reduzir a reincidência criminal. Porém, é um desafio que não está livre de resistências internas e externas, dificuldades de adequação das práticas e ambientes policiais e, sobretudo, de obstáculos impostos pela própria cultura policial, focada na

desconfiança e na produção de culpados, a partir de investigações criminais exitosas.

A pesquisa foi realizada no 1º distrito policial, em Fortaleza, e pretende explicitar não só dados da Mediação de Conflitos em uma delegacia de polícia do Ceará, como também conhecer como se dá seu desenvolvimento, demais informações quantitativas e qualitativas, o perfil de quem pratica a Mediação e se esta é bem aceita pelos agentes de segurança e cidadãos.

O desenrolar da dissertação é fruto das minhas observações e experiências adquiridas *in loco* ao longo desses anos, com situações as quais me deparei, tendo um papel diferenciado naquele espaço por trabalhar no local, ou seja, sujeito presente e participante como agente de segurança.

Por estar lotada desde outubro de 2014 no 1º distrito policial de Fortaleza, capital do Estado do Ceará, onde desempenho minhas funções diariamente, esse será o local da pesquisa. A delegacia está localizada no bairro Ellery, faz parte da Área Integrada nº 04 (AIS IV)[5] e Unidade de Segurança nº 09 (UNISEG 09)[6], termos estes implantados pela Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS) desde 2017, pela Portaria nº 103/2017-GDGPC (ANEXO A).

Essa área de pesquisa contempla quatro bairros que trazem todo um contexto próprio de bairros periféricos das grandes cidades brasileiras: Bairro Ellery, Monte Castelo, Carlito Pamplona e Álvaro Weyne. Nesses bairros podemos encontrar mercado público, praças, escolas públicas e privadas, postos de saúde, conjuntos habitacionais do Programa Minha Casa Minha Vida (denominados de "Carandiru"), becos, vielas e comunidades, comércios variados - desde bodegas até atacadistas, instituições financeiras, igrejas, delegacia de polícia e Companhia da Polícia Militar. Por sinal, em um único quarteirão, é possível encontrar uma escola municipal, a delegacia do 1º DP e, no prédio onde funcionava o 13º Juizado Especial Cível e Criminal, agora abriga os trabalhos da Polícia Militar.

---

[5] Ao todo, no Ceará, temos hoje vinte e cinco AIS, sendo dez em Fortaleza; seis na região metropolitana e nove espalhadas pelos demais municípios. Para maiores informações, acessar http://www.sspds.ce.gov.br/ais/.

[6] O Pacto por um Ceará Pacífico tem como proposta a divisão de Fortaleza em 10 áreas, subdivididas por Unidades Integradas de Segurança (Unisegs), cada uma delas devendo receber uma Delegacia de Polícia Civil (PCCE) aberta 24hrs, uma Companhia da Polícia Militar (PMCE) e um Quartel do Corpo de Bombeiros (CBMCE), bem como o aumento de efetivo e de viaturas. Para maiores informações, acessar http://www.ceara2050.ce.gov.br/api/wp-content/uploads/2018/10/ceara-2050-estudo-setorial-especial-seguranca-publica-e-justica.pdf

Com relação às ocorrências policiais, o número total de procedimentos tombados como TCO ou Inquérito Policial (portaria ou flagrante) na área da delegacia do 1º DP, inclusive no plantão, ou seja, aqueles que demandaram investigação, oitiva das partes e remessa ao judiciário, excetuando-se os boletins de ocorrência, somaram em 2018 um total de 320 procedimentos, contra 363 em 2019; em 2020 foram 294 e em 2021 somaram 316 lavraturas em cartório.

Verificou-se que os números de TCO's lavrados na delegacia do 1º DP somaram 134 em 2018, contra 150 de 2019; 100 TCO's no ano de 2020 e em 2021 houve 74 registros. Vale lembrar que o ano de 2020 foi marcado pela pandemia da Covid-19, que fez com que as delegacias trabalhassem em regime de escala, com atendimento reduzido devido à contaminação de servidores, e suspendendo algumas atividades por meses, implicando também no atendimento do ano de 2021, que também teve redução. Mesmo assim, o número é bem expressivo. Alguns desses TCO's foram lavrados por fatos passíveis de Mediação, como ameaça, injúria, calúnia, rixa e lesão corporal leve.

A população em estudo foi constituída das pessoas que procuraram atendimento na modalidade de Mediação na delegacia do 1º Distrito Policial, nos meses de abril a setembro do ano de 2021. Neste período, 92 pessoas solicitaram atendimento na modalidade de Mediação de Conflitos na delegacia citada, tendo havido 89 Mediações. Ao todo, somando as duas partes que participaram das sessões, ou seja, quem solicitou e quem foi chamada para participar, um total de 184 pessoas compareceram à delegacia para esse tipo de atendimento. Houve casos de desistência e de não comparecimento, que será detalhado no seção 5.

Devido a pandemia da Covid-19, a coleta de dados não pode ocorrer no ano de 2020, pois o atendimento para Mediação foi suspenso, não acontecendo nem de forma virtual. Um novo período foi marcado para a pesquisa, desta vez para o primeiro semestre de 2021, mas também a Mediação não pode ocorrer nos primeiros meses desse ano como previsto (vide anexos B, C e D), não tendo sido sequer cogitada a forma remota de atendimento. Assim, a coleta de dados somente se deu nos meses de abril a setembro do ano de 2021, após a normalização dos trabalhos.

Foi elaborado um questionário simples como instrumento de coleta dos dados quantitativos e qualitativos (Apêndice A), preenchido pelo policial mediador do 1º DP em Fortaleza. Parte desse questionário coletou as características e

informações individuais de cada uma das 184 pessoas que participaram das sessões de Mediação. A outra parte do questionário coletou características da Mediação, e foram aplicados com o objetivo de avaliar os conflitos mediados, os resultados obtidos com a mediação, tempo demandado etc.

A primeira parte do questionário foi preenchida quando do agendamento das 92 Mediações. Quanto ao tipo de demanda, ou seja, a tipificação penal, obedeceu-se a mesma colocada no Boletim de Ocorrência. Vale lembrar que, conforme a conversa flui na Mediação, é possível que a tipificação mude, fato percebido pelo policial mediador, mas que não irá alterar o que foi lavrado no BO, tratando-se apenas de novas descobertas conseguidas com a prática de 'cavar' o assunto.

Um exemplo disso, foi um Boletim de Ocorrência cuja tipificação penal era injúria. O fato envolvia vizinhos (um homem e uma mulher) e, no momento da Mediação, veio à tona o problema real. A mulher vinha há muito tempo se sentindo incomodada com o barulho de som alto vindo da casa do vizinho, e nunca falou com ele sobre o problema. Após uma discussão envolvendo os mesmos porque o cachorro com o qual a mulher passeava fez cocô na calçada da casa do vizinho, a mulher lavrou um BO relatando ofensas que ouvira naquele momento. Na verdade, a mulher queria mesmo era dizer para o vizinho que o som alto da casa dele incomodava o marido dela, que era caminhoneiro, e precisava dormir bem quando estava em casa.

Há também casos em que constam os termos 'não delituoso' ou 'não informado' como tipificação penal no Boletim de Ocorrência. Essas tipificações são usadas quando o relato não envolve crime de apuração em delegacias, como por exemplo, os que envolvem herança, assuntos meramente da relação trabalhista ou da área civil, um desacordo comercial, um serviço que não foi prestado da forma firmada ou que apresentou problema depois da execução e o contratado se negou a repará-lo.

A segunda parte do questionário foi preenchida, também pelo policial mediador do 1º DP de Fortaleza, quando a outra parte chegava para a Mediação. Desta forma, foram colhidos dados referentes a todos os participantes que participaram da Mediação, compondo as seguintes variáveis sociodemográficas: gênero (masculino feminino); idade (considerada em anos completos na data em que ocorreu a Mediação e categorizadas posteriormente em faixas etárias de

interesse); instrução (fase escolar que está cursando ou parou os estudos); profissão dos mediados e relação de amizade dos mediados.

No que diz respeito às variáveis relacionadas ao resultado da Mediação, estas consideram os seguintes dados: tempo médio da Mediação; resultado obtido: positivo ou não houve acordo (encaminhamento para outros procedimentos policiais no cartório da delegacia ou orientação para procurar outros órgãos, como unidades dos juizados especiais, Decon/Procon, ou Delegacia Regional do Trabalho); além do número de não comparecimentos/não adesão à Mediação.

Quando da normalização dos atendimentos, à medida que as restrições impostas pela Covid-19 consentiram, também foi solicitada permissão para a gravação da percepção dos participantes no evento e tiragem de fotografias durante o desenvolvimento da Mediação na delegacia. O objetivo era registrar o momento da Mediação e o contexto geral de como ela ocorre, para dar suporte às narrativas sobre o desenvolvimento da Mediação e a infraestrutura do local, assunto do tópico 5.5.1.

Os instrumentos de coleta de dados, incluindo os objetivos da pesquisa, foram explicados ao policial responsável pela mediação de conflitos no 1º D.P. Os Delegados da unidade demostraram não haver obstáculo para a pesquisa e autorizaram o preenchimento *in loco* dos questionários.

Após a coleta dos dados, recorreu-se ao Excel para análise, consolidação das informações e desenho de gráficos. Os dados foram tratados por técnicas estatísticas descritivas que, segundo Guedes e Martins (2019) têm por objetivo básico sintetizar uma série de valores de mesma natureza, permitindo dessa forma que se tenha uma visão global da variação desses valores, organizando e descrevendo os dados. Em seguida, será estabelecida a contagem das respostas que serão expressas em porcentagem.

Em outro momento, procedeu-se, no período de novembro a dezembro de 2021, à entrevista pessoal a um policial mediador e a três delegados de polícia, escolhidos aleatoriamente dentre dois distritos da capital e um distrito da região metropolitana. Os profissionais foram questionados sobre o desenvolvimento da Mediação propriamente dita em delegacias de polícia. A entrevista foi dividida por blocos, abordando assuntos como infraestrutura (a sala é compartilhada com outros assuntos da delegacia, o policial interrompe a Mediação para atendimentos referentes à sua função), demanda de pessoal para essa atividade, o que é preciso

para que a Mediação ocorra de forma mais eficaz, pontos que considera positivos e negativos do desenvolvimento da Mediação em delegacias, dentre outros. Todos os custos da pesquisa foram arcados pela autora do projeto.

Paralelamente ao estudo dos dados colhidos, realizou-se uma pesquisa, através do *SurveyMonkey*, com todos os 35 distritos policiais da capital cearense e região metropolitana, sendo arguidos, em cada um desses distritos, um delegado de polícia e o policial responsável pela Mediação, caso houvesse mediação no distrito. O envio foi feito no e-mail institucional de cada DP no dia 31 de janeiro de 2022.

A ideia de elaborar um questionário para o policial mediador de cada distrito veio da experiência da pesquisadora ao longo dos anos, por saber que a prática de mediar é comum nas delegacias de Fortaleza. Porém, com a demora do retorno dos questionários, pois no dia 07 de fevereiro de 2022 foi verificado que apenas três questionários de delegados (Questionário 01) e dois de policiais mediadores (Questionário 02) tinham sido preenchidos e devolvidos, reavaliou-se a metodologia e se tomou a iniciativa, a partir do dia 08 de fevereiro de 2022, de telefonar para cada uma das 35 DP'S e preencher os questionários por telefone.

Durante a entrevista por telefone com alguns delegados, constatou-se que, com o afastamento de policiais infectados pela Covid-19 e a consequente redução de efetivo policial, alguns distritos deixaram de praticar a resolução de crimes através do diálogo, até mesmo por precaução. Em outros distritos, não se praticava mais a mediação porque próximo à delegacia tinha sido inaugurado locais próprios para as sessões, como nas regionais da prefeitura de Fortaleza, nos juizados ou no ministério público, e o delegado tomou a iniciativa de encaminhar os conflitos, após registro do BO, para esses locais. Isso fez com que alguns questionários não fossem preenchidos pelo policial mediador (questionário nº 02). A pesquisa foi encerrada no dia 28 de fevereiro de 2022.

Vale destacar que o policial mediador é indicado em cada delegacia pelo delegado, conforme seu perfil indique que poderá exercer essa atribuição, ou o próprio policial se coloca à disposição para fazer Mediação, ou seja, há aceitação para o encargo. Há também delegacias onde o delegado dedica uma parte de seu tempo para esse ofício, por isso, dentre as perguntas do perfil do policial mediador, procurou-se conhecer qual é a função dele como policial civil na delegacia.

Com relação ao questionário enviado para os delegados dos 35 distritos policiais da capital cearense, este continha quinze questões (Apêndice C),

envolvendo três blocos: no primeiro havia perguntas referentes ao perfil do profissional, no segundo bloco, informações sobre o desenvolvimento da Mediação de Conflitos em delegacias, e o terceiro bloco continha duas questões abertas, dando a oportunidade para a manifestação sobre o tema abordado, citando pontos positivos e negativos da Mediação nas delegacias do Ceará.

O questionário do policial mediador seguiu o mesmo formato do questionário anterior, ou seja, também continha três blocos, com os seguintes assuntos: perguntas fechadas sobre o perfil do mediador; no segundo bloco assuntos específicos e sua percepção sobre a Mediação de Conflitos e o desenvolvimento da forma pacífica de conflitos. Como no outro questionário, o terceiro bloco era composto por duas questões abertas, dando a oportunidade para a manifestação do mediador sobre o tema abordado, citando pontos positivos e negativos. Ao todo, foram vinte e duas perguntas (Apêndice D).

Durante toda a apresentação desta pesquisa, ao mesmo tempo em que se detalhou como ocorre a Mediação de Conflitos em delegacias do Ceará por policiais civis, também se apresentou uma reflexão sobre a função social da polícia civil, extrapolando os limites de suas atribuições constitucionais de investigar crimes e descobrir suas circunstâncias e autorias, para conduzir os atores sociais, com a prática do diálogo, à construção da paz. Ou seja, pretende-se utilizar a pesquisa de campo, através de questionários e entrevistas, alicerçada a pesquisas bibliográficas e reflexões da autora.

A demanda de tempo foi adequada para a realização da pesquisa. Apesar dos dados terem sido colhidos no próprio ambiente de trabalho da pesquisadora[7], à medida que as Mediações foram se desenvolvendo, *in loco*, isso não comprometeu o desempenho das atividades rotineiras, e não demandou recursos para a investigação pretendida.

Diante de tudo isso, temos que o assunto dessa pesquisa se insere nas questões relacionadas à área de concentração Planejamento e Políticas Públicas e linha de pesquisa Estado, Democracia e Participação Social.

Esta pesquisa se justifica ao divulgar que, em um espaço público, visto como o local de contenção de violência através da utilização de grades, onde a liberdade de pessoas é posta a julgamento, passa à prática de preservação da paz

[7] Neste caso, o 1º distrito policial, onde exerço minha função de Escrivã de Polícia Civil (EPC) desde 2014.

sem que haja o julgamento de que alguém está certo e o outro errado. Além da praticidade, por estar próxima da comunidade que a procura, a mudança de paradigma promove outros olhares sobre a polícia, e isso requer, também, a divulgação para conhecimento e maior adesão por parte da população.

Também se justifica, para a sociedade, ao poder contar com mais um local de adesão dessa modalidade de solução de conflitos, que é uma delegacia de polícia, apresentando seus resultados significativos e positivos que poderão estimular a busca pelo diálogo e não a penalização jurídica.

Para o mundo acadêmico, se justifica ao enriquecer estudos sobre o tema, contribuindo para pesquisas futuras, direcionando estudiosos que desejam refletir sobre mediação de conflitos como política pública de promoção de direitos humanos e cidadania em uma delegacia de polícia, apontando essa alternativa como uma saída para que os indivíduos se tornem cada vez mais responsáveis por si, e condutores de suas vidas de forma pacífica, livre e esclarecida.

Para a instituição, encontra justificativa ao levar conhecimento da utilização, no interior de delegacias, de uma ferramenta segura, que previne crimes e busca a paz social, através de uma prática não estatutária, servindo de instrumento de pesquisa e tomada de decisão de gestores, monitorando áreas através de dados, entre outros, das pessoas envolvidas, crimes mediados, locais da ocorrência, e como esses crimes estão sendo prevenidos.

Com a finalidade de obter respostas para os questionamentos levantados, referentes ao desenvolvimento da Mediação de Conflitos em delegacias do Ceará, foi definido o seguinte objetivo geral: Investigar a política de segurança pública e a prática da Mediação de Conflitos em delegacias do Estado do Ceará.

Especificamente, os objetivos buscados são: analisar de que forma a Mediação de Conflitos está sendo implementada como experiência de política pública em delegacias do Estado do Ceará; pesquisar o surgimento da mediação de conflitos como política pública de segurança e sua prática em delegacias do Estado do Ceará; conhecer o perfil e as principais demandas de quem procura a mediação; analisar como é realizada a Mediação de Conflitos em uma delegacia do Ceará, por policiais civis, bem como a infraestrutura onde ela se desenvolve; identificar o nível de formação e de treinamento dos policiais nesta modalidade, e qual a carência e demais necessidades dos policiais com relação ao seu aperfeiçoamento na área de mediação.

Pretendeu-se adotar a tipologia de Vergara (2007), que classifica a pesquisa quanto aos fins e quanto aos meios. Quanto aos fins, a pesquisa é descritiva e exploratória. Será descritiva por descrever a situação no momento em que ocorre a investigação e estabelecer relação entre as variáveis. Procura descobrir, com a precisão possível, a frequência com que um fenômeno ocorre, suas características, sua relação e conexão com outros fenômenos. Neste caso, segundo Bastos (2007), tem-se uma pesquisa descritiva que se aproxima da explicativa.

Também é classificada como exploratória, por proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo explícito ou a construir hipóteses. Exemplos comuns são levantamentos bibliográficos, entrevistas com pessoas que possuem experiências práticas com o problema pesquisado, visita a instituições ou busca de *websites*. Caracteriza-se pela primeira aproximação com o tema, problema e objeto, e busca estabelecer os primeiros contatos com o fenômeno de interesse. Grande parte dos trabalhos de estudantes iniciantes na pesquisa é constituída por esse tipo de estudo (FARIAS FILHO; ARRUDA FILHO, 2015).

Segundo Mattar (2001), os métodos utilizados pela pesquisa exploratória são amplos e versáteis. Os métodos empregados compreendem: levantamentos em fontes secundárias, verificação de experiências, estudos de casos selecionados e observação informal.

Com relação aos meios de investigação, a pesquisa se classificou como bibliográfica e documental, uma vez que busca explicar um problema a partir de referências teóricas em forma de livros, revistas, publicações avulsas e imprensa escrita, sempre procurando fazer uso de material que ainda não receberam tratamento analítico (BASTOS, 2007).

Assim, foi utilizada a revisão de literatura disponível sobre o tema, buscando estabelecer a base teórica da pesquisa, incluindo suas ferramentas analíticas, pesquisa documental, pesquisa de campo, por meio do preenchimento de um questionário elaborado pela autora e entrevistas presenciais e online.

A fundamentação teórica foi essencial para fazer uma integração dos dados obtidos pela pesquisa bibliográfica e documental com os resultados obtidos na pesquisa de campo efetuada. Segundo Gonsalves (2001), nessa pesquisa se pretende buscar a informação diretamente com a população estudada, e exige do pesquisador um encontro mais direto. Nesse caso, o pesquisador precisa ir ao

espaço onde o fenômeno ocorre ou ocorreu, e reunir um conjunto de informações a serem documentadas.

Quanto à abordagem, tratou-se de uma pesquisa qualiquantitativa. Essa triangulação, segundo Ensslin e Vianna (2008), é uma evolução dos modelos meramente qualitativos ou quantitativos, utilizada para explorar melhor as questões pouco estruturadas, os territórios ainda não mapeados, os horizontes inexplorados, problemas que envolvem atores, contextos e processos.

Quanto aos objetivos, a pesquisa se classificou como descritiva, procurando conhecer a realidade estudada, suas características e seus problemas. Pretende-se “[...] descrever com exatidão os fatos e fenômenos de determinada realidade” (TRIVIÑOS, 1987, p. 110).

Segundo a utilização dos resultados, considerou-se como uma pesquisa pura, pois “[...] tem por finalidade aumentar o conhecimento do pesquisador para uma nova tomada de posição. Não implica transformação da realidade” (BASTOS, 2007, p. 40).

A dissertação foi dividida em cinco seções, com a introdução como primeira parte, trazendo a importância do tema, justificativa, objetivos e metodologia com as variáveis de estudo.

A segunda seção versa sobre a revisão da literatura, dedicada ao estudo dos temas importantes para o desenvolvimento do trabalho, no caso a política de segurança pública e a Mediação de Conflitos, cujos conceitos são de grande importância para a entendimento da utilização da Mediação de Conflitos em delegacias.

A terceira seção se dedica a uma explanação sobre a falta de base regulatória para tornar a mediação de conflitos uma política pública em delegacias do Ceará, além da análise comparativa das oito diretrizes da ONU para uma Mediação eficaz com o desenvolvimento da Mediação em delegacias cearenses.

A quarta seção aborda o tema título, que é o estudo de caso, tendo o 1º distrito policial em Fortaleza como *lócus* da pesquisa, detalhando-se o ambiente a ser investigado e descrevendo o fluxo dos casos a serem mediados em delegacias.

Por fim, a quinta e última seção se ocupa do desenvolvimento do estudo empírico propriamente dito, com a análise e interpretação dos dados colhidos, comentários das respostas dos questionários aplicados, entrevistas com delegados,

policiais responsáveis pela lavratura do BO, policiais mediadores e resultado final da pesquisa empírica.

A coleta de dados dos questionários envolveu informações sociodemográficas e outras relacionadas com o desenvolvimento da Mediação ocorrida na delegacia do 1º DP em Fortaleza, durante os meses de abril a setembro de 2021, como também a realização de pesquisa estruturada com os delegados de cada um dos 35 distritos da capital cearense e região metropolitana, além de informações colhidas em um segundo questionário, realizada com o policial responsável pela Mediação, também desses distritos, ocorrida a partir do dia 31 de janeiro de 2022, cujas respostas passaram a chegar dessa data até o dia 28 de fevereiro e de 2022.

É também nessa seção que é apresentada a fala dos agentes de segurança, conforme o que foi colhido nas entrevistas realizadas no período de novembro a dezembro de 2021, com três delegados de polícia, sendo dois da capital e outro da delegacia metropolitana de Maranguape, na região metropolitana de Fortaleza, como também com o policial mediador do distrito onde se deu a pesquisa.

Três outros inspetores de polícia lotados no 1º DP de Fortaleza também foram entrevistados. Um deles foi inquirido em novembro de 2021, e não lavrava Boletim de Ocorrência nem fazia Mediação. Este inspetor opinou sobre o desenvolvimento desse evento dentro de uma delegacia de polícia.

Dois inspetores foram ouvidos em janeiro e fevereiro de 2022, sendo que os mesmos alternavam seu trabalho no atendimento da recepção da delegacia e na lavratura de BO’s, conforme a necessidade e a demanda. O objetivo foi conhecer se esses profissionais, que faziam a triagem das ocorrências que chegavam na delegacia, tinham alguma dificuldade em classificar os casos que podiam ser mediados, se sentiam alguma dificuldade nessa seleção, se possuíam curso de capacitação em Mediação e como aprenderam a separar as demandas a serem mediadas das demais.

Assim sendo, é relevante e fundamental o estudo e a pesquisa da intervenção preventiva do Estado com adesão voluntária dos cidadãos como política de segurança pública, a fim de conhecer, divulgar e esclarecer alguns pontos acentuados sobre o assunto, tratando-se de um problema original e contemporâneo.

Desta forma, pretendeu-se apresentar os instrumentos necessários para o processo de pesquisa, buscando relacionar o saber científico com a capacidade de reflexão, interpretação e argumentação da pesquisadora.

2 POLÍTICA DE SEGURANÇA PÚBLICA E MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

A segurança pública é uma das áreas de políticas públicas que mais preocupa a sociedade brasileira. Essa política pública é historicamente estruturada sob a responsabilidade principal dos Estados e do Distrito Federal, que a realiza fundamentalmente por meio de suas polícias civis e militares, conforme prevê a Constituição Federal de 1988 (CF/1988), sendo também os principais implementadores das políticas penitenciária e socioeducativa (FERREIRA; MARCIAL, 2015).

O conceito tradicional de segurança pública se restringe à ação policial ostensiva e repressiva contra o crime. Porém, tem-se buscado, tanto no Brasil como em outros países, estimular a participação da sociedade nas políticas públicas de segurança, centradas mais nas ações de prevenção e redução da violência, com a atuação efetiva da sociedade civil por meio de instrumentos que possam apoiar sua participação, quer na formulação e implementação, quer no acompanhamento e na avaliação das políticas públicas de segurança (MIRANDA, 2011).

A cobrança por ações concretas da polícia não fica condicionada apenas às suas funções constitucionais de, no caso da polícia civil, ser uma polícia judiciária com competência para apurar as infrações penais, exceto as militares.

Há um excessivo interesse eleitoral na forma como se faz política de segurança e combate ao crime no Brasil. Não faltam instrumentos legais, nem instituições, falta incorporar uma cultura e uma prática policial mais comunitária e democrática (GOMES, 2014).

No processo de interação com o público, o policial desenvolve um procedimento de negociação da lei e da realidade, que lhe permite manter a ordem. A manutenção da ordem ocorre, portanto, através de práticas de controle social e de resolução de conflitos que, obedecendo às regras e normas reconstruídas pela cultura organizacional, lhe conferem o papel de intérprete da lei e árbitro, junto a uma gama variada de situações que não encontra lugar em qualquer outra instituição da sociedade (MOTA, 2019).

Diante das múltiplas e variadas tarefas que costumam ser demandadas à polícia civil pelo público usuário das delegacias de polícia, em sua grande maioria constituído pela camada pobre da população, o policial civil incorporou mais uma função, implementando mecanismos de diálogos entre as partes envolvidas em uma

pendenga de menor potencial ofensivo, ou seja, praticando a Mediação de Conflitos, que pode ser entendida como um,

> [...] 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 (SALES, 2016, p. 967).

As formas pacíficas de conflitos englobam alguns mecanismos, cada um com suas características próprias, sempre objetivando pôr fim a um litígio. As principais dessas formas pacíficas serão conceituadas no tópico a seguir.

2.1 Principais formas pacíficas de conflito

De acordo com as particularidades de cada conflito, existe um mecanismo de solução adequado, seja com a interferência do Poder Judiciário ou mesmo no âmbito extrajudicial.

Sales e Rabelo (2009) comentam que as classificações e diferenças entre os meios de solução de conflitos podem ser estabelecidas sob várias perspectivas, entre as quais com referência à jurisdição e com referência ao poder decisório. Porém, o fundamental mesmo é que cada mecanismo de solução seja adequado ao tipo de conflito, a depender da especialidade fática de cada questão. Diante disso, abordaremos o conceito e principais particularidades de alguns mecanismos de solução pacífica de conflitos.

2.1.1 Arbitragem

Meio multiportas de solução de controvérsias por meio da intervenção de uma ou mais pessoas que recebem poderes de uma convenção privada, decidindo com base nela. Não há intervenção estatal, a decisão assume a mesma eficácia da sentença judicial, é colocada à disposição de quem quer que seja, para solução de conflitos relativos a direitos patrimoniais áurea dos quais os litigantes possam dispor (CARMONA, 2009).

Nesse processo informal, o árbitro pode ter ou não uma formação técnica, sendo sua adesão facultativa e alternativa. Pode-se dizer que é uma forma paraestatal de solução de conflitos, porque a decisão do árbitro, uma vez proferida,

sofre as mesmas sanções de uma solução estatal, já que é possível a execução da sentença arbitral (CARVALHO, 2004).

Vasconcelos (2008) cita que há efeitos negativos e positivos da convenção de arbitragem, e nos explica sobre os honorários e custas nessa prática:

> Negativos no sentido de subtrair poder jurisdicional ao juiz estatal que seria competente para apreciar a matéria. Positivo no sentido de que esse poder jurisdicional passa a ser do árbitro, após a sua aceitação e confirmação das partes. A propósito, as partes podem escolher um número ímpar de árbitros, sendo costumeira a escolha de um ou três. Honorários e custas são suportados por igual pelas partes, salvo acordo noutro sentido (p. 39).

Meinero e Meinero (2019, p. 421) explicam que “[...] a arbitragem difere muito da mediação, sendo que aquela se trata de uma forma de heterocomposição privada, na qual um terceiro imparcial tem poderes para decidir sobre o conflito”, o que não ocorre na mediação.

2.1.2 Negociação

Na negociação não há a participação de um terceiro, e as partes podem conversar diretamente, expondo pontos convergentes e divergentes, decidindo como melhor lhes aprouver (CATHARINA, 2019).

Nessa forma de resolução de disputas, após as partes se encontrarem, diretamente e de acordo com suas próprias estratégias e estilos, planejam uma transação sem a intervenção de terceiros. A negociação antes de ser um fato jurídico, é um fato natural (CARVALHO, 2004).

Nesse método, duas partes interessadas no negócio encontram, através do diálogo (ou uma discussão simples), um denominador comum para seu questionamento, sem que haja uma terceira pessoa para intervir. O diálogo, acompanhado de uma satisfação mútua, baseado na boa-fé e boa conduta, é a melhor maneira de encontrar uma negociação, pois só assim se garante que o acordo não será descumprido, sem a necessidade da existência de qualquer documento que firme o acordado, o que caracteriza uma maior valorização da palavra e comprometimento entre o que foi celebrado entre as partes (MAGALHÃES, 2017).

2.1.3 Conciliação

A sentença judicial nem sempre é sinônimo de trazer a paz social. A conciliação prévia no Brasil para todos os casos e processos civis na área do Direito da família e sucessão se deu com a promulgação da Lei nº 968/49, ao citar a "[...] fase preliminar de conciliação ou acordo nas causas de desquite litigioso ou alimentos, inclusive os provisórios". Sendo assim, a conciliação é o meio de soluções de conflitos, onde os litigantes deverão obter a autocomposição, não havendo acordo ou sendo prejudicada a sessão, evolui para a audiência em fase de instrução e julgamento (SANTIAGO *et al.*, 2018).

Também a Lei no 9.099/95, que dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais, prevê o uso da conciliação pelas partes nesses órgãos da Justiça Ordinária, devendo o processo, julgamento e execução das ações interpostas obedecerem aos critérios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade (SALES; RABELO, 2009).

Trata-se de um processo informal onde existe um terceiro interventor, chamado de conciliador, que atua como um elo de comunicação entre as partes em litígio (CARVALHO, 2004), sendo adequada para os casos em que as pessoas envolvidas nos conflitos não possuem vínculo afetivo ou social prévio (CATHARINA, 2019).

Vasconcelos (2008) lembra que a conciliação tem como foco o acordo, e não a manutenção das relações. Por isso, é apropriada para lidar com relações eventuais de consumo ou outras relações casuais em que não há o interesse comum de manter um relacionamento, apenas o objetivo de equacionar interesses materiais. É um procedimento muito utilizado pelo Poder Judiciário, embora quase sempre de modo apenas intuitivo, sendo mais rápida do que a mediação transformativa, porém muito menos eficaz.

Reforçamos a principal diferença entre mediação e conciliação: a existência ou não de vínculo anterior entre as partes, já que a conciliação é empregada nos casos em que não há esse vínculo. Além disso, o conciliador pode sugerir soluções para os interessados, buscando o acordo; enquanto o mediador é neutro, apenas auxilia o diálogo, sem sugerir soluções, buscando manter os vínculos afetivos das partes.

2.1.4 Mediação

A implantação da Mediação no Brasil teve início em 2006, através do programa Mediar no Estado de Minas Gerais. Com o tempo, outros estados aderiram, como por exemplo, os Estados do Ceará, São Paulo e Rio Grande do Sul (TERRES, 2016).

Envolve a presença do mediador, escolhido pelas partes, que atuará como pacificador das discussões, não interferindo nas decisões a serem tomadas, apenas auxiliando as partes em como chegar a uma decisão satisfatória para ambas (CARVALHO, 2004).

A mediação é especialmente interessante no caso de relações continuadas, ou seja, questões familiares, condomínios, vizinhos, colegas de trabalho, infância e juventude e relações em que haja afeto entre as partes, pois permite a preservação do vínculo, tratando o conflito como parte do histórico dos envolvidos e não como um fenômeno isolado, ampliando o autoconhecimento de todos e envolvendo-os na solução do litígio (GABRIEL, 2017).

Vale esclarecer, a Mediação é a forma utilizada de autocomposição, quando o conflito envolve pessoas com relação de amizade, convivência entre as partes envolvidas, ou pelo menos ambas se conhecem, e pretende-se que a mediação ajude a retomar essa amizade e/ou a boa convivência, como havia anteriormente.

Meinero e Meinero (2019, p. 421), ao comentarem sobre os conflitos que envolvem as relações de consumo, chamam a atenção para essa diferença, acrescentando que “[...] resta saber quais vínculos e de que tipo o legislador considera que deveriam ir para a mediação e não para a conciliação”.

Sobre esse assunto, Silva Junior (2009) declara que, na esfera do Direito Penal, a lei reserva espaços em que o direito de ação depende exclusivamente da vontade do ofendido, ainda que o direito de punir seja monopolizado pelo Estado. Isso abre a possibilidade de consenso extrajudicial entre os sujeitos em conflito, o que é possível com a mediação, que pode ser conduzida por um agente policial bem-preparado.

E o referido autor continua seu entendimento a respeito da mediação praticada por policiais, acrescentando a rapidez no atendimento e o objetivo de que todos ganhem com o resultado construído, o que não ocorre no judiciário:

> 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, desde que condicionada à representação do ofendido, o emprego de técnicas de mediação por policiais teria o condão de pacificar conflitos em sua flagrância, ao contrário da via judicial, notadamente mais tardia, por mais que se tente imprimir celeridade.

Barbosa (2020), ao estudar mediações em núcleos da polícia judiciária, descreveu que, em termos operacionais, os núcleos que funcionam nas estruturas das delegacias, têm como atribuição, concorrentemente com as demais unidades policiais, o atendimento das ocorrências de crimes de menor potencial ofensivo, com exceção dos crimes de violência doméstica e entorpecentes, que são atendidos pelas delegacias especializadas na defesa da mulher e repressão ao uso e comércio de entorpecentes.

Com relação aos casos que podem ser mediados em delegacias, Terres (2016, p. 45) cita que: “No momento que um crime de menor potencial ofensivo for detectado, as instituições policiais devem ter autonomia para decidir quando o delito pode ou não ser objeto da mediação, já no momento da lavratura do Boletim de Ocorrência”.

Nesse caso, a mediação policial somente poderá ser realizada em crimes de ação pública condicionada à representação ou ação penal privada, em que a vítima decide não dar prosseguimento ao trâmite, ou quando não se manifestar por meio de representação ou queixa-crime, dependendo do crime praticado (ANGERAMI, 2014).

Nos distritos policiais existem demandas diversas que muitas vezes não se enquadram como crimes graves, por serem delitos de menor potencial ofensivo, mas que podem gerar potencialmente crimes mais graves se não ocorrer o envolvimento estatal, especialmente nos casos como desentendimentos entre vizinhos e familiares. É nesses casos menos complexos que os envolvidos podem resolver o problema perante uma autoridade policial, através da mediação, chegando a um acordo em que os envolvidos saiam ganhando, sem que seja necessário envolver o Judiciário, desafogando-o para atuar nos casos mais graves e de grande complexidade (TERRES, 2016).

Vezzulla (2003) resume as características principais que diferenciam as demais formas pacíficas de conflito da Mediação. Na negociação cooperativa: diálogo com objetivo resolutivo, autocompositivo; na conciliação: procedimento

rápido que inclui um terceiro que orienta e até pressiona na obtenção de um acordo que, ainda que não satisfaça totalmente, consegue encerrar o assunto; e na arbitragem: procedimento privado e misto - negocial e impositivo, que parte da escolha livre de um terceiro para decidir sobre uma questão de sua competência.

Diante disso, podemos melhor compreender quando o Código de Processo Civil de 2015 (CPC/2015) deu destaque aos métodos adequados de resolução de conflitos como etapa prévia à própria litigiosidade da demanda, com o fim de descongestionar o judiciário e levar as partes envolvidas a encontrarem uma resposta mais adequada à sua realidade, para que elas próprias possam restabelecer o diálogo e encontrarem a solução que atenda às necessidades de ambas (CATHARINA, 2019).

Gabriel (2017) também comenta a importância da mediação e da conciliação terem sido acolhidas no novo CPC/2015 para tratamento adequado dos conflitos:

> O CPC/2015 manteve os mesmos fundamentos do movimento reformista iniciado na década de noventa, em busca da concretização do acesso à justiça, especificamente, da terceira onda renovatória preconizada por Mauro Cappelletti e Bryant Garth, acolhendo o interesse pacificador estampado na política nacional para o tratamento adequado dos conflitos, de forma a albergar a mediação e a conciliação (p. 36).

E mais adiante o mesmo autor nos explica que o §2º do CPC/2015 dita que o Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos. Ou seja, a atribuição do encargo é para o Estado, e não para o Poder Judiciário. Assim sendo, os demais órgãos do Estado, entre os quais poderíamos citar a polícia, pode desempenhar essa atribuição na sua dinâmica de atuação. E continua o autor, afirmando que o §3º do CPC/2015 estabelece expressamente que a mediação/conciliação deverá ser estimulada pelos juízes, advogados, defensores e promotores, inclusive no curso do processo. Ora, se a solução consensual deve ser fomentada inclusive no curso do processo, por óbvio que também deverá ser incentivada e buscada antes do início do processo (GABRIEL, 2017), ou seja, nas delegacias.

Sob esse prisma, decidimos pesquisar acerca da Mediação de Conflitos, com ênfase naquelas executadas em delegacias de polícia do Ceará que, mesmo sendo um evento intrínseco às atividades dos policiais, é desenvolvida sem uma base regulatória, embora receba cada vez mais adesão da população.

2.2 Caracterização da Mediação de Conflitos como política pública no Brasil

Para muitos, o termo ‘política pública’ pode parecer uma redundância, na medida em que toda política é, em essência, pública, o que exige um esforço inicial de referenciar conceitos, de modo a estabelecer as bases mínimas para uma discussão (MELAZZO, 2010).

Schmidt e Menegazzi (2010) comungam desse pensamento ao citarem que o conceito de política pública remete para a esfera do público e seus problemas, dizendo respeito ao plano das questões coletivas, da *polis*. Para os autores, o termo política pública é utilizado com significados distintos, com uma abrangência maior ou menor: indica um campo de atividade, um propósito político bem concreto, um programa de ação ou os resultados obtidos por um programa; enfim, em uma política há sempre uma teia de decisões e ações que alocam (implementam) valores; uma instância que, uma vez constituída, vai conformando o contexto no qual as decisões futuras serão tomadas.

Para Teixeira (2002, p. 02), “[...] políticas públicas são diretrizes, princípios norteadores de ação do poder público; regras e procedimentos para as relações entre poder público e sociedade, mediações entre atores da sociedade e do Estado”.

Política Pública pode ser compreendida como um campo de investigação que nasce da ciência política, como o seriam as investigações em torno do estudo de governos, administração pública, relações internacionais e comportamento político (MELAZZO, 2010).

A estrutura de financiamento das políticas públicas no Brasil, de forma similar aos processos orçamentários adotados em diversos países, é consubstanciada em tributos, renúncias tributárias, benefícios creditícios e financeiros. Seguindo as melhores referências internacionais, as avaliações de políticas públicas devem ser executadas em caráter permanente e integradas ao ciclo de políticas públicas, que envolve também o planejamento, a execução e o controle orçamentário e financeiro. Com a efetiva utilização dos resultados das avaliações na adoção de medidas de melhoria na execução das políticas públicas e no processo orçamentário e financeiro, é que os princípios de eficiência, efetividade e eficácia serão aplicados (BRASIL, 2018).

Segundo Diniz (1999, p. 26), “[...] o aperfeiçoamento e a diversificação dos instrumentos de intervenção do Estado nas diferentes esferas da vida social e política viabilizaram a implementação de um projeto nacional acima das rivalidades entre as elites”.

Destacamos que “[...] o processo coordenado de avaliação de políticas públicas se inicia com a seleção estratégica de políticas a serem avaliadas e se encerra com a implementação de melhorias na execução das políticas avaliadas” (BRASIL, 2018, p.19).

Em termos de política pública, a Mediação de Conflitos é percebida como um meio de ampliação das formas de acesso à justiça, além de possibilitar a administração institucional de conflitos de forma mais ágil e efetiva, com maior facilidade de conhecimento, garante a defesa de direitos, por estar apoiada em métodos de autocomposição voltados à pacificação social (BARBOSA, 2020).

Para Gabriel (2017), a Mediação no Brasil começou a ganhar forma legislativa em 1998. Segundo Miranda (2011), a partir do ano de 2008 o governo federal procurou incentivar que as boas práticas de mediação fossem cultivadas pelos estados, orientados por um novo paradigma de acesso à justiça que visa auxiliar o modelo tradicional e reativo do Judiciário brasileiro.

A Mediação, como política de diversificação e ampliação das formas de acesso à justiça, pode ser vista no Programa Nacional de Direitos Humanos (PNDH – 3), aprovado pelo Decreto nº 7.037/2009 e na Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) (BARBOSA, 2020), caracterizada como uma política pública nacional de conflitos de interesses, abrindo caminhos para a instituição de uma “Política Nacional de Tratamentos dos Conflitos” por outros órgãos.

A prática da Mediação foi regulamentada através da aprovação da Lei 13.140/15, conhecida como Lei de Mediação, e também pelo novo Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/2015), que admitem a mediação como prática consensual de tratamento de conflitos, onde há algum vínculo entre os envolvidos, tanto no âmbito judicial quanto extrajudicial.

Para dar conta dessa administração de conflitos em nome da paz geral e da preservação da ordem jurídico-social, a justiça penal prestigia formas oficiais de resolução de conflitos administradas por burocracias especializadas em aplicar a lei. As decisões a respeito dos conflitos são atribuídas aos agentes públicos dotados de capacidade e discernimento para encontrar a melhor solução para o caso, a partir da

interpretação e aplicação de uma norma jurídica, que representa um imperativo de comportamento dado e acabado antes do caso concreto a que ela se aplica (BARBOSA, 2020).

2.3 Experiências institucionalizadas de mediações no Ceará

O Ceará tem exemplos de experiências de Mediação, tanto em espaços próprios para isso, como núcleos criados dentro de delegacias de polícia. Carvalho (2004) lembra que esses espaços são chamados Casas de Mediação, e são estabelecimentos onde se pratica a mediação comunitária com pessoas da comunidade, em que estão localizadas e das comunidades próximas.

As casas de mediação comunitária do Ceará surgiram a partir de um programa social da Secretaria da Ouvidoria Geral e do Meio Ambiente do Estado do Ceará. Não possuem personalidade jurídica própria, tem como objetivos específicos integrar o Estado com a comunidade; mediar os conflitos de forma rápida, eficaz e sem custos; promover cursos para a comunidade, assim como de capacitação para os mediadores; contribuir para a redução dos conflitos na comunidade; sensibilizar a sociedade para o direito à cidadania; orientar todos sobre seus direitos e deveres; encaminhar as pessoas aos órgãos públicos adequados para a solução de cada problema. Esse programa das Casas de Mediação conta com a parceria de alguns órgãos do Estado e privados Carvalho (2004).

A primeira Casa de Mediação Comunitária do Estado do Ceará foi instalada em 24/09/1999, no bairro Pirambu, um dos bairros mais violentos à época. A segunda Casa de Mediação, criada em 26/06/2000, foi instalada no bairro Parangaba (GRINOVER *et al.*, 2014).

Em janeiro de 2003 essa responsabilidade foi passada para a Secretaria de Justiça e Cidadania do Estado do Ceará. No ano de 2007, o Ministério Público do Estado do Ceará instituiu o *Programa de Justiça Comunitária* por meio da Resolução de n.º 01/2007, que estabeleceu a estrutura, objetivos e incentivos à criação de Núcleos de Mediação Comunitária, o projeto foi incorporado pelo Ministério Público do Estado do Ceará, que é responsável pelo projeto até os dias de hoje (GRINOVER *et al.*, 2014).

No mês de maio de 2008, durante o governo de Cid Ferreira Gomes, foi enviada à Assembleia Legislativa a mensagem n.º 6971, que repassava a gestão das Casas de Mediação para a Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Ceará.

Com essa alteração, as Casas de Mediação Comunitária (CMC) passaram a ser denominadas de Núcleos de Mediação Comunitária (NMC) (MIRANDA, 2014).

Segundo o *site* do Ministério Público do Ceará, no Estado existem 11 (onze) Núcleos de Mediação, assim distribuídos: Fortaleza conta com seis unidades nos bairros Antônio Bezerra, Barra do Ceará, Bom Jardim, Messejana**,** Parangaba e Pirambu. A Região Metropolitana tem quatro núcleos, sendo dois em Caucaia (Jurema e Campus da Faculdade Terra Nordeste - FATENE), um em Maracanaú (Jereissati I), e outro em Pacatuba (Jereissati II). No interior do Estado, o núcleo existente fica em Sobral (bairro COHAB I) (CEARÁ, 2021).

Carvalho (2004) descreve que os conflitos apresentados nesses locais são submetidos a um mediador, que conduzirá as partes a uma solução, contribuindo, assim, para a melhoria de vida da comunidade local, afinal é lá, na comunidade, onde os conflitos nascem e são resolvidos, surgindo a paz social.

Os principais tipos de conflitos que podem ser solucionados no Núcleo de Mediação Comunitária são: conflito familiar; conflito de vizinhança; pensão alimentícia; reconhecimento de paternidade; separação consensual; dissolução de união estável; conflito de imóvel; conflito de locação; conflito trabalhista; cobrança de dívida; conflito do consumidor; conflito societário; conflito escolar; difamação; injúria; calúnia; lesão corporal leve; ameaça e apropriação indébita (CEARÁ, 2021).

Outra experiência que podemos citar foi a criação e implantação do Núcleo de Mediação Policial do 30º Distrito em Fortaleza, proposta pela Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social do Estado do Ceará, que funcionava nas dependências daquela delegacia, e contava com uma equipe de mediadoras com a devida qualificação, que vigorou pelo período de 2007 a 2010.

O projeto, sob a coordenação da professora Dra. Lília Sales, tinha como objetivo a aproximação de agentes de segurança pública e da população, buscando auxiliar na resolução de conflitos sociais, onde tanto policiais como membros da sociedade atuavam como mediadores, contribuindo para diminuir o estigma negativo que às vezes macula a imagem dos policiais (agressivo, violento, corrupto), e aproximá-los da população (SALES; SARAIVA, 2013).

Após um ano e dois meses, o secretário da segurança pública e defesa social do Ceará (SSPDS), Roberto Monteiro – que autorizou a implantação do projeto piloto do Núcleo de Mediação – foi substituído em janeiro de 2011 pelo coronel da polícia militar Francisco Bezerra. Com perfil mais militarista, o novo

secretário usava uma estratégia fundada em uma polícia mais repressora, ostensiva e operacional, e mostrou-se resistente à nova metodologia de inserção da mediação de conflitos nas delegacias, inviabilizando naquele momento a implantação de núcleos de mediação no âmbito da Segurança Pública do Estado do Ceará (DAMASCENO, 2013, p. 134).

A experiência municipal a ser citada é o Núcleo de Mediação de Conflito da Secretaria Municipal de Segurança Cidadã (Sesec), da prefeitura de Fortaleza. Inaugurado em 2014, seu funcionamento se iniciou pela Regional VI, em Messejana, depois veio o da Regional IV, no bairro Serrinha, expandindo-se para outras Regionais, sempre buscando promover a mediação como método de contribuir na prevenção e diminuição da criminalidade (FORTALEZA, 2015).

Hoje, os Núcleos funcionam em seis regionais do município de Fortaleza. Os outros núcleos estão localizados nos bairros Otávio Bonfim, Edson Queiroz, Parquelândia e Bom Sucesso, respectivamente, Regionais I, II, III e V. Cada núcleo é composto por três ou quatro mediadores pertencentes à Guarda Municipal de Fortaleza-GMF, órgão subordinado a SESEC, que não usam farda quando estão exercendo a função de mediador (MICHELI, 2021).

A Defensoria Pública do Ceará (DPCE) também pratica a Mediação através do Núcleo de Solução Extrajudicial de Conflitos (NUSOL). No núcleo, é possível resolver demandas a partir do estímulo ao diálogo, sem a necessidade da decisão de um juiz. As próprias partes entram em consenso daquilo que poderia se transformar em mais um processo sem previsão de solução na Justiça (CEARÁ, 2022a).

Outro exemplo que podemos citar de núcleo de autocomposição de conflitos são os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Centros ou Cejuscs). São unidades do Poder Judiciário, preferencialmente, responsáveis pela realização ou gestão das sessões de conciliação e mediação, bem como pelo atendimento e orientação ao cidadão. Há unidades desses Centros tanto na capital como em vários municípios do interior do Estado (CEARÁ, 2022b).

Não podemos deixar de citar o Núcleo Consensual de Mediação de Conflitos, intitulado ‘Calma! Vamos conversar?’, do 2º distrito policial em Fortaleza. Implantado no final de 2019, o Núcleo passou por nova regulamentação através da Portaria Interna nº 02/2021, de 25 de agosto de 2021 (ANEXO E), e objetiva solucionar, por meio de um acordo entre as partes e orientado por um mediador,

atendimentos registrados na delegacia como crimes de menor potencial ofensivo, após a vítima registrar um BO. Havendo decisão das partes por uma mediação, o agendamento da sessão é efetivado (CEARÁ, 2022c).

A experiência mais recente vem da Assembleia Legislativa do Ceará, que inaugurou, no dia 21 de julho de 2021, o Núcleo de Mediação e Gestão de Conflitos e o Núcleo Sistêmico Restaurativo da Casa. O objetivo do Núcleo é atender conflitos internos e das comunidades do entorno da Casa, resgatando o diálogo e focando na humanização. O Núcleo de Práticas Sistêmicas busca tratar os conflitos pessoais voltados para a atenção sistêmica, contando com uma psicóloga para acompanhamento tanto individual como em grupo. É um ciclo restaurativo voltado para as emoções dos envolvidos (FORTALEZA, 2021).

Espaços de escuta e de diálogo são sempre bem-vindos, sejam nas delegacias de polícia ou qualquer outro órgão, pois proporcionam que as partes envolvidas construam a solução dos conflitos vivenciados, criando a sensação de tolerância e cooperação a ser vivida pelos atores sociais na própria comunidade.

2.4 A Mediação (informal) de conflitos em delegacias do Ceará: análise das práticas

O Estado do Ceará também tem dado seus passos para a prática da Mediação de Conflitos, incorporando o tema de forma gradual em nível estadual e municipal. Experiências locais desse tipo de iniciativa merecem destaque, por se constituírem verdadeiras ações pioneiras em termos de iniciativas efetivas para as populações da cidade de Fortaleza, Região Metropolitana e interior do Ceará (MIRANDA, 2011).

Mesmo em pequenos conflitos, a presença punitiva do Estado sempre se fez presente, embora outros olhares sobre os conflitos marquem a forma de agir da polícia do novo século. Esse processo, que envolve o trabalho da polícia em conjunto com os atores sociais na busca por soluções amigáveis de suas querelas, é chamado nos moldes atuais de Mediação de Conflitos.

Porém, nem sempre foi assim. A resolução de conflitos em delegacias existe, praticamente, desde que delegacias existem. Só que os conflitos eram levados à delegacia porque a população precisava de um agente da lei para impor uma solução. Isso mesmo: até o final do século passado, a solução era imposta. O delegado ou chefe de unidade, denominação de policiais que chefiavam unidades

policiais onde não tinham delegados, ouvia o problema e ditava o comportamento dali para frente.

Vale salientar que, esses chefes de unidades podiam ser policiais militares ou policiais civis de cargos diversos, à exceção de delegados, por carência destes nos quadros da Polícia Civil do Ceará.

E assim tudo se iniciou. As pessoas procuravam a polícia perguntando se dava para *dar uma chamada em alguém*, ou seja, pedindo para resolver um conflito com outra pessoa na presença da *autoridade*. Isso sempre existiu nas delegacias da capital e dos poucos municípios do interior, onde a instituição se fazia presente à época.

Se a discussão era na rua, na família, na fazenda, por causa de uma bola que acertou a janela da casa de alguém, por causa de um filho desobediente, por uma vaca ou uma cerca, não importava. Se a polícia fosse chamada para intervir, o policial mostrava sua autoridade, que podia ser ali mesmo, no calor das emoções, e dava sua ordem sobre a solução daquele problema. Não eram as pessoas envolvidas que construíam a solução de seus conflitos.

A forma de resolver os problemas por diálogo em delegacias, que sempre foi tratada por “bucho” pelos policiais, era também chamada de *questão* pela população, que lá comparecia solicitando ajuda para a solução de algum problema (ou seja, de uma *questão*).

Com o tempo, pelos anos 2004, essa prática passou a ser chamada de *audiência* e foi ganhando outra roupagem, se assemelhando à mediação, mas ainda com a interferência do policial na solução dos problemas apresentados. As pessoas que procuravam a delegacia com o intuito de verem seu conflito resolvido ali mesmo, passaram a usar o termo que mais se aproximasse de uma autoridade, como na justiça, e diziam: “[...] eu tenho uma audiência com o delegado [...] ou com o comissário[8]”. Era comum alguém dizer: “eu tenho uma audiência na delegacia”. E o próprio policial foi trocando o termo *bucho* por *audiência*.

Com o passar dos anos, o método de solução rápida dos problemas da população pela polícia foi se aperfeiçoando, se reconfigurando, mesmo porque as pessoas passaram a ser mais esclarecidas.

---

[8] Antiga denominação na Polícia Civil do Ceará, que hoje corresponde aos Inspetores Chefe. Como o comissário era uma função de chefia, chamava-se quem tinha essa função dentro da instituição de Comissário Chefe.

Antes do final da primeira década do novo século, com o acréscimo de delegados ativos por meio de concursos, o interior do Estado foi se abastecendo de autoridades policiais nessa função. Nessa época, os policiais militares não podiam mais chefiar unidades que representassem a polícia civil no interior do Estado. E novos concursos foram feitos, até que, pelos anos de 2011, praticamente todas as unidades policiais em municípios cearenses eram chefiadas por delegados de polícia de carreira, com poucas exceções. As outras funções da polícia civil se resumiam a Inspetor e Escrivão, que também realizavam *audiências*, de acordo com a demanda.

Não só delegados novos assumiam vagas ociosas. Os cargos de Inspetores e Escrivães recebiam reforços de novos contratados por concursos. Candidatos estes que, mesmo o concurso sendo de nível médio, traziam suas experiências acadêmicas para as delegacias.

A SENASP (Secretaria Nacional de Segurança Pública), nesse período, oferecia bolsas de estudos em parceria com instituições de ensino superior para cursos de pós-graduação de diversas áreas, para agentes de todas as instituições públicas que desenvolvessem atividades de segurança. Dentre esses cursos, o curso de Especialização em Polícia Comunitária tinha base formativa em mediação de conflitos.

Policiais civis do Estado do Ceará incorporaram alguns conhecimentos da mediação que foram conhecendo em cursos, seja de formação na academia de polícia, seja nos cursos online de extensão da SENASP ou outros.

Com a mudança na formação policial, a forma de atendimento para a solução de conflitos, além de ganhar novas denominações, também evoluíram em seu aspecto dialogal, e o policial, mesmo presente, deixou de ser o centro da conversa nas sessões de atendimento, para conduzir as pessoas atendidas na construção da solução de seus conflitos.

A forma pacífica de tratar conflitos em delegacia foi ganhando nova roupagem, e recebeu a denominação de “mediação”, seguindo ritos ditados em outros órgãos, por não ter lei própria que a formalizasse.

Não se pode afirmar categoricamente que não ficou nenhum resquício daquela época em que o resultado era imposto, e quem o criava era o policial. Mas o certo é que, aos poucos, essa forma está se diluindo na compreensão de novos policiais que entram na instituição e na nova base formativa que eles passam na

academia, ou trazem de sua formação acadêmica. Como também, pelas mudanças impostas no desempenho da atividade policial, gerando reflexo no entendimento de que não se impõe condições de comportamento para as pessoas; mas sim, em consenso com os atores sociais, se constrói os caminhos para uma boa convivência.

Hoje, no Estado do Ceará, muitas delegacias, sejam distritais, regionais, metropolitanas ou municipais, fazem mediação. Em algumas localidades, seja municípios ou bairros periféricos da capital, é o único lugar que a comunidade encontra para a solução dos problemas.

2.5 Objetivos e atores envolvidos na Mediação de Conflitos em delegacias do Ceará

A mediação em delegacias tem como um dos objetivos a possibilidade de solucionar alguns conflitos de forma mais rápida, dentro da própria comunidade residente na área circunscricional das delegacias. A busca pela redução da violência também passa pelo diálogo, fazendo a atuação preventiva da polícia.

Entre os principais objetivos, podemos destacar o atendimento célere, a economia processual pela diminuição de processos em curso nos juizados especiais criminais, a valorização do cargo de delegado de polícia e o estabelecimento de um modelo comunitário de polícia judiciária (COSTA, 2009 *apud* BARROS FILHO, 2013, p. 215).

Objetivando a paz social e não a busca de produção de culpa, o modelo de justiça negocial em sede policial, aplicável a alguns tipos de conflitos — e não a todos — precisa estar pautado na reformulação que passa pela desconstrução da imagem do que compete às polícias, dando lugar à possibilidade de construção de soluções restaurativas das relações abaladas pelos conflitos, ajudando na percepção de que ninguém melhor que os próprios envolvidos para decidir sobre uma eventual decisão de iniciar uma persecução penal. A busca pela verdade como critério de justiça deve permanecer reservada às situações de conflitos graves, que não podem ser objeto de conciliação, necessitando da sanção através de um processo penal prévio que confere ao acusador o ônus da demonstração da veracidade do fato e a culpa (BARBOSA, 2020).

A ideia da mediação ligada à segurança pública se revela inovadora, pois, além de contribuir para aproximar os policiais da população, melhora as atividades do policiamento comunitário (na medida em que pode bem administrar os

conflitos mais comuns sujeitos à intervenção policial), e auxilia no desenvolvimento de uma Cultura de Paz (SALES; FERREIRA; NUNES, 2009).

Terres (2016) comunga do mesmo pensamento, ao analisar a Mediação realizada por policiais civis e militares no Rio Grande do Sul, concluiu que é cabível a aplicação da Mediação de Conflitos pelos órgãos de segurança pública, pois além de prevenir a ocorrência de um crime de proporção mais grave, previne a reiteração de novos delitos entre vítima/ofensor, reforçando a parceria entre polícia e comunidade.

A Mediação em delegacia envolve todos os policiais, pois além da lavratura do Boletim de Ocorrência - que pode ser feito por um servidor terceirizado - será expedida, por escrivães no cartório da delegacia, intimação para as partes, que será entregue por inspetores. A comunidade, ao aderir ao evento, será beneficiada, principalmente se a Mediação cumprir com seu objetivo, ou seja, se as partes construírem um resultado satisfatório para o problema apresentado, prevenindo-se, assim, outros crimes e fazendo a inclusão dos atores sociais para uma convivência mais pacífica na comunidade.

Nestes órgãos de polícia, os serviços são desenvolvidos com o objetivo de redução da litigiosidade, possibilitando a preservação das relações interpessoais, contribuindo para a materialização de uma cultura de paz, além da garantia de economicidade. Desenvolvem-se trabalhos que não interferem nas atividades do Poder Judiciário e do Ministério Público (ALBERNAZ, 2019).

De acordo com Leite (2008), a Mediação pode ocorrer antes ou depois de se instaurar um processo judicial. Quando ocorre antes do processo, se dá na forma extrajudicial, sendo este o objeto de estudo do presente trabalho.

Não há a obrigatoriedade de adesão nem de uma solução, e em nenhum momento o nome de alguém passa a constar no rol de culpados com anotações em folha de antecedentes. A decisão de participar, de atender aos chamados, enfim, de construir a solução, ocorre de forma voluntária, porém, é inegável seus resultados, tanto para os envolvidos como para a sociedade em geral.

Teóricos que produzem sobre o tema apontam a Mediação como forma de se resolver um conflito. O conflito é a variável independente neste paradigma. Deslocar a reflexão sobre a Mediação e o acesso à justiça a partir dos aportes teóricos das políticas públicas contribuirá, em alguma medida, para se compreender

os limites e o alcance da Mediação como meio adequado de solução de conflitos inserido no contexto social (CATHARINA, 2019).

Barbosa (2020), ao estudar a mediação de conflitos realizada pelas polícias civis de São Paulo e do Distrito Federal, iniciativas das instituições ainda sem respaldo legal, verificou que a criação de unidades de conciliação ou mediação de conflitos nas polícias civis dos estados segue a diretriz política de constituição de novos espaços alternativos de resolução de conflitos, enquanto caminha para o fortalecimento e a ampliação da justiça e da cidadania. Contudo, mesmo diante de números expressivos de produção de acordos, o Necrim paulista não encontrou respaldo em todos os lugares. Por falta de validade jurídica dos acordos firmados na polícia e outros desafios, o projeto foi encerrado. Quanto ao do Distrito Federal, problemas como carência de servidores também inviabilizaram o projeto (BARBOSA, 2020).

Apesar de ter sido incorporada nos afazeres das delegacias, a Mediação policial no Estado do Ceará ainda carece de mecanismos legais, além de outros desafios, conforme veremos a seguir.

3 BASE REGULATÓRIA PARA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS EM DELEGACIAS DO CEARÁ: O NASCEDOURO DE UMA POLÍTICA PÚBLICA?

Como vimos, a Mediação de Conflitos está incorporada nos afazeres dos policiais civis, que a desenvolvem diariamente, conforme foram aprendendo em sua atividade policial, às vezes aliada ao seu aprendizado acadêmico, mas sem seguir alguma formalização da instituição.

Apesar de ser uma atividade intrínseca à atividade de uma delegacia, que vem se desenvolvendo há várias décadas, ainda não foi regulamentada formalmente, mesmo apresentando resultados satisfatórios para entrar na agenda pública e se tornar política pública da Polícia Civil do Estado do Ceará. Achados semelhantes nos são apresentados por Barbosa (2020), ao estudar a Mediação de Conflitos em delegacias de polícia do Distrito Federal e de São Paulo, que relata:

> Embora a necessidade de se incentivar formas alternativas de resolução de conflitos tenha entrado na agenda de organizações públicas, como o Conselho Nacional de Justiça, o Ministério da Justiça, bem como de órgãos do Poder Judiciário na última década, em face dos problemas verificados na prestação dos serviços jurisdicionais (número elevado de processos, morosidade, falta de credibilidade e satisfação etc.), muito há que se avançar no plano do desenvolvimento de referida política pública. Um desses avanços é a regulação da mediação policial, ainda fora do radar dos atores políticos. As iniciativas [...] são fruto de movimentos levados a efeito pelas próprias instituições, sem respaldo legal necessário e sem discussão mais profunda sobre seus impactos e repercussões sobre sua execução, resultados e durabilidade (BARBOSA, 2020, p. 237).

Os Núcleos Especiais Criminais (Necrims), em funcionamento na Polícia Civil de São Paulo, também foram objetos de estudo como um trabalho policial que funcionava sem base legal. Mesmo se constituindo em um espaço para conciliação ou mediação, com participação de delegados de polícia e representantes da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), foram levantados argumentos em desfavor dos Necrims, sendo os principais: falta de amparo legal que autorizasse a conciliação realizada pela polícia judiciária; ausência de assistência jurídica das partes e inconveniência da mediação ser realizada por uma instituição que, por ter na visão de alguns críticos a função de reprimir crimes, não possibilitaria a obtenção de manifestações livres e conscientes de autor e vítima (MARZAGÃO JR., 2013; BARROS FILHO, 2013 *apud* BARBOSA, 2020). Os grandes desafios colocados para a regulamentação da Mediação na polícia civil cearense serão discutidos no decorrer desta pesquisa.

Em Minas Gerais, a realidade é bem diferente. A Mediação de conflitos em delegacias de polícia é respaldada pela Resolução Nº 7.169, de 03 de novembro de 2009. Em seu bojo, o diploma de criação conceitua o trabalho da mediação de conflitos pela Polícia Civil daquele Estado, como:

> Uma técnica de gestão pública à disposição de pessoas que, voluntariamente, solicitam os serviços da Polícia Civil para a mitigação de problemas que indicam riscos de aumento da violência nas relações da esfera privada ou social, sendo aplicável mesmo em ambientes de ilícito em tese já consumado, desde que presentes efetivas condições técnicas e éticas de minimizar os efeitos subsequentes que apontem para o agravamento de tensões e cometimento de novas infrações penais entre os implicados e outras pessoas próximas do dissenso (ANDRADE, 2014, p. 73).

Mesmo não sendo ainda uma política pública consolidada formalmente no Ceará, a mediação em delegacias contribui para o fortalecimento e promoção do desenvolvimento harmonioso e saudável entre polícia e comunidade. Sales e Saraiva (2013, p. 34), ao pesquisarem os resultados do Núcleo de Mediação implantado no 30º Distrito Policial, em Fortaleza, concluíram que os policiais e a comunidade se beneficiaram de forma mútua:

> As mudanças, os benefícios e os resultados concretizados com a inserção da mediação na delegacia indicaram, a partir dos relatos apresentados que, além do auxílio prestado ao trabalho policial, a mediação promoveu o estreitamento dos laços entre as pessoas atendidas pelo núcleo e esta instituição, por meio da confiança e aproximação estabelecidos. Imprimiu-se uma nova imagem da polícia no 30º DPC: “a da polícia cidadã”. Desenvolvendo esta dimensão, comprovou-se que a mediação oportunizou a capacitação para bem administrar os conflitos, tanto aos atendidos quanto aos policiais, despertando em todos estes atores o compromisso de atuarem na prevenção da violência e na manutenção da paz social.

Terres (2016) apresentou achados com reflexos semelhantes ao pesquisar sobre Mediação em instituições de segurança pública no Rio Grande do Sul:

> A polícia civil, tanto quanto a militar, tem habilidade para lidar com o conflito através da mediação. No momento em que é elaborado o boletim de ocorrência, o servidor policial tem o conhecimento para analisar se o caso é passível de mediação e assim, após explicação do que seja esta, fazer com que a vítima opte ou não pela mediação como forma de resolução de conflitos (p. 47).

O papel do policial mediador coloca outro olhar sobre os conflitos, diferente das batalhas judiciais, cujos resultados apontam para um vencedor e um perdedor da causa, uma espécie de guerra particular, individual, onde o

procedimento penal é apenas a ritualização da luta entre os indivíduos (FOUCAULT, 2005).

Afinal, se nós, policiais, quisermos desenvolver uma nova fórmula de resolução de conflitos que não seja moldada no poder disciplinar de punir, como descreveu Foucault, temos que nos envolver em uma forma moderna de direito, com meios alternativos que visem a paz e a liberdade, seguindo a lógica internacional dos Direitos Humanos e garantindo o exercício da cidadania a todos.

A mediação de conflitos se apresenta como instrumento adequado de solução de controvérsias surgidas no seio da comunidade que necessita do diálogo para a solução. Daí a relação entre segurança e mediação de conflitos. Uma nova polícia passa a ser moldada: uma polícia democrática, comunitária e solidária (SALES; FERREIRA; NUNES, 2009).

O processo de mediação busca a solução de conflitos como inclusão social, pois as partes precisam se sentir acolhidas perante a sociedade para resolver o problema de forma amigável, através de um diálogo aberto, em que ambas tenham a oportunidade de expor suas opiniões sobre qual a melhor forma de solucionar a contenda havida entre eles (TERRES, 2016).

A responsabilidade funcional de manter a ordem pública faz com que ser policial não seja apenas um ofício, e sim uma causa. Percebe-se que, para a maioria das pessoas, a distância dos riscos e dos perigos seja uma necessidade. Já para os policiais isso é uma profissão (SALES; FERREIRA; NUNES, 2009).

Nota-se, então, que a mediação de conflitos é uma das maneiras mais eficaz para resolver as contendas que ocorrem ou possam vir a ocorrer em nossa sociedade, em todas as áreas do direito, inclusive na área penal (TERRES, 2016).

A Mediação possibilita, por meio de técnicas próprias utilizadas pelo mediador, a identificação do conflito real vivenciado pelas partes e a construção de uma solução, requerendo a discussão sobre as posições, interesses e valores envolvidos e, a partir da ressignificação desses valores, permite a construção participativa do consenso (SALES, 2016).

Da cooperação entre a população e o policial, uma nova polícia se desenha, reafirmada no papel social do mediador na busca da paz na comunidade, aproximando esta da polícia e, ao mesmo tempo, criando laços de confiança entre as duas, desenvolvendo, desta forma, atos de polícia comunitária nas dependências de uma delegacia de polícia.

Esta atividade se fortaleceu de tal maneira que, hoje, é responsável pela maior ocupação de tempo dos policiais civis, e já tem um espaço reservado, com horário marcado em uma agenda, tudo de forma organizada, a fim de que a busca pela solução de conflitos possa vencer as barreiras da burocracia e atender às reais necessidades das pessoas envolvidas, prevenindo crimes e fazendo a inclusão dos atores sociais na vida da comunidade.

Todos ganham com a mediação no âmbito de uma delegacia de polícia, pois, agindo assim, o que a instituição procura alcançar com toda a sua força de trabalho, com a logística e com as informações disponíveis é a preservação de um nível de convivência pacífica em condição próxima das melhores definições doutrinárias de ordem pública (NASSARO, 2012).

Diante disso, percebe-se que o trabalho policial abre possibilidades de devolver aos cidadãos o poder de transformar os conflitos em algo positivo. Apesar de fazer parte do cotidiano das delegacias há décadas, nenhuma metodologia foi desenhada para direcionar os policiais que se dedicam à mediação de conflitos em delegacias no Ceará, sendo essa prática trabalhada mesmo sem uma base regulatória.

Para que toda essa transformação possa ser plenamente posta em prática nas delegacias, a instituição policial tem que atuar, no sentido de apoio institucional e capacitar os policiais para a prática da mediação.

> Não se exigiria, para tanto, sequer releitura hermenêutica dos postulados jurídicos, sejam normativos, doutrinários ou jurisprudenciais, bastaria um gradual rompimento de práticas e atitudes que formam a cultura organizacional das instituições públicas envolvidas no processo, com simultâneo investimento na capacitação de profissionais, por meio de uma abordagem transdisciplinar que mais focasse o fim que as formas (SILVA JÚNIOR, 2009, online).

Nesse sentido, Sales Ferreira e Nunes (2009, p. 71) observam a necessidade de mudança na formação policial, para adequação à nova polícia deste século:

> Aponta-se então para a necessidade de mudanças no perfil de formação do policial de maneira a educar para socializar a polícia com a comunidade, educar para a prática do respeito ao próximo, para construir uma nova perspectiva de “combate”. Não o combate armado direto de outrora, mas o combate à raiz da criminalidade, à fonte da discórdia, ao início do problema, por vezes oriundo de conflitos de família ou de vizinhança, enfim, que acabam por desencadear um conjunto de ações que descambam para o ilícito.

O apoio institucional é imprescindível para que haja a normatização das Mediações em delegacias, além do investimento no treinamento de policiais para realização das audiências, disponibilidade de espaço exclusivo e adaptado para seu desenvolvimento e, finalmente, colocar esse evento na agenda de políticas públicas de segurança do Estado. A ação e a participação irão resultar em transformação dos conflitos, com construção de resultados satisfatórios para a comunidade inserida. outras. “Uma agenda de prevenção é que estabelecerá o diferente entre o velho e o novo na segurança pública” (FROTA; SILVA, 2020, p. 08).

A relação do Estado com as instituições promove influências na formulação, implementação e avaliação das políticas públicas, e isso pode alterar o sentido dos interesses difundidos nas políticas. Para tanto, compreender o comportamento da relação institucional do Estado contribui para identificar a natureza de uma política pública e as transformações que se dá na sociedade (MEDEIROS, 2022).

Caso fosse entendida como política pública e formalizada pela Polícia Civil ou pela Secretaria de Segurança do Estado do Ceará, a Mediação de Conflitos em delegacias colocaria uma nova abordagem de policiamento. Nas palavras de Barbosa (2020), mais do que punir culpados, os policiais percebem que, em alguns casos, conciliar conflitos pode ser mais benéfico na reconstrução da legitimidade das polícias, tanto do ponto de vista da eficiência (redução de custos, diminuição da reincidência), como da qualidade da prestação do serviço policial.

Tyler e Jackson (2013) ressaltam que essa nova abordagem de policiamento não implica na renúncia da aplicação da lei, ou mesmo do uso legítimo da coerção, quando necessária. Mesmo quando entregam resultados negativos, as polícias podem construir legitimidade, desde que as pessoas, na relação com a polícia, percebam que foram tratadas de maneira justa, ou seja, que as decisões da polícia e suas ações foram permeadas por aspectos éticos de respeito e dignidade, neutralidade, transparência, informação e escuta, além de serem leais.

Essa escuta citada pelos autores, em uma boa tradução, é o ato de mediar em delegacias. A Mediação em delegacias do Ceará, mesmo não tendo regulamentação, existe. Ou seja, aplica-se uma política pública com total ausência de base regulatória própria.

Ora, se as políticas públicas visam responder a demandas, principalmente dos setores marginalizados da sociedade, considerados como vulneráveis; se essas

demandas são interpretadas por aqueles que ocupam o poder, mas influenciadas por uma agenda que se cria na sociedade civil através da pressão e mobilização social (TEIXEIRA, 2002), a Mediação em delegacias do Ceará já está contemplada nos conceitos de políticas públicas, faltando apenas sua concretização legal.

Teixeira (2002), nos lembra que “[...] é importante considerar alguns tipos de políticas, para que se possa definir o tipo de atuação que se pode ter frente a sua formulação e implementação” (p. 03). Assim sendo, seguindo os vários critérios expostos pelo autor para serem utilizados nas modalidades de políticas públicas, podemos dizer que a Mediação em delegacias do Ceará, se regulamentada, receberia a seguinte classificação: Quanto à natureza ou grau da intervenção: estrutural – buscam interferir em relações estruturais como renda, emprego, propriedade etc.

Quanto à abrangência dos possíveis benefícios: universais – para todos os cidadãos. Quanto aos impactos que podem causar aos beneficiários, ou ao seu papel nas relações sociais: regulatória – visam definir regras e procedimentos que regulem comportamento dos atores para atender interesses gerais da sociedade; não visariam benefícios imediatos para qualquer grupo.

Por ser um projeto que funciona, e mesmo sem uma divulgação massiva, é do conhecimento da comunidade que adere à essa modalidade há anos, a Mediação em delegacias do Ceará não é priorizada como política pública, nem mesmo no processo de políticas já existentes na área de segurança pública do Estado. Oliveira (2017) traz um comentário sobre essas situações:

> Um dos problemas da escolha essencialmente política na construção da agenda de governo é que projetos que funcionam (sem que se saiba) acabam não sendo priorizados, e políticas que não têm resultados acabam continuando inercialmente (p. 02).

Teixeira (2002), ao comentar sobre os objetivos de algumas políticas públicas, cita que elas “[...] são necessárias para regular conflitos entre os diversos atores sociais que, mesmo hegemônicos, têm contradições de interesses que não se resolvem por si mesmas ou pelo mercado e necessitam de mediação” (p. 03).

O citado autor ainda esclarece o quanto os espaços públicos, e não os gabinetes governamentais, são importantes para a elaboração de políticas públicas:

> Elas se realizam num campo extremamente contraditório onde se entrecruzam interesses e visões de mundo conflitantes e onde os limites entre público e privado são de difícil demarcação. Daí a necessidade do

> debate público, da transparência, da sua elaboração em espaços públicos e não nos gabinetes governamentais.

Por já existir, mesmo sem base regulatória, a Mediação em delegacias possui avanços preliminares que preenchem os requisitos para serem formulada como políticas públicas. Essa concretização seria uma resposta do Estado a uma adesão coletiva, principalmente daqueles menos assistidos no campo jurídico, de um programa inserido na própria comunidade, de fácil acesso, rapidez no atendimento, sem burocracia, objetivando o bem comum e a paz social construída em conjunto com atores locais.

É certo que essa existência demonstra, mesmo necessitando de ajustes e melhorias na estruturação funcional e sequencial, a facilidade na formação da agenda (o conflito é o problema que merece atenção); a formulação da política (a Mediação é a alternativa e linha de ação); o processo da tomada de decisão (complementação dos recursos humano e estrutural já disponíveis, por um prazo indeterminado). Após a implementação com readequação do que já é feito, com a efetivação legal da Mediação em delegacias do Ceará como uma política pública, a avaliação dos resultados apontaria a correção de possíveis falhas ou a ampliação da política por conta de seu nível de sucesso.

A mediação em delegacias possui estruturas próprias, que a diferencia das demais, pois a delegacia é a porta de tudo. É nesse órgão policial que se dá o início da busca por solução de conflitos, quando se lavra o Boletim de Ocorrência, documento este, na maioria dos casos, que é o passo inicial na busca por direitos. O policial civil, na maioria das vezes, ao receber a ocorrência, tem condições de resolver posteriormente o conflito na própria delegacia, após agendamento, sem a necessidade de indicar ao cidadão a procura por outros órgãos.

Com relação à discricionaridade que a falta de regulamentação parece deixar nas mãos do policial, ao agir como mediador, recorremos a Barbosa (2020). Ao estudar a mediação policial, referido autor também se deparou com a falta de amparo legal no atendimento das sessões realizadas por policiais civis de São Paulo, e afirmou:

> Não me interessa, nesse momento, discutir a viabilidade jurídica do projeto. O fato é que a Polícia Civil de São Paulo organizou uma unidade especializada para tratar de crimes de potencial ofensivo que, além de descrever os fatos de forma circunstanciada (versões de autor e vítima),

> realizar inquirições e juntar os elementos de prova porventura existentes (laudos, documentos etc.) abre para as pessoas envolvidas a oportunidade de negociarem, por sua própria vontade, uma solução satisfatória para o conflito (p. 241).

Em que pese o poder discricionário de que se revestem seus atos e o caráter inquisitorial sob o qual se desenrolam as atividades investigativas, a atuação do policial civil visa a garantia da ordem pública e da segurança de todos, bem como a preservação dos direitos e garantias fundamentais de todo cidadão. Nessa atuação, o policial civil muitas vezes se depara com questões que envolvem lesão ou perigo de lesão a direitos e garantias que, por características intrínsecas do fato, escapam à sua esfera de atribuição, mas o agente acaba por atuar como conciliador e mediador de conflitos. Ora, não se poderia quedar inerte sob a alegação de que o fato apresentado não é sua atribuição (ROSA, 2016). Mas a questão é que poderia sim, ser atribuição policial, se tivéssemos a Mediação como atribuição bem definida e regulamentada.

Se essa perspectiva de ação é importante para a função policial, imaginemos para o cidadão vítima que, fragilizado, ao narrar o que lhe ocorreu, receber o convite para a solução dentro da própria delegacia, e em poucos dias.

Em grande medida, o que o policial civil pratica nas delegacias do Ceará corresponde ao que é discutido como mediação, e isso é uma ação importante para a função policial dentro de uma delegacia, porém, ainda não alcançou a esfera de planejamento de políticas públicas. Por não possuir uma base regulatória própria, nesse estudo se necessitou de um comparativo de algo existente e estruturado. Para tanto, escolheu-se como referencial teórico as diretrizes da ONU (Organização das Nações Unidas).

Entendendo as diretrizes como uma das bases formativas para o desenvolvimento da política de Mediação, e que esta é intrínseca às atividades das delegacias do Ceará, pretende-se analisar se as diretrizes levantadas no guia da ONU são atendidas pelos policiais do Ceará, em suas práticas em matéria de Mediação.

Optou-se pelas diretrizes da ONU para reforçar a amplitude dessa prática no mundo, seja na esfera internacional ou local, transpondo barreiras de culturas e idiomas, pois o objetivo a ser perseguido é sempre a paz social.

> As Diretrizes das Nações Unidas para uma mediação eficaz são desenhadas para amparar esforços profissionais e genuínos de mediação pelo mundo. Este breve documento de referência abrange a riqueza de experiências de mediadores que trabalham nos níveis internacional, nacional e local. Ademais, o documento tem por base depoimentos de indivíduos que se beneficiaram de processos exitosos de mediação, bem como daqueles que sofreram com tentativas fracassadas (ONU, 2012, p. 01).

Citadas Diretrizes foram lançadas como anexo do relatório do secretário-geral, intitulado: 'Fortalecendo o papel da mediação na resolução pacífica de disputas, prevenção e resolução de conflitos', nº A/66/811 de 25/06/2012, e são distribuídas pela Unidade de Apoio à Mediação (MSU) das Nações Unidas, recomendadas a todos aqueles que estiverem engajados em mediação ou interessados na ferramenta para a resolução pacífica de disputas e conflitos (ONU, 2012).

Para tanto, as Diretrizes explicam oito fundamentos em um esforço de mediação, em um total de 52 orientações, que delineiam possíveis desafios e dilemas enfrentados por mediadores, além de oferecer algumas explicações, reconhecendo a complexidade do ambiente no qual trabalham os mediadores, que, em muitas instâncias, enfrentam problemas e dificuldades que podem não ser capazes de resolver (ONU, 2012). Cada um dos oito fundamentos será nominado e comparado com o desenvolvimento da mediação em delegacias do Ceará.

3.1 Desenvolvimento do programa: analisando a Mediação em delegacias do Ceará à luz das diretrizes da ONU

De início, as diretrizes da ONU definem Mediação como "[...] um dos métodos mais eficazes para prevenir, gerenciar e resolver conflitos" (ONU, 2012, p. 01). Ao mesmo tempo, a ONU chama a atenção para os cuidados de seu desenvolvimento, cuidados estes que devem ser observados pela Polícia Civil, ao nomear seus mediadores, pois para que seja eficaz, um processo de mediação exige mais do que a nomeação de uma personalidade eminente para atuar como terceira parte, já que as partes precisam ser convencidas sobre os méritos da mediação, e os processos de paz devem contar com um amplo apoio político, técnico e financeiro. E acrescenta: "Esforços de mediação *ad hoc* e mal coordenados – mesmo quando empreendidos com a melhor das intenções – não ajudam a atingir o objetivo de alcançar uma paz durável" (2012, p. 01).

Por fim, o então Secretário Geral das Nações Unidas, Ban Ki-moon**,** enfatizou a importância dessas diretrizes como boas práticas que devem informar as abordagens de todos os mediadores, visando auxiliar as partes de um conflito a fortalecer sua compreensão sobre a mediação eficaz, como também para auxiliar os mediadores na maximização de suas chances de sucesso, sendo, então, recomendadas a todos àqueles que estiverem engajados em mediação ou interessados nessa ferramenta essencial para a resolução pacífica de disputas e conflitos (ONU, 2012).

Apoiados nas vantagens dessas diretrizes, delineadas com vistas ao fortalecimento da Mediação como um meio importante de resolução pacífica de disputas, eficaz para tratar de conflitos tanto interestatais como intraestatais, passaremos agora a nominá-las e estudá-las na prática policial em delegacias do Ceará.

3.1.1 Preparação

> Esforços de mediação responsáveis e com credibilidade exigem uma boa preparação. Estar preparado significa combinar o conhecimento e a aptidão de um mediador com uma equipe coesa de especialistas, bem como o apoio político, financeiro e administrativo necessário da entidade mediadora [...].
> Um mediador com bom preparo e apoio é capaz de administrar expectativas, manter um sentido de urgência, ao mesmo tempo em que afasta soluções precipitadas e responde efetivamente às oportunidades e desafios do processo como um todo (ONU, 2012, p. 09).

Vamos dividir a análise desse item em três partes. Com relação a ter conhecimento e aptidão, destaca-se que o policial é escolhido para desempenhar essa função por ter aptidão. Achar-se apto faz o policial se voluntariar a ser o mediador da delegacia, ou a indicação pela autoridade policial é feita ao verificar que o policial sabe ouvir, é paciente e imparcial, mesmo aqueles que aprenderam apenas com a sua prática cotidiana, ou vendo outro colega fazer. A regulamentação da Mediação nas delegacias elencando as aptidões seria um grande benefício.

Embora sejam oferecidos cursos online nas plataformas de qualificação para policiais, a exemplo da rede EaD-SEGEN (Secretaria de Gestão e Ensino em Segurança Pública), do Ministério da Justiça e Segurança Pública, verificou-se na pesquisa realizada com os policiais para este trabalho, que 66,67% dos pesquisados que realizaram mediação na delegacia não fizeram nenhum curso que os capacitassem para o cargo, e que 75% deles sequer tiveram essa disciplina no

curso de formação na academia de polícia. Mesmo assim, metade dos entrevistados (50%), responderam que não sentiam a necessidade de treinamento em mediação e 91,67% dos policiais mediadores entrevistados disseram não terem passado por capacitação continuada.

Dos policiais civis mediadores em delegacias do Ceará que responderam à pesquisa, 66,67% disseram ter aprendido a mediar com a profissão, enquanto 8,33% aprenderam a mediar vendo outros policiais fazerem. A mesma porcentagem (8,33%), disseram ter se capacitado com a participação em cursos para a realização da mediação. Desta forma, o conhecimento maior do policial que pratica a mediação nas delegacias foi adquirido com o que aprendeu ao longo de sua atividade profissional, ou o aprendeu ao ver outro policial desempenhando essa função (somando 75%).

No segundo item, a respeito de uma equipe coesa, de especialistas para compor o quadro de mediadores, vale lembrar que estamos falando de mediações dentro de uma delegacia de polícia. A Polícia Civil do Ceará tem em seu quadro pessoal com os seguintes cargos: Delegado de Polícia, Inspetor e Escrivão.

A mediação geralmente é desempenhada pelo Inspetor Chefe do distrito policial. Não há que se falar em uma equipe de especialistas. O que pode variar é a formação do policial, se ele tiver curso superior, exigência muito recente nos concursos para escrivão e inspetor.

Na pesquisa realizada com os policiais civis do Ceará, que também desempenham a função de mediadores em delegacias, 50% deles gostariam de contar com a presença de Assistente Social na equipe de mediação. Psicólogo foi o segundo profissional mais citado, pontuando com 41,67%. Advogados e outros profissionais empataram com 8,33% dos profissionais citados.

Por fim, quanto ao apoio necessário da entidade mediadora, a polícia civil do Ceará (PCCE) não enxerga a mediação com a mesma importância que ela tem para a comunidade e para o policial mediador. Não há qualquer direcionamento formal para seu desenvolvimento no interior de delegacias. Mesmo assim, é impossível pensar em “fazer polícia” em algumas áreas sem praticar a mediação. No interior do Estado, então? Tantos casos envolvendo pequenos conflitos com animais, plantações, cercas e outros fatores do contexto local que, se não fossem mediados, as delegacias e o judiciário local não dariam conta.

No resultado da pesquisa que está detalhada na Seção 5, 58,33% dos respondentes disseram entender que a Secretaria de Segurança Pública atribui importância considerada insatisfatória à Mediação nas delegacias do Ceará, enquanto 8,33% consideram essa importância pouco satisfatória. Ou seja, a maioria dos policiais mediadores entrevistados (66,66%) opinaram que a pasta da segurança não concede à mediação em delegacias no Ceará o apoio devido.

3.1.2 Consentimento

"A mediação é um processo voluntário, que exige o consentimento das partes do conflito para ser eficaz. Sem essa condição, é improvável que as partes negociem com boa-fé ou se comprometam com o processo de mediação" (ONU, 2012, p. 10).

Na verdade, a mediação em delegacias no Ceará é um encaixe dentre as várias atribuições do policial que a desempenha. Quando as partes envolvidas estão presentes na delegacia, a mediação é iniciada logo que o policial esteja desocupado. Mas, para que todos compareçam, há toda uma formalidade. Inicialmente, uma das partes deve ter lavrado o Boletim de Ocorrência que, depois de analisado se o caso pode ser mediado, é feito o Mandado de Intimação para a outra parte, ou seja, é agendado data e hora para a mediação ocorrer.

Vale lembrar que o Mandado de Intimação é digitado dentro de um sistema próprio e fica registrado, sendo sua impressão em papel timbrado e assinado pelo Delegado, após isso entregue em viatura por policiais. Caso a outra parte não possa comparecer no horário estabelecido, ela pode telefonar para a delegacia (ou ir pessoalmente, já que geralmente mora na área da DP) e pedir para remarcar em outra data, sendo dada ciência às partes da nova data agendada.

Mesmo assim, esse processo não interfere no caráter voluntário da Mediação em delegacia, pois ninguém é obrigado a comparecer ou, se comparecer, não é obrigado a aderir. Na quase totalidade das vezes, a pessoa que recebe o mandado de intimação já sabe do que se trata, pois tem ciência que se envolveu em um conflito com vizinho, parentes ou outra pessoa, além da Mediação ser um evento conhecido da comunidade. Ainda assim, havendo dúvidas, a pessoa pode telefonar ou ir à delegacia e pedir informações, bastando informar o número do procedimento colocado no mandado.

Da mesma forma, se não quiser aderir à mediação, basta a parte expressar essa vontade pelos mesmos meios citados (telefonar para a delegacia ou ir pessoalmente). Não havendo adesão, não há Mediação. Ninguém é forçado a comparecer na data e horário agendados. Daí, quem se sentir prejudicado, é orientado a procurar o órgão competente para, através de meios dispostos, buscar a solução do conflito.

Havendo o consentimento das partes, a mediação ocorre na sala do Inspetor chefe ou no cartório da delegacia. Em algumas vezes, os delegados fazem mediação em seus gabinetes. Raramente a solução encontrada pelas partes e apresentadas na mediação não é cumprida.

3.1.3 Imparcialidade

> A imparcialidade é a pedra angular da mediação – se um processo de mediação é percebido como tendencioso, isso pode inviabilizar um progresso significativo para a resolução do conflito. Um mediador deve ser capaz de conduzir um processo equilibrado, que trate todos os atores de forma justa, e não pode possuir qualquer interesse material no resultado. Isso também exige que ele seja capaz de dialogar com todos os atores relevantes para resolver o conflito (ONU, 2012, p. 13).

Quando o policial é procurado para realizar a mediação, isso ocorre porque exatamente a comunidade confia nele, no seu trabalho, na sua imparcialidade. Qualidades essas que a outra parte também vê no mediador, tanto que às vezes participou de outras mediações, tendo sido, inclusive, a parte que solicitou o evento.

De acordo com a pesquisa realizada na delegacia do 1º DP em Fortaleza, verificou-se que as partes constroem a saída de seus conflitos. O fato em si estava narrado em um Boletim de Ocorrência, onde houve, inclusive, a advertência para a penalidade da falsa comunicação de crime (Art. 340 do CPB), ou seja, caso a narrativa do BO não correspondesse a verdade, a parte que lavrou o documento poderia responder criminalmente pela inverdade dita.

Também se percebeu que foi dado tempo igual para que cada uma das partes falasse sobre o conflito apresentado. Após as duas versões serem ouvidas, o que não ficou claro foi perguntado pelo mediador. Assim, o diálogo foi fluindo. Algumas vezes, uma das partes ficava bastante alterada, ou ambas, mas o mediador controlava. Nas poucas vezes em que os ânimos não foram controlados, o

mediador sugeria que as partes se retirem e procurassem os órgãos competentes para a solução do litígio.

Posso narrar uma das vezes em que isso aconteceu e, dois dias depois, uma das partes veio à delegacia dizer que conversaram no dia seguinte, chegando a um acordo, e resolveram não procurar o Judiciário, como foram orientadas. Ou seja, a mediação pode até não ter surtido efeito no momento, mas abriu caminho para que as pessoas envolvidas encontrassem posteriormente a solução que acharam melhor para seu conflito.

Notou-se que há certo desinteresse em procurar o judiciário. Não sei se a palavra certa é esta. Mas a burocracia, a formalidade na condução do processo, os termos técnicos no trato, a polidez de comportamento que as partes deverão ter, os prazos estendidos e a dificuldade de tempo e locomoção dos atores locais influenciam na decisão por querer a solução na delegacia. É como se a palavra “judiciário” tivesse um peso negativo que desestimula essa população.

3.1.4 Inclusividade

> A inclusividade refere-se a quanto e como as visões e necessidades das partes do conflito e de outras partes interessadas estão representadas e integradas no processo e no resultado do esforço de mediação. Um processo inclusivo possui maiores chances de identificar e tratar das causas fundamentais do conflito e garantir que sejam contempladas as necessidades dos segmentos afetados da população. A inclusividade também aumenta a legitimidade e a apropriação nacional do acordo de paz e de sua implementação.
> Ademais, esse fundamento reduz a probabilidade de que atores excluídos minem o processo. Um processo inclusivo não implica a participação direta de todas as partes interessadas nas negociações formais, mas sim a facilitação da interação entre as partes do conflito e outras partes interessadas e a criação de mecanismos para incorporar todas as perspectivas no processo (ONU, 2012, p. 14).

Quanto a essa orientação de diretrizes da ONU para uma mediação eficaz, vale lembrar que um dos objetivos da mediação nas delegacias é a construção da paz social através de atores locais.

Portanto, incluir todos no processo faz parte da finalidade buscada na mediação em delegacias. Isso porque o conflito, se não for resolvido, pode evoluir para um crime maior, e esse crime também pode evoluir para outro maior ainda. Imaginem a seguinte situação: uma discussão elencada como crime de menor potencial ofensivo, como uma injúria, que pode evoluir e chegar a uma lesão corporal, que pode evoluir mais ainda e ter como desfecho um homicídio. Isso

nenhum policial quer que aconteça em sua área, nem as partes envolvidas e nem a comunidade. Daí a preocupação da adesão de todos os atores, daí a mediação policial ser inclusiva.

Segue a orientação: “Identificar o nível de inclusividade necessário para que a mediação tenha início e para que haja uma paz durável, que contemple as necessidades de todos os afetados pelo conflito” (ONU, 2012, p. 16). Essa diretriz é condizente com a finalidade buscada na mediação policial: a paz durável.

3.1.5 Apropriação nacional

> Apropriação nacional significa que as partes do conflito e a sociedade de modo geral estão comprometidas com o processo de mediação, com os acordos e com a implementação destes. Isso tem uma importância crucial, pois as comunidades que sofreram o maior impacto do conflito são a parte que deve tomar a decisão de parar de lutar, e a sociedade como um todo deve trabalhar com vistas a um futuro pacífico. Embora soluções não possam ser impostas, os mediadores podem ser úteis em gerar ideias para resolver temas do conflito (ONU, 2012, p. 17).

A apropriação é presente na Mediação da delegacia, no sentido de estarem as partes envolvidas comprometidas com o que é acordado. Tanto é que não se lavra costumeiramente nenhum Termo de Acordo. Porém, caso alguém deseje, é lavrado um termo de declarações dentro do próprio BO que deu origem ao atendimento, com o conteúdo do que foi ajustado.

O fato de as partes morarem na área da delegacia, a palavra dada na presença de um policial, o resultado onde não há um que perde e outro que ganha; mas sim, a construção de uma solução adequada às partes, faz com que haja a implementação de que foi finalizado na mediação.

Conforme dito anteriormente, nos poucos casos em que isso não acontece, o caso é encaminhado para os órgãos competentes, sendo, inclusive, passível da lavratura de um procedimento policial na delegacia, na maioria das vezes um TCO. Isso desencoraja o descumprimento, mas não torna obrigatória sua aceitação.

O que se notou é que, para quase a totalidade das pessoas pesquisadas (88%), não fazer acordo na delegacia é desvantajoso. Isso porque ser chamado novamente para ser ouvido em TCO, procurar testemunhas, constar no rol de infratores, ser intimado para ir ao Juizado, procurar um defensor público ou pagar

um advogado, ir para as audiências na justiça, todo esse roteiro é demasiado exaustivo, levando as partes a quererem “resolver aqui”.

Embora esse não seja o objetivo da mediação; mas sim a consciência de construção de boas condutas para melhor convivência, o resultado representa o quanto a população participante se envolveu na propositura de caminhos para melhorar as relações futuras.

3.1.6 Direito internacional e marcos normativos

> A mediação ocorre dentro de quadros normativos e legais, que podem ter implicações distintas para diferentes mediadores. Os mediadores conduzem seu trabalho com base nos mandatos que recebem da entidade que os nomeou e dentro dos parâmetros definidos pelas regras e regulações da referida entidade. Portanto, os mediadores das Nações Unidas trabalham dentro do escopo da Carta das Nações Unidas, bem como de resoluções relevantes adotadas pelo Conselho de Segurança e pela Assembleia Geral e de regras e regulações da Organização (ONU, 2012, p. 19).

Esse fundamento não se enquadra como diretriz da mediação em delegacia, uma vez que a mesma ocorre sem uma formalização, sem uma base regulatória. Mesmo assim, o policial mediador sabe que existem regras na mediação, e procura cumpri-las.

Vale a pena descrever algumas: flexibilidade, adesão voluntária, clareza, compromisso, finalidade de construção da paz com os atores sociais, ser “[...] consistente, transparente e imparcial na gestão do processo de mediação e respeitar a confidencialidade” (ONU, 2012, p. 11).

Os próprios policiais que atuam como mediadores em distritos da capital e região metropolitana sabem da falta dessa base legal. De acordo com a pesquisa que está detalhada na seção 5, 83,33% deles disseram desconhecer se existe regulamento na polícia civil do Ceará para mediação em delegacias, e 8,33% não souberam responder. Quanto aos delegados das DP’s, 76,47% não têm conhecimento de base regulatória para mediação em delegacias, e 17,65% não souberam responder.

3.1.7 Coerência, coordenação e complementaridade do esforço de mediação

> O crescente número e variedade de atores envolvidos com mediação faz da coerência, coordenação e complementaridade algo essencial aos esforços de mediação, mas também um desafio. A coerência diz respeito a abordagens acordadas e/ou coordenadas; enquanto a complementaridade se refere à necessidade de uma divisão do trabalho clara, baseada nas

> vantagens comparativas entre atores de mediação operando em diferentes níveis (ONU, 2012, p. 21).

No que diz respeito a coerência e coordenação, de fato são fundamentos que direcionam a mediação policial, junto ao zelo, empenho e responsabilidade do fazer. Porém, não se pode falar em variedade de atores envolvidos na mediação em delegacia. Isso foi debatido no item 3.1.1, quando se falou que não existe uma equipe coesa, de especialistas para compor o quadro de mediadores.

Apenas um policial e as partes participam da mediação, que pode contar até mesmo com a presença dos advogados, caso possuam, pois o fato da mediação envolver atores de bairros periféricos, nem sempre estes dispõem de recursos para custear um advogado. E nas mediações de delegacias, as próprias partes não sentem a necessidade de se fazer acompanhar de um advogado, pois elas é quem irão construir a solução de seus conflitos.

Conforme se pode ver na Seção 5, os policiais mediadores gostariam de contar com a presença de outros profissionais para compor a equipe de mediação. Na ordem crescente, os mais citados foram: assistente social, psicólogo e advogados.

Vale acrescentar, quando o policial não pode realizar a mediação, outro policial o faz. Como já foi dito em outro tópico, não se exige que os policiais sejam especializados em mediação. Até mesmo os delegados realizam as audiências em seus gabinetes conforme a necessidade e o tempo disponível. Porém, isso não é feito de forma simultânea, já que a delegacia conta com vários procedimentos para realizar, ocorrências para atender, prazos para cumprir.

3.1.8 Acordos de paz de qualidade

> Os acordos de paz devem colocar fim à violência e oferecer uma plataforma para alcançar paz, justiça, segurança e reconciliação duráveis. Os acordos devem tanto tratar dos erros do passado como criar uma visão
> comum para o futuro do país, levando em consideração as diferentes implicações para todos os segmentos da sociedade. Devem ainda respeitar o direito internacional humanitário, os direitos humanos e o direito dos refugiados.
> Tanto as características do processo como o conteúdo do acordo determinam a viabilidade de um acordo de paz. Sua durabilidade é geralmente baseada no grau de compromisso político das partes do conflito, na adesão da população, na forma com que o acordo trata das causas fundamentais do conflito e na sua capacidade de resistir aos desgastes da implementação – em particular no que toca à adequação dos processos para tratar de possíveis desacordos que possam surgir na implementação (ONU, 2012, p. 25).

Alguns pontos dessa diretriz serão comentados em separado. Quando se faz uma mediação, o que se busca é alcançar a paz, por isso todos os fatores já citados na outras diretrizes deverão estar presentes (imparcialidade, inclusividade [...]). Nada disso é conseguido sem que a justiça seja uma condição presente.

A mediação não pretende fazer uma reconciliação entre as partes, apenas ajudar a construir uma solução para o conflito existente, e que ele não seja mais motivo para outras adversidades. Se resultar em reconciliação entre as partes, melhor, mas esse não é o objetivo central.

Um ponto a ser abordado é sobre os erros do passado. Isso é muito comum na mediação. As pessoas envolvidas estão magoadas, uma com a outra, mas algumas vezes ocorre de, quando o diálogo começa a fluir, o mediador percebe que há algo a mais incomodando as partes, só que elas não contaram até então. Aos poucos isso vai sendo exposto, a verdadeira causa da adversidade é posta às claras. É preciso que o mediador saiba “cavar” esse problema oculto, é como se o mediador tivesse que dar uma pá a cada uma das partes para conhecer o início de tudo, e só assim pôr fim a tanta discussão.

Deutsch (2004) associou as manifestações do conflito à imagem de um *iceberg* no mar. Para o autor, a parte submersa seria o conflito latente, enquanto a parte visível do iceberg seria o conflito aparente. A conclusão é que nenhum conflito é como se apresenta na superfície, sendo a parte oculta muito maior do que a parte visível.

As leis são respeitadas na mediação, como também suas especificidades. Assim, assuntos que envolvam violência doméstica e menor acusado ou explorado são encaminhados às devidas especializadas. Assuntos pertinentes a idosos, no que compete à especializada, também é conduzido à delegacia competente. Nenhum direito pode ser ignorado e todos recebem tratamento igualitário, senão não haveria de se falar em adesão e justiça.

Pelo exposto, conclui-se que as instituições policiais são um grande celeiro de ocorrências que podem ser resolvidos pela Mediação de Conflitos. É certo que falta formalidades em seu cumprimento, tanto pelos policiais quanto pelas partes, o que deve partir de ações dos grandes gestores da pasta. A institucionalização da Mediação em delegacias cearenses traria uma adequação muito maior dessa prática às diretrizes da ONU.

Sabemos que os desafios são muitos e que as mudanças estão só começando e, com certeza, a prática de um sistema de mediação de conflitos em uma delegacia de polícia é só uma gota no oceano de implementação de uma tão esperada polícia comunitária.

4 ESTUDO DE CASO: O 1º DISTRITO POLICIAL EM FORTALEZA

A Delegacia do 1º D.P. é uma delegacia distrital, chamada de DP (Distrito Policial ou Delegacia de Polícia), nomenclatura essa usada em 35 delegacias de Fortaleza e região metropolitana, cuja numeração do distrito segue a cronologia de sua criação.

4.1 O *lócus* da pesquisa

No caso do 1º DP, seu registro de criação consta de 1842, funcionando, à época, nas dependências do imóvel da Câmara, tendo sido a primeira Chefatura de Polícia do Ceará. Seu primeiro delegado, José Pio Machado, foi nomeado para o cargo em 18 de março daquele ano (MELO, 2007).

Figura 01 – Fachada atual do 1º Distrito Policial

Fonte: Própria autora (2021).

Depois de se mudar para vários endereços, o 1º DP passou a ter sua sede no bairro Ellery, onde está até hoje, na rua Raimundo Correia, nº 199. O prédio passou por reformas importantes nos últimos dois anos em sua estrutura física, inclusive com extinção total de xadrezes.

Figura 02 – Local onde antes eram os xadrezes do 1º Distrito Policial

Fonte: Própria autora (2021).

4.2 Identificação do ambiente a ser investigado

É uma delegacia chefiada por um delegado de polícia de carreira e responde pelas ocorrências de quatro bairros: Álvaro Weyne, Carlito Pamplona, Bairro Ellery e Monte Castelo. Os dados desses bairros concentram as seguintes estatísticas:

Tabela 01 – Dados dos bairros Álvaro Weyne, Carlito Pamplona, Ellery e Monte Castelo

Bairro	População residente[1] (Pessoas)	% da população total da capital	Domicílios particulares permanentes[2] (Unidades)	Renda média R$	Ranking da renda entre os 119 bairros da capital
Álvaro Weyne	23.690	1.0	6.705	562,49	68
Carlito Pamplona	29.076	1.2	8.317	500,01	83
Ellery	7.863	0.3	2.292	696,07	50
Monte Castelo	13.215	0.5	3.838	688,29	51

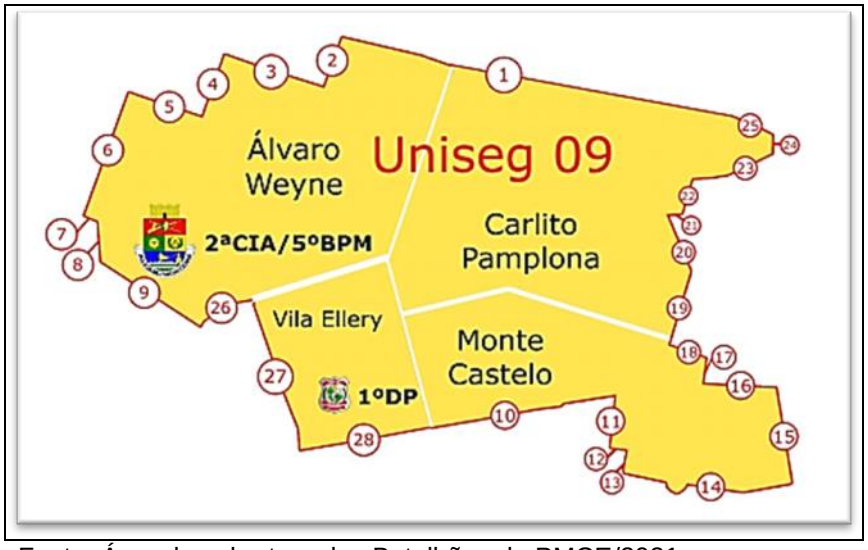
Fonte: Elaborada pela autora a partir de dados do Anuário Fortaleza (2012/2013) e IPECE/CE (2012)

[1] - Dados da Sinopse.

[2] - Dados do Universo.

Esses quatro bairros pertencem à Secretaria Executiva Regional I (SER I), e fazem parte da Área Integrada nº 04 (AIS IV) e Unidade de Segurança nº 09 (UNISEG 09), termos estes implantados pela Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS) desde 2017, pela Portaria nº 103/2017-GDGPC (ANEXO A), conforme se vê no mapa abaixo:

Figura 03 – Mapa da área circunscricional do 1º DP/UNISEG 09/2021



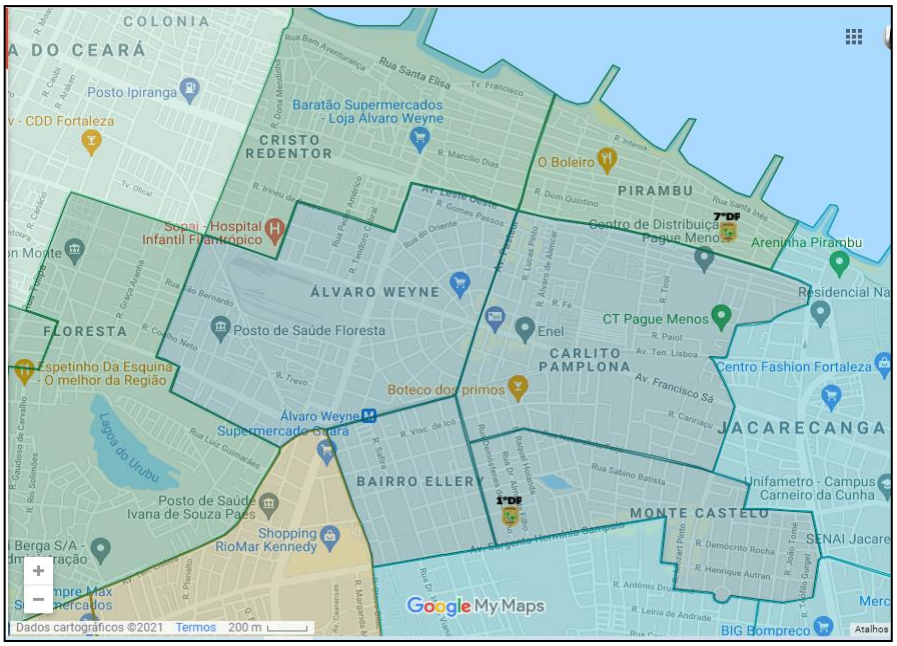
Fonte: Área de cobertura dos Batalhões da PMCE/2021.

Uma AIS é composta por algumas delegacias circunvizinhas, sendo que uma delas é plantonista, ou seja, atende ao público por 24 horas. No caso da área estudada, a delegacia polo (plantonista) é a delegacia do 34º DP, que fica localizada no bairro Farias Brito, em Fortaleza, fazendo parte da AIS IV as delegacias do 34º DP, 1º DP e 3º DP.

Figura 04 – Área circunscricional da AIS IV

Fonte: https://www.google.com/maps (2021).

Figura 05 – Visão geral da área a ser pesquisada/2021



Fonte: https://www.google.com/maps (2021).

O maior contato dos policiais civis de uma delegacia distrital com o público se faz através do Boletim de Ocorrência, uma vez que as pessoas ali comparecem espontaneamente, sem limitação da área circunscricional, e são responsáveis pela narrativa transcrita para o documento que está sendo expedido.

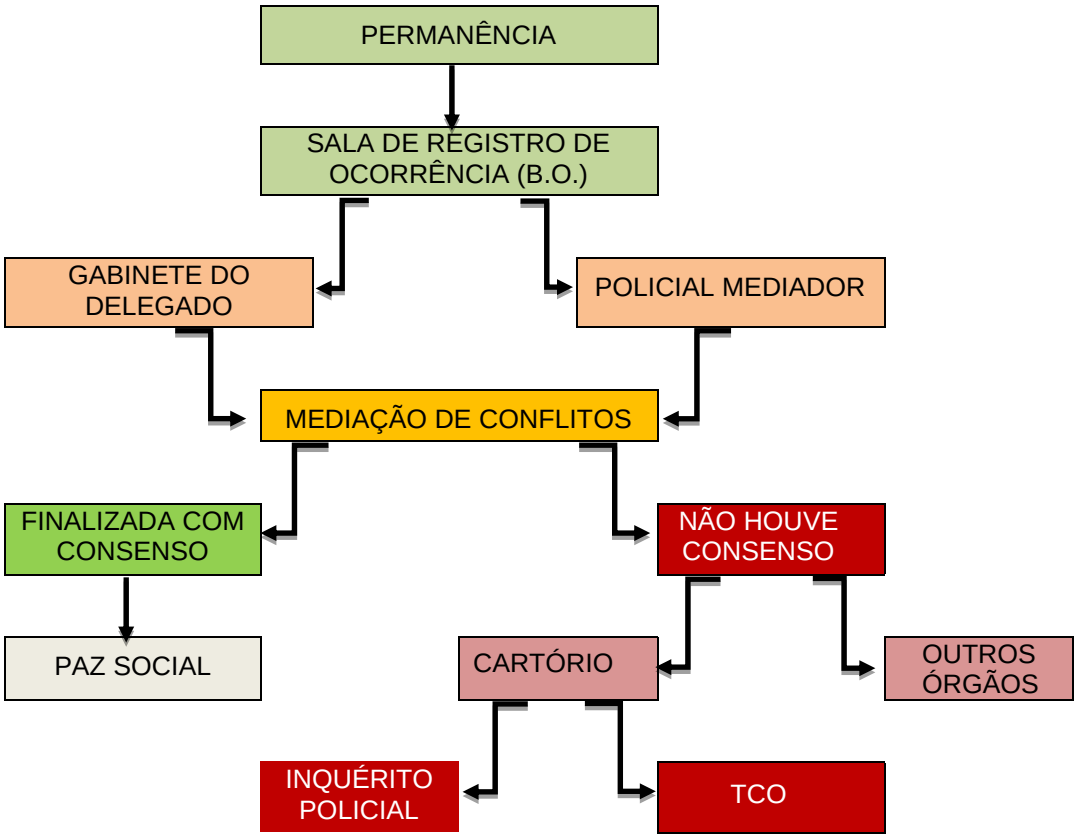
Ao chegar à delegacia, o cidadão espera no *hall* da delegacia por sua vez de ser atendido, independente do caso, obedecendo a ordem de chegada, salvo os casos que têm preferência conforme Lei[9]. Este *hall* é chamado de 'Permanência', pois é nesta sala onde fica o policial que está de plantão. Como sempre tem que ter um policial trabalhando 24 horas na delegacia, convencionou-se chamar o local de 'Permanência', uma vez que o policial ficará permanentemente naquele local durante 24 horas. Ao chegar sua vez, o cidadão entra para lavrar o Boletim de Ocorrência (BO), que é feito em sala própria, por terceirizados[10] ou policiais.

[9] Lei Federal nº 10.741/2003 (Estatuto do Idoso). No município de Fortaleza, temos a Lei Municipal nº 10.189/2014, que garante o atendimento preferencial às pessoas com deficiência, às gestantes e às pessoas com criança de colo e a Lei nº 10.791 DE 11/07/2018, que estabelece prioridade no atendimento às pessoas em tratamento de doenças.

[10] Os terceirizados não passam por cursos de capacitação, mas fazem a triagem a partir de sua experiência, tendo a clareza do que o policial mediador faz, procurando também os escrivães quando se deparam com dúvidas maiores, que logo são sanadas.

De uma forma em geral, podemos traçar os caminhos de procura por uma solução de conflitos em uma delegacia, na forma de Mediação, conforme demonstrado na Figura 06.

Figura 06 – Fluxo dos casos a serem mediados em delegacias



Fonte: Elaborada pela autora a partir de sua prática profissional.

Ao lavrar o Boletim de Ocorrência, o servidor tem a sensibilidade de analisar se aquele fato é passível ou não de mediação. Caso seja, o policial encaminha o cidadão queixoso para agendar a data com o policial responsável pela mediação.

Dependendo do caso, a pessoa que lavrou o B.O. é encaminhada para o gabinete do Delegado ou a sala do Inspetor Chefe que, após entrevistarem a suposta vítima, agendam o horário da ‘audiência para mediação’, notificando a outra pessoa (ou pessoas) envolvida para comparecer em data e horário previamente agendados. A entrega da notificação é feita por outros inspetores, em viatura.

No dia e horário marcados, as partes, se estiverem presentes, são encaminhadas ao gabinete do Delegado[11] ou à sala de audiências do Inspetor, onde a maioria das mediações acontece. Caso a parte notificada falte, são feitas no máximo mais duas notificações na tentativa de comparecimento da parte que não atendeu ao chamado.

Com o comparecimento, a audiência é realizada. Dependendo do sucesso, o que geralmente ocorre, as partes encontram uma solução para aquela querela, e o caso fica encerrado.

Porém, pode acontecer da outra parte envolvida não comparecer. Com a ausência não justificada desta por três vezes, o inspetor encaminha a suposta vítima para o Cartório da delegacia, a fim de que o Escrivão agende a data para a formalização do procedimento policial, geralmente um TCO, atitude também adotada quando ambas não chegam a uma solução para o caso apresentado. Em alguns casos de insucesso, a parte queixosa é orientada a procurar o órgão que deverá resolver o seu problema com a abertura de procedimento formal, por não serem passíveis de lavratura de TCO na delegacia.

A mediação tem espaço e horário agendados, tudo de forma organizada. Porém, conforme debatido na seção anterior, nada disso foi levado para o papel, ou seja, não foi formalizada ainda a Mediação de Conflitos em delegacias do Ceará. Assim sendo, não há obrigatoriedade do policial em elaborar um Termo de Acordo em Mediação ou mesmo um Termo de Desistência, caso ocorra. O que é feito é a tomada de declarações no sistema SIP, dentro do BO, com a narrativa do resultado da Mediação. Após a assinatura, o assunto é dado por encerrado. O interessante é que, muito raramente, o que foi acordado não é cumprido, mesmo sem as partes assinarem nenhum papel.

A mediação em delegacias do Ceará, embora nunca tendo sido regulamentada, acontece na vida real, e sempre aconteceu. De certa maneira, seu desenvolvimento está ligado à natureza do que acontece nas dependências da delegacia: o cotidiano do policial civil e seu contato inseparável com conflitos, a população carente de assistência jurídica, a facilidade de acesso, a informalidade do procedimento, o tempo mínimo de espera. Isso contribui para que a própria comunidade diga que quer que resolva ali, na delegacia, como ouvi muitas vezes.

[11] No Ceará, em algumas delegacias, o delegado também assume esse papel, quando ele, dentro da sua rotina de atendimento, agenda horários para as sessões de Mediação.

A polícia é a primeira porta procurada, pois está mais perto, tem um atendimento menos burocratizado e certa intimidade com as camadas mais populares, além de estar inserida na área próxima à população, o que facilita o atendimento e entendimento.

A Mediação de Conflitos, diferentemente do que acontece no judiciário, cujo símbolo tem os olhos vedados e lê papéis, leva em consideração os atores dentro da comunidade, sua cultura e inquietudes. A Mediação respeita diálogos multiculturais. Rompe as fronteiras do conflito, criando uma cultura de paz, sem hegemonias entre as partes, uma vez que é um mecanismo consensual, estendendo-se seus efeitos, pode-se assim dizer, para além do problema apresentado.

Toda a agilidade do atendimento e informalidade do desenvolvimento da mediação em delegacias de polícia do Ceará parece que faz as pessoas relaxarem. É como se o nome judiciário trouxesse um peso, um fardo burocrático para a população ocupada de afazeres para ganhar seu sustento e cuidar da família que, ao se deparar com a orientação de ter seu problema encaminhado ao judiciário, rejeita essa opção. E as partes entendem que, com o final da conversa, *a coisa* (o conflito) termina.

Diante disso, pretendeu-se avaliar a prática da Mediação de Conflitos no 1º Distrito Policial, sediado em Fortaleza, como meio adequado de resolução de conflitos e redução de criminalidade, verificando a importância do diálogo e das soluções consensuais em alguns litígios como formas suficientes para a pacificação social e valorização do ser humano, aproximando a comunidade e a polícia da área, sem que haja a punição penal.

Recebeu destaque especial a falta de base normativa que ditasse as regras a serem cumpridas pelos policiais mediadores, que se espelhavam em diretrizes de outros órgãos, ou mesmo no que aprendeu com a vida profissional.

5 O DESENVOLVIMENTO DA MEDIAÇÃO (INFORMAL) DE CONFLITOS EM UMA DELEGACIA DE FORTALEZA: A EXPERIÊNCIA DO 1º DP

As iniciativas de mediar conflitos, sejam por instituições públicas ou privadas, devem ser incentivadas pelos resultados aos quais se propõem. Mesmo que algumas dessas instituições careçam de dispositivos normativos que disciplinem, material e formalmente, sua realização, o fato é que a Mediação traz resultados benéficos para toda a comunidade.

Os policiais civis do Estado do Ceará também têm dado sua contribuição na prática de Mediação de Conflitos, com experiências que atravessam décadas e foram se incorporando nas atividades diárias em delegacias.

Diante disso, a presente pesquisa buscou conhecer, analisar e discutir a efetividade da prática da Mediação de Conflitos em uma delegacia de polícia, abordando a experiência vivenciada no 1º Distrito Policial de Fortaleza, localizado no Bairro Ellery, onde mediar conflitos faz parte do cotidiano do Inspetor Chefe da unidade, ao longo de seus 36 anos na Polícia Civil do Estado do Ceará, 20 deles somente naquela DP.

O ponto de partida para a pesquisa foi verificar *in loco* o desenvolvimento dos trabalhos, a rotina envolvida, desde a realização do Boletim de Ocorrência até a finalização da Mediação. Para tanto, foi desenvolvido e entregue ao inspetor mediador um questionário de fácil preenchimento (APÊNDICE A), para coleta dos dados referentes às Mediações realizadas nos meses de abril a setembro/2021, meses esses que voltaram a ter o evento incluso na sua rotina, após a paralisação/redução de atendimentos por conta da pandemia da Covid-19.

Completando as diferentes metodologias de investigação, escolheu-se alguns procedimentos instrumentais sem esgotar a infinidade de ferramentas para a elaboração de quaisquer pesquisas, sempre buscando verificar a visão das pessoas envolvidas na Mediação em delegacias e a infraestrutura que dispunham, pois essas situações se ligam intimamente para o objetivo buscado.

Buscou-se, em complemento, conhecer se a Mediação ocorre, como ela ocorre e suas carências nos demais distritos policiais, que numericamente estão estendidos em um total de trinta e cinco, tanto na capital como na região metropolitana de Fortaleza.

5.1 Planejamento da pesquisa

Para atingir os objetivos propostos, a presente pesquisa foi desenvolvida em cinco etapas, que seguem relacionadas abaixo:

1ª etapa: definição da bibliografia fundamental para a pesquisa;

2ª etapa: definição do local de estudo de campo e da população a ser pesquisada;

3ª etapa: elaboração e aplicação do questionário *in loco* durante seis meses, nos dias em que havia sessões de Mediação;

4ª etapa: escolha e entrevista a três delegados e a um policial mediador, de forma presenciais. Entrevistas a policiais da triagem e a um policial de rua. Elaboração e envio de dois questionários na plataforma *SurveyMonkey* para os 35 distritos policiais da capital e região metropolitana;

5ª etapa: transcrição das entrevistas, análise e interpretação dos dados coletados na pesquisa das 3ª e 4ª etapas.

5.2 Instrumentos de coleta de dados e período da pesquisa

De início, um questionário foi elaborado para coletar dados dos participantes das sessões de Mediação na delegacia, bem como do desenvolvimento da Mediação propriamente dita nos meses de abril a setembro/2021 (APÊNDICE A).

Em outro momento, realizou-se entrevistas com três delegados de polícia, sendo dois da capital e um da região metropolitana, nos meses de novembro e dezembro de 2021. Paralelamente, procedeu-se à análise dos dados coletados, transcrição das entrevistas realizadas em outubro e novembro de 2021, escolha das fotografias tiradas tanto do momento da realização das mediações quanto do local da pesquisa, e passou-se a uma descrição mais detalhadas das observações, diante de tudo que havia sido anotado.

Ao final, dois questionários elaborados na plataforma S*urveyMonkey* foram enviados aos policiais mediadores e aos delegados das delegacias distritais, num total de trinta e cinco, arguindo tanto os delegados como o policial mediador sobre o tema abordado (APÊNDICE C e D), durante o período de 31 de janeiro a 28 de fevereiro de 2022.

Por duas vezes se iniciou a coleta de dados na delegacia, porém devido ao momento pandêmico, a pesquisa foi paralisada e reiniciada. Somente na terceira tentativa logramos êxito de ir até o final dos trabalhos propostos.

O primeiro período, marcado para os meses de fevereiro a julho do ano de 2020, foi interrompido em meados do mês de março, quando os primeiros casos da doença foram confirmados em nosso Estado. Em 16 de março daquele ano, a Portaria Administrativa nº 19/2020-GDGPC (Gabinete do Delegado Geral de Polícia Civil) (ANEXO B) disciplinava sobre o horário de trabalho dos policiais, mantendo regular apenas o funcionamento do expediente administrativo, suspendendo o trabalho de rua e reduzindo o atendimento presencial. A Portaria e demais comunicados chegavam às delegacias via e-mail institucional, também chamado pelos policiais de *Zimbra*[12]:

> Art. 1º Recomendar aos Delegados de Polícia Civil do Estado do Ceará a adoção de medidas preventivas à propagação da infecção pelo vírus COVID-19 no âmbito de suas unidades policiais, estando autorizados a disciplinar:
> I - o horário de trabalho dos servidores policiais civis, evitando aglomerações de pessoas em recintos pequenos, desde que mantido o funcionamento regular do expediente administrativo;
> II - **as intimações e oitivas relativas a infratores soltos e aos crimes de menor potencial ofensivo poderão ser temporariamente suspensas (grifo nosso);**
> **.....**
> Art. 3º A lavratura de boletins de ocorrência nas hipóteses inseridas no *sitio* **http://www.delegaciaeletronica.ce.gov.br/beo/** será realizado exclusivamente por esse meio eletrônico [...] (CEARÁ, 2021b, online).

Com isso, o registro de boletins de ocorrências de onze tipos de crimes, que antes podia ser feito tanto de forma presencial em delegacias quanto pela *internet*, passou a ser feito exclusivamente pela Delegacia Eletrônica (DELETRON), e com a suspensão da entrega dos mandados de intimação, as Mediações também foram suspensas.

Com o advento da Portaria Administrativa nº 31/2020-GDGPC, de 25 de junho daquele ano (ANEXO C), traçamos novas metas e, no final do ano de 2020, fizemos nova tentativa, marcando a pesquisa para o período de setembro a

[12] Todas as unidades da Polícia Civil do Ceará, sejam delegacias, departamentos, gabinetes etc., possuem e-mail institucional na plataforma de *webmail Zimbra*. Esse e-mail é acessado pelos policiais da unidade de lotação através de senha e, evitando-se o uso de papéis e para otimizar o fluxo das informações, os comunicados entre as unidades são feitos via *Zimbra*, tendo sido muito utilizado, principalmente no período da pandemia da Covid-19.

dezembro do ano de 2020, e de janeiro e fevereiro de 2021. Referida Portaria trazia em seu Art. 3º:

> Art. 1º. Recomendar aos Delegados de Polícia Civil do Estado do Ceará a adoção de medidas preventivas à propagação da infecção pelo vírus COVID-19 no âmbito de suas unidades policiais que:
> I – **os servidores policiais civis deverão cumprir o expediente ordinário de trabalho; todavia, evitando aglomeração de pessoas em recintos pequenos (grifo nosso);**
> II – as intimações e oitivas relativas a infratores soltos e aos crimes de menor potencial ofensivo deverão retomar o fluxo;
>
> III – o Sistema de Controle de Intimações – SCI deverá ser devidamente preenchido.
> .....
> Art. 3º. **A lavratura de Boletins de Ocorrência nas hipóteses inseridas no sítio http://www.delegaciaeletronica.ce.gov.br/beo/ será realizada preferencialmente por esse meio eletrônico, exceto as ocorrências de extravio de objetos e documentos, que deverão continuar sendo realizadas exclusivamente por meio eletrônico (grifo nosso).**
> Art. 4º.....
> §1º Os servidores que se ausentarem de suas atividades por apresentarem sintomas ou confirmação de contaminação pelo novo coronavírus deverão informar imediatamente essa condição ao chefe imediato que deverá informar, formalmente, ao respectivo departamento.
>
> §2º As ausências decorrentes das complicações ocasionadas pelo novo coronavírus deverão ser justificadas por meio de termo de Autodeclaração do respectivo servidor policial, conforme modelo anexado na Portaria Administrativa nº 26/2020, e devidamente acostada ao boletim de frequência.
>
> §3º O policial civil que apresentar sintomas de infecção do novo coronavírus deverá se submeter a teste, preferencialmente pelo Departamento de Assistência Médico Psicossocial da Polícia Civil – DAMPS, entre o 8º e o 10º dia contado do surgimento dos primeiros sintomas.
>
> §4º O policial que tiver diagnóstico confirmado de contaminação pelo novo coronavírus deverá permanecer em isolamento domiciliar por mais 14 (catorze) dias da data da confirmação, devendo retornar às suas atividades normais a partir do 15º dia (CEARÁ, 2020, online).

Verificou-se que o atendimento ainda não estava totalmente normalizado, e a procura era muito reduzida, além do que, muitos policiais tinham se afastado em virtude de terem testado positivo para a doença, o que prejudicou a entrega das notificações e a realização da Mediações. Com isso, a pesquisa foi suspensa mais uma vez.

Sucessivos Decretos Estaduais estabeleciam a política de isolamento e distanciamento social, algumas vezes rígidos, até mesmo com *lockdowns*. Em 22 de março de 2021, a Portaria Administrativa nº 09/2021 (APÊNDICE D) sinalizou para o retorno gradativo dos trabalhos das delegacias em toda a sua extensão, estabelecendo que: “Art. 1º. Os servidores da Polícia Civil deverão manter as suas

atividades, observando todas as cautelas referentes a higiene recomendadas pelos órgãos sanitários" (CEARÁ, 2021c, online).

Quando finalmente havia indicativo de normalização dos trabalhos, e tinha sido iniciado o programa de vacinação dos servidores da segurança pública, marcou-se um novo período para a pesquisa, desta vez agendando-a para ocorrer no período de abril a setembro de 2021.

Durante esses meses os questionários foram preenchidos, e alguns participantes foram entrevistados sobre sua percepção do evento, mesmo aqueles que optaram por não participar, preferindo a lavratura do TCO, tendo-se o cuidado de explicar aos envolvidos sobre os objetivos da pesquisa, e pedir a permissão dos mesmos para o registro de alguns momentos da Mediação por meio de fotografias, para melhor ilustrar o desenvolvimento das sessões.

Ao mesmo tempo, foram feitas anotações, desde o começo, quando o Boletim de Ocorrência era lavrado, seu encaminhamento, agendamento, a linguagem policial usada no evento, o desenvolvimento da Mediação, a estrutura física do local, as interrupções das sessões por conta do trabalho policial em si, até a finalização, quando as partes iam embora. Tudo isso objetivando uma narrativa completa do estudo pretendido.

Também se realizou entrevista com um policial mediador da delegacia que serviu de *lócus* de pesquisa, no dia 09 de novembro de 2021. Outro inspetor daquele distrito foi entrevistado no dia 03 de novembro de 2021, opinando sobre a Mediação policial, enquanto dois policiais mediadores foram entrevistados – nos dias 31 de janeiro e 01 de fevereiro de 2022 – sobre o trabalho que realizavam na recepção da delegacia e lavratura do BO, bem como sobre o conhecimento para indicação dos casos a serem mediados.

5.3 Definição do Universo da Pesquisa e da População

Os questionários de pesquisa de campo foram preenchidos, colhendo dados de todas as Mediações ocorridas na delegacia pesquisada, no período proposto. Parte do questionário foi preenchida antes do início das sessões, com dados dos mediados, outra parte foi preenchida após a finalização da Mediação, sendo os quesitos de fácil entendimento e não demandando muito tempo (ANEXO A). Esta foi a população estudada, não se extraindo, portanto, uma amostra.

Complementando a quarta etapa do planejamento da pesquisa, escolheu-se aleatoriamente três delegados de polícia para serem entrevistados, como também um policial mediador. A participação de todos nas entrevistas foi de forma presencial e ocorreu entre os dias 26 de novembro e 13 de dezembro de 2021.

Com relação às entrevistas pelo *SurveyMonkey*, enviou-se um questionário para os 35 delegados de polícia dos distritos da capital cearense e região metropolitana (ANEXO C), como também para os 35 servidores mediadores desses mesmos distritos (ANEXO D), caso existissem, objetivando colher o perfil do mediador e a percepção dos profissionais de segurança sobre a Mediação nas delegacias. Um questionário teste foi enviado para estudo de sua visualização na plataforma de *webmail Zimbra* das delegacias. Após o retorno do questionário teste, visto se tratar de uma plataforma trabalhada em *intranet*, fez-se uma avaliação e análise do processo. O resultado confirmou o objetivo pretendido, verificando-se como adequadas as condições de aplicação.

5.4 As Delegacias do Ceará e suas nomenclaturas

A Polícia Civil de Carreira do Ceará foi criada pela Lei nº 210, de 19 de abril de 1948, no governo do desembargador Faustino de Albuquerque e Sousa, ficando responsável pelo serviço de Polícia, de acordo com o que dispunha o art. 1º da citada Lei, que "[...] exercerá ação preventiva e repressiva para proteção dos direitos individuais e manutenção da ordem pública" (MELO, 2007, p. 35).

Deve-se ressaltar que o original desta lei contava com 16 artigos, mas houve 14 vetos e, ao ser promulgada, foi reduzida a 2 artigos: "[...] o primeiro que criava a instituição "Polícia Civil", e o último, que revogava as disposições em contrário, tendo os demais artigos sido vetados pelo então governador Faustino de Albuquerque, motivado por desentendimento com o legislativo estadual" (FREIRE, 1993, online).

Por conta disso, a nova instituição ficou à espera de uma função específica para sua implantação, que só veio a ocorrer em 1963, pela Lei nº 6.945, de 19 de dezembro daquele ano. Somente em 28 de dezembro de 1967, por meio da lei nº 9.020, é que ocorreu a instalação da Polícia Civil de Carreira do Ceará (MELO, 2007).

Em 06 de julho de 1993, o então governador Ciro Ferreira Gomes sancionou a lei nº 12.124, que criava o novo (e atual) Estatuto da Polícia Civil de

Carreira, cujo art. 1º dispõe que a Polícia Civil é “[...] instituição Permanente, integrante do Sistema Estadual de Segurança Pública, essencial à Justiça Criminal, preservação da Ordem Pública e à incolumidade das pessoas e do patrimônio [...]” (CEARÁ, 2021a, p. 01).

A Polícia Civil é dirigida por um Delegado de Polícia de Carreira, que passa a ser o Delegado Geral de Polícia Civil, cargo de provimento em comissão, de livre escolha, nomeação e exoneração pelo Governador do Estado do Ceará.

Em sua estrutura, iremos encontrar os seguintes termos que nomeiam as delegacias: distritais, especializadas, metropolitanas, municipais, regionais e unidades, conforme se vê na Figura 07:

Figura 07 – Nomenclatura das delegacias do Ceará

Fonte: https://www.policiacivil.ce.gov.br/contatos/distritais/.

São trinta e cinco as delegacias distritais que estão, em sua grande maioria, localizadas em bairros periféricos, atendendo a quase todo tipo de ocorrências, com exceção daquelas de apuração exclusiva de algumas delegacias especializadas. “Sua atuação é limitada geográfica e administrativamente a uma área que se estende, além do bairro onde está encravada, a bairros circunvizinhos, obedecendo aos limites de atuação policial” (COUTINHO, 2009, p. 28). Vinte e cinco dessas delegacias ficam em Fortaleza e as demais estão sediadas em municípios circunvizinhos à área da Capital do Estado.

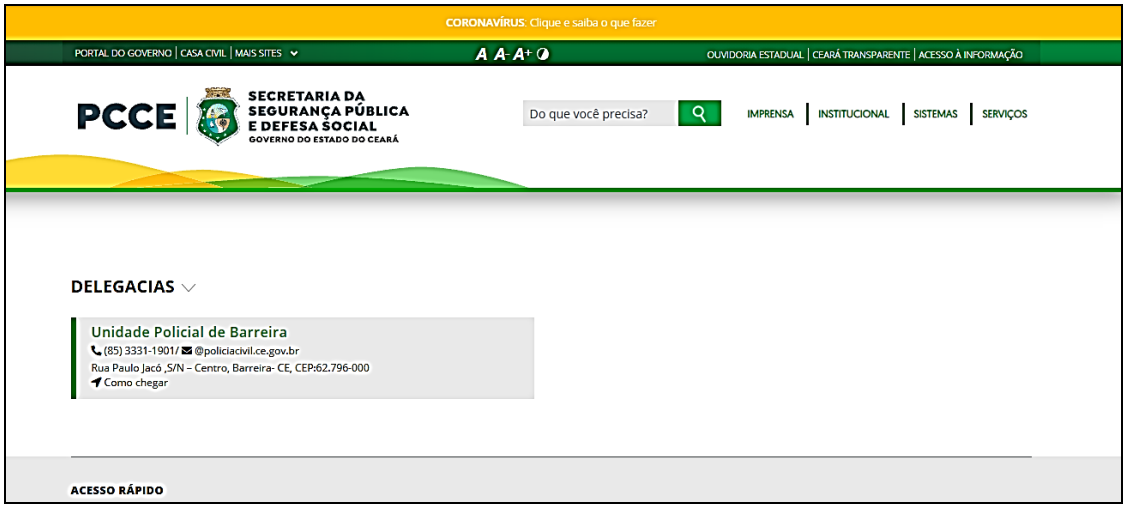
As delegacias especializadas, em um total de vinte e seis, atuam em todo o Estado do Ceará, respeitando limites operacionais, quais sejam: valores monetários, tipos de crimes, gênero, idade e demais especificidades para as quais

foram criadas. No caso da Delegacia de Defesa da Mulher, há um total de dez unidades espalhadas, além da capital, por alguns municípios do interior.

As quatorze delegacias metropolitanas estão localizadas em municípios vizinhos à Fortaleza. As dezenove delegacias regionais estão situadas em municípios de grande representação geopolítico-econômico do Estado, dando suporte administrativo às 72 delegacias municipais que, por sua vez, atuam em área limite do município ao qual pertencem (COUTINHO, 2009). Estas, também recebem uma classificação numérica da AIS que compõem.

As unidades policiais funcionam como representação da polícia civil em pequenas cidades onde o número da população é reduzido, ou em distritos onde o desenvolvimento é elevado, justificando a representação da unidade física da polícia civil. Por carência de profissionais de segurança para compor uma equipe, sua chefia fica a cargo de demais policiais civis (Inspetores ou Escrivães) à exceção de delegados. Geralmente, essas unidades se subordinam à delegacia municipal da região em que se situam, sendo de inteira responsabilidade dos delegados das delegacias municipais ou regionais a lavratura dos autos de prisão em flagrante e inquéritos policiais da área da unidade. No momento da pesquisa, havia no site da Polícia Civil apenas a Unidade Policial de Barreira.

Figura 08 – Unidade policial do Ceará



Fonte: https://www.policiacivil.ce.gov.br/contatos/distritais/.

5.5 Instrumental

A Mediação de Conflitos, por buscar a preservação da relação continuada, encontra nas delegacias um celeiro de ocorrências que podem ser resolvidas por esse método de autocomposição.

O policial treinado e com condições de mediar pode garantir o bem comum da comunidade, sempre respeitando o estado democrático de direito e os direitos fundamentais previstos em nossa Constituição. Dessa forma, o policial desempenha um papel que vai além do cumprimento da lei e suas formalidades, mas que consegue, de forma preventiva, reprimir crimes que se desdobrariam na cadeia reprodutiva de ocorrências mal resolvidas.

Os policiais civis do Estado do Ceará têm usado dessa realidade, permitindo que a Mediação ocorra nas dependências das delegacias, mesmo sendo uma atividade intrínseca às funções policiais.

5.5.1 O percorrer da Mediação (informal) de Conflitos no 1º DP: análise do ambiente

No momento da pesquisa, a delegacia do 1º DP contava com um total de vinte e sete policiais nas seguintes funções: três delegados de polícia (sendo um titular); dezesseis inspetores (sendo um deles o inspetor chefe); cinco escrivães, (sendo um deles o escrivão chefe), além de três agentes administrativos (sendo uma telefonista, um auxiliar de serviços gerais e uma auxiliar terceirizada que ajudava na lavratura dos BO's). Na ocasião, encontravam-se afastados por motivos diversos uma delegada e quatro inspetores.

O inspetor chefe, de nome Juscelino[13], além de suas funções estatutárias, também era o policial que realizava as Mediações. Contava com 36 anos de exercício na função policial, sendo dez deles naquele distrito e há mais de vinte anos trabalhava com Mediação. Por sinal, o evento ocorria na sala de trabalho do referido inspetor.

Logo que a pessoa que lavrou o BO, demonstrava interesse pela Mediação, e o caso podia ser mediado, o policial ou a terceirizada que lavrava a ocorrência ia à sala do policial mediador, no caso o inspetor chefe. Era ele quem ia mediar, portanto, ele interrogava a parte queixosa sobre a melhor data e horário para seu comparecimento, escrevendo no verso do BO a data da Mediação, para

[13] O policial assinou termo de autorização para uso de nome e imagem, conforme APÊNDICE E.

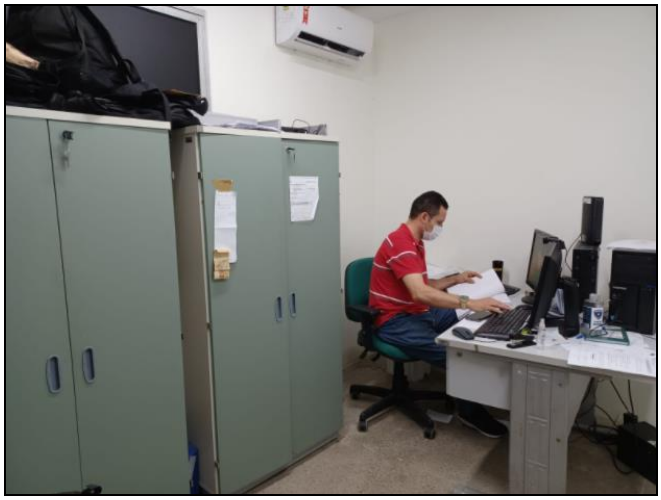
que não fosse esquecida pela parte que ali estava. Depois, ele abria o Sistema de Intimações, onde digitava os dados da pessoa a ser chamada para a Mediação no Mandado de Intimação, sendo o nome e endereço fornecidos pela parte que estava presente.

Vale lembrar, o Mandado de Intimação é o mesmo para quaisquer procedimentos, com timbre, nome do Escrivão e do delegado, data e horário de comparecimento e endereço da delegacia. Referido Mandado determina a um inspetor que proceda à entrega da intimação para a parte intimada comparecer à delegacia.

Com o Mandado de Intimação impresso, a pessoa queixosa ia embora, e o Mandado era levado ao gabinete do delegado para que o mesmo assinasse. Com a assinatura colhida, o Mandado era colocado em um armário, junto a outros Mandados de Intimação que foram impressos pelos Escrivães, referentes a procedimentos policiais, para serem entregues posteriormente.

No mesmo armário havia várias caixinhas azuis, cada uma com procedimentos a serem entregues com destinos diferentes: ofícios com drogas a serem entregues na DCTD (Divisão de Combate ao tráfico de Drogas); ofícios com armas/munição ou drogas a serem entregues na PEFOCE (Perícia Forense do Ceará); ofícios com material a serem entregues no depósito público ou no fórum; ofícios diversos para instituições financeiras, empresas ou outros locais; enfim, tudo que tivesse que ser entregue por policiais em viaturas, ficava naquele armário, dentro da sala onde ocorriam as Mediações (na Figura 09, houve autorização para uso da imagem do policial, conforme APÊNDICE F).

Figura 09 – Sala da Mediação de Conflitos na delegacia do 1ºDP



Fonte: Elaborada pela autora.

Por fora, o armário continha avisos de datas agendadas para a entrega dos materiais citados, pois, em virtude da pandemia da Covid-19, em muitas repartições o atendimento só seria realizado com prévio agendamento. Havia outro armário vizinho, mas este pouco era aberto. Por cima dos armários se misturam vários objetos, dentre coletes, cintos de operações policiais, objetos e papéis.

Em outra parede, um grande banner com escudo e nome da polícia civil não deixava dúvidas de que aquele local era uma sala de uma delegacia. Uma cadeira verde ficava encostada ao banner. Na outra parede, junto à porta, via-se uma cadeira dupla, também verde. As cadeiras eram confortáveis, mas estavam sempre ocupadas com coletes e mochilas dos policiais, documentos emitidos ou recebidos via ofícios, caixas com objetos apreendidos, enfim, com objetos e documentos de procedimentos policiais.

Figura 10 – Sala da Mediação de Conflitos na delegacia do 1º DP

Fonte: Elaborada pela autora.

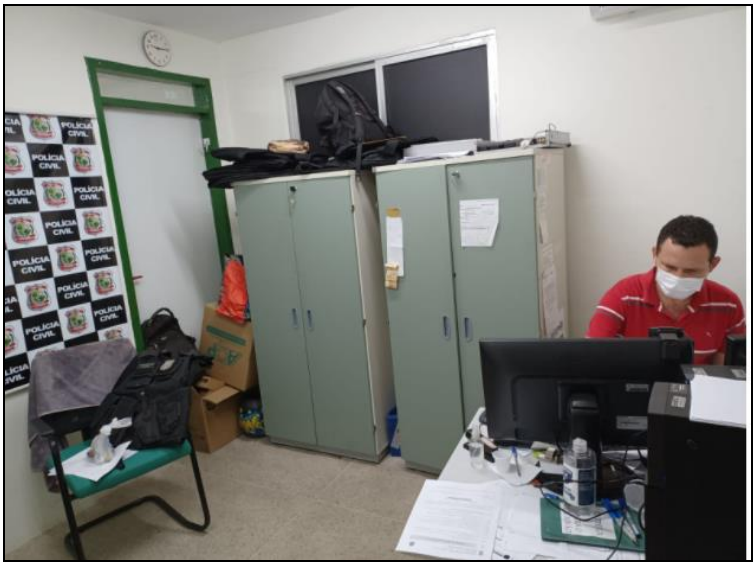
A sala era climatizada. Uma janela de vidro com fumê preto estava sempre fechada, visto ficar por detrás dos armários. Mesmo aberta, não daria boa visão da rua em virtude das hastes que fazem parte da fachada da delegacia passarem naquela altura. Essas hastes e as cores tornam as fachadas das delegacias do Ceará padrão. Num canto da sala eram perceptíveis caixas de papelão, sacolas e capacetes apreendidos no chão, pertencentes a procedimentos policiais.

Na mesma parede do banner havia uma porta que nunca era aberta, visto dar acesso para o primeiro cartório da delegacia e, por não haver a necessidade de trânsito nessa área, convencionou-se deixar a porta sempre trancada.

Uma equipe pelo turno da manhã e outra equipe pelo turno da tarde perguntavam ao Inspetor chefe, no início de cada turno, o que tinha para ser entregue. Ele abria o armário, colocava tudo sobre um pequeno birô e fazia a distribuição. Era por detrás desse birô que o policial mediador se acomodava, numa cadeira verde confortável, para realizar suas tarefas, inclusive as Mediações.

O birô, apesar de pequeno, tinha dois computadores, embalagens de álcool em gel, para seguir uma das recomendações de higienização durante a pandemia, livros de protocolo e papéis diversos. O móvel ficava ao lado das cadeiras onde os mediados iriam se sentar, não na frente delas, a uma pequena distância por conta de a sala ser pequena (na Figura 11, houve autorização para uso da imagem do policial, conforme APÊNDICE F).

Figura 11 – Sala da Mediação de Conflitos na delegacia do 1º DP



Fonte: Elaborada pela autora.

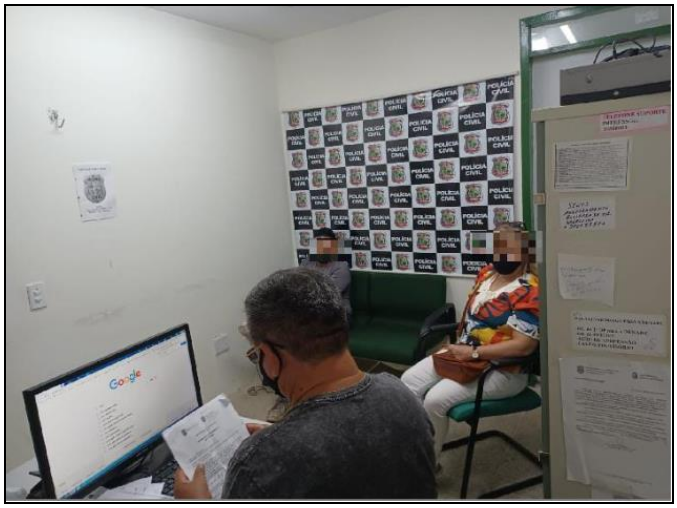
Assim, o Mandado de Intimação era entregue aos inspetores, que iam apresentá-lo à pessoa indicada. Os policiais saiam na viatura caracterizada, e retornavam no fim de seu turno com os trabalhos cumpridos, além de trazerem o chamado ‘expediente’, ou seja, procedimentos que eles pegavam nos departamentos, órgãos diversos ou outras delegacias.

As pessoas que iriam participar da Mediação, eram chamadas pelos policiais de ‘partes’. Na data agendada, ao comparecem à DP, a parte que chegava primeiro se identificava na recepção, chamada de ‘permanência’. O policial esperava a outra parte chegar, e quando isso ocorria, ele ia até a sala do policial mediador e informava que tinha uma Mediação e que as duas partes já estavam na DP. Conforme a disponibilidade do mediador, ele avisava que iria atender dali a pouco, ou mandava que todos entrassem.

O policial permanente conduzia as duas partes para a sala do inspetor chefe. Algumas vezes, quando tinha muitos afazeres, o policial apenas indicava às pessoas para seguirem no corredor e entrarem na segunda porta à direita. Na sala, as partes se acomodavam nas cadeiras verdes. O Mediador, na cadeira por detrás do birô, acessava o BO, fosse no sistema SIP3W[14] (Sistema de Informações Policiais) ou impresso, e tinha início a Mediação (na Figura 12, houve autorização para uso de imagem e nome do policial, conforme APÊNDICE E).

[14] SIP3W é o nome do programa onde todos os procedimentos são realizados dentro de uma delegacia do Ceará.

Figura 12 – Início da Mediação: leitura da narrativa apresentada



Fonte: Elaborada pela autora.

O policial se apresentava, explicava o motivo de estarem ali, e lia a narrativa do Boletim de Ocorrência, pedindo a confirmação da parte que lavrou o documento sobre o assunto, e esta, além de confirmar o teor do BO, passava também a expor mais detalhadamente sua versão do conflito. Depois, o mediador pedia a outra parte que se manifestasse (na Figura 13, houve autorização para uso de imagem e nome do policial, conforme APÊNDICE E).

Figura 13 – O início do diálogo: a fala de cada um

Fonte: Elaborada pela autora.

O diálogo começava a fluir, mas nem sempre se podia chamar de diálogo. Às vezes os ânimos se alteravam, geralmente no início. O policial conseguia,

sempre com educação e tranquilidade, acalmar o estado emocional para conter alterações longas, e conseguir dar prosseguimento com a Mediação. Percebeu-se, em uma das vezes, que isso foi impossível, e outros policiais chegaram rápido à sala, solicitando urbanidade às partes. Depois de um momento em que todos falavam ao mesmo tempo, uma das partes resolveu pôr fim ao desentendimento, e decidiu propor um fim pacífico para a pendenga. Com o aceite da outra parte, ali mesmo tudo ficou resolvido.

Ao longo da mediação, o policial fazia um resumo do que foi dito para esclarecimento, confirmação e fixação. Raramente havia a necessidade de a mediação ser remarcada. Percebeu-se que as partes estavam dispostas e contribuíam para a finalização do conflito (na Figura 14, houve autorização para uso de imagem e nome do policial, conforme APÊNDICE E).

Figura 14 – Final da Mediação e saída dos participantes

Fonte: Elaborada pela autora.

Ao final, quando as partes saíam da Mediação, nenhum termo era lavrado. A palavra dada na frente do policial, dentro de uma delegacia, parecia ter o peso de uma sentença final. E o que aconteceu ali: entendimento, assunção de culpa, arrependimentos, reparos, revisão de pensamentos e posturas sobre a origem do conflito, tudo era deixado às claras, e se perdura apenas pela palavra. Porém, por precaução, o policial mediador lavrava um termo de declaração com o resultado da Mediação dentro do BO apresentado inicialmente com a narrativa do fato.

Observou-se que as mediações, na maioria das vezes, eram interrompidas por telefonemas e mensagens envolvendo temas de rotina dos policiais. Podia acontecer dos policiais de rua ligarem solicitando alguma informação ou decisão do inspetor chefe. Também podia acontecer do policial mediador receber alguma mensagem com pedidos urgentes do delegado ou de algum dos departamentos da polícia civil, como pedido de nomes para compor uma operação de última hora, solicitação de escala que está atrasada, ou mesmo o comunicado de um homicídio na área ou outra ocorrência em andamento na rua.

Também havia interrupções físicas, quando outro policial precisava deixar/pegar algum documento, ou simplesmente tirar dúvidas com o inspetor chefe. Às vezes, e isso raramente acontecia, o conteúdo das caixas azuis do armário precisava ser entregue ao policial que iria levá-lo a seu destino, isso no momento de uma Mediação, sendo seu conteúdo exposto e a conferência feita naquela sala.

Mesmo com todas as interferências, o inspetor conseguia manter o rumo das mediações e nunca perdia a calma, mostrando tranquilidade e compromisso, e logo retomava a atenção para a Mediação. Isso contribuía para que o foco permanecesse, e alguma sugestão fosse apresentada por uma das partes.

Em algumas sessões não havia acordo. Neste caso, dependendo da natureza do fato, o encaminhamento das partes podia ser feito para o Cartório da delegacia, onde um Escrivão iria agendar um TCO, explicando para a parte vítima que a mesma deveria apresentar testemunhas, e a outra parte já saía da delegacia sabendo a data do comparecimento para a lavratura do TCO. Podia também acontecer da vítima pedir uns dias para arrolar testemunhas, e só depois comparecer à delegacia, quando tivesse nome e endereço das testemunhas. Neste caso, um novo mandado de intimação seria expedido e novamente os policiais iriam entregá-lo de viatura, somente para a outra parte, já que as testemunhas eram apresentadas pela vítima.

Em uma das sessões observadas não houve acordo, e as partes foram orientadas a procurarem o juizado especial, pois o fato gerador era da esfera cível, não cabendo TCO.

Em dois outros casos, a parte intimada não compareceu por sucessivas vezes. Isso também é encaminhado para o cartório da delegacia, que expedia o mandado de intimação e agendava uma data para o comparecimento de todos para a lavratura de TCO. Após a lavratura do Termo, com tudo assinado, o escrivão

digitalizava e encaminhava as peças dentro do programa PJe[15], sendo o TCO distribuído automaticamente a um juizado especial criminal da capital.

5.5.2 Percepções acerca das mediações

Alguns pontos foram anotados quando da observação da Mediação de Conflitos na delegacia que serviu de estudo de campo. Dividiremos nossos comentários em dois blocos, analisando o percurso interno e externo para se chegar à Mediação, e posteriormente comentaremos sobre a estrutura onde ela se desenvolve.

Conforme narrado no item anterior, a pessoa que será chamada para a Mediação na delegacia de polícia recebe um Mandado de Intimação. Isso porque existe o Sistema de Controle de Intimações (SCI), único meio eletrônico de controle de todos os mandados de intimação emitidos pelas delegacias. Não se faz a convocação de comparecimento à delegacia de outra forma. “O Sistema de Controle de Intimações (SCI) deverá ser devidamente preenchido” (CEARÁ, 2021, online), essa é a norma.

O documento era assinado por uma autoridade policial, que é o delegado do distrito onde a pessoa deverá comparecer. Se uma das partes a ser mediadas residir em um bairro distante da delegacia, a notificação é digitalizada e enviada via *Zimbra* para a delegacia da área onde ela reside, que providenciará a entrega, colhendo a assinatura do recebedor em uma das vias.

A entrega do mandado era feita por policiais em viatura caracterizada em uma média de três dias da data de sua emissão, se o notificado residisse na área da DP. Às vezes acontecia de os policiais, quando fossem entregar o mandado, vestirem roupas identificadoras de serem policiais civis, com distintivo e arma à mostra.

> Inicialmente estas mediações eram chamadas simplesmente de audiências. Com o tempo passou a chamar-se de mediação, mas a forma como é feita difere em alguns pontos das mediações feitas em locais próprios. A figura de policial está sempre presente, como autoridade coercitiva, desde o momento em que notifica (e não convida) a outra parte a comparecer (COUTINHO, 2009, p. 35).

[15] PJe (Processo Judicial Eletrônico) é a plataforma digital de tramitação dos processos eletrônicos em todo o país, já implantado nos Juizados Especiais de todo o Estado do Ceará.

Portanto, não há que se falar em convite. É uma intimação de comparecimento como para qualquer outro tipo de procedimento da delegacia. No documento ainda era possível ler o nome do escrivão que emitiu o documento e do delegado que assinou. Também era possível identificar que a pessoa iria tratar de assuntos referentes a um Boletim de Ocorrência, pois era colocado o número do BO.

A estrutura do local onde eram realizadas as Mediações devem contribuir para o acolhimento favorável das partes e a fluidez dos trabalhos, pois influencia para que todos se sintam à vontade e, consequentemente, tenham melhores resultados.

> A harmonia do ambiente e o bom atendimento dos funcionários para com todos, demonstra igualdade e facilita a exposição do conflito. O local onde a mediação ocorre deve ser preparado para receber as pessoas, de modo que elas se sintam confortáveis, tranquilas e seguras. Esse tratamento especial é o início da quebra de barreiras para o diálogo (SALES; CHAVES, 2021, p. 09).

Primeiramente, com relação ao acolhimento inicial, as pessoas que participariam da Mediação se misturavam às demais que esperavam por atendimento na recepção, convencionalmente chamada de ‘permanência’. Às vezes, para evitar confronto, após se apresentarem ao policial, uma das partes se retirava e ficava em um pequeno recuo na entrada da delegacia, onde havia cadeiras; ou ficavam nos degraus que davam para a rua ou nos degraus que davam para o estacionamento.

Em uma das vezes, o confronto começou ali mesmo, porém entre as advogadas das partes. Foi necessária uma intervenção dos policiais e as advogadas entraram para uma Mediação entre elas, antes da Mediação com seus constituintes se iniciar.

Qualquer desentendimento no ambiente era contido por policiais, mas isso não significava que não ocorresse antes, ou no transcorrer da sessão, ou mesmo após a Mediação, se essa não logrou êxito, o que raramente acontecia.

No que diz respeito à estrutura, as mediações ocorriam em uma sala pequena, de cerca de 3m x 3m, com um birô encostado em uma das paredes, duas cadeiras em outras paredes, dois armários e papéis e objetos espalhados nas cadeiras ou amontoados nos cantos da sala ou por cima dos armários.

Notou-se que não existia uma mesa redonda; mas sim um birô que abrigava dois computadores sempre em uso pelo inspetor mediador. A não

existência de uma mesa, preferencialmente redonda, poderia até colocar o mediador em uma posição de alguém que estava acima dos demais, como ocorria em uma audiência. Mas o mediador se virava para as partes, como se formasse um círculo de conversa, e estas ficavam sentadas nas cadeiras dispostas, não havendo fisicamente oposição ou superioridade, em virtude da roda formada.

A mesa redonda é indicada, mas pode ser substituída por mesa quadrada ou retangular, ou apenas cadeiras formando um círculo:

> A mesa redonda é a mais adequada, por facilitar a visão recíproca, além de dar sensação de igualdade no processo. Caso não seja possível, pode-se utilizar uma mesa quadrada ou retangular, com os envolvidos sentados lado a lado e com o mediador ou mediadores no lado oposto. Pode-se também prescindir da mesa e utilizar apenas cadeiras, dispondo-as em forma de círculo (ARLÉ; BADINI; BORGES, 2015, p. 255).

O Manual de Mediação Judicial do Ministério da Justiça (2009) aponta outra vantagem de se usar uma mesa, pois ela permite dispor as partes de modo equidistante tanto entre si, como em relação ao mediador, retirando a sensação de rivalidade que pode ser transmitida pelo posicionamento das partes, facilitando a comunicação, já que as partes podem olhar uma para a outra sem ter de movimentar a cadeira. A mesa redonda permite acomodar melhor os participantes e afasta a ideia de hierarquia entre os mesmos.

Sales e Chaves (2021, p. 09) assim comentam sobre a posição do mobiliário da sala de Mediação: “Detalhes como a disposição das cadeiras e o formato da mesa, também tem a finalidade de modificar a visão adversarial que as partes têm do conflito. A mesa deve ser preferencialmente redonda para não dar ênfase a lados opostos”.

Coutinho (2009), em sua pesquisa sobre Mediação em delegacia, entrevistou um policial que usava um birô na Mediação: “Ao perguntar se não seria melhor utilizar uma mesa redonda para as mediações, o inspetor respondeu-me: tira o moral da gente. É melhor um birô porque você se coloca como autoridade” (p. 33).

Havia duas mesas brancas de plástico na delegacia pesquisada. Apesar de seu formato não ser propriamente redondo, poderiam ser usadas para as mediações, mas como a delegacia não dispunha de aparelho refrigerador, apenas de um frigobar, as mesas foram colocadas na copa, uma sobre a outra, para dar altura ao frigobar. Mesmo assim, não havia sala adequada para as mesas serem usadas em Mediação.

Figura 15 – Copa da delegacia

Fonte: Elaborada pela autora.

Notou-se que havia muitas interrupções no ambiente onde ocorriam as Mediações. O contexto onde elas aconteciam (interior de uma delegacia, sala de um inspetor chefe, falta de base regulatória) fazia com que o trabalho de mediador não se separasse do trabalho de policial. A sala era compartilhada com as atividades dos demais inspetores, que ali guardavam os objetos que iriam utilizar no dia a dia, além de estar ali o referencial de seus trabalhos: o inspetor chefe, que era o mediador.

> A preparação da sala e da mesa onde será desenvolvida a mediação é fundamental para que os envolvidos se concentrem na negociação e tenham a percepção de que o mediador está no mesmo nível hierárquico dos demais participantes. O ambiente deve ser acolhedor aos mediados, passando a ideia de cuidado e respeito aos usuários do serviço (ARLÉ; BADINI; BORGES, 2015, p. 255).

Durante a observação, notou-se o quanto o policial se dedicava ao ofício de ser um Mediador. Em nenhum momento de interrupções ele perdeu a calma e o foco, preferindo dizer aos colegas que o interrompiam que “depois resolvia”. Em caso de urgência, pedia licença às partes e resolvia o problema, voltando para a Mediação. Não se notou constrangimento das partes por essas interrupções, ao contrário, parecia ser um momento ideal para falar com o advogado (se estiver presente), ou conversar com alguém pelo aplicativo de mensagens, como se pedissem uma sugestão, ou mesmo para suspirar e pensar um pouco. Houve casos em que esse momento foi exatamente o que desencadeou o início do diálogo entre as partes.

As interrupções de outros policiais na sala onde ocorriam as Mediações envolviam diálogos como: drogas para a DCTD, celulares apreendidos para o

depósito, material para a PEFOCE, escala de serviço, dúvidas de área ou orientações sobre tarefas que outros inspetores deveriam cumprir. Em poucos minutos o material era retirado do armário e entregue ao policial de rua, ou a dúvida sanada, e a Mediação retornava.

Mesmo que a regra seja que, durante a Mediação não aconteçam interrupções desnecessárias, pois isso pode atrapalhar o desenvolvimento da mediação, o que se notou aparentemente era que as pessoas se sentiam numa delegacia, e participar de sua rotina não afetou o diálogo.

Mesmo assim, convém evitar ao máximo essas interrupções e reduzir eventuais transtornos com o ambiente e entre as partes, pois isso pode gerar desgaste emocional.

5.6 Coleta e apresentação dos dados

Seguindo os pressupostos de Minayo (2009), utilizou-se questionários e entrevistas como fontes de dados primários, por ser uma forma de obter manifestações espontâneas sobre o tema em investigação, mas que ainda não foram coletadas e sistematizadas, constituindo-se em informações de cunho subjetivo. A coleta dos dados se deu no período de abril a setembro de 2021.

Os dados obtidos no questionário foram tabulados de modo a tornar clara a sua leitura. Os dados quantitativos apresentam o resultado dos seis meses pesquisados. As respostas foram tabuladas de acordo com a frequência, qualificando-as em termos percentuais, e alguns dados foram consolidados em uma única tabela para formar o perfil do pesquisado.

5.6.1 Comparativo de BO’s passíveis de Mediação e Mediações realizadas

Dos meses pesquisados, no caso abril a setembro de 2021, fez-se um comparativo com o número de BO’S lavrados no 1º DP que eram passíveis de Mediação[16], e o número de Mediações realizadas naquela delegacia. Esses BO’s foram estudados conforme a tipificação. Os dados foram agrupados mensalmente e constam na Tabela 02:

[16] Neste caso, constando as seguintes naturezas da ocorrência: Ameaça, Apropriação indébita, Calúnia, Danos, Difamação, Injúria, Lesão leve, Perturbação do sossego, Rixa e Violação de domicílio.

Tabela 02 – Comparativo de BO's passíveis de Mediação e Mediações realizadas no 1º DP/2021

Mês	Quant. de BO's passíveis de mediação (*)	Quant. de mediações realizadas	Percentual %
Abril	41	15	36,59
Maio	44	19	43,18
Junho	45	17	37,78
Julho	54	13	24,07
Agosto	83	12	14,46
Setembro	55	13	23,64
TOTAL	**322**	**89**	**27,64**

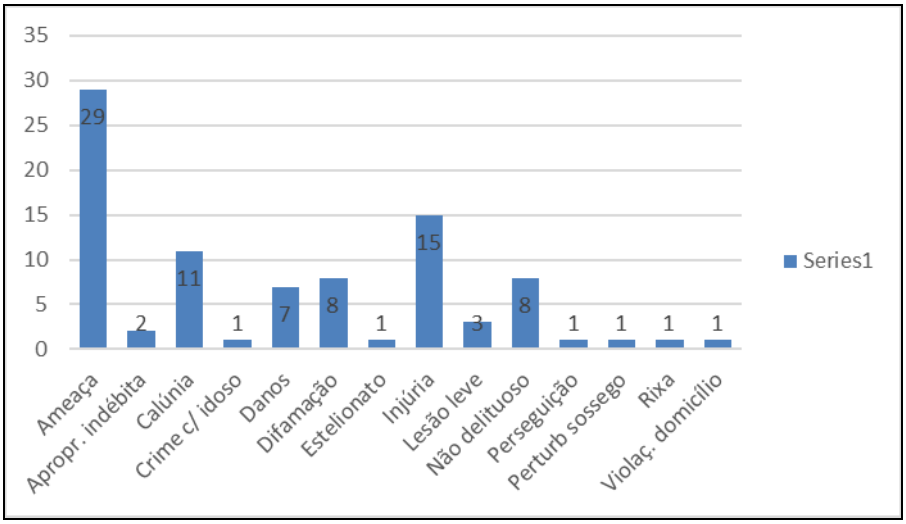
Fonte: Elaborada pela autora. (*) De acordo com dados extraídos do SIP3W no período.

O número de Mediações realizadas no período pesquisado representou 27,64% do número de BO'S passíveis de Mediação lavrados no mesmo período (abril a setembro/2021). Vale lembrar que, com a pandemia da Covid-19, o atendimento presencial ficou reduzido, e as pessoas que realizavam o BO eletrônico não recebiam a orientação e encaminhamento para a Mediação, o que reduziu o número das sessões. Há também o fato de alguns policiais terem testado positivo para a doença, reduzindo o atendimento presencial nas delegacias, de uma forma geral.

Percebeu-se que o mês em que ocorreu mais lavratura de BO'S passíveis de Mediação foi agosto/2021 (n=83), porém, o mês onde tivemos mais sessão de Mediação foi maio/2021 (n=19). O fato de a delegacia ter paralisado o atendimento em virtude do momento pandêmico pode ter acumulado a procura por Mediação, uma vez o retorno só foi normalizado com a publicação da Portaria Administrativa nº 09/2021, de 22 de março de 2021 (ANEXO D), fazendo com que maio e junho, meses posteriores ao retorno gradativo do trabalho, fossem os meses mais procurados para Mediação.

5.6.2 Demandas (natureza do fato) mediadas por mês

Gráfico 01 – Conflitos mediados no 1º DP - abril a setembro/2021



Fonte: Elaborado pela autora.

Tabela 03 – Demandas (natureza do fato) mediadas por mês/2021

	Abr.		Maio		Jun.		Jul.		Ago.		Set.		Total	
Tipos de Crime	**N**	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**
Ameaça	05	33	06	31	04	24	06	46	04	34	04	31	29	33
Apropr. indébita	00	00	01	05	00	00	00	00	00	00	01	08	02	02
Calúnia	02	13	01	05	03	17	01	08	01	08	03	22	11	12
Crime c/ idoso	00	00	00	00	01	06	00	00	00	00	00	00	01	01
Danos	01	07	02	11	01	06	01	08	01	08	01	08	07	08
Difamação	02	13	02	11	02	12	00	00	00	00	02	15	08	09
Estelionato	00	00	01	05	00	00	00	00	00	00	00	00	01	01
Injúria	04	27	02	11	03	17	02	15	03	25	01	08	15	17
Lesão leve	01	07	00	00	01	06	00	00	01	08	00	00	03	03
Não delituoso	00	00	03	16	00	00	02	15	02	17	01	08	08	09
Perseguição	00	00	00	00	01	06	00	00	00	00	00	00	01	01
Perturb. sossego	00	00	01	05	00	00	00	00	00	00	00	00	01	01
Rixa	00	00	00	00	00	00	01	08	00	00	00	00	01	01
Violaç. Domicílio	00	00	00	00	01	06	00	00	00	00	00	00	01	01
Total	15	100	19	100	17	100	13	100	12	100	13	100	89	100

Fonte: Elaborada pela autora.

A ocorrência que mais gerou sessões de Mediação foi a ameaça. Nos seis meses pesquisados esse crime representou 33% da demanda da Mediação na delegacia pesquisada, seguindo-se dos crimes de injúria com 17% e de calúnia com 12%. Em seguida temos os crimes de difamação com 9% do total de atendimento em Mediação. Os crimes de injúria, calúnia e difamação são elencados como crimes contra a honra[17].

Empatados com difamação, temos os casos classificados no BO como não delituosos (9%). Os fatos classificados como não delituosos envolvem várias demandas, mas são principalmente aquelas pertencentes à esfera civil, sendo o mais notado o caso conflito por herança ou uma reclamação sem outra classificação, como no caso de água que uma vizinha joga na calçada da outra, discussão no seio familiar onde não foi possível achar uma tipificação quando o BO foi lavrado.

Os achados acima se assemelham com as pesquisas de Coutinho (2009); Sales, Alencar e Nunes (2009); Nunes (2010); Mota (2010) e Damasceno (2013), que também pesquisaram sobre a Mediação no campo da esfera policial.

Coutinho (2009) pesquisou a Mediação de Conflitos como uma estratégia de Polícia Comunitária no 11º DP em Fortaleza. A autora, diante dos dados coletados, afirmou que:

> Nota-se que os conflitos em maior ocorrência são aqueles de menor gravidade, chamados de pequeno potencial ofensivo. São ocorrências que envolvem problemas familiares, querelas de vizinhos, aluguéis de pequenos cômodos e crimes contra a honra (COUTINHO, 2009, p. 34).

Sales, Alencar e Feitosa (2009) apresentaram levantamentos de dados da CIOPS (Coordenadoria Integrada de Operações de Segurança), em seus trabalhos sobre Mediação de Conflitos e segurança pública. Naquele ano, os autores colherem as seguintes informações:

> Os tipos de conflitos apresentados pelos levantamentos estatísticos do CIOPS mostram que, em média, a metade dos casos que geram as ocorrências policiais se caracteriza por serem conflitos de caráter social (SALES; ALENCAR; FEITOSA, 2009, p. 289).

Os resultados de um estudo apresentado por Damasceno (2013), e realizado no Núcleo de Mediação Policial, implantado no 30º distrito policial, não diferem dos achados da presente pesquisa:

[17] De acordo com especificação da Seção V do Código Penal brasileiro, os crimes contra a honra se dividem em injúria, calúnia e difamação.

> Seguindo os índices estatísticos, os conflitos recebidos pelo Núcleo de Mediação Policial dividiam-se em duas categorias: crimes tipificados e conflitos não tipificados como crime (tratava-se de conflitos na esfera cível e familiar). Por ordem crescente listam-se os conflitos: ameaça, não delituoso, dívida, injúria, seguidos por difamação, violação de domicílio, lesão corporal, calúnia, dano e perturbação do sossego alheio (DAMASCENO, 2013, p. 91).

Mota (2010) comparou as Mediações de dois Núcleos que compõem o Programa Núcleos de Justiça Comunitária (PNJC) de Messejana e do Pirambu, bairros de Fortaleza, sendo que os mesmos recebiam ocorrências, respectivamente, do 35º DP e do 7º DP, e comentou que:

> [...] os crimes contra a honra somam na Grande Messejana um total de 16,38% dos procedimentos de mediação, enquanto no Pirambu somam menos de 3%. Números que confirmam a singularidade de cada localidade em relação as demais, dentro de um mesmo município (MOTA, 2010, p. 52).

Por fim, Nunes (2010), ao pesquisar a Mediação na delegacia do 30º DP, concluiu sobre as ocorrências policiais aquilo que se verifica na prática até hoje, tornando a Mediação uma verdadeira política pública preventiva que precisa ser melhorada pelos gestores da área de segurança:

> Percebe-se que na prática os conflitos que chegam aos órgãos de segurança pública são, em sua grande maioria, conflitos que versam sobre relação continuada (vizinhança – desordem, embriaguez e desordem) e entre pessoas conhecidas, muitas vezes envolvidas emocionalmente (são conflitos de família) (NUNES, 2010 p. 127).

Sabe-se que o trabalho de Mediação na delegacia visa resolver o conflito quando este ainda está no início, pois poderá evoluir para crime de maior gravidade. O que se observou foi que ocorrências classificadas como de ação pública incondicionada, ou seja, cuja apuração não depende da vontade da parte para o Estado agir, acabam sendo mediadas em razão da procura pela própria população. Muitas vezes, os crimes envolvem relação continuada.

> Os conflitos são, em sua maioria, de ação pública condicionada à representação, bem como fatos atípicos, quando estes desencadeiam conflitos interpessoais entre familiares, vizinhos e, em geral, entre pessoas que possuem algum vínculo relacional. Entretanto, mesmo quando o crime noticiado na delegacia é de ação pública incondicionada, os trâmites legais transcorrem normalmente, e, concomitante, caso haja o desejo das partes de serem mediadas pelo Núcleo, a mediação se inicia, já que o maior objetivo é mediar pessoas e não seus crimes. Através deste trabalho, houve uma diminuição considerável no número de T.C.O (DAMASCENO, 2013, p. 79).

Estudar a Mediação policial não é novidade. Mesmo que algumas pesquisas tenham sido realizadas em núcleos que não existem mais, o importante é que os resultados não diferem das Mediações realizadas por policiais em delegacias nos tempos atuais, fazendo dessa instituição um grande celeiro onde os atores sociais possam se habilitar para administrar melhor seus conflitos e conviver em harmonia.

5.6.3 Perfil da parte solicitante da mediação segundo dados sociodemográficos

Conforme já foi narrado, a pessoa procura a delegacia e registra um Boletim de Ocorrência e, de acordo com a tipificação, o noticiante do fato é informado sobre a Mediação. Caso manifeste sua vontade em participar, agenda a data e hora para a sessão. Assim sendo, procurou-se conhecer o perfil de quem solicita a solução de conflitos na modalidade de Mediação na delegacia. Os primeiros dados seguem na Tabela 04, Tabela 05 e Tabela 06.

Tabela 04 – Distribuição da parte solicitante da mediação segundo o gênero/2021

Variáveis	N	%
Gênero		
Masculino	53	58
Feminino	39	42
Total	**92**	**100**

Fonte: Elaborada pela autora.

Colheu-se que um total de 92 pessoas solicitaram atendimento na modalidade de Mediação no 1° distrito policial, entre os meses de abril a setembro de 2021. O número é superior ao número de mediações, porque ocorreu de mais de duas pessoas estarem envolvidas na mesma Mediação.

Tabela 05 – Distribuição da parte solicitante da mediação segundo a faixa etária/2021

Variáveis	N	%
Faixa Etária		

18 – 29	14	15
30 – 39	19	21
40 – 49	24	26
50 – 59	23	25
60 anos ou mais	12	13
Total	**92**	**100**

Fonte: Elaborada pela autora.

As faixas etárias que mais concentraram respondentes ficaram entre 40 e 59 anos (26% e 25%, respectivamente em cada faixa), somadas, as duas faixas da Tabela 05, temos um percentual de 51%. A idade mínima dos participantes foi de 20 anos e a máxima de 80 anos.

Tabela 06 – Distribuição da parte solicitante da mediação segundo o nível de instrução/2021

Variáveis	**N**	**%**
Nível de Instrução		
Não Alfabetizado	01	01
Alfabetizado	02	02
Fund. Incompleto	06	07
Fund. Completo	10	11
Médio incompleto	05	05
Médio Completo	44	48
Superior incompleto	08	09
Superior Completo	15	16
Não informou	01	01
Total	**92**	**100**

Fonte: Elaborada pela autora.

As pessoas que compareceram à delegacia e solicitaram atendimento em Mediação possuíam, em sua maioria, o nível médio completo (48%). Como perfil temos que as pessoas que solicitaram atendimento em Mediação na delegacia pesquisada foram, na sua maioria, do sexo masculino, faixa etária entre 40 e 59 anos (26% e 25%, respectivamente em cada faixa), e com o nível médio completo.

Porém, é inegável que o número de mulheres que solicitou a Mediação é bem próximo ao dos homens. Foi verificado no local que, às vezes, as mulheres pedem ao companheiro para “tomar as providências”, principalmente nos conflitos de vizinhança, e os acompanha à delegacia, participando ou não, dependendo da implicação, que por vezes envolve filhos menores, construção/reforma, ou algum conflito que diz respeito a toda a família. Com relação ao gênero dos mediados, outras pesquisas encontraram resultados semelhantes:

> Percebe-se um equilíbrio entre o número de mulheres e homens que procuram a delegacia para que seus conflitos sejam mediados. Isso nos mostra que a mediação abrange a todos, que procuram uma forma de solucionar seus problemas, cuja lógica não seja ter ganhadores e perdedores. O mediador, através do diálogo, desenha um novo contexto em que só há vencedores em busca da paz social. Apesar da prática de mediação em delegacias estar presente de maneira informal, ela existe há muito e é uma realidade para a população em geral (COUTINHO, 2009, p. 39).

Observamos que pessoas que estão em plena atividade, ou seja, em uma faixa etária de 30 a 59 anos (respectivamente, com 21%, 26% e 25% em cada faixa etária, conforme Tabela 05, somando 72% dos pesquisados com idade entre 30 e 59 anos), e instrução de nível médio completo (48%), são as que mais procuram a delegacia para resolver seus conflitos. A convivência em sociedade com desempenho de atividades múltiplas exige tomadas de decisões próprias, e pode envolver família, trabalho, vizinhança, local de estudo, lazer, dentre outros, aumentando as oportunidades de envolvimento em conflitos de naturezas variadas.

5.6.4 Perfil da parte solicitante da mediação segundo a ocupação

Tabela 07 - Distribuição da parte solicitante da mediação segundo a ocupação/2021

Ocupação	N	%
Aposentado	06	07
Desempregado	01	01
Do lar (dona de casa)	10	11
Empregada doméstica	01	01
Estudante	01	01
Estagiário	01	01
Motorista/taxista	06	07

Outros servidores públicos	03	03
Pensionista	01	01
Policial	01	01
Profissional da educação	07	08
Profissional da saúde	03	03
Profissional liberal/autônomo	13	14
Proprietário de empresas	11	12
Selecionador	01	01
Trabalhadores do comércio	07	08
Trabalhadores da construção civil	03	03
Trabalhadores do setor de serviços	16	17
Total	**92**	**100**

Fonte: Elaborada pela autora.

Também buscou-se conhecer a ocupação principal de cada participante da Mediação, chamado de ‘primeira parte’. As respostas foram consolidadas em áreas de ocupação, devido ao número variado de profissões. Desta forma, vendedores, balconistas, e outros assemelhados foram agrupados em trabalhadores do comércio. Auxiliar de cozinha, garçom, músico, babá, e assemelhados foram agrupados como prestadores de serviço. Doméstica com carteira assinada figurou em campo próprio. No quesito proprietário de empresas, foram agrupados aqueles que disseram ser empresários, microempresários, comerciantes, donos de salão, e qualquer outro que se colocasse na condição de gestor do próprio negócio registrado. Corretor, costureira por facção, técnicos de reparo e manutenção que prestavam serviços na casa do cliente, e outros que exerciam a função de forma autônoma foram agrupados como profissional liberal.

Assim sendo, colheu-se que a maioria das pessoas que busca por Mediação na delegacia pesquisada era prestadores de serviço (17%), profissionais autônomos (14%), proprietários de empresas (12%) ou donas de casa (11%). À exceção dos prestadores de serviço, podemos afirmar que aqueles profissionais que não têm vínculo formal em suas relações trabalhistas são as que mais procuraram por Mediação em delegacias, somando-se essas ocupações temos um total de 37% dos pesquisados.

Esses dados são importantes por apontarem que os vínculos de uma amizade vão além dos laços familiares e de vizinhança, podem também estarem

relacionados com o trabalho ou a convivência em sociedade para que um trabalho seja prestado.

> A mediação propõe, em breve tempo, com baixos custos e procurando manter o bom relacionamento entre as partes, construir as soluções que mais as beneficiem. Todas as questões comerciais, cíveis, trabalhistas e familiares podem ser submetidas à Mediação (VEZZULLA, 1998, p. 18).

Assim, foi comum Mediação por cobrança de pequenas dívidas, por serviços não realizados, desacordo comercial, quebra de contratos, dano quando da realização desses serviços, ou outros danos ocorridos no trânsito, quando as pessoas sequer se conheciam.

5.6.5 Perfil da parte chamada para a mediação segundo dados sociodemográficos

Seguindo o objetivo do trabalho, passamos neste item aos dados das pessoas que foram notificadas para participar da Mediação. Essas pessoas são chamadas na delegacia de “segunda parte” ou “outra parte”.

Este grupo é formado por atores sociais vistos, a um primeiro momento, como o causador de um conflito, pois foi contra ele a narrativa do BO lavrado pela chamada “primeira parte”. Caso não tivessem a oportunidade de participar da Mediação, as pessoas que compõem esse grupo seriam chamadas de “infratores” ou “autor” nos procedimentos lavrados (TCOs ou IPs), e teriam este procedimento inscrito em sua folha de antecedentes criminais da polícia civil, a chamada “folha corrida”.

Conforme relatado em tópico próprio, esse grupo de pessoas é o que recebe o mandado de intimação, entregue por policiais em uma viatura, pois foi citado pela outra ‘parte’ com a causadora do conflito que será mediado. Ao chegar na delegacia, algumas pessoas se surpreendem ao saber do motivo que ensejou o pedido de mediação e de quem partiu o registro do BO, mas outra parcela diz que “já esperava por isso”.

Verificou-se, também, que um total de 92 pessoas foram chamadas à delegacia do 1° distrito policial para participar de atendimento na modalidade de Mediação entre os meses de abril a setembro de 2021. Também nesse caso, o número é superior ao número de mediações, que foi 89, e isso ocorreu porque houve Mediação onde mais de duas pessoas estavam envolvidas.

Tabela 08 – Distribuição da parte chamada para a Mediação segundo o gênero/2021

Variáveis	N	%
Gênero		
Masculino	42	46
Feminino	50	54
Total	**92**	**100**

Fonte: Elaborada pela autora.

Extraiu-se da Tabela 08, que o gênero das pessoas chamadas na delegacia para participar de uma Mediação é composto, em sua maioria, por pessoas do gênero feminino (54%).

Tabela 09 – Distribuição da parte chamada para a Mediação segundo a faixa etária/2021

Variáveis	N	%
Faixa Etária		
18 – 29	18	20
30 – 39	22	23
40 – 49	25	27
50 – 59	18	20
60 anos ou mais	08	09
Não compareceu	01	01
Total	**92**	**100**

Fonte: Elaborada pela autora.

A maioria dos participantes das sessões de Mediação na delegacia pesquisada, chamados de “outra parte”, tinham entre 40 e 49 anos de idade (27%). A menor idade encontrada foi de 18 anos e a máxima 76 anos e, conforme dados da Tabela 10, verificou-se predominar pessoas com o nível médio completo (43%).

Tabela 10 – Distribuição da parte chamada para a Mediação segundo o nível de instrução/2021

Variáveis	N	%
Nível de Instrução		
Não Alfabetizado	01	01
Alfabetizado	07	08
Fund. Incompleto	14	15
Fund. Completo	10	11
Médio incompleto	05	06
Médio Completo	40	43
Superior incompleto	03	03
Superior Completo	11	12
Não compareceu	01	01
Total	**92**	**100**

Fonte: Elaborada pela autora.

Vale observar que uma pessoa não compareceu para a Mediação, sendo conhecido apenas seu gênero, por ter sido informado o nome para o mandado de intimação. Com isso, os demais dados foram reduzidos em um número do total, mas isso não prejudicou o resultado almejado, que se assemelha com o de outros trabalhos:

> [...] percebeu-se que as mulheres (62%) eram as que mais compareciam ao Núcleo de Mediação Policial para dirimir seus conflitos. A faixa etária das pessoas que buscaram o Núcleo variou entre 20 e 49 anos, dividindo-se entre 39% de 20 a 34 anos e outros 39% de 35 a 49 anos (DAMASCENO, 2013, p. 97).

Como vimos, ao pesquisar as pessoas que são intimadas a comparecerem à Delegacia para participar da Mediação, os achados nessa pesquisa se assemelham aos resultados colhidos por Damasceno (2013), quando pesquisou o perfil das pessoas atendidas no Núcleo de Mediação do 30º DP em Fortaleza.

5.6.6 Perfil da parte chamada para a Mediação segundo a ocupação

Tabela 11 – Distribuição da parte chamada para a Mediação segundo a ocupação/2021

Ocupação	N	%
Aposentado	06	06
Desempregado	03	03
Do lar (dona de casa)	09	10
Estudante	04	04
Proprietários de empresas	10	11
Motorista/taxista	03	03
Profissional da educação	02	02
Profissional da saúde	02	02
Profissional liberal/autônomo	04	04
Outros servidores públicos	04	04
Sem profissão definida	07	08
Trabalhadores do comércio	16	17
Trabalhadores da construção civil	04	04
Trabalhadores do setor de serviços	17	18
Não compareceu	01	01
Total	**92**	**100**

Fonte: Elaborada pela autora.

Seguindo com o propósito de conhecer o perfil das pessoas envolvidas em conflitos mediados na delegacia pesquisada, a exemplo do que foi feito com a parte que solicita a Mediação, também se procurou conhecer a ocupação de quem é chamado para a Mediação, denominado de “outra parte”.

Os dados colhidos nos permitem afirmar que essas pessoas são, em sua maioria, trabalhadores do setor de serviços (18%) e do comércio (17%). Juntos, esses setores respondem por 35% do total de profissionais que se deslocaram à delegacia nos meses pesquisados para participarem das Mediações. Em seguida temos os proprietários de empresas (11%) e as donas de casa (10%).

5.6.7 Relação de amizade

Nesta seção, procurou-se conhecer os tipos de relacionamento que as pessoas mediadas tinham quando se envolveram no conflito, cuja continuidade das relações se pretendeu manter com a realização da Mediação.

Nunes (2010), ao pesquisar as ocorrências registradas pela Coordenadoria Integrada de Operações de Segurança (CIOPS), concluiu que: “A análise da realidade cearense, ou seja, dos conflitos que são encaminhados aos órgãos de segurança pública, apresentou dados que apontava para um número relevante de conflitos que envolvem relação continuada e sentimentos” (p. 116).

Depois de mais de uma década da pesquisa publicada por referida autora, essa realidade ainda perdura, conforme podemos observar sobre o contexto de vínculos afetivos onde os conflitos mediados ocorreram, conforme Tabela 12:

Tabela 12 – Distribuição da parte chamada para a Mediação segundo a relação de amizade/2021

Relação de amizade	N	%
Família	29	31
Vizinhos	34	37
Trabalho	09	10
Outros	20	22
Total	**92**	**100**

Fonte: Elaborada pela autora.

De acordo com o que foi colhido na pesquisa realizada no 1ºDP em Fortaleza, conflitos entre vizinhos somaram 37% dos atendimentos em Mediação naquela delegacia, estando próximo dos conflitos que envolviam família, com 31%.

Resultados semelhantes foram apresentados por Sales; Alencar e Feitosa (2009), ao estudarem os conflitos mediados no Núcleo criado no 30º distrito policial em Fortaleza:

> Tais conflitos caracterizam-se por envolver pessoas com vínculos afetivos e relações continuadas (famílias, vizinhos, colegas) que, por não conseguirem dialogar para bem administrar os problemas vividos, transformam discussões em agressões ou até em crimes (p. 289).

Observou-se um número elevado de conflitos mediados que envolvem vizinhos e família, que somaram 68% dos casos mediados, indicando a importância da Mediação em unidades policiais. Vale lembrar que a delegacia pesquisada não é plantonista, ou seja, não funciona à noite nem nos fins de semana e feriados, recebendo essas ocorrências no dia útil seguinte, como também atendendo a pessoa que lavrou o BO e que demonstra interesse em aderir à Mediação.

> De acordo com os dados do CIOPS, na cidade de Fortaleza, mais de 70% dos conflitos que chegam às unidades policiais e que são registrados pelo número 190 são dos tipos: embriaguez, desordem e briga de família, considerados como, em sua maioria, originários de relações continuadas, por isso, podendo ser solucionados por meio do diálogo entre as partes (NUNES, 2010, p. 118).

Mesmo entendimento encontramos com Damasceno (2013, p. 82) que, ao verificar os atendimentos da CIOPS, constatou que "[...] as ocorrências mais registradas eram briga de família e de vizinhos, embriaguez e desordem, e que tais conflitos ocorrem em sua grande maioria entre pessoas que possuem relação continuada".

Conforme demonstram os resultados, os relacionamentos das pessoas que participam da Mediação precisam ser conservados, pois envolvem encontros diários, seja na vizinhança, na família, ou outros pontos inevitáveis. Esses conflitos, por vezes, são momentâneos, ou seja, "coisa de momento", ou por algo não esclarecido:

> Os conflitos familiares, por envolverem sentimentos como mágoas, desilusão, ressentimentos, são essencialmente afetivos e, por isso, complexos. Muitas vezes as pessoas que se confrontam não têm clareza sobre seus sentimentos e interesses, utilizam a competição e a intransigência na tentativa de solucionar a desavença (BORDONI; TONET, 2001, p. 07);

Se a polícia é o local onde irá ancorar, de forma imediata, todas as desavenças oriundas da relação continuada, a própria polícia tem que saber lidar com esses conflitos de tal forma que eles não evoluam para ocorrências de maior grau, ou o atendimento policial venha a ser repetitivo para o caso; ou o que é pior, que o atendimento se estenda além da polícia, envolva também ambulância ou outros órgãos. No dizer de Sales (2004, p. 55), "[...] a mediação torna-se adequada nestes casos, para se evitar novos problemas derivados do anterior".

5.6.8 Duração da sessão de Mediação

Esse tópico contempla o tempo de duração das sessões de Mediação, mesmo sabendo que esse tempo não pode ser definido, pois depende do conflito e da forma como os mediados irão conduzir a Mediação até encontrarem a solução de seus problemas.

Tabela 13 - Distribuição da sessão de Mediação segundo o tempo de duração/2021

Tempo de duração	T	%
Até meia hora	19	21
Entre meia hora e 1 hora	66	74
Mais de 1 hora	04	05
Total	**89**	**100**

Fonte: Elaborada pela autora.

Com todas as dificuldades já relatadas para o desenvolvimento da Mediação na delegacia pesquisada, o fato é que a maioria das sessões têm duração por um período que varia de meia hora até uma hora de duração, somando 74%.

> O tempo, ou seja, a duração da mediação será definida pela complexidade do conflito e pelas partes, de acordo com a intensidade de sua participação, devendo o mediador respeitar o caminho que o diálogo está sendo conduzido, devendo observar os pontos convergentes e divergentes, na tentativa de focar nos objetivos em comum (SALES; CHAVES, 2021, p. 06).

Percebeu-se que algumas pessoas, ao chegarem na delegacia, parecem “estar armadas para a defesa”, quando na verdade não haverá ataques. Isso demanda um tempo até que entendam que poderão expor sua versão do problema e dialogar relaxadamente, pois naquele local elas falarão e serão ouvidas. A raiva, o rancor ou a aversão que se tem do outro faz com que a escuta de sua voz e de sua versão dos fatos seja um peso. Alguns mediados não conseguem nem ouvir a versão do outro sem qualquer interferência própria, começam a balançar a cabeça em sinal negativo, e a dizer palavras de oposição, como: “é, né?”, “foi, né”, “e você é santo [...]”, “não foi nada disso”.

As repetidas vezes em que isso ocorreu fez com que o mediador lembrasse novamente que todos tinham um tempo para falar e deveriam respeitar o momento de cada um. Inclusive, essa condição já tinha sido dita no início da Mediação. Mas com jeito, o mediador consegue fazer a sessão fluir, o que faz com que os mediados se “desarmem” e o diálogo, que parecia tão difícil de acontecer, conduza as partes à solução do conflito.

Outras pessoas têm dificuldade em aceitar, de início, o rumo do diálogo. Interrompem e têm dificuldade de deixar a outra parte completar uma frase, fazendo acusações de “mentiroso”, “seu sem-vergonha”, e daí vem a defesa da parte que está falando: “tá vendo como ela é?”, “mal-educada”. O mediador fala com calma, pausadamente, pedindo respeito a quem fala e ao tempo dado a cada um.

Por isso mesmo, o tempo de uma Mediação não é presumido: “É o tempo que não pode ser preestabelecido em igual medida para todos, nem medido cronologicamente, pois cada um possui o seu processo de descoberta da singularidade” (ROCHA; GUBERT, 2017, p. 118).

Louvo aqui a paciência e aptidão do mediador. Em nenhum momento alterou a voz, mesmo diante de ânimos acirrados, tratou a todos com respeito, usando o tratamento de “senhor(a), por favor [...]”, e convidou a todos a se respeitaram, lembrando que no momento oportuno “o senhor” ou “a senhora falará”. Isso tudo foi percebido ainda no início de algumas Mediações.

Essas cenas nos lembram Rocha e Gubert (2017), ao comentarem o tempo da mediação segundo Warat[18], pois citado autor compara as sessões de Mediação a um processo terapêutico, chamado por ele de “reencontro amoroso”:

> O mediador exercerá uma função de psicoterapeuta do reencontro amoroso, não para aplicar técnicas que facilitem a mera obtenção de um acordo, mas para realizar, por meio de suas experiências e de seu ser mediado (capaz de mostrar o caminho da vulnerabilidade), uma mediação que permita às partes conhecerem e expressarem seus sentimentos, de forma a transformar a própria relação e desintegrar o conflito. Por isso, também se recusa a estipulação de um tempo determinado, uma vez que cada sujeito terá seu próprio tempo de autoconhecimento e, consequentemente, de produção da autonomia e emancipação (ROCHA; GUBERT, 2017, p. 120).

[18] Para maior aprofundamento sobre o autor, ler WARAT, Luis Alberto. O ofício do mediador I. Surfando na pororoca e O ofício do mediador II. A escuta dos marginalizados. v. 3. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004.

Aliás, o comentado autor assim se referiu ao tempo da Mediação: “[...] a mediação é um processo de sensibilidade que institui um novo tipo de temporalidade, de fazer do tempo um modo específico de autoalteração” (WARAT, 2004, p. 30).

5.6.9 Resultado alcançado com a sessão de Mediação

Chegando ao final da Mediação, também buscou-se conhecer o percentual delas, onde as partes conseguiram indicar um caminho que levasse à resolução dos conflitos, ou seja, o acordo.

Tabela 14 – Resultado da sessão de Mediação/2021

Resultado alcançado	**N**	**%**
Houve acordo	78	88
Encaminhado para TCO	08	09
Encaminhado a outro órgão	03	03
Total	**89**	**100**

Fonte: Elaborada pela autora.

Durante o período pesquisado, percebemos que 88% dos casos que foram levados para serem mediados tiveram acordo indicado e aceito pelas partes. Mesmo não sendo esse o objetivo central da Mediação, é uma vitória, pois significa menos procedimentos judiciais lavrados e a possibilidade de melhor convivência dali para frente, gerando resultados futuros que beneficiará a todos: comunidade, policiais e mesmo o judiciário.

Com relação ao objetivo primordial da Mediação, devemos lembrar que os envolvidos, inclusive o mediador, devem “[...] juntos descobrirem o real conflito, proporcionando assim, mais que um acordo, uma transformação na relação e na vida dos que participam dessa experiência” (SALES; CHAVES, 2021, p. 6).

Também foi constatado que 9% dos casos acabaram seguindo para o Juizado Especial, através do TCO, e que apenas 03 casos do total seguiram para resolução em outros órgãos, pois envolviam conflitos da área cível (como familiar e herança), ou da área trabalhista.

Ao terminar a Mediação, notou-se que não é lavrado um acordo. A providência tomada, por falta de uma orientação traçada pelos gestores da polícia

civil do Ceará, é tomar declarações dentro do BO que gerou a Mediação, colhendo-se a assinatura da parte que lavrou o boletim. Essa prática já havia sido notada por Coutinho (2009), ao estudar a Mediação no 11º distrito policial em Fortaleza:

> A decisão tomada na presença de um policial, nestes casos, é levada muito a sério pelas partes, como se fosse uma decisão judicial. Em pouco tempo, as partes saem com a certeza de que não devem mais agir daquela maneira, ou repararem o dano, enfim, com a solução do problema. Caso isso não ocorra, sendo de desejo da parte afetada, o caso é encaminhado ao cartório para que seja agendada data de lavratura do TCO ou, na pior das hipóteses, de um inquérito policial. Essas duas últimas, principalmente a última, raramente acontece (COUTINHO, 2009, p. 34).

Damasceno (2013) também observou essa falta de formalidade (de não ser lavrado um acordo para ser assinado pelas partes com o resultado da Mediação). Na delegacia, a palavra dada conta muito, pois seu descumprimento pode ensejar em um TCO ou inquérito policial, e a quase totalidade das pessoas não estão dispostas a retornarem à DP para um procedimento que as levará ao judiciário:

> Se, finalmente, as partes conseguissem construir um consenso a mediadora elaborava o Acordo de Mediação (termo extrajudicial) com linguagem bem acessível, lia-o em voz alta, e em seguida todos os participantes da mediação o assinavam, inclusive a mediadora. Este acordo poderia ser homologado judicialmente, mas no Núcleo de Mediação Policial isto nunca ocorreu. Em alguns casos os mediados preferiam não o documentar em papel, era suficiente a conversa estabelecida e a palavra dada, esse era o Acordo Moral e demonstrava a confiança restabelecida, apesar do eventual conflito vivenciado pelas partes (DAMASCENO, 2013, p. 88).

Sales e Chaves (2021) chamam a atenção para a importância do papel do mediador no cumprimento do acordo. As autoras citam que “[...] o mediador prioriza o diálogo efetivo e a relação, pois será importante que o acordo seja cumprido para que o futuro da relação seja preservado. Dessa forma, a solução do conflito será efetiva e não haverá riscos de gerar novos conflitos” (SALES; CHAVES, 2021, p. 13)

Ainda sobre os bons índices dos resultados da Mediação em delegacia, Coutinho (2009) comenta que:

> Os vários segmentos do Sistema de Segurança Pública devem ver estes resultados como prevenção de crime, garantia da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio, uma vez que muitos outros casos, talvez de maiores proporções, devem ter sido evitados com estas mediações (p. 45).

Quanto à formalidade do acordo, Sales (2004) comenta que o mesmo pode ser homologado pelo Poder Judiciário ou reduzido a termo, e conter a assinatura das partes e de duas testemunhas, tornando-se título executivo extrajudicial. Mas a própria autora conclui: “O importante é que, tendo sido o conflito resolvido pelas partes e por elas solucionado, o seu cumprimento é consequência natural” (p. 41).

O que fica, de tudo que foi apresentado, é que a Mediação não tem uma forma rígida, e consegue ser moldada à comunidade beneficiada, mesmo porque as demandas podem variar de acordo com cada localidade.

5.7 A Mediação (informal) na prática em uma delegacia de polícia: relatando alguns casos

Como fontes físicas de pesquisa, foram entrevistadas, em setembro e outubro de 2021, algumas pessoas que participaram da Mediação na delegacia do 1º DP, como também uma pessoa que não aceitou participar. Os tipos de relatos foram importantes para conhecer a percepção das pessoas sobre a Mediação, seus objetivos e alcance.

A título de esclarecimento, foi explicado o objetivo da entrevista aos participantes, e solicitada permissão para a gravação, tendo sido concedida autorização pelos entrevistados, porém os nomes das pessoas são fictícios, visando garantir o sigilo prescrito como um dos princípios da Mediação, além de cumprimento dos aspectos éticos da pesquisa.

5.7.1 Muito além do conflito aparente: usando a prática de cavar

Esse primeiro caso envolvia dois mediados. De um lado um homem de 42 anos que iremos identificar como José, e que é autônomo. De outro lado, um idoso de 72 anos de idade, aposentado, que iremos identificar como Francisco. Ambos concordaram em participar da mediação e não vieram acompanhados de advogados.

Na data e hora agendadas, dia 04 de outubro de 2021, os dois compareceram à delegacia e foram encaminhados à sala onde ocorrem as sessões, cuja placa na porta indicava ser a sala dos inspetores.

O policial mediador convidou os dois para entrarem e sentarem e se apresentou. Depois de perguntar pelos nomes dos mediados, explicou a finalidade de estarem ali e as etapas da Mediação. Em seguida, o policial leu a narrativa do BO lavrado, confirmando com José se era realmente aquele o conflito trazido, ou se ele tinha algo mais a acrescentar.

José confirmou a narrativa do BO. Disse que a oficina de conserto de geladeiras, que Francisco tem na garagem da casa para complementar a renda de um salário-mínimo de aposentadoria, fazia muito barulho e exalava cheiro forte de tinta, provocando problema respiratório em José e seus familiares, além de perturbar o sossego com o barulho dos equipamentos usados.

Francisco estranhou, pois tinha a oficina desde que se aposentou, e somente agora José veio a se incomodar. Acrescentou que nenhum vizinho o procurou com tal reclamação.

O mediador, enquanto ouvia, acessou o local no conflito no *google maps*[19], e verificou que as duas residências não ficavam tão próximas assim, questionando isso com José, além de insistir se ele tinha outro problema a colocar na Mediação.

José passou a dizer que Francisco colocou um ex-detento para ajudá-lo na oficina, e que soubera que o homem havia contraído Covid-19, o que o deixava apreensivo pela saúde de José e de sua família.

A partir daí o diálogo foi somente sobre a acolhida de Francisco, que vira o homem morando na rua depois que saiu de uma unidade de saúde, e resolveu deixá-lo morar na garagem, dando-lhe, assim, abrigo, comida e um “ganha pão” em troca da ajuda nos trabalhos, pois a idade já não o permitia realizar certos afazeres. Informou, também, que o homem tinha sido vacinado na unidade de saúde onde ficara internado, e que todos na oficina usavam máscara, mesmo antes da pandemia, pois é uma necessidade de sua profissão.

José não se conformava, queria impor que Francisco mandasse o homem abrigado embora, acrescentando que um ex-detento trazia risco à segurança de todos daquelas imediações.

---

[19] O mediador mantém essa técnica, pois, acima de tudo, é um policial. Conhecer fisicamente a área do conflito ajuda-o na condução da Mediação. Especificamente, neste caso, foi essencial para esclarecer o conflito real.

A Mediação se prolongou por mais de uma hora, focando sempre nesse último conflito, e finalmente chegaram a um acordo: Francisco ficou de substituir o toldo da oficina por telhas, para abafar mais o barulho, fazer a pintura das geladeiras na parte mais interna para evitar que o cheiro de tinta se propagasse, e se comprometeu a pedir ao homem acolhido por ele na oficina para sair à rua somente quando necessário nesse período de pandemia.

Francisco ficou menos receoso ao saber que o ajudante de Francisco era vacinado, e aceitou a proposta do vizinho.

Com o acordo construído e a finalização da Mediação, as partes foram questionadas a respeito da sessão ocorrida, e se o resultado encontrado iria ajudá-las a conviver melhor, em harmonia:

> José - lógico, *prá* mim vai ajudar muito, até porque a Mediação representa um conhecimento, uma consciência do que tá acontecendo.
> Francisco - eu moro ali há 60 anos, ninguém... nenhum vizinho lá tem problema comigo, graças a Deus. Inclusive, a família dele todinha é muito amiga da minha família, só ele que implica comigo.

Finalmente, na fala de José, verificou-se que o espaço de escuta tinha ajudado, que ele se sentiu mais tranquilo com o resultado construído na Mediação:

> José: - a gente estando lá é uma coisa... agora, aqui, é outra coisa ... conversa, né.

5.7.2 Da relação afetiva a uma dívida: a escuta ativa e a paciência do mediador

No segundo caso, temos um casal, que iremos identificar como Antonio e Maria. Ele é vigilante e tem 43 anos; ela, cabeleireira e tem 40 anos. O Boletim de Ocorrência foi lavrado por Antonio no distrito policial vizinho, no caso o 7º DP, tendo o mesmo sido orientado a procurar a Mediação na delegacia da área onde se deu o fato, ou seja, o 1º DP (local dessa pesquisa). A Mediação ocorreu no dia 04 de novembro de 2021.

Procedidas as formalidades de praxe narradas no primeiro caso, foi iniciada a Mediação, tendo Antonio narrado que tinha tido um relacionamento amoroso com Maria, por cerca de dois anos. Por conta de sua profissão, teve a necessidade de comprar uma moto, e pediu à companheira uma quantia emprestada, prometendo pagar o valor em dez meses. Porém, com a pandemia, tudo tinha ficado mais difícil, não honrando com o compromisso, o que foi a causa

da separação do casal. No entanto, Maria passou a exigir o pagamento da quantia total, e as discussões entre eles passaram a ser constantes, tendo Maria divulgado o motivo da separação em redes sociais, usando palavras de baixo calão, além de ter ameaçado de quebrar a moto e ir no local de trabalho de Antonio fazer um escândalo, com a intenção de fazê-lo perder o emprego.

Maria negou as injúrias e ameaças, disse que apenas queria o que era dela e que Antonio não cumpriu com a palavra dada. Antonio falou que sua profissão exigia muita concentração, e que ficava difícil trabalhar com tantas ligações com xingamentos que recebia da ex-companheira, e agora credora.

Mas o mediador sabia que o conflito aparente encobria um conflito real e que os dois não tinham tido a oportunidade de iniciar um diálogo do real motivo, nem com a mediação de outra pessoa nem somente com eles mesmos. Era como a teoria do *iceberg*[20], de Deutsch (2004), ou seja, a parte oculta era muito maior do que a parte visível. Portanto, muitas técnicas aliadas à experiência do mediador foram usadas nessa Mediação.

Ao final de quase uma hora de sessão, o casal expôs que o motivo de tanta discussão e xingamentos vinha do fim do relacionamento, que tinha ficado mal resolvido e ambos não se deram a chance de conversar. A chance foi ali, na Mediação. Maria deu um novo prazo parcelado para Antonio quitar a dívida, porém ficou distante quando o ex-companheiro demonstrou interesse em manter a amizade. Por sua vez, Antonio ficou feliz com o novo prazo dado, mas pediu que, em nome dos bons momentos vividos, mantivessem um bom relacionamento dali por diante.

Com a finalização da Mediação, resolvemos conversar com os mediados, interrogando-os, inicialmente, se conheciam essa modalidade de resolução de conflitos:

> Antonio - Não conhecia a Mediação, não. Nem com esse nome, nem com outro nome.
> Maria - Não... não... não tinha participado de Mediação antes. Conheci agora.

[20] Para o autor, a manifestação de um conflito pelas partes se assemelha à imagem de um *iceberg*: a parte submersa seria o conflito latente, enquanto a parte visível do iceberg seria o conflito aparente. Sobre essa teoria, vide item 3.5.8. Para maior aprofundamento sobre o tema, ler DEUTSCH, Morton. A Resolução do Conflito. *In*: Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação. v. 3. Brasília, DF: Editora Grupos de Pesquisa, 2004.

Perguntados sobre a percepção que cada um teve da Mediação que participaram e do acordo que indicaram para seu conflito, as partes assim se manifestaram:

> Antonio - É... é bom que a gente entrou em um acordo, e vai ser tudo resolvido. No caso, eu procurei fazer isso pra gente entrar logo num acordo, pra parar com xingamento, e a gente entrar num acordo para que eu possa pagar à mesma, né?
> Maria - É... assim... eu... eu... só em a gente ter entrado em um consenso, né?... Porque, pra mim, eu nem queria ter vindo aqui, né? Mas quando me perguntaram se queria aderir, aceitei. Porque eu estou aqui não sei nem porque, mas tudo bem! Mas pra mim, só em ter entrado em um consenso, tá bom!

Sobre a possibilidade da relação continuada, objetivo maior da Mediação, percebeu-se que naquele momento Maria ainda demonstrava alguma incerteza:

> Antonio - Rapaz, a mesma não quer não, mas isso não importa não. O que importa é que eu venha a pagar a mesma e a mesma receba, né? Deixe de... de... *prá* não ficar no prejuízo, né?

O casal também foi questionado sobre a forma como o mediador conduziu seu trabalho e a impressão que passou para os mediados. Para eles, o resultado da Mediação estava associado à justiça, mas não tinham a noção de que eles mesmos construíram esse resultado:

> Antonio - Sim, realmente, ele [o mediador] agiu da forma correta... ele foi justo, sim!
> Maria - Ele foi muito justo. Houve justiça!

Solicitados a apontarem pontos positivos e pontos negativos da sessão de Mediação que participaram, o casal assim se manifestou:

> Antonio - Poderia ter ido pro Juiz, fórum, *essas coisa toda...* perca de tempo... mais ainda... do acontecido... e a gente veio aqui e já foi resolvido, e graças a Deus, *tamo... eu tô* satisfeito!
> Maria - Pra mim, foi o melhor possível, né? Assim... porque pra mim, eu não teria nem chegado aqui, mas, como chegou, pra mim foi o melhor. É, foi a melhor coisa que aconteceu, a gente chegar a um consenso, né?

Sobre pontos negativos da Mediação que participaram, o casal não teve o que comentar. Antonio preferiu focar nos pontos positivos mais uma vez:

> Antonio - Não... não, graças a Deus, pontos negativos, não! Eu fiz o BO num dia, no mesmo dia eu fui encaminhado para a delegacia da área, no caso é aqui no primeiro distrito, e a mesma [a outra parte] foi chamada... eu acho que dois dias... eu acho que... uma semana foi tudo resolvido.

> Maria - não tenho nada a acrescentar.

5.7.3 A evolução de um conflito não resolvido: recusa à adesão da Mediação

Iremos narrar um caso que chegou à delegacia em outubro de 2021, embora o fato tenha se iniciado em 2020, durante a pandemia. O conflito foi evoluindo a ponto de uma das partes envolvidas procurar a delegacia e lavrar um Boletim de Ocorrência. Devido a um problema não resolvido, o caso evoluiu por meses e incorporou outras infrações penais durante esse período: calúnia, injúria e difamação. Quando chegou nessa última classificação penal, passou a envolver não só o fato de as partes serem vizinhas, mas também o local de trabalho de ambas, e também passou a envolver mais membros das famílias.

Diante dessa evolução, Raimundo (nome fictício), lavrou um Boletim de Ocorrência, sendo encaminhado para o policial mediador. Foi-lhe explicado todo o processo e objetivos que envolvem a Mediação, porém Raimundo não quis aderir à Mediação, preferindo a lavratura de TCO contra a vizinha e a genitora dela. Ao término do TCO, entrevistamos Raimundo sobre sua decisão:

> Raimundo - Eu não aderi à Mediação devido à inclusão de uma nova circunstância, no caso uma denúncia que eu relatei em BO e aí, com a chegada dessa denúncia, eu me senti muito mais desmoralizado, principalmente dentro do meu ambiente do trabalho, e em razão disso eu resolvi não aderir à Mediação e partir para os *princípios finais*.

Como era um caso que se arrastava por meses, evoluindo do contexto de vizinhança para o contexto de ambiente de trabalho, questionamos se Raimundo conhecia a Mediação:

> Raimundo - eu não conheço muito, mas acho ela muito importante... a questão da Mediação... porque eu acredito que através do diálogo a gente pode resolver muitas coisas, se duvidar, boa parte das coisas de nossa vida, então... é .... de toda forma eu não quis a mediação porque eu queria que, no caso, a pessoa que eu acusei pagasse na justiça pelo que fez.

Perguntado se tinha conhecimento da prática de Mediação de Conflitos na delegacia, o entrevistado respondeu:

> Raimundo - Sim, eu fui informado que existia, entretanto, não quis fazer uso dela.

Sobre a possibilidade de futuramente, caso surja outra necessidade,

pretendia aderir à Mediação, disse:

> Raimundo - Sim, de agora em diante eu pretendo aderir à Mediação, visto que acredito muito na efetividade dela.

5.8 A Mediação (informal) na prática em uma delegacia de polícia: observando e comentando

Durante o período de pesquisa, aconteceu de ouvirmos opinião de outros policiais nos corredores e, diante disso, resolvemos entrevistar um dos inspetores do 1º DP. Vale lembrar que esse inspetor faz parte do chamado "policial de rua", ou seja, não realiza trabalhos internos, muito menos Mediações. Apesar do policial ter permitido sua identificação, na pesquisa iremos chamá-lo de Policial 1, tem 36 anos de idade e se apresentou à pesquisadora na data marcada para a entrevista, no dia 03 de novembro de 2021, em uma sala do 1ºDP:

> Sou inspetor desde 2014 ... sete anos... e *tô* lotado aqui na delegacia do 1º [DP] desde 2019... agosto de 2019. Desde então venho observando... venho olhando o trabalho que vem sendo feito aqui na parte da questão de Mediação pelo inspetor chefe (Policial 1).

Instado a falar sua percepção sobre a prática da Mediação na delegacia, o inspetor reconheceu a difícil tarefa de ser mediador. Segundo o entrevistado, a forma como o trabalho de Mediação é conduzida faz toda a diferença:

> Vejo a desenvoltura dele [do policial mediador], a paciência que ele tem, porque não é um trabalho fácil... você fazer Mediação... Geralmente as pessoas chegam aqui com os nervos à flor da pele, querendo que o problema de ambas seja resolvido, mas ele, com paciência, maestria, consegue chegar a um bom senso entre as partes... e tentar resolver, né, a questão deles (Policial 1).

O policial fez um comentário resumindo o que observou, nesses anos em que trabalha no 1ºDP, com relação à Mediação na delegacia, desde a chegada dos mediados, o resultado obtido e a saída dos participantes:

> Às vezes dá certo, as vezes não, porque nem sempre as pessoas aceitam [...] Tem pessoas que chegam aqui querendo que só a vontade delas prevaleça, e na Mediação não é assim, né? O nome já está dizendo: Mediação. Mas na grande porcentagem das Mediações que eu observo, que eu vejo, ambas as partes saem contentes com o resultado que elas conseguem (Policial 1).

Em sua fala, o policial nos mostra o esforço do mediador e como o

resultado é importante para todos, reconhecendo que a Mediação é sempre importante e difícil, mas o compromisso voluntário do policial nesse sentido traz resultados que cooperam para a redução de conflitos maiores, proporcionando uma convivência melhor na comunidade.

5.9 A Mediação (informal) na prática em uma delegacia de polícia: fazendo a triagem dos casos passíveis de Mediação

O policial civil que fica na permanência em uma delegacia de polícia é o responsável inicial por todo o processo de atendimento da DP. É ele quem encaminha a pessoa que apresenta seu problema na delegacia para o local adequado, seja no gabinete do delegado, no cartório, na inspetoria ou na sala de registro de BO. Na delegacia do 1º DP, em algumas vezes, esse policial também lavra o BO, por carência de pessoal e mesmo porque, com a extinção total dos xadrezes da delegacia, este policial teve seus afazeres bastante reduzidos, permitindo que ele tenha tempo para emitir o documento. A extinção dos xadrezes fez com que trabalhos relacionados a presos, familiares, advogados, transferência e muitos outros deixassem de ser desempenhados pelos policiais que ficam na permanência das delegacias.

Assim sendo, o policial civil da permanência escuta o conflito duas vezes: quando a pessoa se apresenta na delegacia e diz o que deseja, narrando o fato de forma bem resumida, e depois quando atende essa mesma pessoa na lavratura do BO, desta vez com o fato narrado mais detalhadamente. Nessa ocasião, ele também analisa o Boletim de Ocorrência que lavrou e, conforme o caso, apresenta e explica a intenção e o desenvolvimento da mediação para a noticiante do fato. Havendo adesão à mediação, a pessoa é encaminhada para agendar sua sessão, bem como fornecer os dados (nome e endereço) para que a outra parte seja chamada na mesma data.

Como o policial civil que fica na permanência e digita o Boletim de Ocorrência é o responsável pela triagem dos casos a serem mediados na delegacia, procurou-se conhecer o perfil e a formação desses agentes de segurança, como os mesmos sabem quais casos são passíveis de mediação, que critérios usam para separá-los e indicá-los para a mediação, dentre outras informações.

Os inspetores de polícia civil entrevistados são lotados no 1º DP, local da pesquisa, e responderam ao questionário de forma presencial, respectivamente, nos

dias 31 de janeiro e 01 de fevereiro de 2022. Os dois policiais também autorizaram sua identificação, mas serão chamados neste trabalho de Policial 02 e Policial 03. O primeiro é graduado em Administração, tem 48 anos de idade, sete deles dedicados à polícia civil. O Policial 03 é graduado em Direito, tem 37 anos de idade, e está na instituição há nove anos.

Além da formação acadêmica, os policiais estão na instituição há quase uma década. Ao serem solicitados a comentarem sobre suas principais atividades na delegacia, os policiais assim definiram:

> Fico na permanência e também faço registro de boletim de ocorrência. O policial que está na permanência é responsável pela organização e encaminhamento das demandas que chegam pelas pessoas que procuram a delegacia. E uma das principais, além do registro de BO, é identificar situações que possam ser resolvidas com a mediação (Policial 2).
> Eu fico na permanência e lavro boletim de ocorrência. De um modo geral, o policial que está na permanência faz o primeiro atendimento ao usuário, uma espécie de triagem, de sorte a encaminhá-lo para solucionar sua demanda (Policial 3).

Sobre a mediação realizada na delegacia, o policial foi perguntado se faz a triagem dos casos para serem mediados quando lavra o BO, e também foi pedido que, em caso positivo, descrevesse como apresenta e faz a indicação da mediação realizada na delegacia para os usuários.

> Sim, quando o BO caracteriza um registro que requer uma mediação, a gente faz a análise para ser marcada em uma data posterior, depois de serem qualificadas as partes envolvidas. Mas antes, nós informamos para as pessoas que aquela mediação será realizada por um policial específico da delegacia, ouvindo as partes envolvidas, deixando cada pessoa expor os argumentos dela e explicar que a mediação é uma forma de tentar um acordo informal para a resolução do problema (Policial 2).
> Sim. Quando o registro não é delituoso ou a infração penal é de menor potencial ofensivo. Neste último caso, ressaltamos que a vítima tem o prazo de até seis meses, a partir do conhecimento do autor do fato, para representar. Em caso de adesão à mediação, as partes são intimadas para comparecer à delegacia, ocasião em que surge a oportunidade de dirimir o conflito de forma consensual, evitando, assim, a instauração do Termo Circunstanciado de Ocorrência e eventuais procedimentos administrativos ou judiciais (Policial 3).

Percebeu-se que os policiais civis entrevistados, que trabalham na recepção da delegacia e que também lavram BO, têm formação acadêmica e experiência e, quando atendem uma ocorrência, demonstram ter conhecimento dos casos que podem ser passíveis de mediação. Esses policiais narraram como separaram as ocorrências para indicá-las para a mediação.

Por estarem na triagem das demandas recebidas no distrito policial, ter essa noção é muito importante, pois o policial tem que fazer o encaminhamento com conhecimento e consciência, explicando para as pessoas o que é a Mediação e como ela é desenvolvida dentro da delegacia. Por isso, procurou-se conhecer onde e como o policial aprendeu que um caso é passível de mediação.

> O conhecimento e experiência que tenho em analisar casos de mediação foi adquirido no trabalho cotidiano na delegacia (Policial 2).
> Aprendi na faculdade de Direito, na Unifor[21], onde tive minha primeira experiência com mediação de conflitos (Policial 3).

O policial civil passa por uma formação na academia de polícia como uma das etapas do concurso onde, além de provas físicas, cursa várias disciplinas, e também são disponibilizados cursos online nessa área na plataforma da rede SINESP. Por isso, questionou-se se os policiais teriam feito algum curso de mediação ou tiveram essa disciplina em seu curso de formação na academia de polícia.

> Sim, no curso de formação para inspetores tive disciplina de mediação, mas a parte teórica teve poucas horas aulas. O mais importante é a prática que adquirimos na delegacia (Policial 2).
> Sim, na faculdade de Direito, na Unifor. Por um semestre, fiz parte de um núcleo de mediação de conflitos, chamado SESED[22]. Além disso, tive contato teórico superficial com o assunto na academia de polícia (Policial 3).

Como os policiais fizeram o curso de formação há alguns anos, conforme visto no início da entrevista, questionou-se se se eles sentiam alguma dificuldade na triagem de casos passíveis de Mediação, se sentiam falta de um curso de capacitação nessa modalidade e se gostariam de fazê-lo.

> Não sinto dificuldade em fazer triagem para mediação, e fazer curso para aprimorar o conhecimento nunca é demais. Seria interessante se houvesse mais cursos destinados a esse assunto (Policial 2).
> Não tenho nenhuma dificuldade em fazer triagem de BO para mediação. Com relação à capacitação, penso que faltam cursos nessa área e falta também estímulo institucional para o servidor promover a mediação no dia a dia policial (Policial 3).

Das respostas dos policiais, pode-se concluir que eles se sentem seguros na triagem e encaminhamento dos casos para a Mediação na delegacia. Também se notou que há interesse em se capacitarem, mas a falta de estímulo por parte da

[21] Unifor – Universidade de Fortaleza.
[22] SESED - Serviço de Solução Extrajudicial de Disputa.

instituição parece desanimar os policiais, não só para a frequência em cursos, mas para incorporar a mediação na rotina policial. Na sequência, os policiais foram interrogados se conheciam alguma base regulatória da mediação em delegacias do Ceará.

> Não. Conheço algumas delegacias do Estado do Ceará que dispõe de policiais que fazem o trabalho de mediação voluntariamente (Policial 2).
> Não. Salvo engano, não há diretrizes tampouco promoção institucional da mediação de conflitos na PCCE. De um modo geral, a mediação é adotada conforme um juízo de conveniência e oportunidade em cada delegacia. Vale ressaltar, contudo, que há uma experiência bastante exitosa no 02 DP, um Núcleo Consensual de Mediação de Conflitos, denominado de "Calma! Vamos conversar?" (Policial 3).

Como se pode notar, os policiais desconhecem uma base regulatória da Mediação em delegacias do Ceará, tendo consciência que não há promoção institucional para esse evento, que ocorre de forma voluntária, fazendo parte de forma intrínseca das atividades dos policiais civis em delegacias.

Vale relembrar que a experiência citada na entrevista, intitulada: “Calma! Vamos conversar?”, já foi objeto de apresentação nesse trabalho, conforme item 2.2, cuja portaria que atualizou o projeto se encontra no Anexo E deste trabalho.

Na oportunidade, os policiais foram convidados a citar três pontos positivos e três pontos negativos que consideravam no desenvolvimento da Mediação em delegacias do Ceará.

> Pontos positivos: 1- As questões são resolvidas mais rápidas. 2- Não é necessário um processo. 3- Na maioria dos casos, as partes se entendem e saem satisfeitas.
> Pontos negativos: 1- O policial não pode opinar na decisão das partes. 2- O policial geralmente deixa de fazer outras atribuições para fazer mediação. 3- É ruim quando não há acordo entre as partes, pois gera procedimento na delegacia e no judiciário (Policial 2).
> Pontos positivos: 1- acordo consensual. 2- Solução célere. 3- Economia investigatória e processual;
> Pontos negativos: 1- Falta de estímulo institucional. 2- Falta de estrutura. 3- Falta de efetivo e de treinamento para a promoção mais efetiva da mediação (Policial 3).

Da fala dos policiais entrevistados, podemos extrair que a Mediação em Delegacias é bem-vista pelos próprios agentes e promove bons resultados, porém, a falta de apoio por parte da instituição com estrutura, efetivo e treinamento sobrecarrega o policial que, muitas vezes, deixa de cumprir com suas atribuições para realizar a Mediação.

5.10 A Mediação (informal) na prática em uma delegacia de polícia: dialogando e construindo

Nesta etapa da pesquisa, foi usado o nome real do mediador, tendo sido dada autorização para divulgação de sua identidade. O policial mediador autorizou por escrito o uso da imagem e do nome para esta pesquisa (APÊNDICE E). Chama-se Juscelino, tem 59 anos, está na polícia civil há 36 anos, e há 14 anos está lotado no 1º DP. A entrevista ocorreu no dia 09 de novembro de 2021, na própria delegacia onde o policial realiza as mediações. Perguntado há quanto tempo trabalha com Mediação na Polícia Civil, o Inspetor disse:

> Juscelino - Sempre eu fiz Medição… Sempre eu fiz… eu acho que eu já tinha uns dez anos de polícia e sempre me botavam para eu fazer esse tipo de trabalho e, depois eu fui desenvolvendo mais a técnica, e a prática, né? Entendendo o que causa esses conflitos e estou até hoje, nessa missão.

Do relato, verificou-se que o policial entende a Mediação como uma missão sua, já que não é uma função elencada no estatuto da Polícia Civil para ser desempenhada pelos policiais. Abraçar essa "missão" por tantos anos é um compromisso de dedicação e amor ao que faz.

Devido ao seu tempo de prática, conforme relatou, procurou-se saber como o policial aprendeu a mediar, mesmo sendo uma atividade intrínseca à sua função:

> Juscelino - Vendo outros policiais mais antigos, né? Da forma como eles faziam as Mediações. E depois eu fui aprimorando meu jeito de mediar.

Percebeu-se que a experiência levou o policial a aprimorar a sua prática de Mediação. As virtudes observadas foram além da paciência e da vontade de fazer Mediação. Mesmo sem ter formação para o desempenho da função, o trabalho do policial traz semelhança a técnicas variadas: pré-mediação, escuta ativa, empatia, prática de cavar, encontrar o conflito real através do conflito aparente. A fala do policial mediador nos reporta a muitas delas:

> Juscelino - Primeiro, a gente tem que ver que a pessoa quando procura uma delegacia ela vem com uma raiva, com um ódio muito grande de uma situação que aconteceu. E, a gente tem que manter a calma, deixar a pessoa desabafar. Porque muitos vêm aqui mais para desabafar, certo? E eu deixo, fico escutando. Tem muitas [pessoas] que chegam aqui e passa de quinze minutos, trinta minutos, desabafando. E eu fico ouvindo e tentando entender a situação. Quando vem a outra pessoa... certo… eu já tenho noção de mais ou menos do problema real**,** porque… é…. nem

> sempre o que causou essa confusão é a causa… nem sempre… porque, quando começa… eles começam a ter assim um bate-boca, que eu vejo que o motivo não é aquele, aí eu tento passar para o outro lado, certo? É… tentar saber o porquê começou aquilo, quando começou aquilo, pronto… aí eu já deixo de tratar o que aconteceu recente, já vou tratar daquela… do que causou. Quando a gente consegue resolver o que causou esse problema, fica fácil resolver o fato presente.

A experiência do trabalho policial com a Mediação abre outras oportunidades, conforme citação de Sales, Alencar e Feitosa (2009). Porém, segundo os autores, a convivência rotineira do policial com múltiplas ocorrências abre pouco espaço para a escuta e o diálogo:

> Ao mesmo tempo, a experiência do policial com a prática da mediação representa uma oportunidade para olhar, ouvir e refletir sobre a dinâmica própria da violência que aflige as populações sobre as quais esses agentes atuam. Na rotina policial, as ocorrências se sucedem e *naturalizam ou banalizam* os dramas, a miséria e a violência. Vítimas e agressores misturam-se numa dinâmica que abre pouco espaço para o diálogo e ou respeito (p. 294).

É como se na delegacia só houvesse tempo para se cumprir as formalidades: oitivas das partes, destino dado a cada uma (exame de corpo de delito, transferência para a capturas, liberdade/prisão), apreensão dos objetos e devolução para a vítima, encaminhamento de outros objetos para exames ou guarda em locais próprios, dentre outras. Tudo é muito dinâmico e formal. Não há tempo para parar e refletir sobre todo o contexto que envolveu o conflito. É a lei quem dita as regras, não há lei ali para o diálogo, portanto, o diálogo não acontece.

Ocorre que há policiais persistentes, que colocam a Mediação de Conflitos no cotidiano de uma delegacia de polícia há décadas. E sobre esse assunto, o policial mediador foi convidado a falar se conheceu essas fases, e relatar quais outras mudanças foram percebidas, além do nome do evento:

> Juscelino - Era… há muitos anos atrás, é… a Mediação era feita… o ‘resolvi um bucho” era feito da seguinte maneira: o policial impunha o que a pessoa tinha que fazer pra acabar com aquilo [o conflito], o comportamento dali pra frente. Você dizia ‘não faça isso mais, porque senão você vai sofrer as consequências tal”. Com o passar do tempo, com os aprimoramentos… é… de lá, desse ‘bucho’ pra cá, pra Mediação, a gente notou que as pessoas quando vêm na delegacia, trazem todos os tipos de problemas: uns com problemas leves e outros com uns problemas sérios. Mas, alguns usam a Mediação mais como uma maneira de desabafar.

Nesse momento, o policial relatou algumas mudanças, que vão além do nome, mas também na forma de administrar os problemas de cada um, uma forma

que não é mais imposta pela autoridade; mas sim conduzida pelas partes, através de um mediador. E nos apresentou o desenvolvimento da Mediação:

> Juscelino - Pronto! Quando a pessoa chega aqui, vem altamente exaltada. O que é que acontece? Eu leio o que a pessoa registrou [no BO], eu peço para a pessoa que registrou se ela tem alguma coisa, algo, a acrescentar e passo a palavra para a outra pessoa [a outra parte]… pronto!… aí a pessoa se justifica, eu fico escutando, analisando a situação**...** aí, a pessoa fala... aí depois… mas uma Mediação mesmo, sempre tem que ter um bate-boca, parece que as pessoas se sentem bem quando desabafam, só que eu não deixo eles extrapolarem o limite, certo? Sempre eu estou dando aquela freada, mas eles se sentem bem. E já percebi também, se a pessoa não se exaltar, não botar pra fora o que sente, elas não conseguem se entender. Quando as pessoas desabafam, não sei o que é, aí parece que elas melhoram o tom da conversa, o tom da conversa já fica mais ameno, e elas ficam mais assim… relaxadas… e começam a entender a outra pessoa, e fica mais fácil pra elas conversarem em paz. E nisso aí a gente encontra muitas coisas. Tem briga que vem de muito tempo, e depois, na delegacia, é que as pessoas começam a se entender. Eu deixo elas conversarem, e a maioria, muitos mesmo… muitos, muitos… elas conseguem chegar a resolver aquele atrito que tinha entre elas, e às vezes as partes ficam até amigas.

Por ter percebido uma prática utilizada pelo mediador, que é verificar no *Google maps* o ambiente físico onde alguns conflitos se desenvolvem, principalmente os que envolvem vizinhança, o mediador foi convidado a falar sobre essa técnica de auxílio:

> Juscelino - É… depende… quando é confusão de vizinhos, por causa de calçada, parede, árvores, estacionamento, o que ocorre muito, né? Lixo, água, esses tipos de conflito, aí eu abro o *google maps* e vejo *aonde* eles residem, pra *mim* olhar o espaço físico, certo? E às vezes, só em a gente abrir o mapa, mostrar pra eles aquela situação, que a gente analisa, dá pra se resolver, dá pra botar naquela pessoa que tá criando o problema, vê que ela tá errada, e que não pode ser feito da forma como ela quer. Por exemplo, uma água que escorre em frente a uma residência... isso é motivo para briga. Só que tem que ver que a água não é aquela pessoa que tá botando, e sim o declive natural da rua, e que tem que passar por frente daquela casa, certo? Não dá para mudar o percurso. Então, a gente quando… pelo mapa que a gente está vendo, dá pra mostrar para aquela pessoa que a outra ali não é culpada, o problema é geográfico.

Com relação a ter cursos na área, o policial respondeu: “Não. Não... Eu tenho curso de relações humanas, mas de Mediação, não. É só o convívio mesmo”. Mesmo não tendo curso de Mediação de Conflitos, os anos de convívio com ocorrências diárias fizeram dele um analisador se realmente o papel da polícia é *Vigiar e Punir*[23], ou se pode ser trocado pelo papel de *transformar e construir*. Daí a

[23] Uma alusão ao livro de FOUCAULT, Michel. Vigiar e punir: nascimento da prisão. Petrópolis: Vozes, 1987.

decisão de usar os ouvidos ao invés de usar os dedos em um teclado para dar solução a conflitos de menor potencial ofensivo em uma delegacia.

Percebeu-se que há o domínio e uso de algumas técnicas, mesmo que o mediador não saiba classificá-las. Porém, o momento da Mediação é também um momento de construção para todos. Por isso, novamente indagamos se toda essa experiência vinha realmente dos anos de trabalho:

> Juscelino - É. Fui aprimorando a técnica. Tem uma coisa que eu faço muito, é falar com uma das partes isolada. Por exemplo, às vezes é algo íntimo, a pessoa não quer dizer, mas depois fala, aí a gente já sabe o real motivo e como vai poder resolver o problema, e fica mais fácil. Se você não conseguir saber de onde se originou o conflito, não se resolve.

O mediador não expôs nenhuma queixa, nem mesmo quando interpelado sobre o ambiente de trabalho e a falta de uma mesa mais adequada. Gostar do que faz contribui para que consiga adequar as funções que desempenha e os ambientes onde essas funções se desenvolvem:

> Juscelino - consigo transformar ele [o ambiente] num ambiente ideal, porque, é… geralmente, ficam só as partes, ou acompanhadas de seus advogados, e não atrapalha. Assim… eu boto as duas partes que ficam de frente para mim, certo? E de lado, cerca de 2 metros de uma para a outra, porque dá para a gente ouvi-las bem, ficar todo mundo de frente, dá pra se entender, formando um círculo.

Durante a entrevista, as interrupções eram inevitáveis, por isso mesmo se questionou ao policial mediador sobre essas interrupções durante as Mediações: “É porque a gente tem várias funções numa delegacia, a gente não pode exercer uma, são diversas obrigações”.

Pela experiência dos anos que pratica a Mediação, o policial possui até uma estatística com relação às pessoas que não querem aderir ao evento na delegacia:

> Juscelino - As pessoas que botam mais… que querem que o caso vá pra justiça, que dizem: pode me processar, pode fazer isso, são pessoas jovens, na idade de 20 a 30 anos, que geralmente tem nível superior e que acham que tudo tem que ser resolvido na justiça. Quando a gente conversa reservadamente, elas se abrem, falam e se sentem bem. Aí a pessoa para um pouco, reflete e diz: “Não, então eu prefiro resolver dessa maneira, conversando”. E depois eles conversam com a outra parte, né, e saem daqui numa boa, e o pior [ou melhor], que não retornam. Então, quer dizer, o problema ficou resolvido.

Para finalizar, o inspetor foi convidado a citar pontos positivos e pontos

negativos da Mediação na delegacia:

> Juscelino - Pontos positivos: primeiro que evita muito o trabalho… diminui muito o trabalho da gente, porque evita muitos procedimentos, que exigem muito do policial, dos escrivães, de todo mundo. Existe a parte que a gente vai evitar um crime futuro, e muitas outras vantagens que geram a paz pública. Agora tem uma situação importante: a Mediação na área policial ela é muito importante porque a gente evita conflitos maiores, evita muitos crimes, certo? A gente… às vezes tem gente que fica brigando há muito tempo, a gente tenta, se elas [as partes] não forem ficar amigas, mas, pelo menos que uma respeite a outra.
> Pontos negativos: não tenho nenhum ponto negativo… só se for sobre o local, se fosse mais apropriado, mas dá pra se fazer, mas se tivesse um local apropriado, que deixasse as pessoas mais à vontade, né? Seria melhor.

A fala do policial, quando exerce o papel de mediador, demostra, de uma forma geral, que há novas possibilidades de respostas à criminalidade que não sejam exatamente o tradicional modelo de polícia, descentralizando suas ações do controle formal da criminalidade difusa ou organizada para um modelo de parcerias com a comunidade através do diálogo.

5.11 A Mediação (informal) na prática em uma delegacia de polícia: a experiência de alguns delegados

Seguindo às propostas da pesquisa, foram realizadas entrevistas com alguns delegados, escolhidos aleatoriamente, sendo dois da capital e um da região metropolitana. De início, procurou-se conhecer seu tempo de trabalho e o tempo de lotação na delegacia onde se encontra no momento. Trata-se de dois delegados e uma delegada que serão identificados como Delegado 1; Delegado 2 e Delegada 3.

O Delegado 1 foi entrevistado no dia 26 de novembro de 2021, exerce o cargo desde 1986, e está lotado no 1º DP há oito meses. O mesmo nos falou da importância da Mediação como política preventiva de segurança, mesmo porque a delegacia é o primeiro órgão procurado quando ocorre um conflito, e como ser ouvido é importante para a construção de um consenso:

> Geralmente as pessoas procuram os órgãos públicos para pleitear seus direitos. Muitas vezes, quando esse direito lhe é retirado por conta de um vizinho, ou outra pessoa que procura animosidade com ela, então ela vem à delegacia, e nesse momento, quando a gente vai ouvir essas pessoas, é preciso ouvir o outro lado, para que se saiba realmente o que foi que aconteceu. E nesse momento, é muito importante chamar as duas partes, para que elas possam ser ouvidas. Nesse momento, a Mediação é a melhor indicação para os envolvidos (Delegado1).

O Delegado 2, atualmente titular da delegacia metropolitana de Maranguape, está há 29 anos na função de delegado, entretanto, ingressou na polícia civil no ano 1985 como agente de polícia. Ele foi entrevistado no dia 02 de dezembro de 2021 e nos descreve como é feito o encaminhamento de casos para Mediação na delegacia:

> Após a delegacia receber a demanda (reclamação) das pessoas e devidamente registrados os boletins de ocorrência, em situações que não ocorram crimes de natureza grave, considerando assim a possibilidade de real efetividade para solução do conflito através da mediação, é feita a intimação da parte reclamada e o agendamento para a audiência e ajuste de condutas. As partes apresentam então seus argumentos, que naturalmente são conflitantes, quando então, através do mediador (servidor da Delegacia) busca-se a construção da solução, que, a princípio, deve ser apresentada pelas próprias partes, como forma de solucionarem seus próprios problemas de convivência. Afinal, terão que conviver de forma harmônica, e isso significa dizer que deverão assumir seus próprios erros, não só apontando os alheios. Não havendo solução, as partes são orientadas a judicializar o conflito através da instauração do competente procedimento policial, seja TCO ou IP, havendo ainda a possibilidade de encaminhamento a outro órgão administrativo, caso não seja na seara criminal (Delegado 2).

A Delegada 3 exerce a função há 32 anos e está lotada no 17° Distrito Policial desde 2018. A delegada nos concedeu a entrevista em 13 de dezembro de 2021. Naquele distrito policial encontramos a seguinte realidade para a Mediação:

> A procura por mediação de conflito neste distrito é geralmente feita pessoalmente pelas partes e, às vezes, por apenas uma das partes. Porém, atualmente, não está sendo realizada solução de conflito pela mediação. As partes estão sendo encaminhadas para os Núcleos de Mediação (Delegada 3).

A fala dos delegados nos esclareceu o cuidado na condução da Mediação. Escutar as partes é um processo que exige tempo e paciência por parte do policial mediador, mas o importante é atingir o objetivo fim da Mediação:

> Busca-se primeiramente ouvir das partes conflitantes a natureza do conflito e suas reclamações, após isso as partes apresentam suas próprias soluções, como forma de dar-lhes oportunidades de resolver através do diálogo seus problemas. O mediador a todo momento permanece atento e ouvinte às demandas e soluções apresentadas, buscando sempre intervir o mínimo necessário, para ao final, não havendo acordo, esse mediador apresentar o seu ponto de vista e uma solução na forma da lei. No caso de ser infrutífera qualquer tentativa no sentido de mediar, as partes são orientadas a judicializar a demanda (Delegado 2).
> Porque uma diz uma coisa, outra vem e diz outra coisa, e a gente, ouvindo as duas partes individualmente, dando a elas o direito de serem ouvidas... Porque, muitas vezes, a confusão começa na rua por conta disso: porque uma fala uma coisa, a outra não deixa a outra falar e começa a rebater, e se

> transforma numa confusão. E muitas vezes passa para um crime como a agressão ou outros crimes maiores. Então, na Mediação, a gente possibilita às partes a oitiva, a ouvida delas, individualmente; uma, depois a outra (Delegado 1).

O sucesso das Mediação envolve várias etapas, a começar pela escolha do policial que irá conduzi-la, e como a mesma se desenvolve, mas o objetivo é sempre que as pessoas possam construir um caminho de harmonia para sua convivência. O Delegado 1 observou que isso pode até vir do fato das partes estarem na presença de um policial, mas os resultados são visíveis:

> O policial é destinado para trabalhar com as Mediações, buscando a verdadeira origem dessas confusões para que a gente possa orientar, dar um destino a essa ocorrência, de forma que as pessoas passem a se respeitar mutualmente, até após a Mediação. O sucesso pode até mesmo vir do fato de ser na presença da polícia. Porém, a Mediação tem sido importante para baixar índices de criminalidade de cada área das delegacias (Delegado 1).

A Delegada 3 observou o cuidado no cumprimento das formalidades da Mediação na delegacia onde atua. Embora não esteja ocorrendo sessões de Mediação atualmente na unidade policial, quando ocorria, as pessoas assumiam seu compromisso por escrito:

> Após as partes entrarem em acordo, ambas tinham suas declarações reduzidas a termo (Delegada 3).

As autoridades policiais foram unânimes em afirmar que, independentemente do tamanho do município onde ocorra, ou se é capital ou interior, a Mediação é um evento importante para a redução da criminalidade e desafoga o judiciário. Desta forma, a delegacia de polícia, local onde os conflitos são denunciados, é também o local onde a prática da Mediação tem que ser incentivada:

> Eu vejo a Mediação de forma muito positiva, até mesmo porque a gente consegue diminuir os índices de criminalidade, as pessoas passam a ser respeitadas, já vi exemplo de resultado de Mediação onde as pessoas se tornaram amigas, vivendo hoje em plena harmonia (Delegado 1).
> Vemos a mediação de forma positiva e como política de prevenção criminal, sendo assim um dos redutores de índices de criminalidade e redução de judicialização de conflitos, desafogando os fóruns criminais. A Mediação antecede de forma positiva acordos judiciais, trazendo para as partes conflitantes a “aplicação do direito” e o sossego tão esperado, pois ao ser judicializado certamente haverão de esperar algum tempo para a realização de audiências junto ao Poder Judiciário. O ponto positivo da Mediação para as Delegacias é oriundo da diminuição de procedimentos criminais que, de certa forma, desafoga os servidores para o acompanhamento de crimes de natureza mais graves (Delegado 2).

> Considero uma experiência favorável para as partes, visto que geralmente prevalecia o cumprimento do acordo, sendo, portanto, a comunidade beneficiada, bem como a Polícia, pois deixou de instaurar procedimento que acarreta sempre gasto de tempo, material e ainda sobrecarrega o judiciário (Delegada 3).

A Mediação é capaz de mudar a relação entre polícia e comunidade, criando um vínculo de confiança, que pode evoluir para um vínculo de cooperação, quebrando, assim, com a lei do silêncio que tanto impede o progresso das investigações de crimes de maior potencial, como homicídios.

> Tem a questão que as pessoas passam a ter confiança no órgão público, porque, muitas vezes, as pessoas nem gostam de ir na delegacia, mas geralmente a delegacia é o para-choque da sociedade. Na hora que acontece um conflito, a primeira porta que procuram é a da polícia, porque é o órgão mais próximo, mais acessível, onde se pleiteia o direito em primeira instância, na polícia judiciária. É por isso que as pessoas passam a ter o respeito, passam a ter confiança e a depositar credibilidade. Muitas vezes, conhece e conversa com o delegado e com o policial, sem distanciamento. As pessoas passam a entender que delegacia não é um órgão só para prender infratores, é um órgão onde você também procura seus direitos, e as pessoas têm fácil acesso, inclusive para receber outras informações e orientações (Delegado 1).

Solicitados a apontarem pontos positivos e negativos da Mediação nas delegacias, os delegados entrevistados foram unânimes em comentar como são abrangentes os resultados, tanto para a comunidade, como para a polícia. Uma parceria onde todos saem ganhando. Os pontos positivos citados são bem semelhantes:

> A credibilidade, tem a questão de que na delegacia a pessoa recebe orientações sobre seus problemas, tem a parceria formada pela confiança na polícia para que informações nos sejam passadas quebrando a lei do silêncio, o índice de criminalidade baixa, porque você reduz crimes menores que poderiam se transformar em crimes maiores, as pessoas passam a dialogar mais, serve de exemplo para outras pessoas que estão em conflito. Tem muitos pontos positivos, eu não vejo é nenhum ponto negativo da Mediação na delegacia. Talvez, a lei que manda que transforme em procedimento, mas aí depende da vontade da vítima aderir ou não à Mediação. Isso pode deixar a outra pessoa chateada e fazer um procedimento contra a primeira pessoa, gerando um ciclo. A mediação aprofunda-se no fundo do iceberg, procurando a verdadeira razão daquilo estar acontecendo. Muitas vezes, você encontra coisas surpreendentes nessas Mediações, porque as vezes a outra parte nem sabia do real motivo do conflito (Delegado 1).
>
> A orientação da população acerca de seus direitos e deveres, com sugestões para resolverem seus próprios problemas através de diálogos, além da confiabilidade das ações policiais e sua efetividade; a redução de índices de criminalidade (Delegado 2).

> É uma solução mais rápida, portanto reduz custos; evita a judicialização; traz benefício para comunidade, pois com o cumprimento do acordo há consequente paz e harmonia para a comunidade (Delegada 3).

Com relação aos pontos negativos que poderiam advir da Mediação praticada em delegacias, os delegados entrevistados tiveram dificuldade em apontá-los. Basicamente, a dificuldade é relacionada ao efetivo policial, ao tempo e ao fato de ter que ser destinado um policial somente para a Mediação, sem ter um local próprio para as sessões, também o fato de quando as partes não cumprem o acordo, o caso retorna como uma ocorrência policial:

> Às vezes, a polícia tem pouco efetivo e pouco tempo para se dedicar à Mediação, e devido ao trabalho policial, às vezes a Mediação é interrompida, e isso pode atrapalhar o sucesso da Mediação. É difícil, mas nada disso faz dela menos importante (Delegado 1).
> O direcionamento de servidores para essa atividade certamente interfere na efetividade de outras ações, considerando o baixo número de servidores nas Delegacias, entretanto, ao nosso ponto de vista, a mediação traz mais benefícios do que prejuízos (Delegado 2).
> Sinceramente, não consigo elencar três pontos negativos para mediação de conflitos, citando apenas um que é justamente quando as partes não cumprem o acordado (Delegada 3).

Para ressaltar a evolução do atendimento para solução de conflitos em delegacias, não só no nome, mas na sua prática, um dos delegados entrevistados comentou as mudanças, até chegar à construção de um consenso através da Mediação:

> Houve muitas mudanças, teve uma diferença muito grande. Antigamente, tinha o conceito de que a polícia determinava, exigia um comportamento das pessoas, e elas, por medo, muitas vezes, faziam ou deixavam de fazer alguma coisa por medo da polícia. E nesse tempo, era tudo resolvido por imposição. Mas hoje, evoluiu, tem o nome de Mediação, as pessoas sabem de seus direitos, e é tudo feito de forma bem clara e respeitosa com as partes e com o policial que faz. Ambas [as partes] são ouvidas da mesma forma. Não existe o perde-ganha, a gente tenta equilibrar os dois pratos da balança para um ganha-ganha. E todo mundo sai feliz (Delegado 1).

Os Delegados enfatizaram a importância da Mediação em todas as áreas, pois é certo que os conflitos são inseparáveis do convívio em sociedade, e contar com mais essa ferramenta de resolução faz com que todos ganhem, e passem a conviver em harmonia:

> A prova é tanta que a Mediação é viável que ela existe hoje em vários órgãos, de diferentes esferas: Ministério Público, escolas, Decon, Procon, consumidor e empresários, nas Regionais da prefeitura, e porque não dizer na Polícia Civil. Ela é muito importante para uma sociedade mais

> equilibrada, livre, procurando sempre o respeito bilateral (Delegado 1).
> A melhor convivência é fruto de um bom relacionamento e respeito ao direito do próximo, que se inicia quando termina o seu (Delegado 2).
> Considero uma alternativa coerente e eficaz (Delegada 3).

Da fala dos delegados entrevistados se pode notar a concordância de que a Mediação de Conflitos traz resultados positivos para o trabalho policial, como também para diversas outras áreas, devendo sua prática ser incentivada, como busca de uma solução pacífica que melhor atenda aos interesses dos envolvidos.

5.12 Informações dos policiais envolvidos na Mediação (informal) em delegacias do Ceará: Análise e interpretação dos dados

Conforme dito como quarta etapa da pesquisa, descrita no item 5.1, foram elaborados e enviados dois questionários na plataforma *SurveyMonkey* para os 35 distritos policiais da capital e da região metropolitana de Fortaleza. Os envios se deram no e-mail institucional de cada DP, no dia 31 de janeiro de 2022. Porém, no dia 07 de fevereiro de 2022 foi verificado que apenas três questionários de delegados (Questionário 01) e dois de policiais mediadores (Questionário 02) tinham sido preenchidos e devolvidos.

Alguns distritos policiais informaram não haver Mediação de Conflitos naquela DP. Essas justificativas chegavam via e-mail ou via WhatsApp da pesquisadora, pois constava o número do telefone na carta de apresentação da pesquisa.

Esse resultado levantou alguns questionamentos: por que a participação foi tão pequena? Por falta de tempo? Desinteresse? Descompromisso? Qual o verdadeiro motivo? A vivência em delegacias ao longo dos vinte e dois anos como Escrivã e pesquisas anteriores realizadas nas especializações que cursei me revelavam desde o início que não seria fácil, pois eu sabia como alguns pensam, sentem e agem. Mas, como das outras vezes, insisti em temas envolvendo a Polícia Civil do Ceará.

O pequeno retorno dos questionários fez com que fosse discutida nova estratégia de pesquisa com a coorientadora. Em um primeiro momento, a solução encontrada foi de a pesquisadora ir em cada distrito e fazer a pesquisa pessoalmente. Porém, essa possibilidade foi descartada pela dificuldade de se encontrar, ao mesmo tempo nas delegacias, o delegado e o policial mediador, visto

as ocorrências como ida a locais de crime e compromissos do cargo retiram esses profissionais do local de trabalho de forma não simultânea e imprevisíveis.

Houve também outro ponto: os entrevistados eram de todos os distritos, tanto da capital como da região metropolitana, ou seja, um percurso demasiado longo para ser percorrido pessoalmente, além de não se saber qual distrito já tinha respondido aos questionários e evitar a ida desnecessária ao local para a entrevista.

Assim sendo, o novo percurso de pesquisa encontrado foi imprimir os questionários e passá-los a fazer por telefone, o que também não foi fácil. A partir do dia 08 de fevereiro de 2022, a pesquisadora passou a telefonar para os distritos, mas a dificuldade de encontrar os policiais a serem entrevistados fez com que as ligações telefônicas fossem repetidas sucessivas vezes para algumas delegacias. Em alguns distritos, nem sequer o telefone foi atendido, mesmo havendo insistência por dias, necessitando a interferência do delegado adjunto do 1º DP, que fez a ligação telefônica para o número particular de alguns delegados, permitindo a entrevista com os mesmos e com o policial mediador, ou colhendo-se a informação de que não havia mais mediação no distrito do delegado entrevistado.

Por outro lado, a receptividade foi muito boa, tanto por parte dos delegados como dos policiais mediadores, quando estes existiam. Quando acontecia do policial da permanência atender o telefone e eu me identificava informando o objetivo da ligação telefônica, o policial me dizia se naquele distrito eram realizadas ou não sessões de Mediação, e passava a ligação para o delegado ou delegada, que se colocava à disposição para a entrevista. No caso de ter policial mediador no distrito, o próprio delegado, após a entrevista, passava a ligação para que esse policial respondesse também ao questionário. No caso do policial mediador não se encontrar, ou estar ocupado, o delegado me fornecia o número do telefone particular do mediador para que a entrevista fosse realizada posteriormente, ou me informava o horário apropriado para falar com o policial mediador.

Aconteceu de dois policiais mediadores (por sinal duas Escrivães) de delegacias diferentes não atenderem minhas ligações, nem no número particular nem quando retornei à ligação para o telefone da delegacia. Mesmo um dos números que tinha para contato ser internacional, insisti nos telefonemas. Após inúmeras tentativas, desisti da entrevista, pois embora me prontificasse a fazê-la pessoalmente, foram impostas uma série de dificuldades e por isso não consegui agendar data e horário com os policiais. Dois delegados não me atenderam,

justificando estarem sempre ocupados e não consegui contato com um terceiro delegado nas várias vezes que telefonei para a delegacia.

Em contrapartida, outros agentes entrevistados pediram o link da pesquisa para repassá-lo em grupos de WhatsApp do qual faziam parte, e ajudar no retorno dos questionários preenchidos. Houve, de uma forma geral, boa receptividade e interesse com o objetivo proposto da pesquisa.

Esse contato foi bom para se saber realmente que em uma determinada delegacia não seria possível entrevistar o policial mediador, porque as demandas estavam sendo encaminhadas a núcleos de outros órgãos que ficavam nas imediações, como Regional da prefeitura, Defensoria Pública, Ministério Público etc.

A resposta para os questionamentos citados no início desse tópico sobre a pequena participação veio nesses contatos, quando alguns policiais entrevistados por telefone disseram não terem sido informados da pesquisa pela pessoa responsável pela leitura dos e-mails na delegacia, ou não terem dado importância ao e-mail recebido, desconhecendo seu conteúdo. Outros policiais relataram só abrir e-mail com respostas de procedimentos que estivesse sob sua responsabilidade, os demais e-mails não davam importância. Para outros entrevistados, a rotina de atendimento de ocorrências sucessivas não lhes permitia envolvimento com outras tarefas, deixando o que não lhes interessava na caixa de entrada do e-mail para quem tivesse tempo e se interessasse responder.

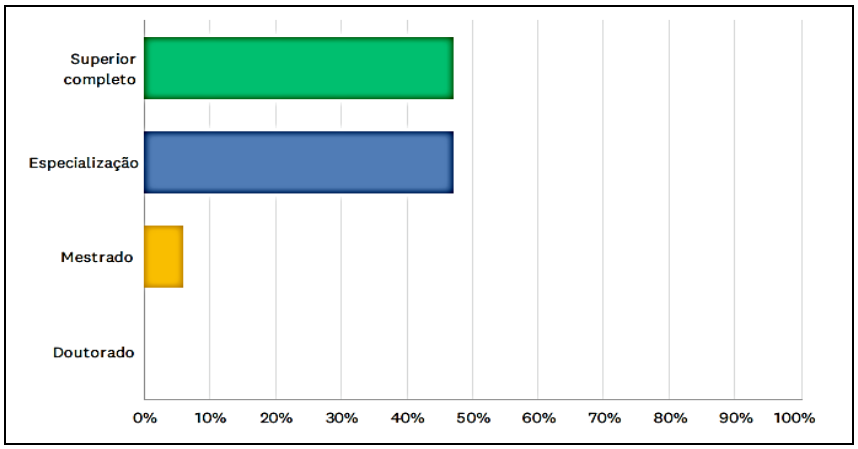
No dia 28 de fevereiro de 2022, ou seja, um mês após o início da pesquisa por telefone, tínhamos um número bastante expressivo de questionários respondidos: 17 de delegados (Questionário 01) e 12 de policiais mediadores (Questionário 02). Diante da inviabilidade de se conseguir um número maior de respostas, pois todos os distritos já tinham sido contactados, resolveu-se encerrar as entrevistas e coletar os dados da plataforma *SurveyMonkey* para análise e interpretação, cumprindo, assim, com o que foi planejado para a quinta etapa da pesquisa (vide item 5.1).

Como início da análise e interpretação dos dados coletados, calculou-se a taxa de resposta como a razão do número de questionários retornados pelo total de questionários enviados. Assim, temos uma taxa de resposta para o Questionário 01 de 0,48, ou seja, 48% dos questionários retornaram. Com relação ao Questionário 02, temos uma taxa de retorno de 0,34, ou seja, 34% dos questionários retornaram.

5.12.1 Pesquisa com delegados dos distritos policiais de Fortaleza e região metropolitana

Ao todo, o questionário dedicado à entrevista aos delegados dos distritos policiais (Questionário 01) contava com quinze perguntas. Inicialmente, os delegados entrevistados responderam a perguntas que permitiram traçar seu perfil (pergunta 01 a 04), conforme será demonstrado nos gráficos que se seguem:

Gráfico 02 – Titulação dos delegados dos distritos policiais do Ceará/2022



Fonte: Elaborada pela autora.

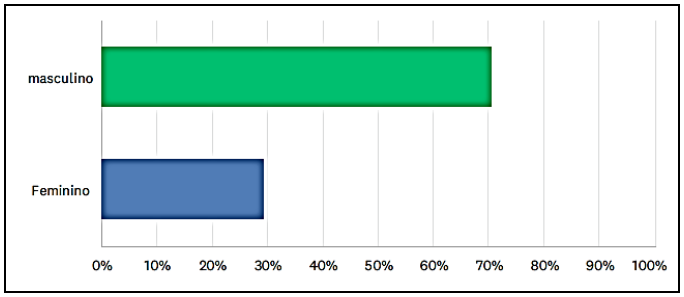
Tabela 15 – Titulação dos delegados dos distritos policiais do Ceará/2022

OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
Superior completo	47.06%	8
Especialização	47.06%	8
Mestrado	5.88%	1
Doutorado	0.00%	0
Total de respondentes: 17		

Fonte: Elaborada pela autora.

Do total de delegados entrevistados, 47,06% concluíram apenas a graduação, mesmo percentual para os profissionais que têm especialização. Apenas 5,88% têm mestrado e nenhum deles mencionou ter doutorado.

Gráfico 03 – Sexo dos delegados dos distritos policiais do Ceará/2022



Fonte: Elaborada pela autora.

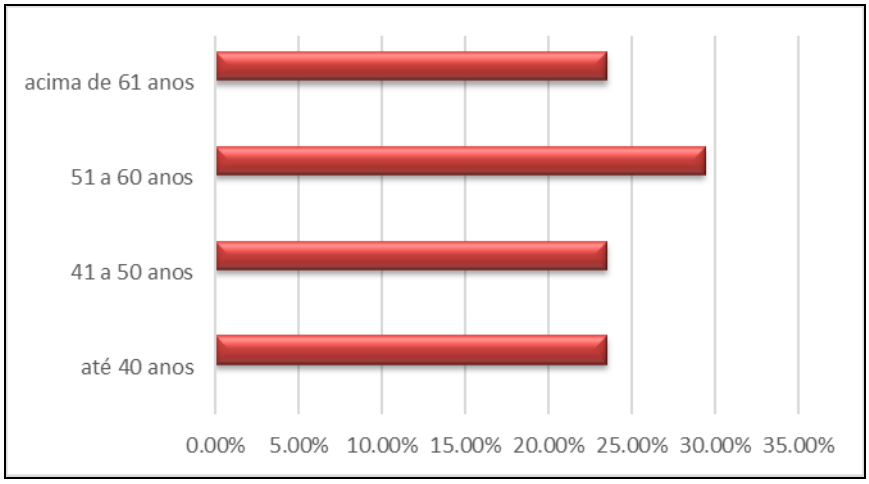
Tabela 16 – Sexo dos delegados dos distritos policiais do Ceará/2022

OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
masculino	70.59%	12
Feminino	29.41%	5
Total de respondentes: 17		

Fonte: Elaborada pela autora.

Houve uma diferença bastante significativa com relação ao gênero dos delegados. Enquanto a maioria dos entrevistados assinalaram ser do sexo masculino (70,59%), apenas 29,41% marcaram ser do sexo feminino.

Gráfico 04 – Idade dos delegados dos distritos policiais do Ceará/2022



Fonte: Elaborada pela autora.

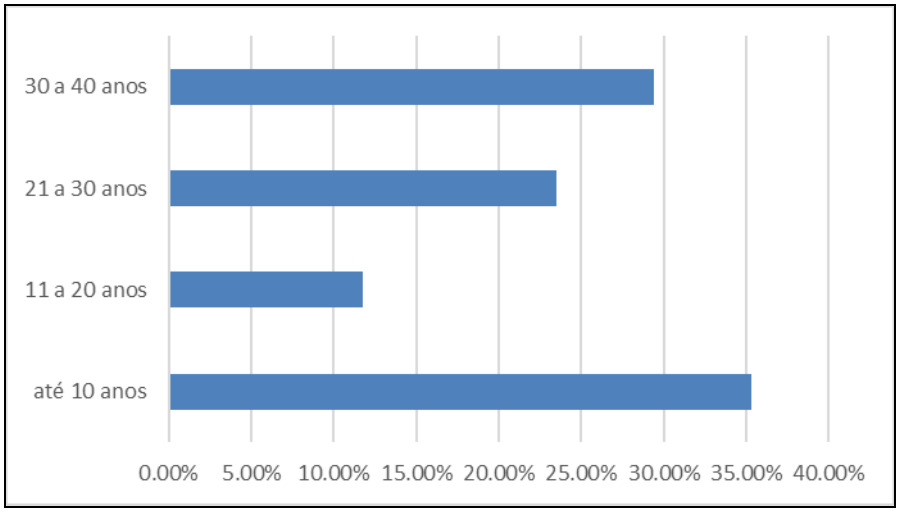
Tabela 17 – Idade dos delegados dos distritos policiais do Ceará/2022

OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
até 40 anos	23,53%	4
41 a 50 anos	23,53%	4
51 a 60 anos	29,41%	5
Acima de 61 anos	23,53%	4
Total de respondentes: 17		

Fonte: Elaborada pela autora.

Também se procurou conhecer a idade dos delegados dos distritos policiais de Fortaleza e da região metropolitana. A idade média dos delegados é 52 anos, sendo 34 a menor idade e 69 a maior idade encontrada.

Gráfico 05 – Tempo na função dos delegados dos distritos policiais do Ceará/2022



Fonte: Elaborada pela autora.

Tabela 18 – Tempo na função dos delegados dos distritos policiais do Ceará/2022

OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
até 10 anos	35,29%	6
11 a 20 anos	11,77%	2
21 a 30 anos	23,53%	4
30 a 40 anos	29,41%	5
Total de respondentes: 17		

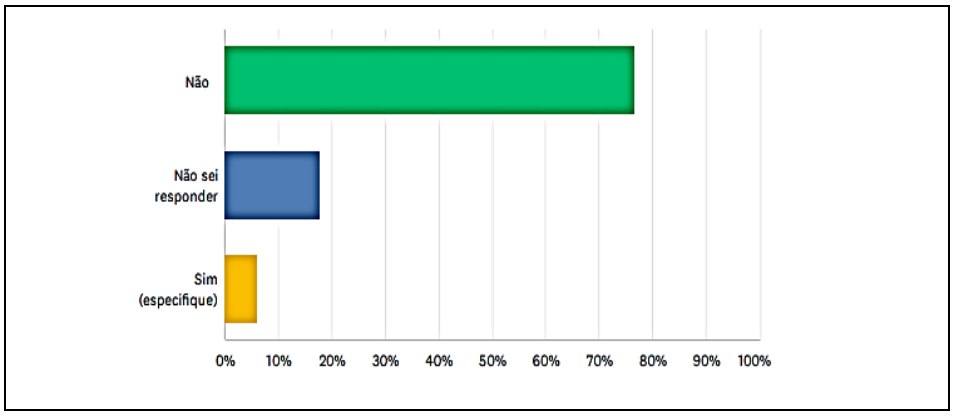
Fonte: Elaborada pela autora.

Continuando com o objetivo proposto, colheu-se que os delegados estão na função, em média, há 21 anos, sendo o tempo mínimo no desempenho da função de 04 anos e o maior de 40 anos.

Encerrando a primeira etapa do questionário, colheu-se, como perfil dos delegados da capital cearense e da região metropolitana de Fortaleza, que a maioria possui, além do nível superior – que é requisido para a ocupação do cargo – pós-graduação a nível de especialiação (47,06%), com forte presença de profissionais do sexo masculino (70,59%), têm entre 34 e 69 anos de idade e estão na função, em média, há 21 anos.

Passando para a segunda etapa da pesquisa (pergunta 05 a 13), pretendeu-se conhecer, através dos delegados entrevistados, a estrutura onde acontece a Mediação nas delegacias da capital e região metropolitana de Fortaleza, como se dá o seu desenvolvimento e o envolvimento dos profissionais com essa prática.

Gráfico 06 – Os delegados dos distritos policiais do Ceará segundo o conhecimento de base regulatória para Mediação em delegacia/2022



Fonte: Elaborada pela autora.

Tabela 19 – Os delegados dos distritos policiais do Ceará segundo o conhecimento de base regulatória para Mediação em delegacia/2022

OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
Não	76.47%	13
Não sei responder	17.65%	3
Sim (especifique)	5.88%	1
Total de respondentes: 17		

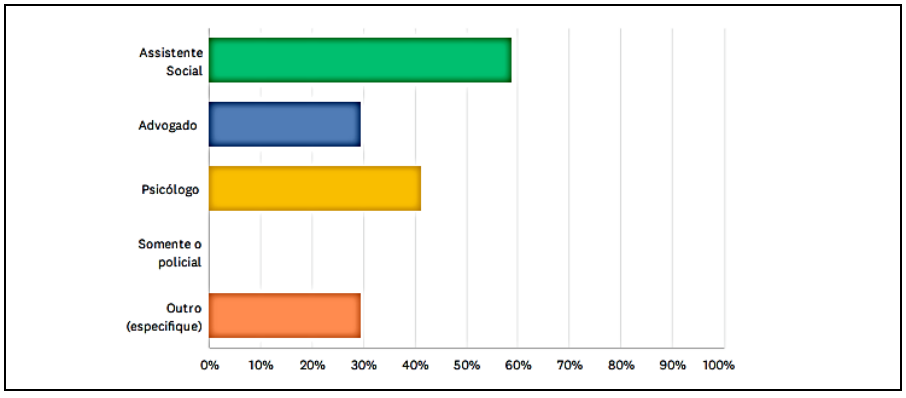
Fonte: Elaborada pela autora.

Inicialmente, procurou-se conhecer se a falta de base regulatória era do conhecimento dos profissionais, mesmo a mediação sendo praticada nas delegacias, e ser uma atividade intrínseca no dia a dia dos policiais civis. A maioria dos delegados entrevistados (76,47%) não tem conhecimento de normativo legal para a prática de Mediação em delegacias do Ceará, enquanto 17,65% disseram não saber responder a essa pergunta, e somente um delegado (5,88%) respondeu conhecer uma regulação para mediação em delegacias do Ceará.

Quando solicitado a especificar o amparo legal que conhece, o delegado citou o 30º DP, onde havia um núcleo de Mediação em parceria com a delegacia. Vale lembrar que, conforme narrado no item 2.2, esse Núcleo era uma proposta da Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social do Estado do Ceará, e vigorou pelo período de 2007 a 2010.

Sabendo que uma das diretrizes da ONU para uma Mediação eficaz é a Preparação (vide item 3.1.1), que orienta a combinação de conhecimento e a aptidão de um mediador com uma equipe coesa de especialistas, questionou-se aos delegados que profissionais estes julgavam necessários para compor uma equipe de mediação em delegacia, além do policial.

Gráfico 07 – Os delegados dos distritos policiais do Ceará segundo outros profissionais que acham necessário para compor uma equipe de Mediação em delegacia/2022



Fonte: Elaborada pela autora.

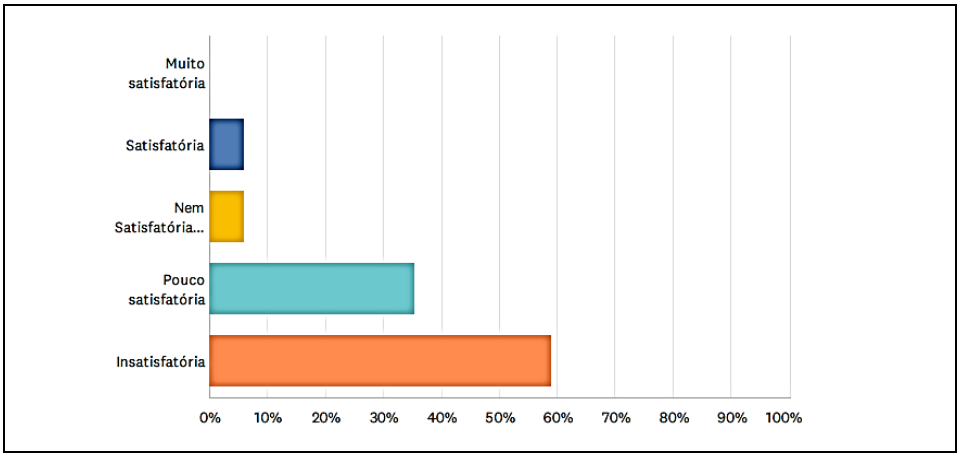
Tabela 20 – Os delegados dos distritos policiais do Ceará segundo outros profissionais que acham necessário para compor uma equipe de Mediação em delegacia/2022

OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
Assistente Social	58.82%	10
Advogado	29.41%	5
Psicólogo	41.18%	7
Somente o policial	0.00%	0
Outro (especifique)	29.41%	5
Total de respondentes: 17		

Fonte: Elaborada pela autora.

A pergunta era de múltipla escolha, colhendo-se, assim, 27 respostas. Das respostas colhidas em relação ao número de respondentes, a equipe de Mediação das delegacias do Ceará deveria contar com profissionais como Assistente Social (58,82%); Psicólogo (41,18%) e Advogado (29,41%). Também foram citados outros profissionais: estagiário de Direito com validade para o estágio; policial com formação para atuar como mediador; equipe multidisciplinar; psicopedagogo e defensor público. Nenhum dos entrevistados respondeu que somente o policial pode atuar como mediador.

Gráfico 08 – Nível de importância que a Secretaria de Segurança Pública atribui à Mediação, segundo os delegados dos distritos policiais do Ceará/2022



Fonte: Elaborada pela autora.

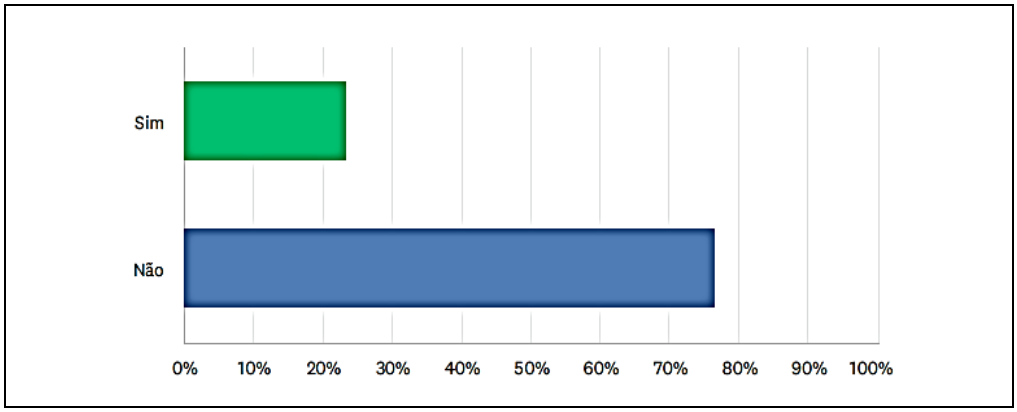
Tabela 21 – Nível de importância que a Secretaria de Segurança Pública atribui à Mediação, segundo os delegados dos distritos policiais do Ceará/2022

OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
Muito satisfatória	0.00%	0
Satisfatória	5.88%	1
Nem Satisfatória nem Insatisfatória	5.88%	1
Pouco satisfatória	35.29%	6
Insatisfatória	58.82%	10
Total de respondentes: 17		

Fonte: Elaborada pela autora.

Com relação à importância que a Secretaria de Segurança Pública atribui à Mediação em delegacias do Ceará, 58,82% dos delegados apontaram como insatisfatória; 35,29% apontaram como pouco satisfatória e, empatados com uma indicação cada (5,88%), temos satisfatória ou nem satisfatória nem insatisfatória. Nenhum dos respondentes disseram ver de forma satisfatória a importância dada pela pasta da Secretaria de Segurança para a Mediação em delegacias do Ceará.

Gráfico 09 – Os delegados dos distritos policiais do Ceará consideram que a equipe de mediação da delegacia possui condições físicas necessárias para desenvolver um bom trabalho/2022?



Fonte: Elaborada pela autora.

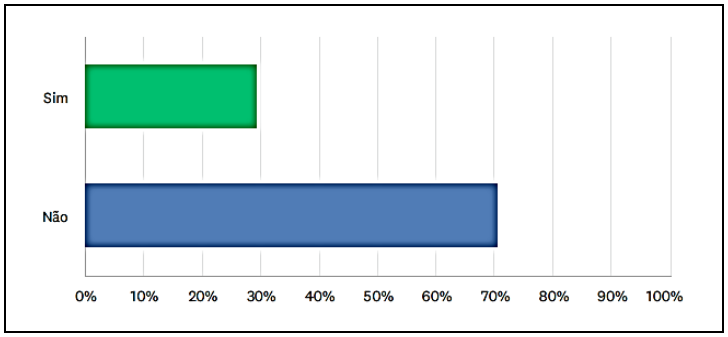
Tabela 22 – Os delegados dos distritos policiais do Ceará consideram que a equipe de mediação da delegacia possui condições físicas necessárias para desenvolver um bom trabalho/2022?

OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
Sim	23.53%	4
Não	76.47%	13
Total de respondentes: 17		

Fonte: Elaborada pela autora.

Para a maioria dos delegados respondentes (76,47%), a equipe de mediação da delegacia não possui as condições físicas necessárias para desenvolver um bom trabalho.

Gráfico 10 – Os delegados dos distritos policiais do Ceará consideram que existe na delegacia informações disponíveis para a população em geral sobre mediação/2022?



Fonte: Elaborada pela autora.

Tabela 23 – Os delegados dos distritos policiais do Ceará consideram que existe na delegacia informações disponíveis para a população em geral sobre mediação/2022?

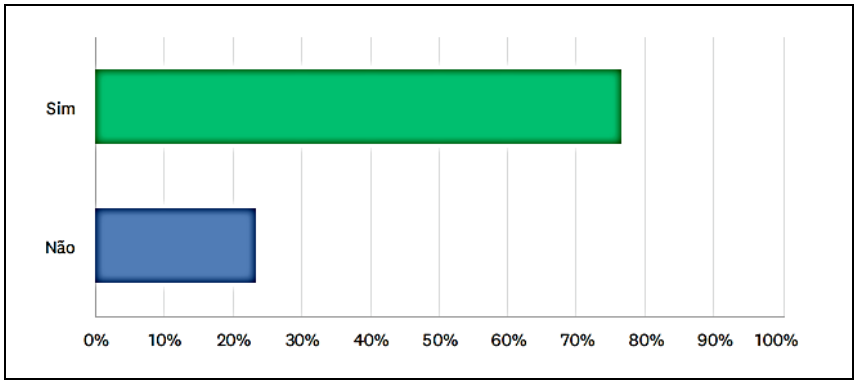
OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
Sim	29.41%	5
Não	70.59%	12
Total de respondentes: 17		

Fonte: Elaborada pela autora.

Apesar da falta de respaldo legal, a Mediação em delegacias do Ceará segue trâmites próprios, organizados pelos policiais civis. Além do agendamento para evitar sobrecarregar fisicamente a recepção dos distritos e o policial mediador, também há a explicação e questionamento inicial com a pessoa que lavrou o BO, para se saber se a mesma vai querer aderir a essa modalidade. A outra parte também é questionada sobre a adesão quando comparece à DP. Porém, com toda a formalidade e resultados, a carência não é somente de amparo legal e de pessoal, mas de divulgação. Porque fica contraditório a polícia divulgar que presta um serviço que não é regulamentado.

Por isso mesmo, 70,59% dos delegados entrevistados disseram não dispor na DP de informações para os usuários de que naquele local se pratica a Mediação de Conflitos por um policial civil. Bom reforçar que a divulgação é feita verbalmente quando o usuário lavra o BO.

Gráfico 11 – Os delegados dos distritos policiais do Ceará consideram que o policial que fica na recepção da delegacia sabe informar ou esclarecer as dúvidas sobre mediação/2022?



Fonte: Elaborada pela autora.

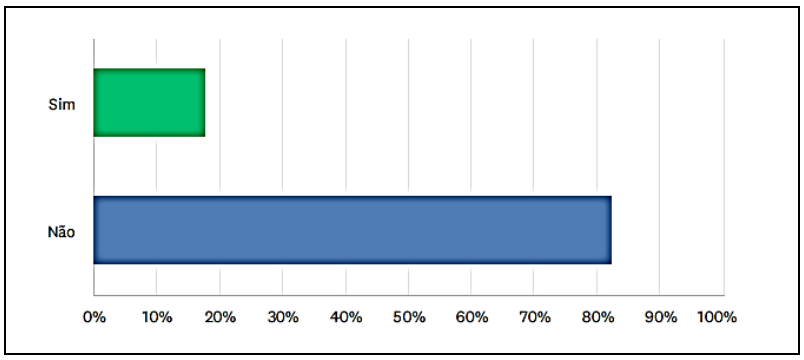
Tabela 24 – Os delegados dos distritos policiais do Ceará consideram que o policial que fica na recepção da delegacia sabe informar ou esclarecer as dúvidas sobre mediação/2022?

OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
Sim	76.47%	13
Não	23.53%	4
Total de respondentes: 17		

Fonte: Elaborada pela autora.

Mesmo sem regulamentação, a organização citada no comentário do gráfico anterior para as sessões de Mediação nas delegacias, aliada à experiência do policial que lavra o BO, sua formação (seja acadêmica ou no curso de formação) e a vontade de abreviar a burocracia para a solução de pequenos conflitos ocorridos na área circunscricional da delegacia, faz com que o policial que fica na permanência (recepção) saiba informar sobre os trâmites da Mediação policial para a população e tirar as dúvidas que possam vir a surgir. Isso foi percebido por 76,47% dos delegados que responderam ao questionário.

Gráfico 12 – Os delegados dos distritos policiais do Ceará consideram que a delegacia disponibiliza uma sala adequada para as reuniões de mediação/2022?



Fonte: Elaborada pela autora.

Tabela 25 – Os delegados dos distritos policiais do Ceará consideram que a delegacia disponibiliza uma sala adequada para as reuniões de mediação/2022?

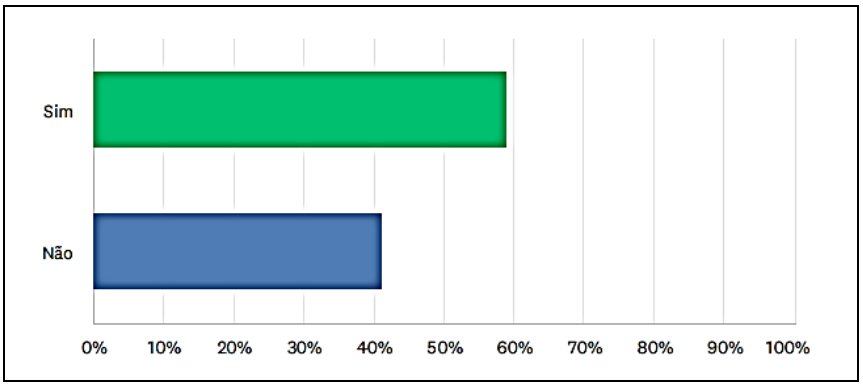
OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
Sim	17.65%	3
Não	82.35%	14
Total de respondentes: 17		

Fonte: Elaborada pela autora.

Os distritos policiais de Fortaleza e região metropolitana, muitas vezes, funcionam em prédios antigos que, mesmo com reformas, continuam com o mesmo número de cômodos há décadas. A reforma nesses prédios, na maioria das vezes, se reduz a consertos no telhado, pinturas, reforma da fachada para ganhar novos

logotipos, troca de antigos mobiliários. Enfim, em muitos prédios, as salas que existiam quando os distritos policiais foram inaugurados continuam as mesmas e, como não havia na época da criação do distrito uma sala para a solução pacífica de conflitos, continua a carência hoje, mesmo que a forma de resolver esses conflitos tenha ganhado outra roupagem. Prova disso é que 82,35% dos respondentes disseram não haver uma sala própria nas dependências da delegacia para as reuniões de Mediação.

Gráfico 13 – Os delegados dos distritos policiais do Ceará consideram que existe uma pessoa de referência para as sessões de mediação/2022?



Fonte: Elaborada pela autora.

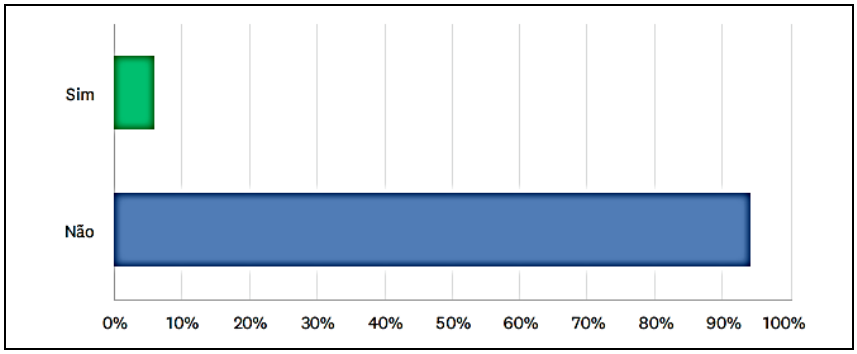
Tabela 26 – Os delegados dos distritos policiais do Ceará consideram que existe uma pessoa de referência para as sessões de mediação/2022?

OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
Sim	58.82%	10
Não	41.18%	7
Total de respondentes: 17		

Fonte: Elaborada pela autora.

Este é mais um quesito que comprova o quanto o ato de mediar em delegacias tem uma formalidade, mesmo livre de respaldo legal, uma vez que existe nas delegacias, segundo 58,82% dos respondentes, um policial de referência para o atendimento das sessões de Mediação. Porém, para 41,18% não há como indicar um policial mediador como referência, um dos motivos pode ser porque não esteja mais havendo Mediação na delegacia dos respondentes.

Gráfico 14 – Os delegados dos distritos policiais do Ceará consideram que os mediadores da equipe da delegacia passam por capacitação continuada/2022?



Fonte: Elaborada pela autora.

Tabela 27 – Os delegados dos distritos policiais do Ceará consideram que os mediadores da equipe da delegacia passam por capacitação continuada/2022?

OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
Sim	5.88%	1
Não	94.12%	16
Total de respondentes: 17		

Fonte: Elaborada pela autora.

Nesse quesito, quase a totalidades dos pesquisados (94,12%), responderam que os policiais que trabalham com Mediação na delegacia não passam por capacitação continuada.

Para Sales e Chaves (2021), que escreveram um artigo sobre a importância da capacitação do mediador, é essencial que o mediador passe por capacitação, pois somente assim terá contato com algumas técnicas que lhe possibilitarão mediar com ética e eficiência. No próprio conceito de mediação, conforme nos lembra as referidas autoras, o mediador é citado como um terceiro imparcial e com **capacitação adequada** que, por meio de **técnicas próprias**, identifica o conflito real vivenciado e a sua solução.

A falta de capacitação em Mediação, aliada à falta de estímulo institucional para o policial promover a mediação nas delegacias do Ceará já tinham sido debatidas no item 5.9, pois foram citadas pelos policiais entrevistados que lavram BO.

Essa etapa da pesquisa visou conhecer a estrutura, desenvolvimento e envolvimento do policial com a Mediação nas delegacias do Ceará, cujas perguntas do questionário foram do número 5 ao 13.

Dos dados colhidos, denota-se que a falta de amparo legal para Mediação em delegacias do Ceará é do conhecimento dos profissionais de segurança que ali trabalham. Ou seja, não existe legalmente, mas é aprovada e praticada nas dependências da delegacia. Tanto é que os delegados opinaram que outros profissionais deveriam compor uma equipe de mediação em delegacia, além do policial, sendo os mais citados o Assistente Social, seguido de Psicólogo e Advogado. Houve até quem mencionasse que deveriam ser contratados estagiários de Direito, com validade para o estágio.

A proposta de trabalhar com Mediação em delegacias no Ceará “[...] consiste em se colocar frente a frente agressor e vítima e tentar buscar soluções satisfatórias (conciliatórias) para os conflitos, ainda que sem levar em consideração aspectos formais previstos em lei” (BARBOSA, 2020, p. 244). Estabelecer um regulamento ditando sua formalidade reforça o trabalho dos policiais que se dedicam também a essa função não estatutária, além de “[...] fortalecer e conferir legitimidade a uma atividade já exercida pelas Polícias Judiciárias, que é a de pacificação social por meio da mediação informal de conflitos” (BARBOSA, 2020, p. 243).

Por não fazer parte do pacote de normativos da Polícia Civil do Ceará, a Mediação de Conflitos não recebe a atenção devida pela pasta, e lhe falta tudo o que deveria ter em um núcleo de Mediação: condições físicas necessárias para desenvolver um bom trabalho; divulgação; sala própria para as reuniões; capacitação continuada dos policiais mediadores e estímulo institucional.

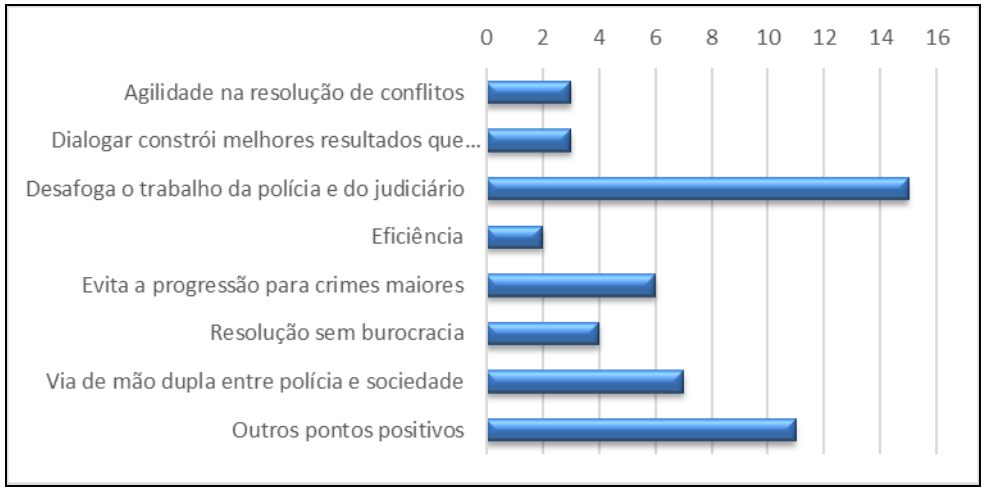
Apesar disso, a maioria dos policiais da recepção (permanência) sabe informar a população e tirar dúvidas sobre os trâmites da Mediação policial, e existe, em mais da metade das delegacias pesquisadas, um policial de referência para o atendimento das sessões de Mediação, aquele que será procurado pela comunidade e será o mediador dos conflitos desta.

Como os questionários contavam com duas questões abertas (perguntas 14 e 15), as respostas para cada questão foram variadas, mas não dificultou a tabulação dos dados, permitindo facilmente seu agrupamento. Surgiram respostas diferentes, porém, levou-se em conta que cada resposta se resumia a uma frase curta, indicando que foi extremamente válida a adoção das perguntas abertas no

instrumento de coleta de dados. Com isso, as respostas mais frequentes foram dispostas por meio de gráficos e tabelas para seguir o padrão adotado nas questões anteriores. Desta forma, todas as respostas foram contempladas na apresentação dos resultados, possibilitando sua análise e discussão.

A primeira questão aberta pedia que os delegados de polícia citassem três pontos positivos que consideravam sobre a Mediação em delegacias do Ceará. Como retornaram ao todo 17 questionários, tivemos um total de 51 respostas, e as coincidentes foram agrupadas, conforme o gráfico 15 e Tabela 28 que seguem:

Gráfico 15 – Pontos positivos citados pelos delegados dos distritos policiais do Ceará sobre a Mediação em delegacias/2022



Fonte: Elaborada pela autora.

Tabela 28 – Pontos positivos citados pelos delegados dos distritos policiais do Ceará sobre a Mediação em delegacias/2022

RESPOSTA	PERCENTUAL	
Agilidade na resolução de conflitos	5,88%	3
Dialogar constrói melhores resultados que punir	5,88%	3
Desafoga o trabalho da polícia e do judiciário	29,41%	15
Eficiência	3,92%	2
Evita a progressão para crimes maiores	11,77%	6
Resolução sem burocracia	7,84%	4
Via de mão dupla entre polícia e sociedade	13,73%	7
Outros pontos positivos	21,57%	11
Total de respostas	**100%**	**51**

Fonte: Elaborada pela autora.

O ponto positivo mais citado, com 29,41% das respostas, foi o fato de a Mediação em delegacias desafogar o trabalho da polícia e do judiciário. Isso porque a lavratura de um TCO ou de um inquérito policial demanda muito tempo dos profissionais que trabalham em uma delegacia: o delegado como presidente do procedimento; o Escrivão, que é o responsável por toda a parte burocrática de um procedimento no cartório de uma delegacia; como também ocupa inspetores em investigação, e viaturas nas ruas. Se apenas um policial da equipe se ocupa com casos que podem ser mediados, sobra mais tempo para os demais trabalharem com crimes mais complexos.

Terres (2016) também encontrou esse ponto positivo em sua pesquisa: “A mediação na esfera de segurança pública, além de eficaz para as partes, pode desafogar o Judiciário, pois diversos delitos podem ser solucionados na própria Delegacia de Polícia” (p.06).

Falar dessa forma não significa que crimes de menor potencial ofensivo tenham uma importância reduzida, no sentido de apuração e dedicação. Mas ter mais tempo para se dedicar a crimes mais complexos enquanto crimes menores são resolvidos pelo diálogo, agiliza os trabalhos em uma delegacia. Mesmo porque, se a polícia não agir rápido, o culpado pode fugir, as testemunhas às vezes se mudam, as provas ficam mais difíceis de serem colhidas, e as pessoas, em geral, vão perdendo o empenho em testemunhar se há demora em serem chamadas para depor.

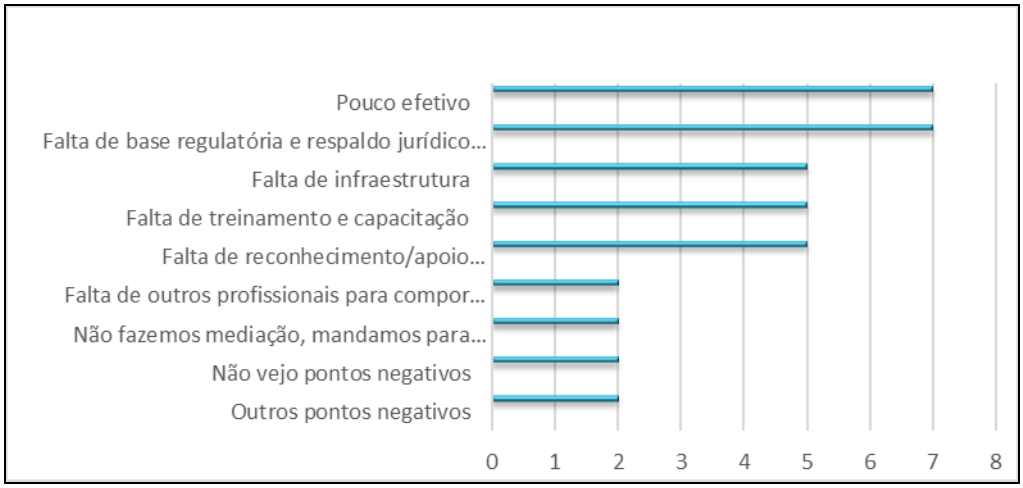
Para 13,73% dos delegados que responderam ao questionário, a Mediação em delegacias é uma via de mão dupla entre polícia e sociedade. Do questionário, extraiu-se frases sobre esse ponto positivo, como: “causa boa impressão para a população”; “a população fica mais próxima da polícia”; “a população passa a ter boa visão da polícia”; “contribui para a confiança na polícia”; “canal de comunicação da sociedade com a polícia”.

Os delegados também consideraram que a Mediação em delegacias evita a progressão para crimes maiores (11,77%). A resolução de conflitos sem burocracia através da Mediação em delegacias foi citada por 7,84% dos delegados. Empatados com 5,88% das respostas, temos a agilidade na solução de conflitos como um ponto positivo da Mediação em delegacias, e também o fato de que o diálogo traz mais benefícios do que punir. A eficiência nos resultados produzidos pela Mediação em delegacias foi citada por 3,92% dos delegados pesquisados.

Agrupados como Outros Pontos Positivos, tivemos 11 respostas (21,57%) que não se encaixaram nas demais respostas. Neste grupo foram feitas as seguintes citações: “redução do custo Estatal com redução de litígios”; “composição de conflito de forma espontânea”; “diminuição de criminalidade”; “tranquilidade da população”; “esclarece as partes sobre o processo policial”; “resposta para a resolução de problemas para a população”; “busca a paz social”; “a demanda não envolve problema cível”; “deslocamento do interessado”; “ter policiais com experiência para isso”; “é um método que está sendo aplicado por várias instituições”.

A última pergunta do questionário dos delegados (Questionário 01) pedia que os mesmos citassem três pontos negativos da Mediação em delegacias do Ceará. Como alguns delegados não citaram pontos negativos, ou citaram menos de três pontos, obteve-se 37 respostas, conforme o gráfico que se segue:

Gráfico 16 – Pontos negativos citados pelos delegados dos distritos policiais do Ceará sobre a Mediação em delegacias/2022



Fonte: Elaborada pela autora.

Tabela 29 – Pontos negativos citados pelos delegados dos distritos policiais do Ceará sobre a Mediação em delegacias/2022

RESPOSTA	PERCENTUAL	
Pouco efetivo	18,92%	7
Falta de base regulatória e respaldo jurídico do resultado	18,92%	7
Falta de infraestrutura	13,51%	5
Falta de treinamento e capacitação	13,51%	5
Falta de reconhecimento/apoio financeiro/estímulo pela instituição	13,51%	5
Falta de outros profissionais para compor uma equipe	5,41%	2
Não fazemos mediação, mandamos para outro órgão	5,41%	2
Não vejo pontos negativos	5,41%	2
Outros pontos negativos	5,41%	2
Total de respostas	100%	37

Fonte: Elaborada pela autora.

Os pontos negativos de Mediação em delegacias do Ceará mais citados pelos delegados respondentes foram o pouco efetivo de pessoal para essa atribuição e a falta de base regulatória e respaldo jurídico do resultado da Mediação. Esses dois pontos ficaram empatados, com 18,92% das respostas. Uma grande preocupação dos delegados nas respostas colhidas foi sobre o acordo, pois, segundo os mesmos, não existe a obrigatoriedade dos mediados em cumprirem o acordo da delegacia, por não haver uma base regulatória.

Quanto ao pouco efetivo, os delegados respondentes relataram que o tempo do policial não deixa ele se dedicar somente à mediação, o que compromete o desenvolvimento das sessões e o envolvimento do policial com o tema. Esses dois pontos negativos influenciam os próximos pontos citados de forma incisiva.

Empatados com 13,51%, temos falta de treinamento e capacitação; falta de infraestrutura e falta de reconhecimento, apoio financeiro e estímulo por parte da instituição.

Em seguida, com 5,41%, foi apontada a falta de outros profissionais para compor a equipe de Mediação, visto o policial trabalhar sozinho nas sessões, além de exercer sua atividade estatutária. Com a mesma pontuação (5,41%), apareceu a informação de que a delegacia não faz mais Mediação, encaminhando o caso para núcleos que ficam próximos da delegacia. Os delegados também disseram não ver pontos negativos na mediação em delegacias (5,41%).

Os demais pontos negativos agrupados em Outros pontos negativos foram: custo inicial de implantação e o fato de aumento da demanda como ocorreu no 30º DP, o que aumentava relatórios a analisar.

É tudo em cadeia. Pode-se dizer, efeito cascata. Justamente por não ter uma base regulatória, não há um efetivo de recursos humanos designado para a Mediação. Não havendo um efetivo policial para essa atribuição, não se investe em capacitação e treinamento. Desta forma, os policiais sentem que fazem um trabalho a mais, mas sem o reconhecimento, apoio financeiro e estímulo da instituição, que sabe que a Mediação existe em delegacias do Ceará, mas não investe em infraestrutura para que o evento, que é aprovado pelos policiais, possa acontecer de forma mais abrangente e satisfatória, tanto para os policiais quanto para a população.

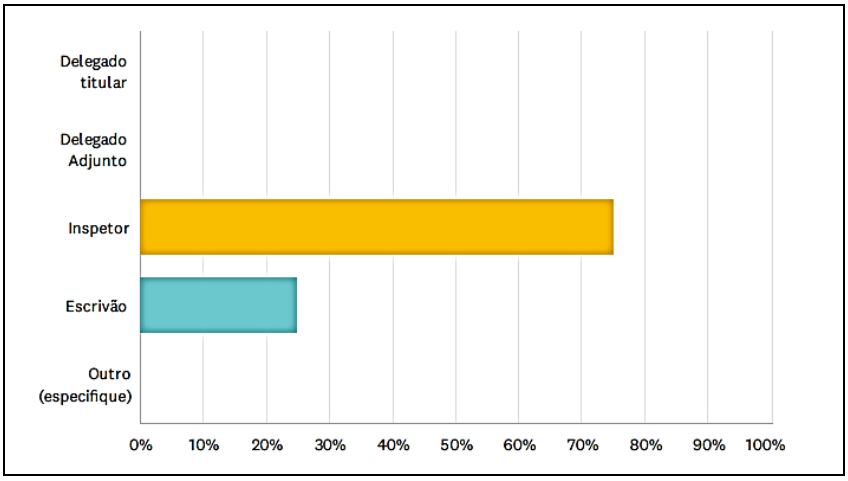
5.12.2 Pesquisa com policiais mediadores dos distritos policiais de Fortaleza e região metropolitana

A exemplo do que foi feito com o questionário dos delegados, também se procurou conhecer o perfil do policial mediador das delegacias do Ceará, a visão de quem pratica a Mediação em delegacia a respeito da infraestrutura onde ocorrem as sessões e como se dá o desenvolvimento da Mediação.

Para tanto, elaborou-se um questionário no SurveyMonkey, e a pesquisa inicial se deu no dia 31 de janeiro de 2022 pelo e-mail institucional de cada DP. Porém, por conta do baixo retorno, no dia 08 de fevereiro de 2022, procedeu-se à pesquisa por telefone, e no dia 28 de fevereiro de 2022 se encerrou a pesquisa, somando-se 12 questionários respondidos do policial mediador (Questionário 02). Vale esclarecer, alguns distritos policiais informaram não haver Mediação de Conflitos naquela DP, o que fez o número de respondentes ser menor que o de delegados.

Ao todo, o questionário dedicado à entrevista com os policiais mediadores das 35 delegacias (Questionário 02) contava com vinte e duas perguntas. Inicialmente, esses policiais responderam a perguntas que permitiram traçar seu perfil (pergunta 01 a 10), conforme será demonstrado nos gráficos que se seguem:

Gráfico 17 – Função do policial mediador dos distritos policiais do Ceará/2022



Fonte: Elaborada pela autora.

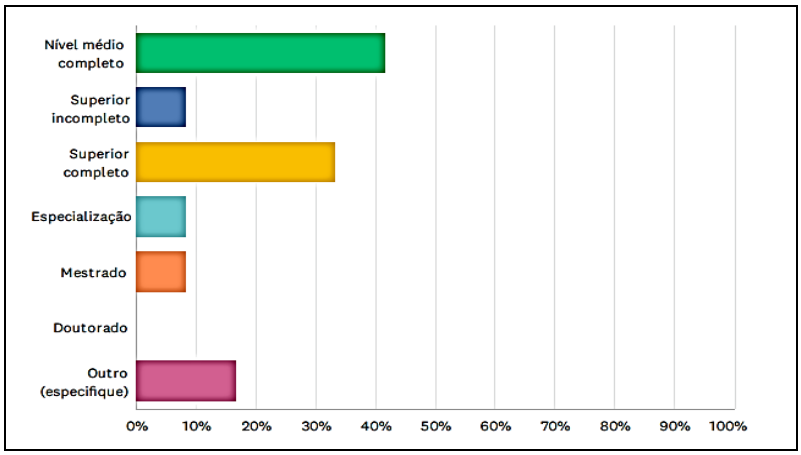
Tabela 30 – Função do policial mediador dos distritos policiais do Ceará/2022

OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
Delegado titular	0.00%	0
Delegado Adjunto	0.00%	0
Inspetor	75.00%	9
Escrivão	25.00%	3
Outro (especifique)	0.00%	0
Total de respondentes: 12		

Fonte: Elaborada pela autora.

Conforme se denota das respostas colhidas, a maioria dos policiais mediadores ocupa o cargo de Inspetor de Polícia (75%). Escrivães também desenvolvem essa atribuição, porém em número menor (25%). O fato do Escrivão de polícia se dedicar a toda parte burocrática da delegacia ocupa muito seu tempo, não lhe permitindo abraçar mais tarefas além das demandadas estatutariamente.

Gráfico 18 – Nível de instrução do policial mediador dos distritos policiais do Ceará/2022



Fonte: Elaborada pela autora.

Tabela 31 – Nível de instrução do policial mediador dos distritos policiais do Ceará/2022

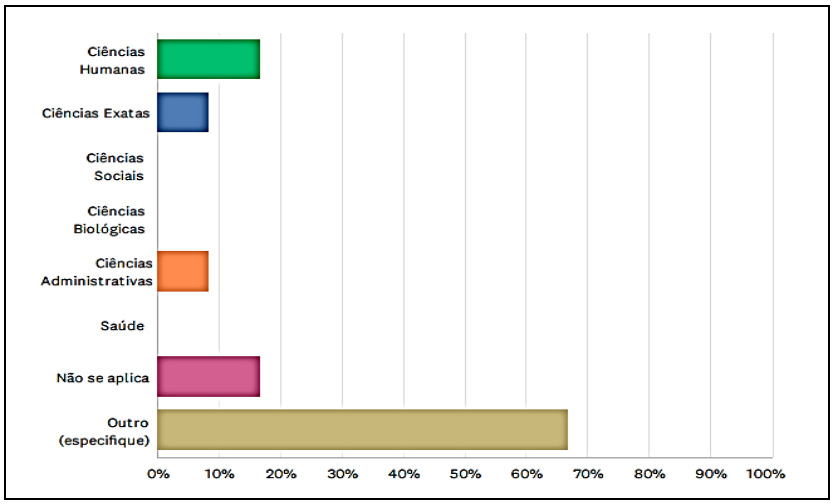
OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
Nível médio completo	41.67%	5
Superior incompleto	8.33%	1
Superior completo	33.33%	4
Especialização	8.33%	1
Mestrado	8.33%	1
Doutorado	0.00%	0
Outro (especifique)	16.67%	2
Total de respondentes: 12		

Fonte: Elaborada pela autora.

Colheu-se na pesquisa que 41,67% dos policiais que praticam a Mediação nas delegacias do Ceará possuem nível médio completo, mas uma parcela bem próxima, com 33,33% possui nível superior completo. Há mediadores cursando ainda pós-graduação (um a nível de especialização e outro de doutorado).

Verificou-se que o número de respostas foi superior ao número de respondentes. Isso se deve ao fato de o policial ter marcado que tinha nível médio, mas especificou no campo *Outro* que sua formação era um curso técnico em contabilidade. Outro policial respondeu que tinha mestrado, mas preencheu no campo *Outro* que era doutorando, o que duplicou as respostas.

Gráfico 19 – Área de formação do policial mediador dos distritos policiais do Ceará/2022



Fonte: Elaborada pela autora.

Tabela 32 – Área de formação do policial mediador dos distritos policiais do Ceará/2022

OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
Ciências Humanas	16.67%	2
Ciências Exatas	8.33%	1
Ciências Sociais	0.00%	0
Ciências Biológicas	0.00%	0
Ciências Administrativas	8.33%	1
Saúde	0.00%	0
Não se aplica	16.67%	2
Outro (especifique)	66.67%	8
Total de respondentes: 12		

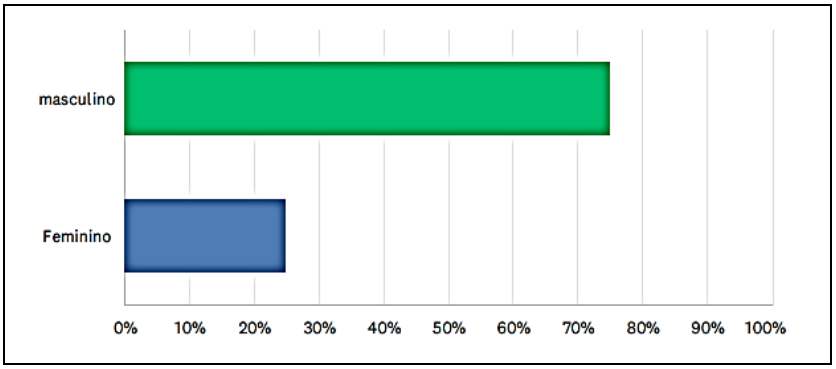
Fonte: Elaborada pela autora.

Também nesse item se encontrou quatorze respostas para doze respondentes. Isso se deve ao fato de um policial ter marcado que sua área de formação era Ciências Humanas (16,67%), mas no campo *Outro (especifique),* respondeu que atualmente cursava direito, ou seja, uma segunda graduação. Um segundo policial marcou que sua área de formação era Ciências Exatas (8,33%), mas especificou no campo *Outro* que tinha formação em Ciências Náuticas. Isso resultou em duplicação de respostas.

Dois respondentes justificaram no campo *Não se aplica* terem o nível médio. No campo *Outro (especifique)* tivemos as respostas: Ciências jurídicas (com três respostas), Pedagogia, nível médio e ciências náuticas. Um policial especificou

ter duas graduações: economia e direito e outro policial especificou ainda estar cursando nível superior.

Gráfico 20 – Sexo do policial mediador dos distritos policiais do Ceará/2022



Fonte: Elaborada pela autora.

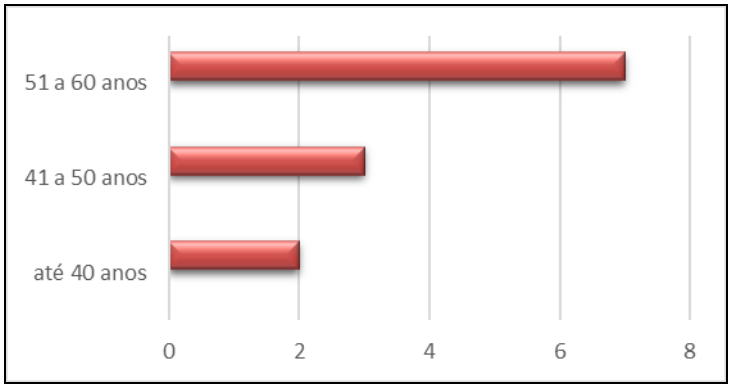
Tabela 33 – Sexo do policial mediador dos distritos policiais do Ceará/2022

OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
masculino	75.00%	9
Feminino	25.00%	3
Total de respondentes: 12		

Fonte: Elaborada pela autora.

Assim como no questionário dos delegados (Questionário 01), encontramos uma diferença bastante significativa com relação ao gênero dos pesquisados. Enquanto a maioria dos entrevistados assinalaram ser do sexo masculino (75%), apenas 25% marcaram ser do sexo feminino.

Gráfico 21 – Idade do policial mediador dos distritos policiais do Ceará/2022



Fonte: Elaborada pela autora.

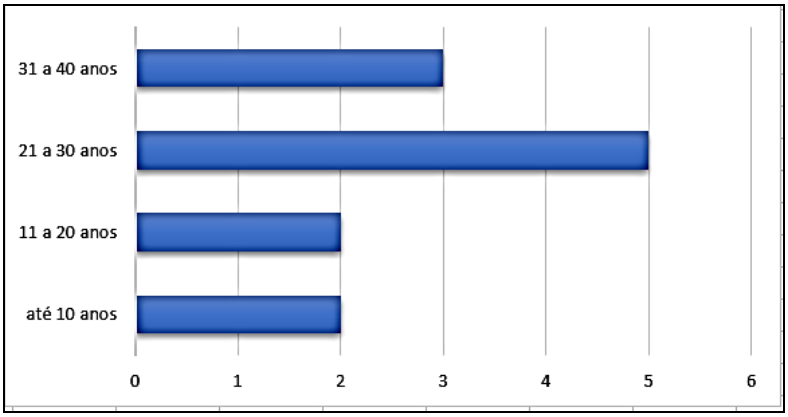
Tabela 34 – Idade do policial mediador dos distritos policiais do Ceará/2022

OPÇÕES DE RESPOSTAS	RESPOSTAS	
até 40 anos	16,67%	2
41 a 50 anos	25,00%	3
51 a 60 anos	58,33%	7
Total de respondentes: 12		

Fonte: Elaborada pela autora.

A maioria dos policiais mediadores têm entre 51 e 60 anos de idade, ou seja, 58,33%. Em seguida temos policiais com idade entre 41 e 50 anos (25,00%) e, em número bem menor, temos policiais mais jovens, com idade de até 40 anos (16,67%). A menor idade encontrada foi 35 anos e a maior 59 anos.

Gráfico 22 – Tempo na função do policial mediador dos distritos policiais do Ceará/2022



Fonte: Elaborada pela autora.

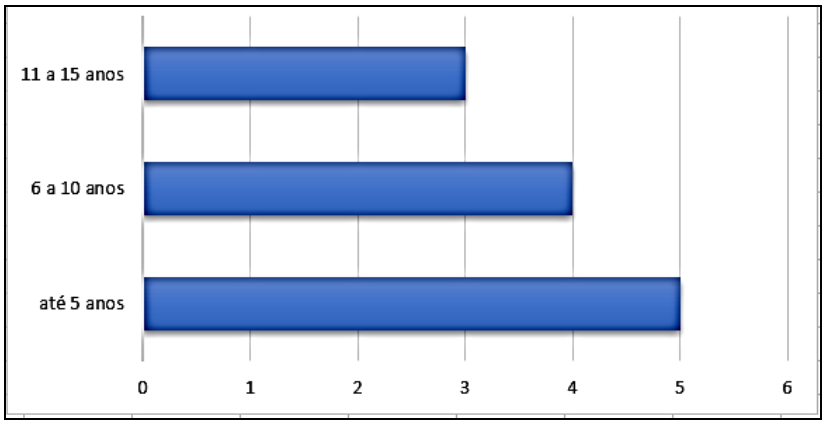
Tabela 35 – Tempo na função do policial mediador dos distritos policiais do Ceará/2022

OPÇÕES DE RESPOSTAS	RESPOSTAS	
até 10 anos	16,67%	2
11 a 20 anos	16,67%	2
21 a 30 anos	41,66%	5
31 a 40 anos	25,00%	3
Total de respondentes: 12		

Fonte: Elaborada pela autora.

Os policiais mediadores estão nos quadros da polícia civil do Ceará há bastante tempo, o menor tempo encontrado foi de 4 anos e o maior 36 anos. Apurou-se que 41,66% deles está na instituição entre 21 e 30 anos. Para 25% dos policiais mediadores esse tempo é entre 31 e 40 anos. Empatados, temos policiais que estão há menos tempo na polícia civil, sendo que 16,67% estão na instituição entre 11 e 20 anos e no mesmo percentual temos os que estão em tempo menor, ou seja, com até 10 anos de casa.

Gráfico 23 – Há quanto tempo o policial mediador dos distritos policiais do Ceará faz mediação/2022?



Fonte: Elaborada pela autora.

Tabela 36 – Há quanto tempo o policial mediador dos distritos policiais do Ceará faz mediação/2022?

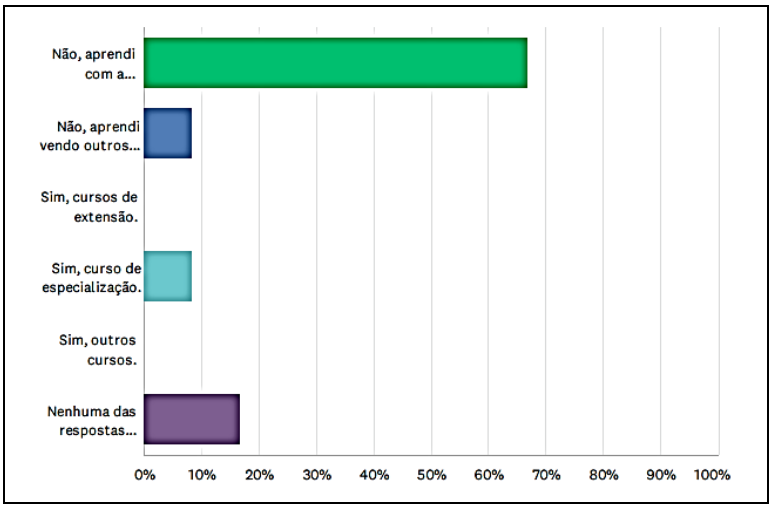
OPÇÕES DE RESPOSTAS	RESPOSTAS	
até 05 anos	41,67%	5
06 a 10 anos	33,33%	4
11 a 15 anos	25,00%	3
Total de respondentes: 12		

Fonte: Elaborada pela autora.

O tempo que os policiais praticam mediação em delegacias variou de oito meses a quinze anos. A maioria dos policiais pesquisados desempenha a função de mediador em delegacias no máximo há cinco anos (41,67%). Em seguida, pontuando com 33,33% temos os policiais que fazem Mediação entre seis e dez

anos. Por fim, 25% dos policiais que responderam ao questionário disse praticar a Mediação em delegacias entre 11 e 15 anos.

Gráfico 24 – O policial mediador dos distritos policiais do Ceará se fez curso para realizar mediação em delegacia/2022



Fonte: Elaborada pela autora.

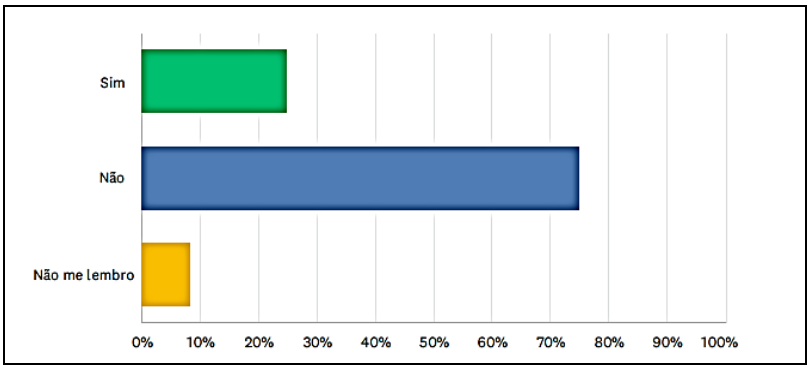
Tabela 37 – O policial mediador dos distritos policiais do Ceará se fez curso para realizar mediação em delegacia/2022

OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
Não, aprendi com a profissão.	66.67%	8
Não, aprendi vendo outros policiais fazerem.	8.33%	1
Sim, cursos de extensão.	0.00%	0
Sim, curso de especialização.	8.33%	1
Sim, outros cursos.	0.00%	0
Nenhuma das respostas anteriores.	16.67%	2
Total de respondentes: 12		

Fonte: Elaborada pela autora.

Questionou-se aos policiais mediadores se os mesmos fizeram algum curso para realizar Mediação em delegacia, ou como aprenderam e com quem. Segundo 66,67% dos entrevistados, a profissão de policial lhes proporcionou aprendizado para ser um mediador. 8,33% dos entrevistados disseram ter aprendido vendo outros policiais praticarem a Mediação nas delegacias, mesmo número de policiais que disseram ter aprendido em cursos de especialização.

Gráfico 25 – O policial mediador dos distritos policiais do Ceará se cursou a disciplina de Mediação de Conflitos na academia de polícia/2022



Fonte: Elaborada pela autora.

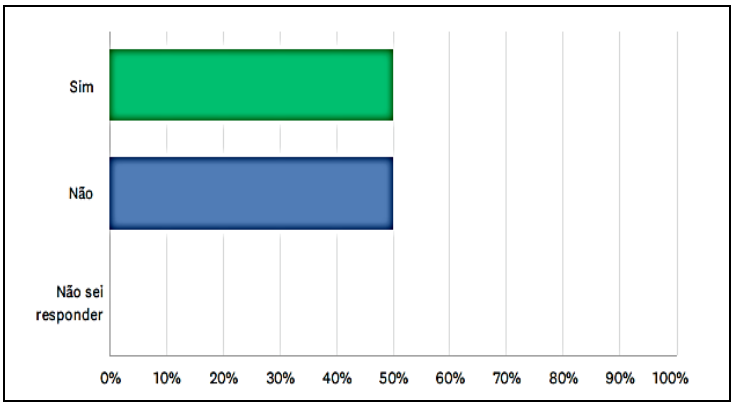
Tabela 38 – O policial mediador dos distritos policiais do Ceará se cursou a disciplina de Mediação de Conflitos na academia de polícia/2022

OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
Sim	25.00%	3
Não	75.00%	9
Não me lembro	8.33%	1
Total de respondentes: 12		

Fonte: Elaborada pela autora.

Ao serem questionados se haviam cursado alguma disciplina de Mediação de Conflitos no curso de formação na academia de polícia, 75,00% dos policiais que participaram da pesquisa responderam que não, enquanto 25,00% responderam afirmativamente. Um policial mediador respondeu de forma duplicada, tanto disse que não havia cursado nenhuma disciplina de Mediação de Conflitos no curso de formação na academia de polícia, como também respondeu que não se lembrava (8,33%), sendo computadas duas respostas.

Gráfico 26 – O policial mediador dos distritos policiais do Ceará segundo a necessidade de treinamento em Mediação/2022



Fonte: Elaborada pela autora

Tabela 39 – O policial mediador dos distritos policiais do Ceará segundo a necessidade de treinamento em Mediação/2022

OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
Sim	50.00%	6
Não	50.00%	6
Não sei responder	0.00%	0
Total de respondentes: 12		

Fonte: Elaborada pela autora.

Procurou-se saber se os policiais que fazem Mediação nas delegacias sentem a necessidade de treinamento para serem mediadores. Metade deles disse não sentir necessidade (50,00% - n=6), enquanto a outra metade respondeu que gostaria de participar de treinamento em Mediação.

Finalizada a primeira etapa do questionário, podemos traçar o seguinte perfil do policial civil mediador do Estado do Ceará: A maioria ocupa o cargo de Inspetor de Polícia e possui nível médio completo. Os que têm graduação possuem formação em áreas diversificadas e o domínio hegemonicamente masculino das forças policiais se faz presente também entre os policiais civis mediadores.

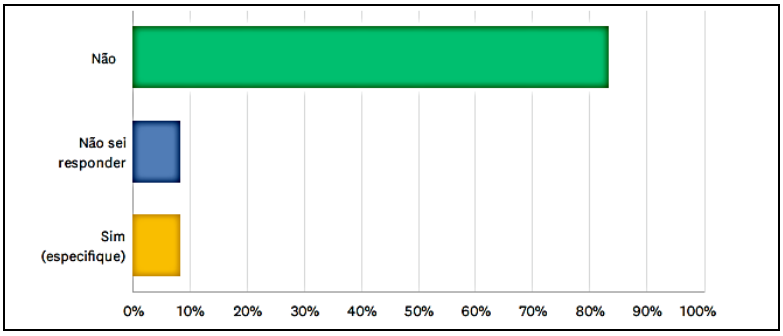
Com relação à idade, a maior parte dos policiais mediadores têm entre 51 e 60 anos de idade, estão nos quadros da polícia civil do Ceará entre 4 anos a 36 anos, mais a pluralidade é maior nos que estão na instituição entre 21 a 30 anos. Com de todo esse tempo como agente de segurança, os policiais praticam mediação

em delegacias, em sua maioria, no máximo há cinco anos, encargo que variou de oito meses a quinze anos.

Para 66,67% dos entrevistados, foi a profissão de policial que lhes proporcionou aprendizado para ser um mediador, e um percentual de 75,00% dos policiais que participaram da pesquisa responderam não ter cursado nenhuma disciplina de Mediação de Conflitos no curso de formação na academia de polícia. Apesar disso, somente a metade disse que gostaria de participar de treinamento em Mediação.

Na segunda etapa do questionário (perguntas de 11 a 20), os policiais mediadores responderam sobre o desenvolvimento da Mediação na delegacia, a estrutura física onde as sessões ocorrem e a capacitação dos mediadores.

Gráfico 27 – O policial mediador dos distritos policiais do Ceará segundo o conhecimento de uma base regulatória para Mediação em delegacia/2022



Fonte: Elaborada pela autora.

Tabela 40 – O policial mediador dos distritos policiais do Ceará segundo o conhecimento de uma base regulatória para Mediação em delegacia/2022

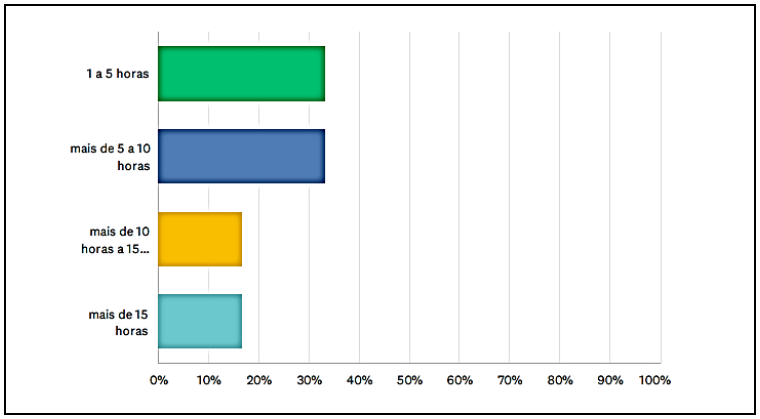
OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
Não	83.33%	10
Não sei responder	8.33%	1
Sim (especifique)	8.33%	1
Total de respondentes: 12		

Fonte: Elaborada pela autora.

Por serem os responsáveis pela Mediação nas 35 delegacias onde ocorreu a pesquisa, os policiais foram questionados se conheciam alguma base regulatória para a Mediação nas delegacias do Ceará. 83,33% responderam não

conhecer nenhum dispositivo legal para a realização das sessões de Mediação nas delegacias, enquanto 8,33% disseram não saber responder à pergunta e também 8,33% apontaram existir no segundo distrito policial de Fortaleza regulamento próprio para que ocorra Mediação na delegacia, assunto debatido no item 2.2 e Anexo E deste trabalho.

Gráfico 28 – O policial mediador dos distritos policiais do Ceará segundo as horas semanais dedicadas à Mediação/2022



Fonte: Elaborada pela autora.

Tabela 41 – O policial mediador dos distritos policiais do Ceará segundo as horas semanais dedicadas à Mediação/2022

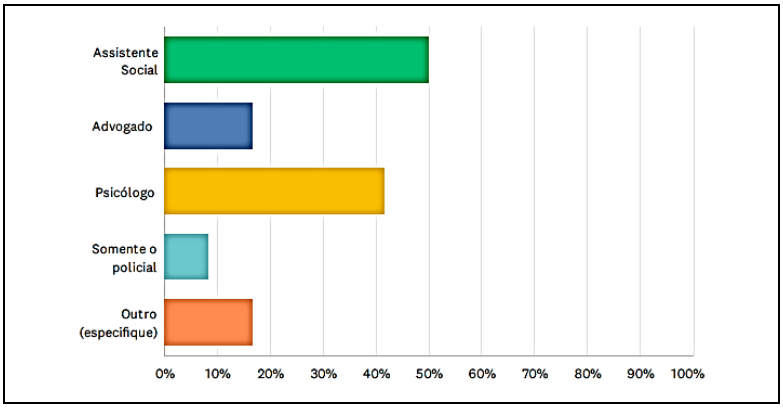
OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
1 a 5 horas	33.33%	4
mais de 5 a 10 horas	33.33%	4
mais de 10 horas a 15 horas	16.67%	2
mais de 15 horas	16.67%	2
Total de respondentes: 12		

Fonte: Elaborada pela autora.

Verificou-se que a Mediação faz parte da rotina do policial, uma vez que 66,66% disseram dedicar até 10 horas por semana às sessões de Mediação, enquanto 33,34% disseram dedicar um tempo superior a 10 horas semanais para essa atribuição. Deve-se levar em consideração que a jornada de trabalho dos inspetores e escrivães é de 40 horas semanais[24].

[24] De acordo com o Art. 2ª, § 2º da Lei n.º 12.124, de 06 de julho de 1993, que dispõe sobre o Estatuto da Polícia Civil de Carreira do Estado do Ceará.

Gráfico 29 – O policial mediador dos distritos policiais do Ceará segundo outros profissionais que acham necessário para compor uma equipe de Mediação em delegacia/2022



Fonte: Elaborada pela autora.

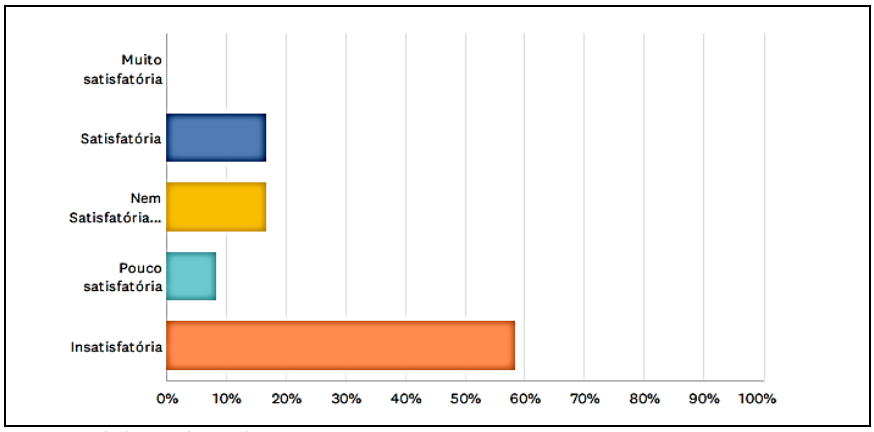
Tabela 42 – O policial mediador dos distritos policiais do Ceará segundo outros profissionais que acham necessário para compor uma equipe de Mediação em delegacia/2022

OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
Assistente Social	50.00%	6
Advogado	16.67%	2
Psicólogo	41.67%	5
Somente o policial	8.33%	1
Outro (especifique)	16.67%	2
Total de respondentes: 12		

Fonte: Elaborada pela autora.

Os policiais mediadores também foram inquiridos sobre a necessidade de ter outros profissionais para compor a equipe de Mediação da delegacia. Por ser uma questão de múltipla escolha, além de haver um campo aberto para opinião, o número de respostas colhidas foi superior ao de entrevistados. Os profissionais mais indicados foram: Assistente Social (50%); Psicólogo (41,67%); Advogado (16,67%); e somente o Policial (8,33%). Além desses, ainda foram citados no campo *Outros*: Defensor Público (8,33%) e a opinião de que poderia ter profissionais diferentes por dia (tipo escala) com o policial (8,33%), o que se torna uma resposta bem interessante, pois assim sendo, o atendimento ao público ficaria agendado conforme a necessidade de quem procurasse o serviço com aquele profissional.

Gráfico 30 – Nível de importância que a Secretaria de Segurança Pública atribui à Mediação, segundo o policial mediador dos distritos policiais do Ceará/2022



Fonte: Elaborada pela autora.

Tabela 43 – Nível de importância que a Secretaria de Segurança Pública atribui à Mediação, segundo o policial mediador dos distritos policiais do Ceará/2022

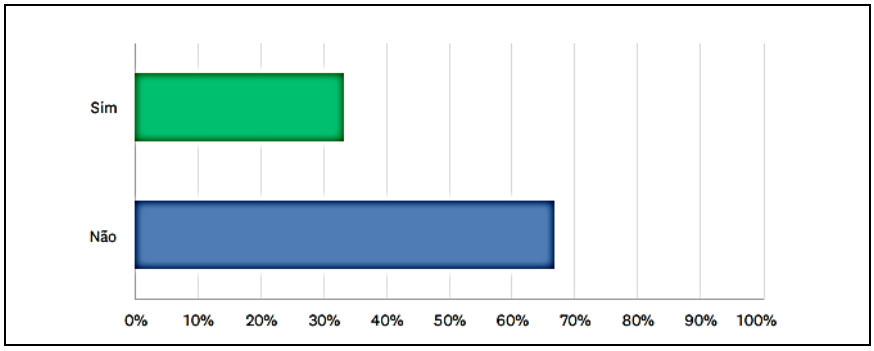
OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
Muito satisfatória	0.00%	0
Satisfatória	16.67%	2
Nem Satisfatória nem Insatisfatória	16.67%	2
Pouco satisfatória	8.33%	1
Insatisfatória	58.33%	7
Total de respondentes: 12		

Fonte: Elaborada pela autora.

A exemplo do que foi feito com o questionário dos delegados, também se procurou conhecer como o policial mediador sente que a Secretaria de Segurança Pública valoriza seu trabalho de mediador, e sua percepção da importância que esse trabalho tem junto à instituição, aqui entendida também como a Polícia Civil do Estado do Ceará.

Nenhum policial respondeu sentir que a pasta dá uma importância muito satisfatória para o trabalho de mediar em delegacias. 58,33% dos policiais mediadores disseram que, de acordo com sua percepção, a instituição dá uma importância insatisfatória para a Mediação em delegacias, enquanto 16,67% disseram sentir que a importância da pasta para com o ato de mediar em delegacias é satisfatória ou nem satisfatória nem insatisfatória. Para 8,33% dos respondentes, a importância dada pela Secretaria de Segurança para a Mediação em delegacias do Ceará é pouco satisfatória.

Gráfico 31 – O policial mediador dos distritos policiais do Ceará considera que a equipe de mediação da delegacia possui condições físicas necessárias para desenvolver um bom trabalho/2022?



Fonte: Elaborada pela autora.

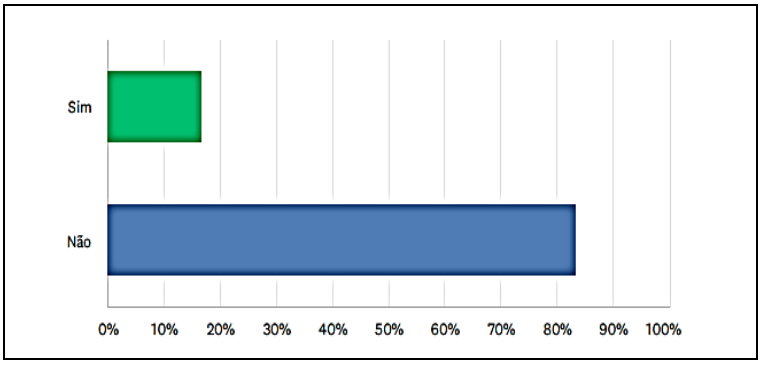
Tabela 44 – O policial mediador dos distritos policiais do Ceará considera que a equipe de mediação da delegacia possui condições físicas necessárias para desenvolver um bom trabalho/2022?

OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
Sim	33.33%	4
Não	66.67%	8
Total de respondentes: 12		

Fonte: Elaborada pela autora.

Também se procurou conhecer a opinião do policial mediador a respeito da estrutura da delegacia onde são realizadas as sessões de Mediação. Para 66,67% dos policiais mediadores, a delegacia não oferece condições físicas necessárias para que seu trabalho de mediador seja desenvolvido. Porém, 33,33% dos pesquisados disseram ter condições físicas favoráveis para desenvolver seu trabalho de mediador.

Gráfico 32 – O policial mediador dos distritos policiais do Ceará considera que existe na delegacia informações disponíveis para a população em geral sobre mediação/2022?



Fonte: Elaborada pela autora

Tabela 45 – O policial mediador dos distritos policiais do Ceará considera que existe na delegacia informações disponíveis para a população em geral sobre mediação/2022?

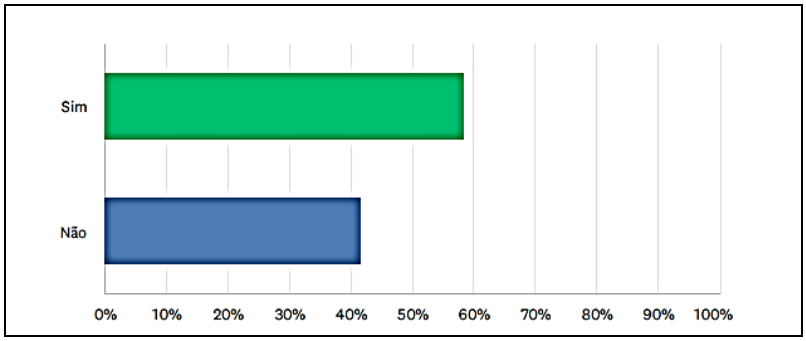
OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
Sim	16.67%	2
Não	83.33%	10
Total de respondentes: 12		

Fonte: Elaborada pela autora.

A divulgação de que aos policiais civis trabalham com mediação deve ser incentivada para que haja uma adesão maior por parte da comunidade. Porém, como não há um instrumento legal que regulamente a Mediação em delegacias no Ceará, uma série de fatores ficam comprometidos, como por exemplo a divulgação dessa oportunidade de resolução pacífica de conflitos.

Na opinião de 83,33% dos respondentes, não há nenhuma divulgação do trabalho de Mediação de Conflitos nas delegacias do Ceará. Em oposição, 16,67% responderam que existe divulgação do trabalho de Mediação por parte de policiais civis nas delegacias pesquisadas.

Gráfico 33 – O policial mediador dos distritos policiais do Ceará considera que o policial que fica na recepção da delegacia sabe informar ou esclarecer as dúvidas sobre mediação/2022?



Fonte: Elaborada pela autora.

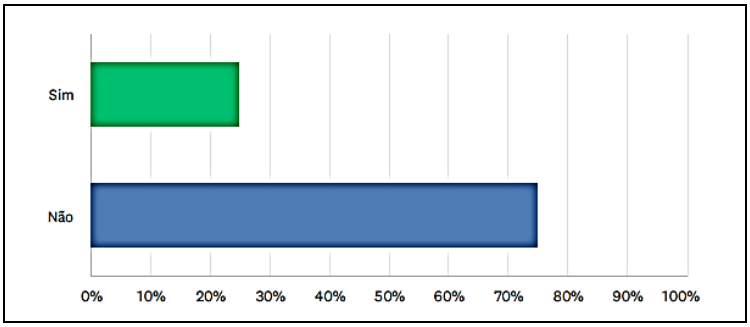
Tabela 46 – O policial mediador dos distritos policiais do Ceará considera que o policial que fica na recepção da delegacia sabe informar ou esclarecer as dúvidas sobre mediação/2022?

OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
Sim	58.33%	7
Não	41.67%	5
Total de respondentes: 12		

Fonte: Elaborada pela autora.

Mesmo sem ter divulgação maciça, o ato de mediar em delegacias do Ceará acontece e é do conhecimento de muitos policiais. Prova disso é que a maioria dos policiais entrevistados disse que o permanente, ou o policial que fica na recepção das delegacias, sabe informar sobre o evento e tirar dúvidas a respeito da Mediação (58,33%). O restante dos pesquisados (41,67%) informou que o policial da recepção não sabe esclarecer os usuários sobre Mediação.

Gráfico 34 – O policial mediador dos distritos policiais do Ceará considera que a delegacia disponibiliza uma sala adequada para as reuniões de mediação/2022?



Fonte: Elaborada pela autora.

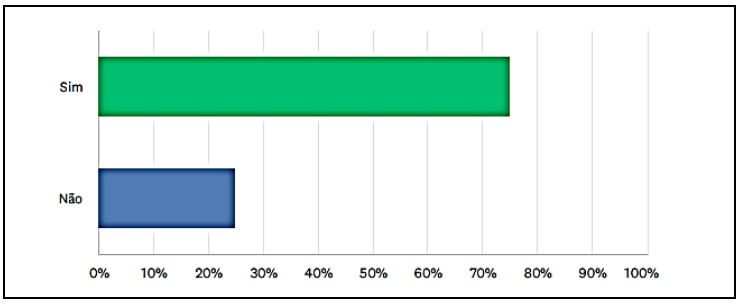
Tabela 47 – O policial mediador dos distritos policiais do Ceará considera que a delegacia disponibiliza uma sala adequada para as reuniões de mediação/2022?

OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
Sim	25.00%	3
Não	75.00%	9
Total de respondentes: 12		

Fonte: Elaborada pela autora.

Levando-se em consideração que o local onde ocorrem as sessões de Mediação deve proporcionar sigilo, ser tranquilo e oferecer condições para que as partes se sintam confortáveis para expor suas falas, questionou-se se a delegacia disponibilizava uma sala adequada para as reuniões na delegacia. 75,00% dos policiais mediadores responderam negativamente a essa indagação, enquanto 25,00% disseram que a delegacia onde trabalham disponibilizava sala adequada para Mediação.

Gráfico 35 – O policial mediador dos distritos policiais do Ceará considera que existe uma pessoa de referência para as sessões de mediação/2022?



Fonte: Elaborada pela autora.

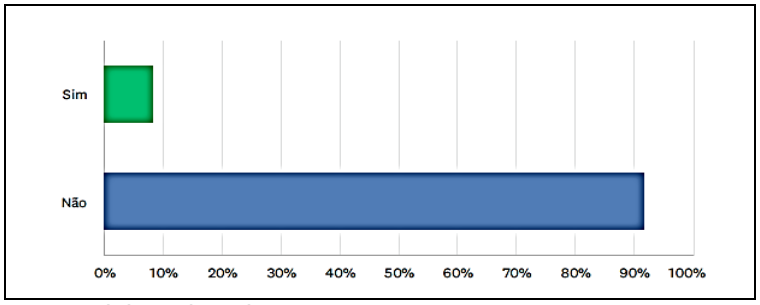
Tabela 48 – O policial mediador dos distritos policiais do Ceará considera que que existe uma pessoa de referência para as sessões de mediação/2022?

OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
Sim	75.00%	9
Não	25.00%	3
Total de respondentes: 12		

Fonte: Elaborada pela autora.

Atrelada à pergunta anterior, questionou-se também se na delegacia existia uma pessoa de referência para a realização das sessões de Mediação. Dos 12 policiais mediadores que responderam ao questionário, 09 deles, ou seja, 75,00%, afirmaram existir um policial que é o responsável pela Mediação na delegacia, e 03 outros policiais, ou seja, 25,00%, responderam não existir um policial único que fosse a pessoa procurada para Mediação na delegacia onde trabalha.

Gráfico 36 – O policial mediador dos distritos policiais do Ceará considera que os mediadores da equipe da delegacia passam por capacitação continuada/2022?



Fonte: Elaborada pela autora.

Tabela 49 – O policial mediador dos distritos policiais do Ceará considera que os mediadores da equipe da delegacia passam por capacitação continuada/2022?

OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
Sim	8.33%	1
Não	91.67%	11
Total de respondentes: 12		

Fonte: Elaborada pela autora.

Sabendo-se que o bom mediador, além de aptidão, precisa de uma formação sistemática e contínua e que, por meio dessa capacitação, unindo a técnica e a prática, terá uma visão mais abrangente, que o possibilitará alcançar maiores benefícios para o processo de mediação (SALES; CHAVES, 2021), colheu-se na pesquisa que 91,67% dos policiais mediadores não passam por capacitação continuada. Apenas 8,33% dos policiais pesquisados disseram procurar se capacitar, de forma continuada para mediar na delegacia.

Na terceira parte do questionário (Questionário 02), procurou-se conhecer a opinião dos policiais mediadores sobre a prática da Mediação desenvolvida nas delegacias do Ceará, ocasião em que foi solicitado, em questões abertas, que os policiais citassem três pontos positivos e três pontos negativos sobre essa atividade (pergunta 21 e pergunta 22).

Apesar de apenas doze policiais mediadores terem respondido os questionários, entre os dias 31 de janeiro a 28 de fevereiro de 2022, o número de respostas colhidas para essas duas perguntas foi bem maior, já que cada policial mediador podia citar três pontos positivos e três pontos negativos. As respostas coincidentes foram agrupadas, conforme o Gráfico 37 e Tabela 50 que seguem:

Gráfico 37 – Pontos positivos citados pelo policial mediador dos distritos policiais do Ceará sobre a Mediação em delegacias/2022

Fonte: Elaborada pela autora.

Tabela 50 – Pontos positivos citados pelo policial mediador dos distritos policiais do Ceará sobre a Mediação em delegacias/2022

RESPOSTA	PERCENTUAL	
Visão positiva do trabalho policial pela comunidade	22,23%	8
Reduz os procedimentos do judiciário e da delegacia	16,67%	6
Evita a evolução para crimes maiores	13,89%	5
Agilidade na solução de problemas	13,89%	5
Resolução amigável de problemas	11,11%	4
Contribui para a paz social	11,11%	4
Ausência de burocracia	5,56%	2
Outros pontos positivos	5,56%	2
Total de respostas	100%	36

Fonte: Elaborada pela autora.

Iniciando com os pontos positivos, colheu-se ao todo 36 respostas, o que indica que todos os policiais mediadores apontaram três pontos positivos para Mediação em Delegacias do Ceará.

Para os policiais que realizam Mediação, o ponto mais citado, com 22,23% das indicações, foi o fato desse trabalho ajudar a criar uma visão positiva na comunidade a respeito do trabalho da polícia. Esse ponto também foi percebido em pesquisas sobre trabalho pacificador da polícia em delegacias de outros estados:

> Entre as potenciais vantagens está a mudança da imagem da polícia enquanto aparelho repressor do Estado. A conciliação dos conflitos pelas autoridades policiais, além de emprestar força institucional às transações, tem um efeito significativo sobre a imagem das organizações e o real papel que elas exercem na sociedade, que é o de um verdadeiro serviço social (PUNCH, 1979; VANAGUNAS, 2002 *apud* BARBOSA, 2020, p. 260).

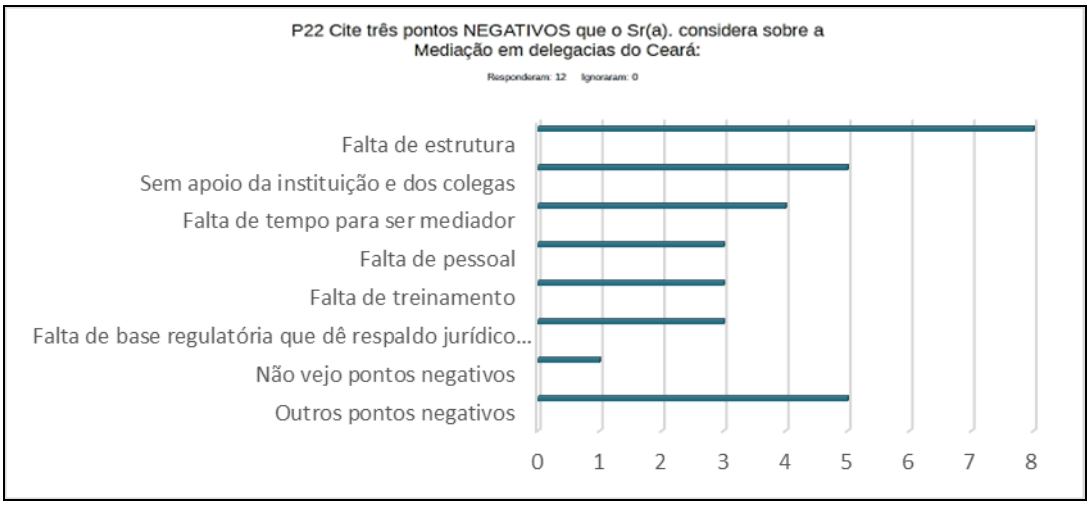
Assim como foi citado pelos delegados, os policiais mediadores também apontaram que a Mediação em delegacias reduz os procedimentos do judiciário e da delegacia (16,67%). Barbosa (2020) também citou essa vantagem em sua pesquisa. Para o autor, esse trabalho executado pelas polícias judiciárias "[...] também permite a redução de processos submetidos aos Juizados Especiais Criminais, contribuindo para o melhor funcionamento do Poder Judiciário" (p. 260). Porém, o próprio autor alerta que na polícia a redução não é tão significativa, pois os registros das ocorrências continuarão sendo elaborados; laudos relacionados à existência ou não de lesões corporais, por exemplo, continuarão sendo produzidos por peritos criminais, documentos precisarão ser apresentados (ex.: uma carta ameaçadora ou injuriosa) em razão da incerteza atinente à formalização de acordos que encerrem o conflito.

Em seguida, empatados com 13,89% das indicações, temos o fato de o diálogo em sessões na delegacia evitar a evolução de crimes considerados de menor potencial ofensivos, e também a agilidade na solução de problemas proporcionada pela Mediação. Terres (2016) encontrou o mesmo resultado ao pesquisar projetos de solução pacífica de conflitos realizados por policiais: "[...] a mediação de conflitos é um excelente método de solucionar as controvérsias geradas através de crimes de menor potencial ofensivo, pois além de desafogar o Judiciário, as partes envolvidas têm o problema resolvido de maneira rápida e célere (p. 03).

Os policiais entrevistados também apontaram pontos importantes que somente são conseguidos pela resolução de conflitos através do diálogo, que são: resolução amigável de problemas e contribui para a paz social, cada um pontuando com 11,11% das respostas.

A solução de conflitos através da Mediação nas delegacias do Ceará também proporciona, segundo 5,56% dos entrevistados, ausência de burocracia. Os demais policiais também indicaram como ponto positivo: composição de danos civil e eficiência dos resultados.

Gráfico 38 – Pontos negativos citados pelo policial mediador dos distritos policiais do Ceará sobre a Mediação em delegacias/2022



Fonte: Elaborada pela autora.

Tabela 51 – Pontos negativos citados pelo policial mediador dos distritos policiais do Ceará sobre a Mediação em delegacias/2022

RESPOSTA	PERCENTUAL	
Falta de estrutura	25,00%	8
Sem apoio da instituição e dos colegas	15,63%	5
Falta de tempo para ser mediador	12,50%	4
Falta de pessoal	9,37%	3
Falta de treinamento	9,37%	3
Falta de base regulatória que dê respaldo jurídico ao resultado	9,37%	3
Não vejo pontos negativos	3,13%	1
Outros pontos negativos	15,63%	5
Total de respostas	100%	32

Fonte: Elaborada pela autora.

Finalizando a pesquisa, os policiais mediadores indicaram pontos negativos da Mediação em delegacias do Ceará. No total, foram colhidos 32 pontos negativos, ou seja, nem todos os policiais mediadores indicaram três pontos negativos, podendo ter citado somente um ou dois pontos.

O ponto mais citado foi a falta de estrutura, alcançando 25,00% das respostas, seguido da falta de apoio da instituição e dos colegas, com 15,63% (n=5).

No terceiro lugar os policiais indicaram a falta de tempo para ser mediador, com 12,50% de indicação.

A falta de estrutura física e funcional para que os policiais trabalhem com Mediação em delegacias não é novidade, assim como não é novidade que esse evento ocorre, mesmo sem base legal. Por isso, Barbosa (2020) observou que:

> As delegacias circunscricionais devem estar estruturalmente preparadas e profissionalmente sensibilizados da necessidade de realizar uma mediação atendimento ou uma pré-mediação, consistente do tratamento preliminar das ocorrências em que a conciliação se mostra desejável, sob pena de que imposição de audiência de mediação resulte em mais falta de respeito e consideração (p. 263).

Os pontos negativos acima se correlacionam e refletem nos demais pontos citados. A falta de estrutura e de apoio da instituição e dos colegas na delegacia, aliada à falta de tempo dos policiais para trabalhar com Mediação são causados por falta de uma base regulatória para Mediação em delegacias do Ceará (9,37%), que acaba não regulamentando os recursos humanos necessários para essa função (9,37%) e o treinamento adequado (9,37%).

> As instituições de segurança pública responsáveis pelo planejamento, execução e avaliação da formação na área da segurança pública compartilham o momento de (re)pensar os investimentos e o desenvolvimento das ações formativas, fundamentais para a qualificação e o aprimoramento dos resultados das instituições que compõem o Sistema de Segurança Pública ante os desafios e demandas da sociedade (MIRANDA, 2020, p. 193).

Quanto ao fato de o policial mediador não receber apoio nem da instituição nem dos colegas do trabalho, podemos considerar que: “Essa mudança de mentalidade certamente enfrenta resistências internas, fruto da cultura policial que considera, muitas vezes, o trabalho policial como uma luta contra o crime, sem perceber que se espera da polícia muito mais do que isso” (BARBOSA, 2020, p. 264).

Com relação aos pontos negativos citados pelos policiais, Bengochea *et al.* (2004) apontam as mudanças pelas quais a polícia deve passar para a revisão do trabalho e adequação às demandas atuais:

> É possível ter uma polícia diferente numa sociedade democrática? A concretização dessa possibilidade passa por alguns eixos. Primeiro, por mudanças nas políticas de qualificação profissional, por um programa de modernização e por processos de mudanças estruturais e culturais que discutam questões centrais para a polícia: as relações com a comunidade,

> contemplando a espacialidade das cidades; a mediação de conflitos do cotidiano como o principal papel de sua atuação; e o instrumental técnico e valorativo do uso da força e da arma de fogo. São eixos fundamentais na revisão da função da polícia (p. 119).

Apesar disso tudo, há quem não tenha encontrado pontos negativos da Mediação em delegacias do Ceará para citar (3,13%). E foram agrupadas em outros pontos negativos cinco respostas (15,63%) com uma indicação cada, que não se assemelhavam às já citadas, sendo elas: “constrangimento em ir na delegacia”; “aprendi no Decon e me mandaram fazer na delegacia”; “retorno quando não é cumprido o acordo feito na delegacia”; “nem sempre as notificações são entregues no prazo e gera descontentamento”; “as pessoas passam a querer resolver todos os seus problemas na DP”.

O grupo de respostas do parágrafo anterior nos mostra mais percepções do policial mediador, como por exemplo, a preocupação com o fato da outra parte ser chamada a uma delegacia. Esse fato se agrava na medida em que pensamos a forma como esse chamado é feito: através de um Mandado de Intimação, assinado por um delegado, levado por policiais caracterizados usando vestimenta, arma e distintivo da polícia, e em uma viatura policial.

Em outro ponto, o policial reflete o fato de que a polícia passa a ser mais procurada, até por questões que não lhe cabe resolver, pelo fato de que a população, por ter seu conflito solucionado na delegacia, passa a querer resolver todos os demais problemas na DP.

De todos os pontos citados pelos delegados e policiais mediadores, tanto os pontos positivos como os negativos, o que se nota é que a instituição precisa fazer intervenções sociais no trabalho policial, que tenha como parceiros a população, e isso passa pela Mediação de Conflitos, que ainda carece de reconhecimento legal pela instituição cearense.

> Para que haja uma parceria e os órgãos de segurança desenvolvam suas atividades de modo mais eficiente, as autoridades responsáveis pela segurança devem buscar manter uma relação confiável e segura com a comunidade. Os órgãos policiais (militar e civil) estão constantemente, de uma forma ou de outra, fazendo parte do nosso cotidiano, seja na promoção de algum evento de grande proporcionalidade, em grandes tragédias, seja em crimes e delitos cometidos pela sociedade em geral (TERRES, 2016, p. 40)

O que fica, é que a Polícia Civil do Estado do Ceará mantém, em suas dependências, uma política pública informal, mas que produz resultados positivos na prevenção de crimes. Esse resultado é visto pelos policiais e sentido pela população, que não precisa recorrer ao judiciário e tem atendimento próximo de casa, sem burocracia:

> O trabalho de conscientização e de orientação na aplicação da mediação em programas de políticas públicas, contribui para amenizar o aumento de conflitos. Um dos importantes desafios é estimular a confiança entre a população, mostrando como pode utilizar formas alternativas de solução de conflitos sem que precise recorrer ao Judiciário (MAGALHÃES; 2017, p.14).

Finalmente, não se pode negar que mesmo com os resultados obtidos, há uma série de carências a serem supridas no trabalho de Mediação em delegacias, necessitando que a formalização e implementação seja “[...] acompanhada de uma séria e comprometida avaliação, a fim de se verificar não apenas a eficiência do procedimento, mas, principalmente, a qualidade do serviço prestado” (BARBOSA, 2020, p. 265).

Tornar o trabalho de Mediação em delegacias uma política pública é o grande desafio que cerca a polícia civil do Estado do Ceará, porém, é notório que o mecanismo existe informalmente. Saber aproveitar o compromisso que muitos policiais têm com o evento informal que chamam de Mediação, a estrutura, a dinâmica, o envolvimento de parte dos servidores, a adesão garantida da população e os resultados obtidos, compõem a mola mestra já pronta no processo transformador que a polícia civil cearense precisa formalizar para garantir a nova era de uma polícia cidadã.

6 CONCLUSÃO

Os meios pacificadores de solução de conflitos vêm adquirindo cada vez mais adesão nos cenários tanto públicos como privados. Essa realidade tem provocado a implementação de políticas públicas com diretrizes que orientam o trabalho dos profissionais envolvidos.

As mudanças na forma de resolução dos problemas cotidianos que envolvem a sociedade visam dar respostas a suas diversas demandas, como também, ser mais célere, menos burocrático e trazer a participação dos envolvidos na solução dos próprios conflitos.

Há vários meios consensuais que buscam melhorar as relações interpessoais e sociais quando estas se encontram fragilizadas por algum conflito. Mesmo porque, por sua convivência em sociedade, o homem acaba se deparando com conflitos diversas, colocando em oposição seus atores sociais, gerando confronto onde cada um defende seus interesses, geralmente levados a tribunais, para, ao final, apenas uma verdade seja considerada.

Porém, deve-se verificar qual é meio adequado a cada caso, através da avaliação do tipo de conflito vivido, o local e profissionais que irão se envolver na busca da solução que melhor se encaixe à necessidade do momento.

Para os crimes de menor potencial ofensivo envolvendo pessoas que mantinham alguma relação de amizade, onde o diálogo possa intervir sem afastar os envolvidos da sociedade, há um método de resolução de conflitos que envolve a participação efetiva das partes, de forma pacífica, em busca de uma cidadania ativa, retirando o protagonismo do juiz e outorgando o direito de fala das partes envolvidas na sua resolução.

Trata-se da Mediação de Conflitos, um procedimento que quebra com paradigmas na composição de uma justiça democrática e humana, e que está cada vez mais se fortalecendo no âmbito das comunidades, com a vantagem de ocorrer onde as partes irão conviver após a efetivação do acordo.

É um meio de autocomposição utilizado quando o conflito envolve pessoas com relação de amizade, ou pelo menos ambas se conhecem, e pretende-se que com o resultado da Mediação, as partes envolvidas retomem a amizade e/ou a boa convivência, de forma harmoniosa e pacífica.

Como política pública, a Mediação de Conflitos proporciona a ampliação das formas de acesso à justiça, porém através de um caminho menos burocrático e próximo da própria comunidade, oferecendo a oportunidade das partes envolvidas em um conflito de administrarem seus próprios problemas, sem ferir direitos e garantindo a harmonia dos atores locais.

No entanto, é possível detectar que algumas iniciativas nesta direção ainda se encontram na informalidade, mesmo preenchendo requisitos buscados em outras fontes moldadas em bases estruturadas com regulamentos próprios, como é o caso da Mediação de Conflitos em delegacias de polícia do Estado do Ceará.

Entendendo que as políticas públicas, ao serem implementadas, trazem um conjunto de diretrizes a fim de nortear a ação dos envolvidos em seu desenvolvimento, verificou-se que, apesar de ter sido incorporada aos afazeres das delegacias, a Mediação policial no Estado do Ceará ainda carece de respaldo legal, mesmo apresentando resultados satisfatórios para entrar na agenda pública e se tornar política pública da Polícia Civil do Estado do Ceará.

Diante de novas demandas, bem mais diversificadas nas últimas décadas, o trabalho do policial teve que se adequar a novas formas de busca de solução de conflitos, ultrapassando suas funções determinadas em Lei de investigar e prender infratores. O policial incorporou em seu dia a dia novos métodos de trabalho, fazendo crescer, no interior das delegacias de polícia, uma forma alternativa de solução pacificadora de conflitos, evitando a judicialização dos crimes de menor potencial ofensivo.

No presente trabalho se uniu a pesquisa histórica e conceitual da Mediação, passando pela vivência do policial civil como mediador sem diretrizes próprias para seguir, conhecendo a dinâmica e estrutura do desenvolvimento desse evento durante a rotina normal de uma delegacia, de modo que fosse possível mostrar, na prática, quais os problemas que os policiais enfrentam e os resultados obtidos no final das sessões.

Assim sendo, o ponto central abordado nesta pesquisa consistiu em um estudo sobre a Mediação policial em delegacias do Ceará, que difere das demais, pois, sem ter normativos legais próprios, segue os ritos ditados por outros órgãos, com agendamentos e um mediador imparcial, que é um policial civil, mas que consegue se despir dessa função para garantir a comunicação dialógica, ao invés de

cumprir seu exercício tradicional de elencar culpados e crimes em folhas de antecedentes criminais.

Frente à realidade da Mediação policial em delegacias do Ceará não possuir base regulatória própria, utilizou-se de um comparativo de normativos existentes e estruturados. Para tanto, escolheu-se como referencial teórico as diretrizes da ONU, recomendadas a todos aqueles que estiverem engajados em mediação. Comparou-se o que o policial civil pratica nas delegacias do Ceará com as oito diretrizes da ONU para uma Mediação eficaz, discutindo se essas diretrizes correspondem ao que é executado como mediação nas delegacias cearenses.

Diante do que foi observado *in loco*, verificou-se que as diretrizes Preparação, Consentimento, Imparcialidade, Inclusividade, Apropriação nacional, Coerência, Coordenação e Acordos de paz de qualidade, são aplicados na Mediação das delegacias cearenses; enquanto as diretrizes Direito internacional e Marcos normativos (falta de quadros normativos e legais) e Complementaridade do esforço de mediação, também citadas diretrizes da ONU, não são aplicados na Mediação em delegacias do Ceará.

Em que pese o esforço do policial mediador, alguns pontos citados nas diretrizes da ONU também são cumpridos na gestão do processo de Mediação com os atores sociais: flexibilidade, confidencialidade, adesão voluntária, clareza, compromisso, finalidade de construção da paz, ser consistente, transparente e imparcial.

Aprofundando-se nas investigações, pesquisou-se como ocorre a Mediação em um ambiente policial, sem base regulatória, mas com adesão tanto dos agentes de segurança como da comunidade, sendo possível conhecer seus resultados, através de pesquisas e entrevistas com participantes, policiais mediadores e delegados que chefiam algumas delegacias do Ceará onde a Mediação informal ocorre ou ocorria.

A triagem dos casos encaminhados para Mediação era feita, na maioria das vezes, por inspetores que lavravam o Boletim de Ocorrência. Nesse momento, os inspetores explicavam para os usuários sobre a Mediação, perguntavam sobre a adesão e explicavam que as sessões tinham um diferencial, pois eram realizadas por um policial civil. Os mesmos não sentiam dificuldade em fazer a triagem dos BOs, pois o cotidiano na delegacia servia de aprendizado, como também a experiência trazida dos bancos de faculdade ajudava, mas gostariam de fazer

cursos nessa área. Porém, se deparavam com a falta de estímulo institucional para capacitação e para incorporar a Mediação no cotidiano policial.

Os policiais da triagem desconheciam uma base regulatória da Mediação em delegacias do Ceará, e por isso tinham consciência que todo trabalho nesse sentido ocorria de forma voluntária, fazendo parte de forma intrínseca das atividades dos policiais civis em delegacias. Apontaram pontos relevantes, como rapidez, informalidade, acordo consensual e economia investigatória e processual quando se opta pela Mediação. Porém pontos negativos como a sobrecarga do policial mediador, falta de estímulo institucional, de estrutura, de efetivo policial e de treinamento, desestimulam o policial para a promoção mais efetiva da Mediação.

Com todas as dificuldades para o desenvolvimento da Mediação na delegacia pesquisada, o atendimento tinha adesão pela comunidade, que possuía demandas variadas. A ocorrência que mais gerou sessões de Mediação foi a ameaça, seguindo-se dos crimes de injúria, de calúnia e de difamação. Conflitos entre vizinhos e no seio familiar provocaram a maioria dos atendimentos em Mediação naquela delegacia, ou seja, pessoas com laços de amizade cotidiana que necessitariam de uma solução pacífica para retornarem à boa convivência, já que nesses tipos de relacionamentos fica mais difícil o rompimento permanente da relação, pela convivência constante. Geralmente, as sessões duraram um período que variou de meia hora até uma hora, e houve acordo indicado e aceito pelas partes para a maioria dos casos que foram levados para serem mediados.

Os mediados demonstraram satisfação com a recepção, condução e finalização da Mediação, onde não há uma punição, uma sentença; mas sim uma construção em comum acordo.

Mesmo não sendo esse o objetivo principal da Mediação, é um fato a ser considerado pela infinidade de benefícios trazidos tanto para quem participa da Mediação como para a polícia e judiciário. Um caso mediado é um procedimento a menos no cartório da delegacia e um processo a menos no judiciário. O importante, realmente, é que as partes envolvidas possam conviver em harmonia dali para frente, evitando que o crime evolua para crimes maiores.

Ainda compondo um trabalho sem regulamentação, verificou-se que ao final da Mediação na delegacia não era lavrado um acordo. A providência tomada, por iniciativa do policial mediador do 1º DP, era tomar as declarações com assinatura da vítima no BO que gerou a Mediação, com o resultado firmado.

A delegacia tinha carências, não só de base regulatória, mas também de estrutura para realizar as sessões. As Mediações ocorriam em uma sala onde funcionava a chefia da inspetoria, com interrupções constantes, por conta do trabalho policial, que não ficava totalmente dissociado do servidor que exercia duas funções bem diferentes: uma totalmente pautada no estatuto dos policiais civis, e outra que era exercida pelo gosto de mediar, de querer resolver os problemas da comunidade de forma pacífica. Apesar de tudo, o policial não perdia a concentração nem a calma, e conseguia resultados positivos que não seriam obtidos com a formalidade dos ritos a serem seguidos para os casos policiais.

Importante salientar que a Mediação é um compromisso voluntário do policial mediador, pois não é regulamentada pela polícia civil do Ceará, mas que produz resultados que cooperam para a redução de conflitos maiores, proporcionando uma convivência melhor na comunidade, o que fazia com que o trabalho do policial mediador fosse elogiado por outros colegas policiais.

O policial mediador entendia a Mediação como uma missão, a qual abraçava por tantos anos com compromisso e dedicação. A experiência levou o policial a aprimorar a sua prática de Mediação, pois não recebeu nenhum treinamento para essa função. Os anos de convívio com ocorrências diárias fizeram dele um analisador do real papel da polícia, preferindo abrir novas possibilidades de respostas à criminalidade que não sejam exatamente o tradicional modelo de polícia, prevenindo crimes maiores através do diálogo como um modelo de policiamento em parceria com a comunidade.

Mesmo sem conhecer as técnicas que envolvem a Mediação de Conflitos, o policial mediador utilizava em seu trabalho, além das virtudes da paciência e da vontade de fazer Mediação, técnicas como a pré-mediação, escuta ativa, empatia, prática de cavar, encontrar o conflito real através do conflito aparente.

Três delegados, escolhidos aleatoriamente, foram unânimes em enfatizar a importância do policial mediador nas delegacias, que necessita de tempo e paciência para realizar esse trabalho, daí a seriedade na escolha de quem irá ser a pessoa de referência para Mediação. Demonstraram também consciência da importância da Mediação como política preventiva de segurança e para a construção da solução do conflito pelas partes através do diálogo, objetivando a convivência mais harmoniosa.

Confiança, credibilidade, orientação a população, celeridade e redução de

custos foram alguns pontos positivos citados pelos três delegados sobre a Mediação em delegacias do Ceará, demonstrando que tanto a comunidade como a polícia podem se beneficiar com o evento.

É inegável a importância que a Mediação tem na polícia civil do Ceará, não só porque reduz os índices de criminalidade e a judicialização de conflitos, desafogando os fóruns criminais e o cartório das delegacias, mas porque gera oportunidades para o objetivo buscado, já que a delegacia de polícia é o local onde os conflitos são denunciados, e pode também ser o local onde as pessoas podem construir um caminho pacífico para melhor convivência.

Talvez, por isso, os três delegados entrevistados tiveram dificuldade em apontar pontos negativos que poderiam advir da Mediação praticada em delegacias. Basicamente, a dificuldade é relacionada ao efetivo policial, ao tempo e ao fato de ter que ser destinado um policial somente para a Mediação, sem ter um local próprio para as sessões, também o fato de que, quando as partes não cumprem o acordo, o caso retorna como uma ocorrência policial.

Colheu-se, em pesquisa realizada, como perfil dos delegados dos distritos policiais: graduados (um dos requisitos para a ocupação do cargo é o bacharelado em Direito) ou especialistas, maioria do gênero masculino, média de idade de 52 anos (sendo 34 a menor idade e 69 a maior idade encontrada) e estavam na função, em média, há 21 anos (sendo o tempo mínimo no desempenho da função de 04 anos e o maior de 40 anos).

Com relação ao perfil dos policiais mediadores, a maioria ocupava o cargo de Inspetor de Polícia, encerraram os estudos no nível médio completo, predomínio de profissionais do sexo masculino, tinham entre 51 e 60 anos de idade, sendo a média de idade de 50 anos (a menor idade encontrada foi 35 anos e a maior 59 anos de idade), estavam na instituição entre 21 e 30 anos. A média de tempo de serviço policial foi de 23,58 anos (sendo 4 anos o menor tempo e 36 anos o maior).

A falta de normativo legal para a prática de Mediação em delegacias do Ceará era do conhecimento da maioria dos delegados entrevistados, apesar de ser um ato voluntário que ocorria no interior de delegacias moldado em dispositivos de outros órgãos, não fazendo parte dos deveres funcionais dos policiais. No caso dos policiais mediadores, a maioria não conhecia nenhum dispositivo legal para a realização das sessões de Mediação nas delegacias.

Mesmo não dispondo de base regulatória, os policiais mediadores dedicavam até 10 horas por semana às sessões de Mediação, desenvolvida no interior de delegacias cearenses. Deve-se levar em consideração que a jornada de trabalho dos inspetores e escrivães é de 40 horas semanais.

Para compor uma equipe multidisciplinar de Mediação na delegacia, foram indicados profissionais de diversas áreas, como Assistente Social, Psicólogo e Advogado, dentre outros.

Apesar de ser uma atividade intrínseca na rotina de uma delegacia, para os profissionais de segurança ficava a sensação de que a Secretaria de Segurança Pública não dava a devida importância à Mediação em delegacias do Ceará. Ou seja, tratava-se de uma prática informal desenvolvida no interior de delegacias cearenses, que envolvia vários servidores que procuram resolver pequenos conflitos através do diálogo, e que viam que seu trabalho não recebia a importância necessária do órgão gestor, apesar de trazer vários benefícios a todos os envolvidos nessa ação voluntária.

Além da falta de respaldo legal e de apoio institucional, a estrutura onde as sessões da Mediação ocorriam também tinha carências, recebendo destaque o fato da delegacia não possuir as condições físicas necessárias para desenvolver um bom trabalho de Mediação; não ser disponibilizada informações para os usuários de que naquele local se praticava a Mediação de Conflitos por um policial civil; não havia nenhuma divulgação desse trabalho nem sala própria nas dependências da delegacia para as reuniões de Mediação, e faltava capacitação continuada aos policiais que trabalhavam com Mediação.

Restou-nos demonstrado que a Mediação em delegacias do Ceará é realizada por esforço dos policiais que a praticam, mesmo sem passar por capacitação continuada, não por incentivo e condições oferecidas pela instituição. Soma-se a isso o fato dos entrevistados, tanto delegados como policiais que mediavam, apontarem a falta de apoio e visão de importância dada pela pasta da segurança do Estado.

Em que pesem tantas carências e esforços dos policiais civis, o policial que ficava na permanência (recepção) tinha conhecimento e sabia passar informações sobre Mediação para a população e, mesmo com todas as deficiências, existia uma pessoa que concentrava o ato de mediar, servindo de referência na delegacia, como se houvesse uma norma a ser seguida pelos policiais envolvidos.

Tanto é que os policiais entrevistados exerciam essa atribuição há bastante tempo, variando esse período de oito meses a quinze anos. Porém, seu aprendizado veio da rotina policial.

O policial, no cotidiano da delegacia, incorporou afazeres e adquiriu conhecimentos que o fez despertar que aquilo poderia ser equiparado à Mediação, e passou a usar o diálogo para resolver pequenos conflitos, e não somente as formalidades que apena judicialmente os envolvidos. Apesar de não ter cursado a disciplina de Mediação de Conflitos no curso de formação da academia de polícia, a prática cotidiana da solução pacífica deixava o policial seguro do que fazia, a ponto de dispensar a necessidade de treinamento para ser mediador.

Com tanto tempo praticando Mediação em delegacias, o policial acabava tendo uma bagagem de experiência satisfatória para exercer o ato de mediar. O problema ficava por conta da falta de apoio da instituição, de base legal, de capacitação para que os policiais mediadores adquirissem as técnicas e também de estrutura adequada para que as sessões ocorressem sem interferência das atividades cotidianas da delegacia.

O ato de mediar em delegacias do Ceará era bem contraditório em termos de formalidade, apoio, estrutura, capacitação e desenvolvimento. Havia um policial civil de referência para a Mediação, que desempenhava sozinho esse cargo nas delegacias, sem base regulatória, sendo do conhecimento de todos. O mediador não contava com apoio da instituição nem com estrutura adequada para isso. A divulgação era feita por um policial à medida que lavrava o BO, pois fazia a triagem nesse momento e apresentava a Mediação para o usuário da DP. Havendo adesão, conduzia a parte para agendar a data da sessão. Sem contar com outra forma de divulgação, a Mediação nas delegacias tinha boa adesão da comunidade, ocorria em sala compartilhada com trabalhos diários dos policiais, e o mediador não passava por capacitação continuada. Muitos aprenderam o que desenvolvem e chamam de Mediação com a profissão ou vendo outro colega de trabalho fazer.

Na opinião dos entrevistados, a Mediação em delegacias cearenses tem como principais pontos positivos: “contribuir para desafogar o trabalho da polícia e do judiciário”; “tornar-se uma via de mão dupla entre polícia e sociedade”; “evitar a progressão para crimes maiores”; “resolução amigável de conflitos e sem burocracia”; “agilidade na solução de conflitos”; “o diálogo traz mais benefícios do

que punir”; “eficiência nos resultados”; “ajudar a criar uma visão positiva na comunidade a respeito do trabalho da polícia e contribuir para a paz social”.

Os benefícios da Mediação em delegacias do Ceará são de conhecimento de todos, chefes e subordinados, quem comanda e quem pratica, delegado e policial mediador. Tanto a população quanto a polícia ganha com a Mediação, reduzindo procedimentos formais, de forma amigável e sem burocracia, evitando que crimes de menor potencial ofensivo evolua para crimes maiores. Além do mais, conduz a um sentimento de cooperação e confiança mútua entre polícia e comunidade, redefinindo o trabalho policial de simplesmente investigar crimes e descobrir sua autoria.

Os pontos negativos de Mediação em delegacias do Ceará apontados dizem respeito ao pouco efetivo policial para essa atribuição; “falta de base regulatória e respaldo jurídico do resultado da Mediação”; “falta de treinamento e capacitação”; “falta de estrutura”; “falta de reconhecimento, apoio financeiro e estímulo por parte da instituição e até por parte de outros policiais”; “falta de outros profissionais para compor a equipe de Mediação”.

Os pontos negativos citados na pesquisa trazem a realidade da Mediação em delegacias no Ceará, por isso eles foram semelhantes, independente de quem respondeu. A falta de um dispositivo legal, que normatize os recursos humanos, como também a falta de estrutura e capacitação dos responsáveis pela Mediação formam a barreira na ponte de travessia para uma polícia moderna, com visão de cidadania e cooperação de atores locais, reconhecendo o pertencimento de seus conflitos como ato inerente da sociedade, que precisa de resolução diferenciada das aplicadas rotineiramente pela polícia e pela justiça.

Por outro lado, o policial se envolve com o ato de mediar e gosta do que faz, mesmo sem apoio e diante de tantas adversidades, se coloca como o mediador dos conflitos relatados em BO’s nas delegacias, dividindo seu tempo entre ser policial e ser o pacificador de referência nos distritos policiais cearenses.

A não separação do trabalho policial e do trabalho de mediador se misturam também na execução de algumas peças procedimentais de adesão voluntária da Mediação, fazendo com que sejam executadas como rotina policial, o que faz o formato da Mediação em delegacia se diferenciar dos demais. Porém, isso não impede a adesão e solução de conflitos pelo diálogo e, com essa positividade, a polícia passa a ser mais procurada, até por questões que não lhe cabe resolver, pelo

fato de que a população, por ter seu conflito solucionado na delegacia, passa a querer resolver demais problemas no mesmo local.

Como se nota, os resultados obtidos com a Mediação em delegacias cearenses são inegáveis, mas há uma série de carências que comprometem a qualidade do serviço prestado. Importante lembrar que, ao mediar, o policial não pensar apenas em reduzir o volume de procedimentos da delegacia. A busca real é ajudar as partes em conflito a encontrarem, através do diálogo, um acordo que ponha fim a suas pendengas para melhorar as relações de convivência. E isso tem reflexos positivos em vários pontos do trabalho policial, como a não evolução para crimes maiores e redução das ocorrências.

A realidade de que os policiais e a população aprovam a Mediação em delegacias ficou bem nítida, porém os profissionais sentem a necessidade urgente de mudanças legais no formato em que ocorre atualmente, para que possam desenvolver essa ação de forma mais abrangente e satisfatória.

Diante disso, conclui-se que a Polícia Civil do Estado do Ceará mantém, em suas dependências, uma política pública informal, que produz resultados positivos na prevenção de crimes e na paz dos atores locais. Esse resultado é visto pelos policiais e sentido pela população, contudo, fazem-se necessárias intervenções sociais no trabalho policial, que tenham como parceiros a população, e isso passa pela Mediação de Conflitos, que ainda carece de reconhecimento legal pela instituição cearense, tanto para seu início e desenvolvimento, quanto para a sua finalização, pois sequer se lavra um acordo para as partes assinarem.

Tornar o trabalho de Mediação em delegacias uma política pública é o grande desafio lançado à polícia civil do Estado do Ceará. A criação de bases estruturadas de uma alternativa coerente e eficaz de solução de litígios deve ser incentivada e replicada. A polícia não deve se limitar a desempenhar apenas suas funções constitucionais, pois a realidade desse século pede ações que promovam o diálogo e não apenas a penalização judicial de envolvidos em crimes.

Passar a oferecer propostas que minimizem os resultados de pequenos conflitos sociais em delegacias são iniciativas aditivas necessárias ao trabalho policial, que deverão avançar na perspectiva da construção legal de práticas mediadoras de conflitos e da emancipada participação social de construção da própria solução de seus problemas.

Por fim, a Mediação em delegacias, relevante para o cidadão e relevante para o profissional da segurança pública, ainda não é regulamentada, mas essa é a minha contribuição para que os trabalhos iniciais comecem, deixando à disposição essa pesquisa que traça a opinião de todos os envolvidos: delegados, policiais mediadores, policiais de rua, policiais da triagem do BO, mediados e cidadãos que não adeririam à Mediação, bem como o perfil de policiais envolvidos no evento, seja como delegados, seja como o policial de referência para a Mediação, citando os pontos positivos e negativos que fazem com que a autocomposição funcionem nas dependências de uma delegacia, mesmo que seja na informalidade. Que esse trabalho possa contribuir para uma discussão mais profunda sobre seus impactos, para quem sabe, passar a fazer parte da agenda de políticas públicas de segurança, servindo de base para o estudo de implementação, execução, resultados e durabilidade da política pública.

Afinal, se nós, policiais, quisermos desenvolver uma nova fórmula de resolução de conflitos que não seja moldada no poder disciplinar de punir, como descreveu Foucault, temos que nos envolver em uma forma moderna de direito, com meios alternativos que visem a paz e a liberdade, seguindo a lógica internacional dos Direitos Humanos e garantindo o exercício da cidadania a todos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ADORNO, S. Políticas públicas de segurança e justiça penal. **Cadernos Adenauer**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 4, p. 9-27, 2008.

ALBERNAZ, M. C. J. **Na Delegacia:** Mediação de Conflitos no âmbito da Polícia Judiciária. Disponível em: https://clebertoledo.com.br/tocantins/na-delegacia-mediacao-de-conflitos-no-ambito-da-policia-judiciaria/. Acesso em: 02 out. 2019.

ALENCAR, E. C. O. A Mediação de Conflitos. *In:* **Mediação em Perspectiva.** Orientações para mediadores comunitários. Fortaleza: Universidade de Fortaleza, 2004.

ANGERAMI, A. C. **A atuação do Delegado de Polícia na Resolução de Conflitos:** Delegado como Conciliador e Mediador. Disponível em: https://carolangerami.jusbrasil.com.br/artigos/140495018/a-atuacao-do-delegado-de-policia-na-resolucao-de-conflitos. Acesso em: 20 fev. 2022.

ANUÁRIO BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA 2019. Fórum brasileiro de segurança pública. n. 13, 2019. 218p.

ANUÁRIO DE FORTALEZA, 2012/2013. Bairros de Fortaleza. População por bairros/2010. Disponível em: http://www.anuariodefortaleza.com.br/fortalezenses/populacao-por-bairros-2010.php. Acesso em: 29 jan. 2020.

ÁREA DE COBERTURA DOS BATALHÕES DA PMCE. Disponível em: https://www.pm.ce.gov.br/mapas-ais/. Acesso em: 28 jan. 2020.

ÁREAS Integradas de Segurança (AIS). Disponível em: https://www.sspds.ce.gov.br/ais/. Acesso em: 28 jan. 2020.

ARENDT, H. **A Condição Humana.** Rio de Janeiro: Forense-Universitária, 1983.

ASMAR, G. **Mediadora de Conflitos.** Programa do Jô. Parte 1. Rede Globo de Televisão. Divulgação: Paulo Braga. [s/l]: 2009. (7min51seg). Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=Fg3U77otJpI. Acesso em: 21 jan. 2020.

AZEVEDO, R. G. Juizados especiais criminais: Uma abordagem sociológica sobre a informalização da justiça penal no Brasil. **Rev. bras. Ciências Sociais**. v. 16, n. 47, São Paulo-SP. out. 2001.

BALESTRERI, R. B. **Direitos Humanos:** coisa de polícia. Rio Grande do Sul: Capec, 2005.

BARBER, B. **Consumido**: como o mercado corrompe crianças, infantiliza adultos e engole cidadãos. Rio de Janeiro e São Paulo: Record, 2009

BARBOSA, E. S. Mediação Policial: da produção de culpadas à produção de consenso nas delegacias de polícia. **Revista Brasileira de Ciências Policiais.** Brasília, v. 11, n. 1, p. 227-271, jan./abr. 2020.

BARREIRA, C. Em nome da lei e da ordem: a propósito da política de segurança pública. **São Paulo Perspectiva**, São Paulo, SP, v. 18, n. 1, p. 77-86, jan./mar. 2004.

BARROS FILHO, M. L. **O delegado de polícia como pacificador social.** Disponível em: https://jus.com.br/artigos/16961/o-delegado-de-policia-como-pacificador-social. Acesso em: 20 maio 2021.

BASTOS, N. M. G. **Introdução à metodologia do trabalho acadêmico**. 4. ed. Fortaleza: Nacional, 2007.

BAYLEY, D. H. **Padrões de policiamento**: uma análise comparativa internacional. Col. Polícia e Sociedade, v. 1. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 2001.

BAYLEY, D. H. Entrevista concedida a Elizabeth Leeds. **Revista Brasileira de Segurança Pública**, ano 1, ed. 1, p.120-129, 2007.

BEATO FILHO, C. C. Políticas públicas de segurança e a questão policial. São **Paulo em perspectiva**, v. 13, n. 4, 1999.

BENGOCHEA, J. L. P. **Ordem e Liberdade**: a revolução da cidadania. Rio Grande do Sul: Polost, 2006.

BENGOCHEA, J. L. P. *et al*. A transição de uma polícia de controle para uma polícia cidadã. **Rev. São Paulo em perspectiva**, v. 18, n. 1, mar. 2004. p. 119-131. Disponível em: https://www.scielo.br/j/spp/a/YnF7wwP4V9TFhxvbpXJysGq/?format=pdf&lang=pt. Acesso em: 12 abr. 2022.

BEZERRA, P. C. S. **Acesso à justiça:** um problema ético-social no plano da realização do direito. 2. ed. Revista. Rio de Janeiro: Renovar, 2008.

BOURDIEU, P. **O Poder Simbólico**. Tradução Fernando Tomaz. 10. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2007.

BRASIL. **Avaliação de políticas públicas:** guia prático de análise *ex post*. v. 2. Casa Civil da Presidência da República. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. Brasília: Ipea, 2018. 291p.

CABRAL, T. N. X. A Evolução da Conciliação e da Mediação no Brasil. **Revista FONAMEC**. Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, p. 368-383, maio 2017.

CAHALI, F. J. **Curso de arbitragem:** mediação, conciliação, tribunal multiportas. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2018.

CALMON, P. **Fundamentos da mediação e da conciliação**. 3. ed. Brasília. Gazeta Jurídica, 2015.

CANO, I. Políticas de segurança pública no Brasil: tentativas de modernização e democratização versus a guerra contra o crime. **SUR: Revista internacional de Direitos Humanos**. v. 3, n. 5, p.136-155, 2006.

CARNEIRO, P. C. P. **Acesso à Justiça**: juizados especiais cíveis e ação civil pública. 2. ed. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2003.

CARMONA, C. A. **Arbitragem e processo.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

CARVALHO, I. F. Mediação e casas de mediação em Fortaleza. **Revista Opinião Jurídica**, n. 4, p. 169-178, 2004.

CATHARINA, A. A mediação como política pública e sua contribuição para construção de uma nova dimensão do princípio do acesso à justiça. **Revista direito das políticas públicas**. Programa de pós-graduação em Direito da Unirio. v. 1, n. 2, jul./dez. 2019.

CBMAECACB. (Câmara Brasileira de Mediação e Arbitragem Empresarial/Confederação das Associações Comerciais e Empresariais do Brasil). **Animação sobre mediação.** [s/l]: 2017. (3min11seg). Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=Kr13qBAPA9k. Acesso em: 20 jan. 2020.

CEARÁ. Ministério Público do Estado do Ceará. **Programa dos Núcleos de Mediação Comunitária.** Disponível em: http://www.pgj.ce.gov.br/nespeciais/nucleomed/ondeencontrar.asp. Acesso em: 04 out. 2021.

CEARÁ. Defensoria Pública do Ceará (DPCE). **Nusol de Fortaleza registra aumento de 66% nas demandas do primeiro semestre com audiências de conciliação online.** Disponível em: https://www.defensoria.ce.def.br/noticia/nusol-de-fortaleza-registra-aumento-de-66-nas-demandas-do-primeiro-semestre/. Acesso em: 22 jan. 2022a.

CEARÁ. Núcleo Permanente de métodos consensuais de solução de conflitos (Nupemec). **CEJUSC's do Estado do Ceará.** Disponível em: https://tjcev2.tjce.jus.br/nupemec/cejuscs-do-estado-do-ceara/. Acesso em: 22 jan. 2022b.

CEARÁ. Portal do governo. Casa civil. Segurança pública. **Núcleo de Mediação de Conflitos do 2º DP é alternativa na resolução de pequenos conflitos.** Disponível em: https://ww11.ceara.gov.br/2019/12/19/nucleo-de-mediacao-de-conflitos-do-2o-dp-e-alternativa-na-resolucao-de-pequenos-conflitos/. Acesso em: 22 jan. 2022c.

CEARÁ. PLANEFOR. **Segurança Pública:** Direito da cidadania, debates e propostas**.** Fortaleza**:** Expressão Gráfica, 2001.

CEARÁ. IPECE. Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará. **Informe nº 42**, outubro de 2012.

CEARÁ. PCCE. Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social. **Leis e portarias.** Disponível em: https://apps.policiacivil.ce.gov.br/sistemas/formularios/grid_jur_documentos/. Acesso em: 15 out. 2021.

CERQUEIRA, D. R. C. **Violência e segurança pública em 2023**: cenários exploratórios e planejamento prospectivo. Coord.: Helder Rogério Sant'Ana Ferreira, Elaine Coutinho Marcial. Rio de Janeiro: Ipea, 2015.

CICHOCKI NETO, J. **Limitações ao acesso à justiça**. Curitiba: Juruá, 2008.

COMISSÃO TÉCNICA DE CONCEITOS DO PROGRAMA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS (CTC-PMC). **Programa Mediação de Conflitos:** uma experiência de mediação comunitária no contexto das políticas públicas. Belo Horizonte: Arraes Editores, 2011, 298p.

CORRÊA, E. L. S.; FANTINI, T. S. **Mediação De Conflitos**: Uma estratégia de transformação de uma polícia de controle para uma polícia comunitária e cidadã. 2013. Disponível em: http://www.pm.sc.gov.br/fmanager/pmsc/upload/ccsnoticias/ART_ccsnoticias_2013_09_10_181936_artigo_med.pdf. Acesso em: 02 jan. 2020.

COUTINHO, M. M. **A Mediação de Conflitos em uma delegacia de Polícia de Fortaleza:** estratégia da polícia comunitária no 11º DP. 2009. Monografia. (Especialização em Polícia Comunitária) - Universidade de Fortaleza (Unifor).

DAMATTA, R. **Carnavais, malandros e heróis:** para uma sociologia do dilema brasileiro. Rio de Janeiro: Rocco, 1990.

DEUTSCH, M. A Resolução do Conflito. *In:* **Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação.** v. 3. Brasília, DF: Editora Grupos de Pesquisa, 2004.

DIAS, J. F.; ANDRADE, M. C. **Criminologia:** o homem delinquente e a sociedade criminógena. Coimbra: Ed. Coimbra, 1992.

DIAS, J. C. Políticas Públicas e questão ambiental. **Revista de Direito Ambiental**. São Paulo: Revista dos Tribunais, v. 8, n. 31, 2003.

DINIZ, E. Engenharia Institucional e políticas públicas: dos conselhos técnicos às câmaras setoriais. *In:* Pandolfi, Dulce (org.). **Repensando o Estado Novo**. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 1999.

DISTRITAIS DELEGACIAS. Disponível em: https://www.policiacivil.ce.gov.br/contatos/distritais/. Acesso em: 28 jan. 2020.

ELIAS, E. **A política pública de mediação de conflitos no município de São Paulo.** Dissertação (Mestrado em Gestão e Políticas Públicas). Fundação Getúlio

Vargas. Escola de Administração de Empresas de São Paulo. São Paulo. 22 p. 2013.

ENSSLIN, L.; VIANNA, W. B. O design na pesquisa qualiquantitativa em engenharia de produção: questões epistemológicas. **Revista Produção online**. Florianópolis, v. 8, n. 1, mar. 2008.

ETZIONI, A. **Análise comparativa de organizações complexas:** sobre o poder, o engajamento e seus correlatos. Rio de Janeiro: Zahar, São Paulo: Edusp, 1974.

FARIAS FILHO, M. C.; ARRUDA FILHO, E. J. M. **Planejamento da pesquisa científica**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

FERREIRA, H. R. S.; MARCIAL, E. C. **Violência e segurança pública em 2023:** cenários exploratórios e planejamento prospectivo. Coord. Helder Rogério Sant'Ana Ferreira. Rio de Janeiro: Ipea, 2015.

FORTALEZA. Prefeitura de Fortaleza. **Núcleo de Mediação de Conflitos da Sesec completa um ano de funcionamento na Regional VI.** Disponível em: https://www.fortaleza.ce.gov.br/noticias/nucleo-de-mediacao-de-conflitos-da-sesec-completa-um-ano-de-funcionamento-na-regional. Acesso em: 06 out. 2021a.

FORTALEZA. Assembleia Legislativa do Estado do Ceará. **AL inaugura núcleos de mediação e sistêmico restaurativo.** Disponível em: https://www.fortaleza.ce.gov.br/noticias/nucleo-de-mediacao-de-conflitos-da-sesec-completa-um-ano-de-funcionamento-na-regional. Acesso em: 06 out. 2021b.

FOUCAULT, M. **A verdade e as formas jurídicas**. Rio de Janeiro: Nau, 2005.

FREIRE, P. **Pedagogia do Oprimido**. Rio de Janeiro: Paz e terra, 2014.

FREY, K. **Políticas públicas:** um debate conceitual e reflexões referentes à prática da análise de políticas públicas no Brasil. Planejamento e políticas públicas, n. 21, p. 211-259, 2000.

FROTA, F. H. S.; SILVA, M. A. L. **Tópicos sobre segurança pública e cidadania [livro eletrônico]:** guardas municipais, teorias e práticas. Org. Francisco Horácio da Silva Frota, Maria Andréa Luz da Silva. Fortaleza, CE: Edmeta Editora, 2020.

GABRIEL, A. P. A mediação extrajudicial e a relevância da polícia para resolução consensual de conflitos. **Revista FONAMEC**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, p. 32-54, maio 2017.

GEHRINGER, M. **Cinco Regras de Conflitos**. Divulgação: Júlio Ribeiro. [s/l]: 2011. (1min44seg). Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=zeQxeJayvWA. Acesso em: 21 jan. 2020.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. 3. reimpr., São Paulo: Atlas, 2010.

GOLDSTEIN, H. **Policiando uma sociedade livre**. Tradução de Marcello Rolemberg. v. 9. São Paulo: EDUSP, 2003.

GOMES, K. **Ineficiência da segurança pública eleva custo do combate à violência.** 2014. Disponível em: https://www.dw.com/pt-br/inefici%C3%AAncia-da-seguran%C3%A7a-p%C3%BAblica-eleva-custo-do-combate-%C3%A0-viol%C3%AAncia/a-18054924-0. Acesso em: 18 jan. 2020.

GONSALVES, E. P**. Iniciação à pesquisa científica**. Campinas, SP: Editora Alínea, 2001.

GOOGLE MAPS. Google. Disponível em: https://www.google.com.br/maps/place/Rua+Raimundo+Corr%C3%AAia,+199+-+Monte+Castelo,+Fortaleza+-+CE,+60321-020/. Acesso em: 13 maio 2020.

GRINOVER A. P. *et al*. **Estudo qualitativo sobre boas práticas em mediação no Brasil**. Brasília: Ministério da Justiça, Secretaria de Reforma do Judiciário, 2014.

GRUPO DE APOIO E CONSELHO. Mediação de conflitos na escola. Produção: Colégio Estadual Professor Hermes Miranda do Val. Simões Filho (BA): 2015. (1min39seg). Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=7JsPyCH1mrg. Acesso em: 20 jan. 2020.

GUEDES, T. A.; MARTINS, A. B. T. **Estatística descritiva.** Disponível em: http://www.each.usp.br/rvicente/Guedes_etal_Estatistica_ Descritiva.pdf. Acesso em: 02 out. 2019.

HEIDEMANN, F. G.; SALM, J. F. (org.) **Políticas públicas e desenvolvimento**: bases epistemológicas e modelos de análise. Brasília: Edunb, 2009

HOBBES, T. **Leviatã**. Segunda Parte: Do Estado. São Paulo: Martin Claret, 2005.

IBOPE INTELIGÊNCIA. Pesquisa de opinião pública. job0333/2019. Brasil. pesquisa de opinião pública sobre flexibilização da posse de armas. Disponível em: https://www.ibopeinteligencia.com/arquivos/JOB_0333_POSSE_DE_ARMAS%20-%20Relat%C3%B3rio%20de%20tabelas.pdf. Acesso em: 29 jan. 2020

INSTITUTO DATAFOLHA. Posse e porte de armas. julho de 2019. http://media.folha.uol.com.br/datafolha/2019/07/12/92c43ceaef885d3a0dfb9c5e2398595ades.pdf. Acesso em: 18 jan. 2020.

KANT DE LIMA, R. **A administração dos conflitos no Brasil:** a lógica da punição. *In:* VELHO, G.; ALVITO, M. Cidadania e violência, Rio de Janeiro, Ed. UFRJ/FGV, 1996.

KANT DE LIMA, R. Políticas de segurança pública e seu impacto na formação policial: considerações teóricas e propostas práticas. *In:* ZAVERUCHA, Jorge;

BARROS, M. R. N. (orgs.). **Políticas de segurança pública:** dimensão da formação e impactos sociais. Recife: Massangana, 2002.

KOPITTKE, A. **A (in)capacidade institucional do governo federal na segurança pública.** Brasília: Fórum Brasileiro de Segurança Pública/Atlas da violência, 2017, p. 48-58.

KROPOTKIN, P. **Ajuda mútua:** um fator de evolução. São Sebastião: A Senhora Editora, 2009.

LEITE, E O. **A mediação nos processos de família ou como um meio de reduzir o litígio em favor do consenso**. Grandes Temas da atualidade: mediação. Arbitragem e conciliação. Rio de Janeiro: Forense, 2008.

LOCKE, J. **Dois tratados sobre o governo.** São Paulo: Martins Fontes, 1998.

MAGALHÃES, J. M. H. **Políticas públicas e mediação**: um desafio aos operadores do direito. Disponível em: https://www.al.ce.gov.br. Acesso em: 14 nov. 2022.

MARTINS, D. B. A mediação de conflitos e suas instituições. *In:* **Mediação em perspectiva**. Orientações para mediadores comunitários. Fortaleza: Universidade de Fortaleza, 2004.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

MEDEIROS, J. A. F. **Avaliação de políticas públicas.** Disponível em: https://zone.inatto.com/acp.root/acp_data/anais2020/trabalhos/st17/05_abordagem_neocorporativista_do_estado_na_form.pdf. Acesso em: 02 fev. 2022.

MEINERO, F. S.; MEINERO, F. P. Mediação como política pública para tratamento de conflitos consumeristas. **Rev. Bras. Polít. Públicas**, Brasília, v. 9, n. 1 p. 414-427, 2019.

MELAZZO, E. S. Problematizando o conceito de políticas públicas: desafios à análise e à prática do planejamento e da gestão. **Rev. Tópos**. v. 4, n. 2, p. 9-32, 2010.

MELO, C. S. **Resumo histórico da Polícia Civil do Ceará**. Fortaleza: ABC, 2007.

MICHELI, M. P. **Mediação e intervenção social nos conflitos de família.** Fortaleza, UFC, 2021. 99 p. Dissertação (mestrado em Sociologia). Centro de Humanidades, Programa de Pós-Graduação em Sociologia, Universidade Federal do Ceará, 2021.

MIRABETE, J. F. **Processo Penal.** 17. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

MIRANDA, A. K. P. C. **Segurança pública, formação policial e mediação de conflitos:** novas orientações para a atuação de uma Polícia cidadã? Fortaleza, UECE, 2014. 126 p. Dissertação (Mestrado Acadêmico em Políticas Públicas e

Sociedade). Centro de Estudos Sociais Aplicados, Universidade Estadual do Ceará, 2011.

MIRANDA, A. K. P. C. A mediação comunitária no estado do Ceará: caminhos para a práxis cidadã e democrática? **Revista RIDB**, v. 3, n. 2, p. 1289-1308, 2014.

MIRANDA, A. K. P. C. **Tópicos sobre segurança pública e cidadania** [livro eletrônico]: guardas municipais, teorias e práticas. Org. Francisco Horácio da Silva Frota, Maria Andréa Luz da Silva. Fortaleza, CE: Edmeta Editora, 2020.

MOMENTO ARBITRAGEM. **Conciliação, Mediação e Arbitragem:** Saiba a diferença. 2014. (26min14seg). Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=OaWHpvXYnPk. Acesso em: 22 jan. 2020.

MONET, J. C. **Polícia e sociedade na Europa.** Trad: Maire Amazonas Leite de Barros. São Paulo: Edusp, 2002.

MOTA, P. P. **A polícia e os Pobres**: Negociação e conflito em delegacias de polícia do Rio de Janeiro. Disponível em: http://www.policiaeseguranca.com.br/pobres.htm. Acesso em: 01 out. 2019.

NASSARO, A. L. F. **O policial militar pacificador social:** emprego da mediação e da conciliação no policiamento preventivo. Edição 10. Revista do Laboratório de Estudos da Violência da UNESP. Marília, nº 168, ano 2012.

NUCCI, G. S. **Manual de Processo Penal e Execução Penal**. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008.

NUNES, A. O. Estado, segurança pública e mediação. **Videre**, Dourados, v. 1, n. 1, p. 117-130, jan./jun. 2009.

NUPEMEC TJRS. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. **A Locatária:** Uma mediação simulada. [s/d]. (56min28seg). Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=EcVvx0vr7Yk. Acesso em: 21 jan. 2020.

OLIVEIRA, V. A. R. O problema da (in)segurança pública: refletindo acerca do papel do Estado e de possibilidades de soluções localizadas e participativas. **Revista Brasileira de Segurança Pública**, São Paulo, v. 7, n. 1, p. 8-22, fev./mar. 2013.

ONU. Organização das Nações Unidas. **Diretrizes das Nações Unidas para uma mediação eficaz.** 2012. Tradução: VIANA, Manuela T. Disponível em: https://peacemaker.un.org/sites/peacemaker.un.org/files/GuidanceEffectiveMediation_UNDPA2012_pt_Jun2015correction_0.pdf. Acesso em: 20 mar. 2021.

PESQUISA POR AMOSTRA DE DOMICÍLIOS. Mão-de-obra e previdência. Rio de Janeiro: IBGE. v. 7, 1983.

PRIMEIRA UNISEG DO ESTADO COMPLETA UM MÊS E TEM REDUÇÃO DE 75% EM CRIMES VIOLENTOS. Disponível em: https://www.ceara.gov.br/2016/04/11/primeira-uniseg-do-estado-completa-um-mes-e-tem-reducao-de-75-em-crimes-violentos/. Acesso em: 28 jan. 2020.

REDE MOBILIZADORES. **Mediação de conflitos e direitos humanos.** Direção: Bernardo Brant. Brasília: [s/d]. (19min09seg). Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=aO6PatGHN3A. Acesso em: 21 jan. 2020.

RICARDO, C. M.; CARUSO, Haydee G. C. Segurança pública: um desafio para os municípios brasileiros. **Revista Brasileira de Segurança Pública**, v. 1, p. 102-119, 2007.

ROSA, E. M. O Delegado de Polícia como mediador de conflitos. **Revista Âmbito Jurídico**. Rev. nº 146, 1 de março de 2016. Disponível em: https://ambitojuridico.com.br/edicoes/revista-146/o-delegado-de-policia-como-mediador-de-conflitos/. Acesso em: 01 fev. 2022.

ROUSSEAU, J. J. **O contrato social.** São Paulo: Cultrix, 1989.

SÁ, L. D. **Os filhos do Estado:** autoimagem e disciplina na formação dos oficiais da Polícia Militar do Ceará. Rio de Janeiro: Relume Dumará: Núcleo de Antropologia Política, UFRJ, 2002.

SALES, L. M. M. (Org.) **Estudos sobre mediação e arbitragem.** Fortaleza: ABC Editora, 2003.

SALES, L. M. M. 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, L. M. M. **Mediare:** um guia prático para mediadores. 3. ed. rev. atual. ampl. Rio de Janeiro: GZ Editora, 2010.

SALES, L. M. M. 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, L. M. M; ANDRADE, D. A. (Org.). **Mediação em perspectiva**. Orientações para mediadores comunitários. Fortaleza: Universidade de Fortaleza, 2004.

SALES, L. M. M; FERREIRA, P. R.; NUNES, A. O. **Segurança pública, mediação de conflitos e polícia comunitária:** uma interface. NEJ, v. 14. n. 3, p. 62-83, 2009.

SALES, L. M. M; SARAIVA, V. C. M. A Mediação de Conflitos e a Segurança Pública: o relato de uma experiência. **Revista NEJ - Eletrônica**, v. 18, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2013.

SALES, L. M. M; CHAVES, E. C. C. Mediação e conciliação judicial: a importância da capacitação e de seus desafios. **Rev. Sequência**, Florianópolis, n. 69, p. 255-280, dez. 2014.

SANTIAGO, C. Doutrina de Policiamento Ostensivo. *In*: **Polícia Comunitária.** MARCINEIRO, Nazareno; PACHECO, Giovanni C. Florianópolis: Insular, 2005.

SANTIAGO, V. *et al.* Conciliação e mediação: políticas públicas e cidadania. **Intraciência rev. científica**. Fagu: Faculdade do Guarujá, n. 15, jul. 2018.

SANTOS, J. V. T. **Violências e conflitualidades.** Porto Alegre: Tomo Editorial, 2009.

SAÚDE, educação e desemprego são as maiores preocupações dos brasileiros. **O Povo Online**, Fortaleza, 05 set. 2019. Redação. Disponível em: https://www.opovo.com.br/noticias/brasil/2019/09/05/saude--educacao-e-desemprego-sao-as-maiores-preocupacoes-dos-brasileiros--aponta-datafolha.html. Acesso em: 27. jan. 2020.

SCHMIDT, J. P. Condicionantes e diretrizes de políticas públicas: um enfoque comunitarista da transformação social. **Rev. Bras. Polít. Públicas**, Brasília, v. 6, nº 3, 2016 p. 51-72.

SCHMIDT, J. P.; MENEGAZZI, P. R. Bases teóricas para o desenvolvimento de políticas públicas sobre a informação ambiental. *In:* REIS, Jorge R. dos; LEAL, Rogério G. (Org.). **Direitos Sociais e políticas públicas:** desafios contemporâneos. Tomo 10. Santa Cruz do Sul: Edunisc, 2010.

SEMANA NACIONAL DA CONCILIAÇÃO. **O Colorido da vida.** Produção: Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Brasília: 2011. (3min07seg). Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=G1v36eyt_GI. Acesso em: 20 jan. 2020.

SGC RONDÔNIA. Sistema Gurgacz de Comunicação. **Mediação policiais.** 2017. (02min07seg). Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=YHF-ojH_k7g. Acesso em: 22 jan. 2020.

SILVA, E. Saúde preocupa mais que Segurança no Ceará. **Diário do Nordeste**, Fortaleza, 18 ago. 2018. Política. Disponível em: https://diariodonordeste.verdesmares.com.br/editorias/politica/saude-preocupa-mais-que-seguranca-no-ceara-1.1986791. Acesso em: 27 jan. 2020.

SILVA, J. R. **A mediação e o processo de mediação**. São Paulo: Paulistanajur, 2004.

SILVA JÚNIOR, A. L. **O policial mediador de conflitos:** Fundamentos jurídicos para uma polícia orientada à solução de problemas. Disponível em: https://jus.com.br/artigos/12529/o-policial-mediador-de-conflitos. Acesso em: 12 fev. 2022.

SIX, J. F. **Dinâmica da mediação**. Trad. Águida Arruda Barbosa, Eliana Riberti Nazareth, Giselle Groeninga. Belo Horizonte: Del Rey, 2001.

SUPERINTENDÊNCIA DA POLÍCIA CIVIL (PCCE). Disponível em: https://www.ceara.gov.br/wp-content/uploads/2017/01/020-pcce_32987_22-2-19.pdf. Acesso em: 28 jan. 2020.

TARTUCE, F.; FALECK, D.; GABBAY, D. **Meios alternativos de solução de conflitos**. Rio de Janeiro: FGV, 2013.

TEIXEIRA, E. C. **O papel das políticas públicas no desenvolvimento local e na transformação da realidade**. 2002. Disponível em: http://www.dhnet.org.br/dados/cursos/aatr2/a_pdf/03_aatr_pp_papel.pdf. Acesso em: 14 jun. 2021.

TERRES, M. M. **Mediação de conflitos e a segurança pública.** Monografia. Curso de Direito. Centro Universitário UNIVATES. Lajeado, nov. 2016

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARANÁ. **Animação Explicativa sobre Mediação.** Paraná: [s/d]. (3min07seg). Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=yM3aXE-j-CY. Acesso em: 20 jan. 2020.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais:** a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

TROJANOWICZ, R.; BUCQUEROUX, B. **Policiamento comunitário:** como começar. Rio de Janeiro: Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro. 1994.

VASCONCELOS, C. E. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. São Paulo, Método, 2008.

VERGARA, S. C. **Projeto e relatório de pesquisa em administração**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

VEZZULLA, J. C. **Guia para usuários e profissionais.** Florianópolis: Instituto de Mediação e Arbitragem do Brasil (IMAB), 2001.

VEZZULLA, J. C. **Mediação:** Teoria e Prática da Mediação. 5. Ed. Curitiba: Instituto de Mediação e Arbitragem do Brasil (IMAB), 2001.

VEZZULLA, J. C. **Mediação***.* Teoria e Prática. Guia para Utilizadores e Profissionais*.* Lisboa, Ministério da Justiça de Portugal: Agora Publicações, 2003*.*

WANDERLEY, V. **Mediação e Arbitragem.** Brasília: Editora MSD, 2004.

WÜST, C. **Mediação comunitária e acesso à justiça:** as duas faces da metamorfose social. Santa Cruz do Sul: Esserenel Mondo, 2014.

ZALUAR, A. **Democratização inacabada:** fracasso da segurança pública. Estudos Avançados, São Paulo, Instituto de Estudos Avançados da USP, v. 21, n. 61, set./ dez. 2007.

ZALUAR, A. Violência e Crime. *In*: MICELLI, S (org.). **O Que Ler na Ciência Social Brasileira**, v. 1: Antropologia. São Paulo, Sumaré/Anpocs, 1999.

ZAPPAROLLI, C. R. **Prevenção ao uso indevido de drogas.** Curso de capacitação para conselheiros municipais. 2008.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO PARA COLETA DE DADOS DE MEDIAÇÃO NA DELEGACIA

Universidade Estadual do Ceará - UECE
Centro de Estudos Sociais Aplicados – CESA
Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas - PPGPP
Mestrado Profissional em Planejamento e Políticas Públicas - MPPPP

	DEMANDA	PESSOA ENVOLVIDA 1				PESSOA ENVOLVIDA 2				RELAÇÃO DE AMIZADE					
HR INICIO	(NATUREZA FATO)	GÊNERO	IDADE	INSTRUÇÃO	PROFISSÃO	GÊNERO	IDADE	INSTRUÇÃO	PROFISSÃO	FAMÍLIA	VIZINHO	TRABALHO	OUTROS	RESULTADO	HR FINAL

APÊNDICE B – CARTA DE APRESENTAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DA PESQUISA

Governo do Estado do Ceará
Secretaria da Ciência Tecnologia e Educação Superior
Universidade Estadual do Ceará – UECE
MESTRADO PROFISSIONAL EM PLANEJAMENTO E POLITICAS PÚBLICAS - PROFISSIONAL - MPPPP

CARTA DE APRESENTAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DE PESQUISA

Fortaleza, 18 de outubro de 2021

Exmo(a). Sr(a). Delegado(a),

Meu nome é Marylane Menezes Coutinho, mestranda em Planejamento e Políticas Públicas da Universidade Estadual do Ceará-UECE e Escrivã de Polícia Civil. Estou realizando uma pesquisa para a dissertação do curso, que versará sobre política de segurança pública e mediação de conflitos.

Para tanto, solicito a colaboração de V.Exa. para que os dois questionários que estou enviando possam ser respondidos, conforme indicado no cabeçalho, por um Delegado desse distrito policial e pelo policial responsável pela Mediação de Conflitos na delegacia, sendo as respostas de interesse apenas da pesquisa, comprometendo-me a manter o sigilo que a pesquisa requer.

Os questionários serão enviados via e-mail institucional, elaborados na plataforma *SurveyMonkey*. Após preenchimento e conclusão, as respostas seguirão automaticamente para a orientadora, Profª. Drª. Maria Andréa Luz da Silva, sem necessidade de identificação.

Desde já agradeço a colaboração, pois pesquisar sobre a Mediação de Conflitos em delegacias é divulgar a importância dessa experiência para a construção, pelos próprios atores sociais, de caminhos para uma cultura de paz, ao dialogar sobre seus conflitos que poderiam ensejar crimes de maior potencial ofensivo, se não fossem bem administrados.

Para quaisquer dúvidas, coloco-me à inteira disposição.

APÊNDICE C – QUESTIONÁRIO PARA PESQUISA COM DELEGADOS SOBRE MEDIAÇÃO

POLÍTICAS PÚBLICAS

Nº 1 - QUESTIONÁRIO SOBRE MEDIAÇÃO PARA DISSERTAÇÃO MESTRADO-UECE/2021

Aluna: Marylane Menezes Coutinho - Turma 20

Pesquisa com delegados sobre mediação em delegacias

1. Qual a sua titulação?

- ○ Superior completo
- ○ Especialização
- ○ Mestrado
- ○ Doutorado

2. Marque seu sexo:

- ○ masculino
- ○ Feminino

3. Qual sua idade?

Anos _____

4. Há quanto tempo o Sr(a). exerce a função de delegado?

Anos _____

5. o Sr(a). tem conhecimento de alguma base regulatória para Mediação em Delegacias do Ceará?

- ○ Não.
- ○ Sim. Qual _____
- ○ Não sei responder

6. Que outros profissionais o Sr(a). acha necessário para compor uma equipe de mediação em delegacia, além do policial mediador (múltipla escolha)?

- ○ Assistente Social
- ○ Advogado
- ○ psicólogo
- ○ Somente o policial
- ○ Outro (especifique) _____

* 7. Na sua opinião, qual o nível de importância que a Secretaria de Segurança Pública atribui à Mediação?

- ○ Muito satisfatória
- ○ Satisfatória
- ○ Nem satisfatória nem insatisfatória
- ○ Pouco satisfatória

○ insatisfatória

Responda sim ou não para as questões de 8 a 13:

8. O Sr(a). considera que a equipe de mediação da delegacia possui as condições físicas necessárias para desenvolver um bom trabalho?

○ Não

○ Sim

9. Existe na delegacia informações disponíveis para a população em geral sobre mediação (cartaz, encartes, avisos)?

○ Não

○ Sim

10. O policial que fica na recepção da delegacia sabe informar ou esclarecer as dúvidas sobre mediação?

○ Não

○ Sim

11. A delegacia onde o Sr(a). trabalha disponibiliza uma sala adequada para as reuniões de mediação?

○ Não

○ Sim

12. Existe uma pessoa de referência para as sessões de mediação?

○ Não

○ Sim

13. Os mediadores da equipe da delegacia passam por capacitações continuadas??

○ Não

○ Sim

14. Cite três pontos POSITIVOS que o Sr(a). considera sobre a Mediação em delegacias do Ceará:

15. Cite três pontos NEGATIVOS que o Sr(a). considera sobre a Mediação em delegacias do Ceará:

CONCLUÍDO

APÊNDICE D – QUESTIONÁRIO PARA PESQUISA COM POLICIAL MEDIADOR SOBRE MEDIAÇÃO

POLÍTICAS PÚBLICAS

Nº 2 - QUESTIONÁRIO SOBRE MEDIAÇÃO PARA DISSERTAÇÃO MESTRADO-UECE/2021

Aluna: Marylane Menezes Coutinho - Turma 20

Pesquisa com policiais que fazem mediação em delegacias.

1. Qual é a sua função?

- ○ Delegado titular
- ○ Delegado Adjunto
- ○ Inspetor
- ○ Escrivão
- ○ Outro (especifique) _____

* 2. Qual seu nível de instrução?

- ○ Nível médio completo
- ○ Superior incompleto
- ○ Superior completo
- ○ Especialização
- ○ Mestrado
- ○ Doutorado

3. Qual sua área de formação?

- ◉ Ciências Humanas
- ○ Ciências Exatas
- ○ Ciências Sociais
- ○ Ciências Biológicas
- ○ Ciências Administrativas
- ○ Saúde
- ○ Não se aplica

4. Marque seu sexo:

- ○ masculino
- ○ Feminino

5. Qual sua idade?

Anos _____

6. Há quanto tempo você está na Polícia Civil?

Anos

7. Aproximadamente, há quanto tempo o Sr(a). faz Mediação em delegacias?

Anos

* 8. O Sr(a). fez algum curso para realizar a Mediação na Delegacia?

- (•) Não, aprendi com a profissão.
- ( ) Não, aprendi vendo outros policiais fazerem.
- ( ) Sim, cursos de extensão.
- ( ) Sim, curso de especialização.
- ( ) Sim, outros cursos.
- ( ) Nenhuma das respostas anteriores.

* 09. O Sr(a). cursou alguma disciplina de Mediação de Conflitos em seu curso de formação na academia de polícia?

- ( ) Sim
- ( ) Não
- ( ) Não me lembro

10. O Sr(a). sente a necessidade de treinamento em Mediação?

- ( ) Não
- ( ) Sim
- ( ) Não sei responder

11. O Sr(a). tem conhecimento de alguma base regulatória para Mediação em Delegacias do Ceará?

- (•) Não.
- ( ) Sim. Qual
- ( ) Não sei responder.

12. Em uma semana comum, quantas horas o Sr(a). se dedica à Mediação?

- [ ] 1 a 5 horas
- [ ] mais de 5 a 10 horas
- [ ] mais de 10 horas a 15 horas
- [ ] mais de 15 horas

13. Que outros profissionais o Sr(a). acha necessário para compor uma equipe de mediação em delegacia, além do policial mediador (múltipla escolha)?

- (●) Assistente Social
- ( ) Advogado
- ( ) psicólogo
- ( ) Somente o policial
- ( ) Outro (especifique)

* 14. Na sua opinião qual o nível de importância que a Secretaria de Segurança Pública atribui à Mediação?

- ( ) Muito satisfatória
- ( ) Satisfatória
- ( ) Nem satisfatória nem insatisfatória
- ( ) Pouco satisfatória
- ( ) insatisfatória

Responda sim ou não para as questões de 15 a 20:

15. O Sr(a). considera que a equipe de mediação da delegacia possui as condições físicas necessárias para desenvolver um bom trabalho?

- ( ) Não
- ( ) Sim

16. Existe na delegacia informações disponíveis para a população em geral sobre mediação (cartaz, encartes, avisos)?

- ( ) Não
- ( ) Sim

17. O policial que fica na recepção da delegacia sabe informar ou esclarecer as dúvidas sobre mediação?

- ( ) Não
- ( ) Sim

18. A delegacia onde o Sr(a). trabalha disponibiliza uma sala adequada para as reuniões de mediação?

- ( ) Não
- ( ) Sim

19. Existe uma pessoa de referência para as sessões de mediação?

- Não
- Sim

20. Os mediadores da equipe da delegacia passam por capacitações continuadas??

- Não
- Sim

21. Cite três pontos POSITIVOS que o Sr(a). considera sobre a Mediação em delegacias do Ceará:

22. Cite três pontos NEGATIVOS que o Sr(a). considera sobre a Mediação em delegacias do Ceará:

CONCLUÍDO

APÊNDICE E – TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA USO DE NOME E IMAGEM DO POLICIAL MEDIADOR DO 1º DP

Governo do Estado do Ceará
Secretaria da Ciência Tecnologia e Educação Superior
Universidade Estadual do Ceará – UECE
MESTRADO PROFISSIONAL EM PLANEJAMENTO E POLITICAS PÚBLICAS - PROFISSIONAL - MPPPP

TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA USO DE NOME e IMAGEM

Pela presente e na melhor forma de direito, eu, _____, portador do RG nº_____ CPF nº _____ abaixo assinado, **AUTORIZO** de forma gratuita, por prazo indeterminado, para uso com ou sem fins lucrativos, a partir desta data, que a dissertação do Mestrado Profissional em Planejamento e Políticas Públicas, intitulada **Política de segurança pública e mediação (informal) de conflitos: estudo realizado na delegacia do 1º DP em Fortaleza**, da pesquisadora Marylane Menezes Coutinho, cuja pesquisa está vinculada à Universidade Estadual do Ceará (UECE), com sede na cidade de Fortaleza/CE, **faça uso de minha imagem**, seja ela fotográfica, em vídeo e/ou qualquer outra forma de mídia, capturadas durante sessões de Mediação de Conflitos em uma delegacia, **podendo inclusive vincular o meu nome acima nominado**, em divulgações jornalísticas ou publicitárias, produções fotográficas, audiovisuais e de gravações de imagens, em materiais impressos, publicações internas e/ou externas, palestras ou materiais EAD, programas televisivos, nas redes sociais e/ou outros dessa natureza, permitindo igualmente a disponibilização deste material em qualquer forma de mídia em acervos de biblioteca e periódicos, entre outros.

Esta autorização não gera e também não ensejará interpretação de existir quaisquer vínculos ou obrigações trabalhistas, securitárias, previdenciária, indenizatória, ou mesmo empregatícia, entre o(a) cedente e a **pesquisadora**.

DECLARO, portanto, que estou de acordo com essas imagens, que não violam os direitos de imagem e de privacidade do cedente, e que tenho ciência que este material constituído por imagens e nome pertence exclusivamente à **Marylane Menezes Coutinho**, que poderá usá-lo a seu exclusivo critério.

Fortaleza, 01 de novembro de 2021.

_____
Assinatura do Cedente

APÊNDICE F – TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA USO DE IMAGEM

Governo do Estado do Ceará
Secretaria da Ciência Tecnologia e Educação Superior
Universidade Estadual do Ceará – UECE
MESTRADO PROFISSIONAL EM PLANEJAMENTO E POLITICAS PÚBLICAS - PROFISSIONAL - MPPPP

TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA USO DE IMAGEM

Pela presente e na melhor forma de direito, eu, _____, portador do RG nº_____ CPF nº _____ abaixo assinado, **AUTORIZO** de forma gratuita, por prazo indeterminado, para uso com ou sem fins lucrativos, a partir desta data, que a dissertação do Mestrado Profissional em Planejamento e Políticas Públicas, intitulada **Política de segurança pública e mediação (informal) de conflitos: estudo realizado na delegacia do 1º DP em Fortaleza**, da pesquisadora Marylane Menezes Coutinho, cuja pesquisa está vinculada à Universidade Estadual do Ceará (UECE), com sede na cidade de Fortaleza/CE, **faça uso de minha imagem**, seja ela fotográfica, em vídeo e/ou qualquer outra forma de mídia, capturadas na sala onde ocorrem as sessões de Mediação de Conflitos em uma delegacia, podendo inclusive vincular as imagens em divulgações jornalísticas ou publicitárias, produções fotográficas, audiovisuais e de gravações de imagens, em materiais impressos, publicações internas e/ou externas, palestras ou materiais EAD, programas televisivos, nas redes sociais e/ou outros dessa natureza, permitindo igualmente a disponibilização deste material em qualquer forma de mídia em acervos de biblioteca e periódicos, entre outros.

Esta autorização não gera e também não ensejará interpretação de existir quaisquer vínculos ou obrigações trabalhistas, securitárias, previdenciária, indenizatória, ou mesmo empregatícia, entre o(a) cedente e a **pesquisadora**.

DECLARO, portanto, que estou de acordo com essas imagens, que não violam os direitos de imagem e de privacidade do cedente, e que tenho ciência que este material constituído por imagens pertence exclusivamente à **Marylane Menezes Coutinho**, que poderá usá-lo a seu exclusivo critério.

Fortaleza, 01 de novembro de 2021.

_____
Assinatura do Cedente

ANEXO A – PORTARIA Nº 103/2017-GDGPC QUE DISCIPLINA AS AIS E UNISEGS

GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
POLÍCIA CIVIL
Gabinete do Delegado Geral

PORTARIA Nº 103 / 2017 – GDGPC

Disciplina, no âmbito da Polícia Civil/CE, a Divisão Territorial das Áreas Integradas de Segurança (AIS's) e de suas respectivas Unidades Integradas de Segurança - (UNISEG's) na Capital e dá outras providências.

O Delegado Geral da Polícia Civil do Estado do Ceará Everardo Lima da Silva, no uso de suas atribuições legais, etc.

CONSIDERANDO que compete à administração superior da Polícia Civil do Ceará estabelecer meios que visem otimizar e padronizar as atividades de polícia judiciária das unidades que integram sua estrutura organizacional.
CONSIDERANDO a necessidade de se aperfeiçoar a recepção das ocorrências encaminhadas às Delegacias de Polícia, integrantes das diversas UNISEG's, visando a sua resolutividade com a devida eficiência e celeridade.
CONSIDERANDO, por fim, a necessidade de compatibilizar as áreas circunscricionais das delegacias de polícia civil e os limites territoriais de atuação do policiamento ostensivo de atribuição da polícia militar, no âmbito das Áreas Integradas de Segurança.

RESOLVE: definir a divisão territorial das Áreas Integradas de Segurança e das Unidades Integradas de Segurança, na forma abaixo e em conformidade com o Anexo Único desta Portaria:

1. A AIS I compreende as UNISEG's 1 e 2, com Polos Plantonistas em funcionamento no 9º e 2º DP, respectivamente.
1.1. A UNISEG 1 terá sede no bairro Vicente Pinzón, área do 9º DP, que compreende os seguintes bairros: Cais do Porto, Vicente Pinzon, e Mucuripe.
1.2.A UNISEG 2 terá sede no bairro Meireles, área do 2º DP, que compreende os seguintes bairros: Aldeota, Varjota, Praia de Iracema e Meireles.

2. A AIS II compreende as UNISEG's 3 e 4, com Polo Plantonista em funcionamento no 12º DP, provisoriamente, e, definitivamente no 32º DP, após sua inauguração.
2.1. A UNISEG 3 terá sede no bairro Conjunto Ceará, área do 12º DP, que compreende os seguintes bairros: Conjunto Ceará I e II, Genibau e Granja Portugal.
2.2. A UNISEG 4 terá sede no bairro Granja Lisboa, área do 32º DP, que compreende os seguintes bairros: Bom Jardim, Granja Lisboa e Siqueira.

GABINETE DO DELEGADO GERAL DA POLÍCIA CIVIL
RUA DO ROSÁRIO, 198 – CENTRO / FORTALEZA-CE – CEP: 60.055-090 / PABX: (0xx85) – 3101-7300 / FAX: (0XX85)- 3101.7373
Site: www.policiacivil.ce.gov.br / E-mail: policiacivil@policiacivil.ce.gov.br

3. A AIS III compreende as UNISEG's 5, 6 e 7, com Polo Plantonista em funcionamento no 30º DP.
3.1. A UNISEG 5 terá sede no bairro Messejana, área do 6º DP, que compreende os seguintes bairros: Messejana, Ancuri, Pedras e Barroso.
3.2. A UNISEG 6 terá sede no bairro Jangurussu, área do 30º DP, que compreende os seguintes bairros: Jangurussu e Conjunto Palmeiras.
3.3. A UNISEG 7 terá sede no bairro Lagoa Redonda, área do 35º DP, que compreende os seguintes bairros: Curió, Lagoa Redonda, Guajeru, São Bento, Paupina e Coaçu.

4. A AIS IV compreende as UNISEG's 8, 9 e 10, com Polo Plantonista em funcionamento no 34º DP.
4.1. A UNISEG 8 terá sede no bairro Centro, área do 34º DP, que compreende os seguintes bairros: Centro e Moura Brasil.
4.2. A UNISEG 9 terá sede no bairro Vila Ellery, área do 1º DP, que compreende os seguintes bairros: Álvaro Weyne, Vila Pery, Carlito Pamplona e Monte Castelo.
4.3. A UNISEG 10 terá sede no bairro Farias Brito, área do 3º DP, que compreende os seguintes bairros: Farias Brito, São Gerardo e Jacarecanga.

5. A AIS V compreende as UNISEG's 11, 12 e 13, com Polo Plantonista em funcionamento no 11º DP.
5.1. A UNISEG 11 terá sede no bairro Parangaba, área do 5º DP, que compreende os seguintes bairros: Parangaba, Vila Pery, Itaoca, Itaperi e Dendê.
5.2. A UNISEG 12 terá sede no bairro Panamericano, área do 11º DP, que compreende os seguintes bairros: Panamericano, Jardim América, Benfica, Demócrito Rocha, Couto Fernandes, Montese, Damas e Bom Futuro.
5.3. A UNISEG 13 terá sede no bairro Vila União, área do 25º DP, que compreende os seguintes bairros: Vila União, José Bonifácio, Parreão, Fátima, Serrinha e Aeroporto.

6. A AIS VI compreende as UNISEG's 14 e 15, com Polo Plantonista em funcionamento no 10º DP.
6.1. A UNISEG 14 terá sede no bairro Antônio Bezerra, área do 10º DP, que compreende os seguintes bairros: Antônio Bezerra, Quintino Cunha, Olavo Oliveira, Padre Andrade, Bela Vista, Presidente Kennedy, Parquelândia, Amadeu Furtado, Parque Araxá e Rodolfo Teófilo.
6.2. A UNISEG 15 terá sede no bairro Bonsucesso, área do 27º DP, que compreende os seguintes bairros: Bom Sucesso, João XXIII, Jóquei Clube, Henrique Jorge, Autran Nunes, Pici e Dom Lustosa.

7. A AIS VII compreende as UNISEG's 16, 17 e 18, com Polo Plantonista em funcionamento no 13º DP.
7.1. A UNISEG 16 terá sede no bairro Edson Queiroz, área do 26º DP, que compreende os seguintes bairros: Edson Queiroz, Sabiaguaba, Cambeba, José de Alencar, Parque Iracema, Parque Manibura e Sapiranga.
7.2. A UNISEG 17 terá sede no bairro Cajazeiras, área do 13º DP, que compreende os seguintes bairros: Cidade dos Funcionários, Cajazeiras, Alto da Balança e Aerolândia.
7.3. A UNISEG 18 terá sede no bairro Dias Macedo, área do 16º DP, que compreende os seguintes bairros: Boa Vista, Dias Macedo, Parque Dois Irmãos e Passaré.

8. A AIS VIII compreende as UNISEG's 19, 20 e 21, com Polo Plantonista em funcionamento no 7º DP.

8.1. A UNISEG 19 terá sede no bairro Barra do Ceará, área do 33° DP, que compreende o referido bairro.
8.2. A UNISEG 20 terá sede no bairro Vila Velha, área do 17° DP, que compreende os seguintes bairros: Vila Velha e Jardim Guanabara
8.3. A UNISEG 21 terá sede no bairro Pirambu, área do 7° DP, que compreende os seguintes bairros: Cristo Redentor, Pirambu, Floresta e Jardim Iracema.

9. A AIS IX compreende as UNISEG's 22 e 23, com Polo Plantonista em funcionamento no 8° DP.
9.1. A UNISEG 22 terá sede no bairro Conjunto Esperança, área do 19° DP, que compreende os seguintes bairros: Conjunto Esperança, Canindezinho, Vila Manoel Sátiro, Presidente Vargas, Parque São José, Maraponga, Jardim Cearense e Parque Santa Rosa.
9.2. A UNISEG 23 terá sede no bairro José Walter, área do 8° DP, que compreende os seguintes bairros: Mondubim, Novo Mondubim, Planalto Airton Sena e Conjunto José Walter.
9.3. Provisoriamente, as ocorrências da área do 19° DP serão recepcionadas no 12° DP (AIS II) e as ocorrências da área do 8° DP serão recepcionadas no Polo Plantonista do 13° DP (AIS VII).

10. A AIS X compreende as UNISEG's 24 e 25, com Polo Plantonista em funcionamento no 4° DP.
10.1. A UNISEG 24 terá sede no bairro Cidade 2000, área do 15° DP, que compreende os seguintes bairros: Paplcu, Lourdes, Cidade 2000, Praia do Futuro I e II e Manoel Dias Branco.
10.2. A UNISEG 25 terá sede no bairro São João do Tauape, área do 4° DP, que compreende os seguintes bairros: Guararapes, Eng. Luciano Cavalcante, São João do Tauape, Salinas, Joaquim Távora e Dionisio Torres.
10.3. Provisoriamente, as ocorrências da área do 15° DP serão recepcionadas no Polo Plantonista do 9° DP (AIS I) e as ocorrências da área do 4° DP serão recepcionadas no 2° DP (AIS I).

11. Não obstante, as novas áreas circunscricionais, os procedimentos policiais em curso permanecerão nas delegacias de origem para sua ultimação.

12. Ao delegado titular de Polo Plantonista caberá a chefia da respectiva Seccional (AIS), com exceção da AIS I, cuja chefia caberá ao titular do 2° DP.

13. Esta Portaria entrará em vigor dia 1° de abril de 2017.

GABINETE DO DELEGADO GERAL DA POLÍCIA CIVIL, em Fortaleza, 29 de março de 2017.

CIENTIFIQUE-SE, REGISTRE-SE E CUMPRA-SE

Everardo Lima da Silva
Delegado Geral da Polícia Civil

ANEXO B – PORTARIA ADMINISTRATIVA Nº 19/2020 ESTABELECENDO MEDIDAS PREVENTIVAS NA POLÍCIA CIVIL DO CEARÁ DURANTE A COVID-19

PORTARIA ADMINISTRATIVA Nº 19/ 2020 – GDGPC

Estabelece medidas urgentes para a contenção da disseminação do vírus COVID-19 no âmbito da Polícia Civil do Estado do Ceará.

O Delegado Geral Adjunto da Polícia Civil do Estado do Ceará **Sérgio Pereira dos Santos**, no uso de suas atribuições legais, etc.

CONSIDERANDO que constitui atribuição dos órgãos de segurança pública proteger a pessoa humana e combater os atos atentatórios aos seus direitos, adotando as medidas adequadas à contenção de danos, sejam físicos ou patrimoniais, buscando a paz social e salvaguardando o Estado de Direito;

CONSIDERANDO a confirmação de contaminação de pessoas pelo vírus COVID-19 no Estado do Ceará;

CONSIDERANDO a publicação do Decreto nº 33.510, na data de 16 de março de 2020, que decreta situação de emergência em saúde e dispõe sobre medidas para enfrentamento e contenção da infecção humana pelo novo coronavírus;

CONSIDERANDO a necessidade de evitar a aglomeração de pessoas em recintos pequenos;

CONSIDERANDO que compete à direção superior da Polícia Civil do Ceará estabelecer medidas efetivas e urgentes para a contenção da disseminação do vírus COVID-19 no âmbito da Polícia Civil do Estado do Ceará;

CONSIDERANDO a Portaria nº 18/2020 – CDGPC, que versa sobre a lavratura dos Boletins de Ocorrência nas hipóteses previstas no sítio **http://www.delegaciaeletronica.ce.gov.br/beo/** exclusivamente por meio eletrônico;

CONSIDERANDO a necessidade de observância dos princípios da continuidade do serviço público e do interesse público;

RESOLVE:

Art. 1º Recomendar aos Delegados de Polícia Civil do Estado do Ceará a adoção de medidas preventivas à propagação da infecção pelo vírus COVID-19 no âmbito de suas unidades policiais, estando autorizados a disciplinar:

I – o horário de trabalho dos servidores policiais civis, evitando aglomeração de pessoas em recintos pequenos, desde que mantido o funcionamento regular do expediente administrativo;
II – as intimações e oitivas relativas a infratores soltos e aos crimes de menor potencial ofensivo poderão ser temporariamente suspensas;

Parágrafo único. As escalas de plantão deverão permanecer inalteradas.

Art. 2º As atividades de investigação policial, lavratura de prisões em flagrante e os demais procedimentos urgentes não serão afetados por esta Portaria.

Art. 3º. A lavratura de Boletins de Ocorrência nas hipóteses inseridas no sítio http://www.delegaciaeletronica.ce.gov.br/beo/ será realizada exclusivamente por esse meio eletrônico, conforme Portaria Administrativa nº 18/2020 – GDGPC.

Art. 4º. Os servidores da Polícia Civil deverão manter as suas atividades, observando todas as cautelas referentes à higiene recomendadas pelos órgãos sanitários, tais como:

I – Lavar adequadamente as mãos ou higienizá-las com álcool em gel 70%;
II – Evitar a utilização de elevadores e ar condicionados;
III – Manter a distância de pelo menos um metro e meio da pessoa a ser atendida;
IV – Limpar periodicamente os materiais necessários ao atendimento, como "mouse" e teclado.

§1º Os servidores com 60 (sessenta) anos ou mais deverão ser escalados, preferencialmente, para atividades que não envolvam atendimento ao público, podendo, em caráter excepcional, a critério da respectiva chefia, trabalhar em suas residências, conforme art. 5º, §2º do Decreto Estadual nº 33.510 de 16 de março de 2020.

Art. 5º O Delegado de Polícia Civil titular de unidade policial que mantenha presos custodiados deverá observar o disposto no art. 3º, incisos V e VI do Decreto Estadual nº 33.510 de 16 de março de 2020.

Art. 6º O setor de Protocolo da Polícia Civil, durante a vigência desta Portaria, receberá os documentos, pelo endereço eletrônico protocolo@policiacivil.ce.gov.br, necessariamente no formato PDF.

Parágrafo único. Na impossibilidade do envio eletrônico, o setor de Protocolo receberá os documentos presencialmente.

Art. 7º Os Diretores de departamentos da estrutura da Polícia Civil estão autorizados a disciplinar os casos específicos das delegacias que lhes dão subordinadas.

Art. 8º O descumprimento das recomendações previstas nesta Portaria implicará no manejo das medidas administrativas e judiciais cabíveis.

Art. 9º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação e terá vigência até 31 de março de 2020.

GABINETE DO DELEGADO GERAL DA POLÍCIA CIVIL, em Fortaleza, 18 de março de 2020.

CIENTIFIQUE-SE, REGISTRE-SE E CUMPRA-SE.

Sérgio Pereira dos Santos
Delegado Geral Adjunto da Polícia Civil

ANEXO C – PORTARIA ADMINISTRATIVA Nº 31/2020 RENOVANDO MEDIDAS PREVENTIVAS NA POLÍCIA CIVIL DO CEARÁ DURANTE A COVID-19

22 DIÁRIO OFICIAL DO ESTADO | SÉRIE 3 | ANO XII Nº136 | FORTALEZA, 29 DE JUNHO DE 2020

evitar qualquer indício de enriquecimento ilícito por parte da Administração Pública. Compromete-se, portanto, o Governo do Estado do Ceará, através da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará, a pagar a dívida acima reconhecida, logo que concluídos os procedimentos administrativos para sua consecução.
SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, 15 de junho de 2020.
Cláudio Vasconcelos Frota
SECRETÁRIO EXECUTIVO ADMINISTRATIVO FINANCEIRO

SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

SUPERINTENDÊNCIA DA POLÍCIA CIVIL

PORTARIA ADMINISTRATIVA Nº31/2020 – GDGPC.

RENOVA MEDIDAS URGENTES PARA A CONTENÇÃO DA DISSEMINAÇÃO DO VÍRUS COVID-19 NO ÂMBITO DA POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DO CEARÁ E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O DELEGADO GERAL DA POLICIA CIVIL do Estado do Ceará Marcus Vinicius Saboia Rattacaso, no uso de suas atribuições legais, etc.
CONSIDERANDO que constitui atribuição dos órgãos de segurança pública proteger a pessoa humana e combater os atos atentatórios aos seus direitos, adotando as medidas adequadas à contenção de danos, sejam físicos ou patrimoniais, buscando a paz social e salvaguardando o Estado de Direito; CONSIDERANDO o crescente aumento do número de pessoas infectadas pelo vírus COVID-19 no Estado do Ceará; CONSIDERANDO a publicação dos Decreto Estadual nº 33.608, datado de 1º de junho de 2020, e Decreto Municipal nº 14.695, datado de 31 de maio de 2020, que encerraram a política do isolamento social rígido no Estado do Ceará e no Município de Fortaleza; e prorrogaram as medidas restritivas de enfrentamento a COVID-19 e dão outras providências; CONSIDERANDO a necessidade de evitar a aglomeração de pessoas em recintos pequenos; CONSIDERANDO que compete à direção superior da Polícia Civil do Ceará estabelecer medidas efetivas e urgentes para a contenção da disseminação do vírus COVID-19 no âmbito da Polícia Civil do Estado do Ceará; CONSIDERANDO a necessidade de observância dos princípios da continuidade do serviço público e do interesse público; RESOLVE:

Art. 1º. Recomendar aos Delegados de Polícia Civil do Estado do Ceará a adoção de medidas preventivas à propagação da infecção pelo vírus COVID-19 no âmbito de suas unidades policiais que:

I – os servidores policiais civis deverão cumprir o expediente ordinário de trabalho; todavia, evitando aglomeração de pessoas em recintos pequenos;

II – as intimações e oitivas relativas a infratores soltos e aos crimes de menor potencial ofensivo deverão retomar o fluxo;

III – o Sistema de Controle de Intimações – SCI deverá ser devidamente preenchido.

Parágrafo único. As escalas de plantão deverão permanecer inalteradas.

Art. 2º As atividades de investigação policial, lavratura de prisões em flagrante e os demais procedimentos urgentes não serão afetados por esta Portaria.

Parágrafo único. As investigações policiais relativas aos crimes violentos letais intencionais – CVLI deverão ser mantidas, inclusive com a realização das diligências necessárias ao deslinde e apuração dos fatos delituosos narrados, tais como depoimentos, declarações, interrogatórios e cumprimento de medidas cautelares judicialmente autorizadas.

Art. 3º. A lavratura de Boletins de Ocorrência nas hipóteses inseridas no sítio http://www.delegaciaeletronica.ce.gov.br/beo/ será realizada preferencialmente por esse meio eletrônico, exceto as ocorrências de extravio de objetos e documentos, que deverão continuar sendo realizadas exclusivamente por meio eletrônico.

Art. 4º. Os servidores da Polícia Civil deverão manter as suas atividades, observando todas as cautelas referentes à higiene recomendadas pelos órgãos sanitários, tais como:

I – Lavar adequadamente as mãos ou higienizá-las com álcool em gel 70%;

II – Evitar a utilização de elevadores e ar condicionados;

III – Manter a distância de pelo menos um metro e meio da pessoa a ser atendida;

IV – Limpar periodicamente os materiais necessários ao atendimento, como "mouse" e teclado;

V – Utilização obrigatória de máscaras na circulação de vias públicas e nas dependências das unidades policiais civis.

§1º Os servidores que se ausentarem de suas atividades por apresentarem sintomas ou confirmação de contaminação pelo novo coronavírus deverão informar imediatamente essa condição ao chefe imediato que deverá informar, formalmente, ao respectivo departamento.

§2º As ausências decorrentes das complicações ocasionadas pelo novo coronavírus deverão ser justificadas por meio de termo de Autodeclaração do respectivo servidor policial, conforme modelo anexado na Portaria Administrativa nº 26/20202, e devidamente acostada ao boletim de frequência.

§3º O policial civil que apresentar sintomas de infecção do novo coronavírus deverá se submeter a teste, preferencialmente pelo Departamento de Assistência Médico Psicossocial da Polícia Civil – DAMPS, entre o 8º e o 10º dia contado do surgimento dos primeiros sintomas.

§4º O policial que tiver diagnóstico confirmado de contaminação pelo novo coronavírus deverá permanecer em isolamento domiciliar por mais 14 (catorze) dias da data da confirmação, devendo retornar as suas atividades normais a partir do 15º dia.

Art. 5º O Delegado de Polícia Civil titular de unidade policial que mantenha presos custodiados deverá observar o disposto no art. 3º, incisos V e VI do Decreto Estadual nº 33.510 de 16 de março de 2020.

Art. 6º O setor de Protocolo da Polícia Civil, durante a vigência desta Portaria, receberá os documentos pelo endereço eletrônico protocolo@policiacivil.ce.gov.br, necessariamente no formato PDF.

Parágrafo único. Na impossibilidade do envio eletrônico, o setor de Protocolo receberá os documentos presencialmente.

Art. 7º O descumprimento das recomendações previstas nesta Portaria implicará no manejo das medidas administrativas cabíveis.

Art. 8º Eventuais lacunas deverão ser resolvidas com base nos Decretos Estaduais vigentes.

Art. 9º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação e terá vigência enquanto durar o estado de emergência em saúde reconhecida no Estado do Ceará pelo Decreto nº 33.510 de 16 de março de 2020.

GABINETE DO DELEGADO GERAL DA POLÍCIA CIVIL, em Fortaleza, 25 de junho de 2020.
Marcus Vinicius Saboia Rattacaso
DELEGADO GERAL DA POLÍCIA CIVIL

Cientifique-se, registre-se e cumpra-se.

FSC www.fsc.org MISTO Papel produzido a partir de fontes responsáveis FSC® C108884

ANEXO D – PORTARIA ADMINISTRATIVA Nº 09/2021 ESTABELECENDO RETORNO DAS ATIVIDADES DE POLICIAIS CIVIS DURANTE A COVID-19

Polícia Civil do Ceará
Protocolo Nº 4657
Em: 23/03/2021
Assinatura

PORTARIA ADMINISTRATIVA Nº 09/ 2021 – GDGPC

Disciplina os cuidados no cumprimento das medidas sanitárias para a contenção da disseminação do vírus COVID-19 no âmbito da Polícia Civil do Estado do Ceará e dá outras providências.

O Delegado Geral da Polícia Civil do Estado do Ceará **Sérgio Pereira dos Santos**, no uso de suas atribuições legais, etc.

CONSIDERANDO que constitui atribuição dos órgãos de segurança pública proteger a pessoa humana e combater os atos atentatórios aos seus direitos, adotando as medidas adequadas à contenção de danos, sejam físicos ou patrimoniais, buscando a paz social e salvaguardando o Estado de Direito;

CONSIDERANDO o crescente aumento do número de pessoas infectadas pelo vírus COVID-19 no Estado do Ceará;

CONSIDERANDO a publicação do Decreto Estadual nº 33.980, datado de 12 de março de 2021, que reestabeleceu a política do isolamento social rígido para todos os municípios do Estado do Ceará como medida necessária para enfrentamento da COVID-19 e dá outras providências;

CONSIDERANDO a necessidade de evitar a aglomeração de pessoas em recintos pequenos;

CONSIDERANDO que compete à direção superior da Polícia Civil do Ceará estabelecer medidas efetivas para a contenção da disseminação do vírus COVID-19 no âmbito da Polícia Civil do Estado do Ceará;

CONSIDERANDO a necessidade de observância dos princípios da continuidade do serviço público e do interesse público;

RESOLVE:

Art. 1º. Os servidores da Polícia Civil deverão manter as suas atividades, observando todas as cautelas referentes à higiene recomendadas pelos órgãos sanitários.

§1º Os servidores que se ausentarem de suas atividades por apresentarem sintomas ou confirmação de contaminação pelo novo coronavírus deverão comunicar imediatamente essa condição ao chefe imediato que deverá informar, formalmente, ao respectivo departamento.

§2º As ausências decorrentes das complicações ocasionadas pelo novo coronavírus deverão ser justificadas por meio de atestado médico devidamente acostado ao boletim de frequência.

§3º O policial civil que apresentar sintomas de infecção do novo coronavírus deverá se dirigir a uma Unidade de Saúde para avaliação médica e recomendações necessárias.

§4º O policial que tiver diagnóstico confirmado de contaminação pelo novo coronavírus deverá permanecer em isolamento domiciliar por 14 (catorze) dias, contados da data da confirmação, devendo retornar às suas atividades normais a partir do 15º dia.

Art. 2º Os servidores com idade acima de 60 anos ou que apresentem alguma comorbidade, devidamente comprovada por atestado médico, deverão comunicar ao Delegado Titular, que poderá autorizar o trabalho em regime "home office", ficando responsável por gerenciar a produtividade do referido servidor no período.

Art. 3º O descumprimento das recomendações previstas nesta Portaria implicará no manejo das medidas administrativas cabíveis.

Art. 4º Eventuais lacunas deverão ser resolvidas com base nos Decretos Estaduais vigentes.

Art. 5º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, revoga as disposições em sentido contrário, e terá vigência enquanto durar o estado de emergência em saúde reconhecida no Estado do Ceará pelo Decreto nº 33.510 de 16 de março de 2020.

GABINETE DO DELEGADO GERAL DA POLÍCIA CIVIL, em Fortaleza, 22 de março de 2021.

CIENTIFIQUE-SE, REGISTRE-SE E CUMPRA-SE.

Sérgio Pereira dos Santos
Delegado Geral da Polícia Civil

ANEXO E – PORTARIA INTERNA Nº 02/2021 QUE ATUALIZA O PROJETA "CALMA! VAMOS CONVERSAR?" DO 2º DISTRITO POLICIAL EM FORTALEZA/CE

POLÍCIA CIVIL
DO ESTADO DO CEARÁ

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

2º DISTRITO POLICIAL
PORTARIA INTERNA n.º 02/2021-AF

O Delegado de Polícia Civil ADRIANO FÉLIX DE SOUSA NETO, lotado e no exercício de suas funções no 2º Distrito Policial, usando das atribuições que lhe são previstas, apresenta o novo diploma normativo do Projeto "Calma! Vamos Conversar?", que tem por objetivo estimular a mediação de conflitos como instrumento alternativo de ação policial para a prevenção da violência e da criminalidade.

CONSIDERANDO,

a necessidade de atualização do Projeto *"Calma! Vamos Conversar?"* visando estabelecer uma melhor efetividade e padronização referente às demandas acerca de delitos de menor potencial ofensivo, estabelecendo a possibilidade de uma mediação desses pequenos conflitos com fins de oferecer alternativas às atividades da Polícia Judiciária;

CONSIDERANDO,

os princípios e normas estabelecidos na Constituição Federal, ao dispor sobre o Estado Democrático de Direito, que visam a solução pacífica das controvérsias como aspecto indispensável para uma sociedade justa, fraterna, pluralista, solidária e sem preconceitos, fundada na harmonia social;

CONSIDERANDO,

a Resolução nº 26, de 28 de julho de 1999, do Conselho Econômico e Social da Organização das Nações Unidas, que recomenda que os Estados devam desenvolver, ao lado dos sistemas judiciais, a promoção de "Meios Alternativos de Resolução de Conflitos";

CONSIDERANDO,

a necessidade da participação popular na segurança pública em razão de ser um dever do Estado, um direito e uma responsabilidade de todos, visto que a mediação de conflitos é um importante instrumento de prevenção da violência e da criminalidade;

POLÍCIA CIVIL
DO ESTADO DO CEARÁ

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

CONSIDERANDO,

a mediação como um método de resolução de conflitos, adequado à filosofia de polícia comunitária, fundamentada na promoção dos direitos humanos e constitui uma importante forma de atuação da Polícia Civil;

CONSIDERANDO,

o Projeto Ceará Pacífico, que contempla a cultura da paz e tem, como um dos seus alicerces, a estruturação de programas de mediação de conflitos e redução de vulnerabilidades, ampliando e qualificando a oferta de mecanismos de controle da violência.

RESOLVE:

Art. 1º. Estabelecer o novo regulamento do Núcleo Consensual de Mediação de Conflitos intitulado "Calma! Vamos Conversar?";

Art. 2º A finalidade deste núcleo é tentar realizar uma mediação de conflitos como instrumento alternativo para os delitos de menor potencial ofensivo de ação privada e de ação penal pública condicionada à representação;

Art. 3º Esse núcleo ficará sob a execução e coordenação da Delegada Rebeca Nóbrega Cruz Torquato e da Escrivã Ana Paula Lima Cavalcante, sob a supervisão do Delegado Titular;

Art. 4º. A mediação de conflitos é uma técnica de gestão pública à disposição de pessoas que, voluntariamente, solicitam os serviços da Polícia Civil para o abrandamento de problemas que indicam riscos de aumento da violência nas relações da esfera privada ou social;

Art. 5º. As fases da mediação compreendem:

I – Acolhimento oficial da demanda mediante o registro de boletim de ocorrência;

II – Consulta às pessoas envolvidas sobre a intenção voluntária de participar da mediação;

III - Encaminhamento do registro ao núcleo consensual, via despacho da autoridade policial;

IV - Reuniões de pré–mediação presenciais, virtuais ou por contato telefônico com os envolvidos;

V – Sessão de mediação com elaboração de Termo de Audiência;

VI – Devolução do boletim de ocorrência ao cartório central, via comunicação interna, para fins de arquivamento ou instauração de procedimento de natureza policial.

Art. 5º. Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação com revogação de qualquer disposição em contrário.

CIENTIFIQUE-SE E CUMPRA-SE.

Fortaleza, 25 de agosto de 2021.

ADRIANO FELIX DE SOUSA NETO
Delegado de Polícia Civil
Titular do 2º DP