

Política de segurança pública e Mediação (informal) de Conflitos: estudo realizado na delegacia do 1º DP em Fortaleza

Marylane Menezes Coutinho

Universidade Estadual do Ceará - UECE

Profa. Dra. Maria Andréa Luz da Silva

Universidade Estadual do Ceará - UECE

<https://revistas.uece.br/index.php/inovacaotecnologiasocial/article/view/10579>

Resumo

O presente artigo apresenta uma pesquisa acerca da mediação de conflitos em uma delegacia de polícia de Fortaleza (CE), um evento intrínseco às atividades dos policiais, que é desenvolvido sem base regulatória e, apesar das carências vivenciadas pelos policiais mediadores, recebe cada vez mais adesão da população. Objetiva conhecer como as mediações são realizadas, o ambiente onde ocorrem e o perfil dos envolvidos, tanto de quem procura quanto dos policiais. A população de estudo foi constituída de todas as pessoas que procuraram atendimento para mediação no 1º DP de Fortaleza nos meses de abril a setembro de 2021. Conclui-se que, apesar de ainda não ter sido entendida como política pública e formalizada pelos gestores da segurança pública do Estado, a mediação em uma delegacia traz inúmeros benefícios: desafoga o judiciário, abre espaço para que os atores envolvidos gerenciem melhor seus conflitos e passem a conviver em busca da paz social, prevenindo crimes que poderiam advir se o conflito não fosse mediado, reafirmando, assim, a confiança e a cooperação entre polícia e comunidade. Porém, mesmo com os resultados obtidos, necessita de outro olhar dos gestores da segurança do estado.

Palavra-chave mediação; delegacia de polícia; base regulatória; conflito.

Abstract

This article presents a research on conflict mediation in a police station in Fortaleza (CE), an event intrinsic to the activities of police officers, which is developed without a regulatory basis and, despite the shortcomings experienced by police mediators, receives more and more population membership. It aims to know how mediations are carried out, the environment where they take place and the profile of those involved, both those looking for them and the police officers. The study population consisted of all people who sought care for mediation in the 1st PD of Fortaleza from April to September 2021. It is concluded that, although it has not yet been understood as a public policy and formalized by security managers In the public sphere of the State, mediation in a police station brings numerous benefits: it relieves the judiciary, opens space for the actors involved to better manage their conflicts and start to live together in search of social peace, preventing crimes that could arise if the conflict were not mediated, thus reaffirming trust and cooperation between the

police and the community. However, even with the results obtained, it needs another look from state security managers.

Key-word mediation; police station; regulatory basis; conflict.

Introdução

A delegacia de polícia é o primeiro órgão procurado quando alguém se envolve em um conflito. Ao lavrar o boletim de ocorrência, o policial analisa se o caso pode ser resolvido pela mediação, apresenta as formalidades que envolve o evento para quem está notificando o fato e, havendo adesão, o agendamento é feito, tudo de forma rápida e sem a burocracia do judiciário.

A mediação em delegacias do Ceará difere dos outros formatos, sendo realizada por um policial civil, em um ambiente policial, misturando-se aos demais atendimentos de uma delegacia e, mesmo produzindo efeitos benéficos para a população, a polícia e o judiciário, e se apresentando de forma efetiva, pluralista e participativa, ainda não foi formalizada pelos gestores da segurança pública do estado.

Esse local se apresenta como o ideal para a resolução de conflitos da comunidade, pois encontram-se espalhadas por todo o estado, em áreas de fácil acesso dos moradores que tenham problemas de natureza familiar, vizinhança, aluguéis de pequenos imóveis, enfim, conflitos entre pessoas que tinham algum vínculo de convivência. Porém, a mediação policial não é uma atribuição estatutária, tendo algumas carências em seu desenvolvimento.

Assim sendo, o presente trabalho objetiva de forma geral conhecer a mediação informal em uma delegacia de polícia de Fortaleza como política pública de segurança, como é realizada, o perfil de quem participa, o vínculo de amizade entre as partes, o resultado obtido e o tempo de duração das sessões.

A metodologia é de cunho bibliográfica com pesquisa de campo e, para nortear o referido artigo, alguns estudiosos como Barbosa (2020); Miranda (2014; 2011); Carvalho (2004) dentre outros, contribuíram de forma significativa para a realização da reflexão sistematizada das ideias propostas.

1. A Mediação de Conflitos como política pública de segurança

Para muitos, o termo 'política pública' pode parecer uma redundância, na medida em que toda política é, em sua 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 do mesmo pensamento ao citarem que o conceito de política pública remete à esfera do público e seus problemas, dizendo respeito ao plano das questões coletivas, da *polis*.

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".

Entende-se que a Mediação é uma forma pacífica de resolver conflitos, envolvendo 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).

Assim sendo, 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, garantindo a defesa de direitos, por estar apoiada em métodos de auto composição voltados à pacificação social (BARBOSA, 2020).

Sua regulamentação como política pública no Brasil consta na 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 a 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).

1.1 Experiências institucionalizadas de mediações no Ceará

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; além de encaminhar as pessoas aos órgãos públicos adequados para a solução de cada problema. O 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 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, 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).

No Estado existem 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, há um núcleo em Sobral (bairro COHAB I) (CEARÁ, 2021).

Também podemos citar 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, e que contava com uma equipe de mediadoras com a devida qualificação, que vigorou pelo período de 2007 a 2010. O projeto 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).

A experiência da prefeitura de Fortaleza a ser citada é o Núcleo de Mediação de Conflito da Secretaria Municipal de Segurança Cidadã (Sesec). Inaugurado em 2014, seu funcionamento iniciou-se pela Regional VI, em Messejana, depois foi para a Regional IV, no bairro Serrinha, se expandindo para outras Regionais, buscando promover a mediação como método de contribuir na prevenção e diminuição da criminalidade (FORTALEZA, 2021a).

Hoje, os Núcleos funcionam em seis regionais do município de Fortaleza, sendo os demais 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, que não usam farda quando estão exercendo a função de mediador, órgão este subordinado a SESEC (MICHELI, 2021).

A Defensoria Pública do Ceará (DPCE) conta com o Núcleo de Solução Extrajudicial de Conflitos (NUSOL), onde 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).

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, atendimento e orientação ao cidadão, com unidades tanto na capital como em vários municípios do interior do estado (Ceará, 2022b)

No 2º distrito policial em Fortaleza existe o Núcleo Consensual de Mediação de Conflitos, intitulado 'Calma! Vamos conversar?', implantado no final de 2019. A nova regulamentação veio através da Portaria Interna nº 02/2021 de 25 de agosto de 2021 (ANEXO 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 adesão das partes, o agendamento da Mediação é efetivado (CEARÁ, 2022c).

A experiência mais recente no estado 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 é atender conflitos internos e das comunidades do entorno da Casa, resgatando o diálogo e focando na humanização, buscando 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, 2021b).

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. A Mediação em delegacias do Ceará

Como se viu, o Estado do Ceará vem incorporando o tema da Mediação de forma gradual em nível estadual e municipal. Experiências locais desse tipo de iniciativa têm se destacado, 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).

Deve-se ressaltar que a luta contra a violência e a sensação de insegurança devem ser o resultado de uma série de ações articuladas, provenientes da união de esforços dos mais distintos segmentos da sociedade. Contudo, a prática corrente, nem sempre baseada em dados, sem processos avaliativos e de elevados custos, indica muito mais uma negação dos princípios de uma estratégia moderna que deve se apoiar na prevenção (FROTA; SILVA, 2020).

Procurando outra forma de resolver pequenos conflitos, que não seja a presença punitiva do estado, a polícia civil do estado do Ceará passou a trabalhar com o diálogo. Esse processo de trabalho da polícia em conjunto com os atores sociais na busca por soluções amigáveis de suas querelas foi ao longo de décadas sendo aprimorado, até chegar aos moldes atuais de Mediação de Conflitos.

Porém nem sempre foi assim. A resolução de conflitos em delegacias existe, praticamente, desde que delegacias existem, e 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, a autoridade ouvia o problema e ditava o comportamento dali pra frente. Qualquer que fosse a discussão, 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.

Essa prática, anteriormente chamada de “bucho”, 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 passaram a chamar de ‘audiência’. E o próprio policial foi trocando o termo *bucho* por *audiência*.

Com o passar dos anos, o método de solução rápida e dialogal dos problemas da população pela polícia foi se reconfigurando. Os policiais civis do estado do Ceará incorporaram alguns conhecimentos da mediação que traziam dos bancos da faculdade e do conhecendo em cursos, ou mesmo da formação na academia de polícia.

Devido à mudança na formação policial, o atendimento para a solução de conflitos, além de ganhar novas denominações, também evoluiu 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 recebeu a denominação de “mediação”, seguindo ritos ditados em outros órgãos, por não ter lei própria que a formalizasse. As mudanças impostas no desempenho da atividade policial passam pelo 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.

3. Estudo de caso: a Mediação (informal) de Conflitos na delegacia do 1º DP em Fortaleza

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

Diante disso, a presente pesquisa buscou conhecer, analisar e discutir a efetividade da Mediação de Conflitos em uma delegacia de polícia do estado do Ceará. Para tanto, elaborou-se um questionário simples de coleta de dados, a fim de conhecer as demandas mediadas, perfil das partes envolvidas, tipo de relacionamento que mantinham, tempo de duração e resultado das sessões.

O *lócus* da pesquisa central foi o 1º DP de Fortaleza, que contempla quatro bairros da capital cearense: Bairro Ellery, Monte Castelo, Carlito Pamplona e Álvaro Weyne,

pertencentes à Secretaria Executiva Regional I (SER I) da Prefeitura de Fortaleza, fazendo 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. Também se pesquisou, além dos dados dos envolvidos na Mediação de Conflitos na delegacia, o formato e o ambiente onde se desenvolvem as sessões e como esta é vista pelos agentes de segurança e cidadãos.

A atuação de uma delegacia distrital 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).

A coleta dos dados se deu no período de abril a setembro de 2021. Devido a pandemia da Covid-19, a coleta de dados não pode ocorrer no ano de 2020 nem no início do primeiro semestre de 2021, como previsto, pois o atendimento para Mediação foi suspenso, não acontecendo nem de forma virtual.

A população em estudo foi constituída de 184 pessoas que compareceram à delegacia para esse tipo de atendimento no período acima, assim distribuídas: 92 pessoas que aderiram à modalidade de Mediação na delegacia do 1º Distrito Policial e mais 92 pessoas chamadas de ‘outra parte”, tendo havido, para tanto, 89 Mediações, pois há casos de mais de duas pessoas participarem da mesma Mediação. Também houve casos de desistência e de não comparecimento.

De abril a setembro de 2021 foram lavrados 322 BO’s no 1º DP¹ que eram passíveis de Mediação², conforme a tipificação, e o número de Mediações efetivamente realizadas naquela delegacia foi de 89, representando 27,64% das ocorrências registradas e passíveis de Mediação no mesmo período. O mês em que ocorreu mais lavratura de BO’S passíveis de Mediação foi agosto/2021, porém o mês onde houve mais sessões de Mediação foi maio/2021.

O fato de a delegacia ter paralisado o atendimento em virtude do momento pandêmico pode ter acumulado a procura por Mediação. O retorno foi normalizado com a publicação da Portaria Administrativa nº 09/2021 de 22 de março de 2021, fazendo com que maio e junho, meses posteriores ao retorno gradativo do trabalho, fossem os meses mais procurados para Mediação.

Colheu-se que a ocorrência que mais gerou sessões de Mediação foi a ameaça (33%), seguindo-se dos crimes de injúria com 17%, de calúnia com 12% e de difamação com 9% do total de atendimento em Mediação.

O perfil de quem procurou por Mediação na delegacia pesquisada é de pessoas do sexo masculino (58%), faixa etária entre 40 a 59 anos (51%) e com o nível médio completo (48%). A idade mínima dos participantes foi de 20 anos e a máxima 80 anos. Quanto à profissão, a maioria das pessoas que buscou por Mediação na delegacia pesquisada era prestadores de serviço (17%), profissionais autônomos (14%), proprietários de empresas (12%) ou donas de casa (11%).

O perfil de quem foi chamado na delegacia para participar de uma Mediação (ou seja, a ‘outra parte’) é de pessoas do gênero feminino (54%), entre 40 e 49 anos de idade (27%) e com o nível médio completo (43%). A menor idade encontrada foi de 18 anos e a máxima 76 anos. Quanto à profissão, eram na maioria trabalhadores do setor de serviços (18%) e do comércio (17%). Juntos, esses setores responderam 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%).

De acordo com os dados colhidos 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%. Somados, foram 68% dos atendimentos que envolviam pessoas com laços de amizade fortes, que necessitariam de

¹ De acordo com dados extraídos do SIP3W no período.

² 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.

uma solução pacífica para retornarem à boa convivência, já que nesses tipos de relacionamentos fica mais difícil o rompimento permanente da relação, pelo contato constante.

Com todas as dificuldades já relatadas para o desenvolvimento da Mediação na delegacia pesquisada, a maioria das sessões tiveram duração por um período que varia de meia hora até uma hora, somando 74%. Percebeu-se que 88% dos casos que foram levados para serem mediados tiveram acordo indicado e aceito pelas partes.

Ao serem entrevistados em setembro e outubro de 2021, alguns participantes da Mediação no 1º DP demonstrando satisfação com a recepção, condução e finalização da Mediação. Uma pessoa que não aceitou participar da Mediação disse pretender, futuramente, aderir a essa forma de solução de conflitos, porém no caso trazido à época, deixou claro querer que a outra parte “pagasse na justiça” pelo que fez, pois pelo seu entendimento, mesmo após os esclarecimentos feitos, na Mediação, por ser uma construção em comum acordo, não aplica uma punição, uma sentença, e este era seu objetivo quando procurou a delegacia.

O ato de um policial mediar na delegacia pesquisada é aceito e elogiado pelos demais policiais que não desempenham essa função. Um inspetor de rua entrevistado no dia 03 de novembro de 2021 reconheceu a difícil tarefa de ser mediador. Segundo ele, a Mediação produz resultados diferentes daqueles conseguidos com a atividade estatutária do policial. Apontou como qualidades do policial mediador a paciência e maestria para acalmar as partes que às vezes se alteram, conseguindo, assim, que cheguem a um bom acordo para seu conflito, embora reconheça que há casos em que não se logre êxito na Mediação.

Dois outros inspetores de polícia civil do 1º DP foram entrevistados nos dias 31 de janeiro e 01 de fevereiro de 2022. A função que desempenhavam era muito importante para a Mediação, pois eram os responsáveis pelo primeiro acolhimento de quem procurava a delegacia. Além de trabalharem na recepção, dependendo da necessidade, também lavravam o BO e faziam a triagem dos casos que podiam ser mediados, apresentavam a Mediação para suposta vítima e, havendo adesão, encaminhava o caso para agendamento, tendo contato direto com as pessoas que procuraram por Mediação na delegacia do 1º DP.

Esses policiais possuíam graduação em áreas diferentes, tinham faixa etária de 37 a 48 anos de idade, e estavam na instituição há menos de uma década. Ambos tiveram contato teórico com a Mediação na academia de polícia, durante o curso de formação. Porém, um deles teve conhecimento acadêmico e vivência no núcleo de conflitos da universidade onde estudou.

Os dois policiais da triagem foram unânimes em afirmar que não sentem dificuldade em seu trabalho, porém se deparavam com a falta de estímulo institucional para capacitação e para incorporar a Mediação no cotidiano policial e desconheciam uma base regulatória da Mediação em delegacias do Ceará. Apontaram pontos relevantes como rapidez, informalidade, acordo consensual e economia investigatória e processual quando se opta pela Mediação. Pontos negativos como a sobrecarga do policial mediador, falta de estímulo institucional, de estrutura, de efetivo e de treinamento, desestimulam o policial para a promoção mais efetiva da Mediação em delegacias.

Entrevistou-se no dia 09 de novembro de 2021 o policial mediador do 1º DP, que contava com 36 anos na função, e há mais de vinte anos trabalhava com Mediação. Verificou-se que mesmo entende a Mediação como uma missão, que 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, observou-se que o policial mediador utiliza 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.

Ainda seguindo às propostas de bem conhecer como se dá a Mediação em delegacias do Ceará, mesmo sem respaldo legal, foram realizadas entrevistas com três delegados, escolhidos aleatoriamente, sendo dois da capital e um da região metropolitana de Fortaleza. As entrevistas ocorreram entre os dias 26 de novembro a 13 de dezembro de 2021. São delegados que exercem o cargo entre 29 e 35 anos, ou seja, conhecem bem sobre o assunto e a trajetória do que hoje se chama de Mediação nas delegacias do Ceará.

Observando as falas dos delegados, é inegável a importância que a Mediação tem na polícia civil do Ceará, não só porque reduz de 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 de harmonia para melhor convivência.

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.

Com relação aos pontos negativos que poderiam advir da Mediação praticada em delegacias, os três delegados entrevistados tiveram dificuldade em apontá-los. Basicamente, a dificuldade é relacionada ao efetivo, 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. Por isso, há distrito que não trabalha mais com Mediação, sendo os casos encaminhados para os Núcleos de Mediação que existem na área. Essa é uma realidade que impactou nos resultados da pesquisa, quando pretendeu-se entrevistar policiais mediadores.

Alargando-se a pesquisa, elaborou-se dois questionários na plataforma *SurveyMonkey* que foram enviados via e-mail institucional para cada um dos 35 distritos policiais de Fortaleza e sua região metropolitana, acompanhados de uma carta de apresentação, com o objetivo de serem preenchidos pelo delegado de cada DP (Questionário 01) e pelos policiais mediadores (Questionário 02). Os envios foram feitos no dia 31 de janeiro de 2022. Em 28 de fevereiro de 2022, verificou-se um número suficiente de questionários respondidos, sendo 17 para delegados e 12 para policiais mediadores e, levando-se em conta também o avantajado prazo para conclusão dos trabalhos, encerrou-se a pesquisa.

Os dois questionários foram elaborados pretendendo-se conhecer o perfil dos entrevistados, sua percepção e demais informações sobre a Mediação em delegacias, e o terceiro bloco continha duas questões abertas, dando a oportunidade para a manifestação sobre o tema abordado, onde os entrevistados podiam citar pontos positivos e negativos da Mediação nas delegacias do Ceará.

O questionário de entrevista dos delegados dos distritos policiais da capital cearense (Questionário 01) continha 15 perguntas. Através de sua aplicação, colheu-se que 47,06% dos delegados entrevistados concluíram apenas a graduação (um dos requisitos para a ocupação do cargo é o bacharelado em Direito), mesmo percentual para os profissionais que têm especialização. Apenas 5,88% têm mestrado e nenhum deles mencionou ter doutorado. O gênero masculino é predominante, com 70,59% contra 29,41% do sexo feminino e a média de idade é 52 anos (sendo 34 a menor idade e 69 a maior idade encontrada). Os profissionais 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).

O perfil dos policiais mediadores dos distritos policiais da capital cearense foi colhido através do Questionário 02, que continha 22 perguntas. A maioria dos policiais mediadores ocupa o cargo de Inspetor de Polícia (75%). Escrivães também desenvolvem essa atribuição, porém em número menor (25%). Ao todo, 41,67% dos policiais que

praticam a Mediação nas delegacias do Ceará encerraram os estudos no nível médio completo, mas uma parcela bem próxima, com 33,33% possui nível superior completo. Há mediadores cursando pós-graduação (um a nível de especialização e outro de doutorado). Alguns estão cursando a segunda graduação. A área de formação dos policiais mediadores graduados é bem variada: Ciências Humanas, Ciências Exatas, Ciências jurídicas, Pedagogia e Ciências Náuticas.

Também encontramos o predomínio de profissionais do sexo masculino (75%) para os policiais mediadores, enquanto 25% marcaram ser do sexo feminino. A maioria tem entre 51 a 60 anos de idade (58,33%), sendo a média de idade de 50 anos (a menor idade encontrada foi 35 anos e a maior 59 anos de idade). Do total, 41,66% está na instituição entre 21 a 30 anos, para 25% o tempo na instituição variou de 31 a 40 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 segunda etapa do questionário colheu dados para conhecer 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.

A falta de normativo para a prática de Mediação em delegacias do Ceará é do conhecimento da maioria dos delegados entrevistados (76,47%), pois é um ato voluntário ocorrido no interior de delegacias, não fazendo parte dos deveres funcionais dos policiais, sendo moldado em dispositivos de outros órgãos. No caso dos policiais mediadores, 83,33% respondeu não conhecer nenhum dispositivo legal para a realização das sessões de Mediação nas delegacias.

Mesmo sem dispor de base regulatória, 66,66% dos policiais mediadores disse dedicar até 10 horas por semana às sessões de Mediação, enquanto 33,34% disse dedicar um tempo superior a 10 horas semanais para essa atribuição, 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.

Perguntou-se que outros profissionais seriam necessários para compor uma equipe multidisciplinar de Mediação nas delegacias. A pergunta era de múltipla escolha, além de haver um campo aberto para opinião, por isso o número de respostas colhidas foi superior ao de entrevistados.

Com relação ao questionário dos delegados, colhendo-se 27 respostas nos 17 questionários e os profissionais citados foram: Assistente Social (58,82%); Psicólogo (41,18%), Advogado (29,41%), como também estagiário de direito com validade para o estágio; policial com formação para atuar como mediador; equipe multidisciplinar; psicopedagogo e defensor público. Ninguém respondeu que o policial deve atuar sozinho como mediador.

No questionário dos policiais mediadores, colheu-se 16 respostas nos 12 questionários preenchidos. Os profissionais mais indicados foram: Assistente Social (50,00%); Psicólogo (41,67%); Advogado (16,67%); somente o policial (8,33%), como também Defensor Público (8,33%) e a opinião de que a equipe 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 agendamento da população ficaria marcado de acordo com o profissional que melhor iria ajudar a resolver o conflito.

Apesar de ser uma atividade intrínseca na rotina de uma delegacia, 58,82% dos delegados apontaram que a Secretaria de Segurança Pública atribui importância insatisfatória à Mediação em delegacias do Ceará. Outros 35,29% apontaram como pouco satisfatória e, empatados com uma indicação cada (5,88%), temos satisfatória ou nem satisfatória nem insatisfatória.

Resposta bem semelhante foi encontrada no questionário dos policiais mediadores. Nesse caso, 58,33% disse que, de acordo com sua percepção, a instituição dá uma importância insatisfatória para a Mediação em delegacias, enquanto 16,67% disse sentir que a importância da pasta para com o ato de mediar em delegacias é satisfatória ou, empatado, nem satisfatória nem insatisfatória. Para 8,33% dos policiais mediadores, a

importância dada pela Secretaria de Segurança para a Mediação em delegacias do Ceará é pouco satisfatória.

Nenhum dos respondentes, seja delegado, seja policial mediador, disse ver de forma satisfatória a importância dada pela pasta da Secretaria de Segurança para a Mediação em delegacias do Ceará. Ou seja, trata-se de uma prática informal desenvolvida no interior de delegacias cearenses, que envolve vários servidores que procuram resolver pequenos conflitos através do diálogo, e que veem que seu trabalho não recebe a importância necessária do órgão gestor, mesmo sendo uma função voluntária de mediador, e que tantos benefícios traz a todos os envolvidos.

Além da falta de respaldo legal e de apoio institucional, a estrutura onde as sessões da Mediação ocorrem também passa por carências, conforme as respostas colhidas. Com relação aos delegados, 76,47% disse que a delegacia não possuía as condições físicas necessárias para desenvolver um bom trabalho de Mediação; 70,59% disse não disponibilizar informações para os usuários de que naquele local se pratica a Mediação de Conflitos por um policial civil; 82,35% disse não haver uma sala própria nas dependências da delegacia para as reuniões de Mediação e quase a totalidade dos pesquisados (94,12%) respondeu que os policiais que trabalham com Mediação na delegacia não passam por capacitação continuada.

Sobre os mesmos quesitos, 66,67% dos policiais mediadores disse que a delegacia não oferece condições físicas necessárias para que seu trabalho de mediador seja desenvolvido. Na opinião de 83,33% dos respondentes não há nenhuma divulgação do trabalho de Mediação de Conflitos nas delegacias do Ceará; 75,00% dos policiais mediadores respondeu que a delegacia não disponibilizava uma sala adequada para as reuniões de Mediação e 91,67% dos policiais mediadores disse que não passam por capacitação continuada.

São quatro quesitos importantes para se conhecer a estrutura onde ocorre a Mediação nas delegacias e a carência de treinamento dos policiais mediadores. Comparando-se as respostas dos delegados e dos policiais mediadores, os dados são bem semelhantes, apontando que a Mediação em delegacias do Ceará é realizada por esforço dos policiais que a praticam, mesmo sem passar por capacitação continuada, sem incentivo e condições oferecidas pela instituição. Soma-se a isso o fato dos entrevistados, tanto delegados como policiais que mediam, apontarem a falta de apoio e visão de importância dada pela pasta da segurança do estado.

Mesmo assim, 76,47% dos delegados entrevistados disse que o policial que fica na permanência (recepção) sabe informar sobre os trâmites da Mediação policial para a população e tirar as dúvidas sobre o tema, quando faz a indicação aos usuários, e para 58,82% dos delegados, existe na delegacia um policial de referência para o atendimento das sessões de Mediação.

Para os policiais mediadores, os percentuais para os dois quesitos anteriores ficaram invertidos: 58,33% disse que o policial que fica na permanência (recepção) sabe informar sobre os trâmites da Mediação policial para a população, e 75,00% dos mediadores afirmaram haver na delegacia um policial de referência para o atendimento das sessões.

Das respostas acima conclui-se que a maioria dos policiais dos distritos policiais pesquisados têm conhecimento e sabe passar informações sobre Mediação para a população e, mesmo com todas as deficiências, existe uma pessoa que concentra o ato de mediar, como se houvesse uma norma a ser seguida pelos policiais envolvidos.

Tanto é que os policiais entrevistados responderam que exercem essa atribuição há bastante tempo, variando esse período de oito meses a quinze anos: 41,67% dos policiais são mediadores em delegacias no máximo há cinco anos; 33,33% fazem Mediação entre seis e dez anos e 25,00% disse praticar a Mediação em delegacias entre 11 e 15 anos. Porém, seu aprendizado veio da rotina policial, conforme 66,67% dos entrevistados afirmou.

O policial, no cotidiano da delegacia, adquiriu conhecimento que o fez despertar que aquilo poderia ser equiparado à Mediação, e passou a usar o diálogo para resolver pequenos

conflitos, e não as formalidades que apenas judicialmente os envolvem. 75,00% dos policiais mediadores que participaram da pesquisa disse que não haviam cursado a disciplina de Mediação de Conflitos no curso de formação na academia de polícia, mesmo assim, metade deles (50,00%) respondeu que não sentiam a necessidade de treinamento para serem mediadores.

Tornar o trabalho de Mediação em delegacias uma política pública é o grande desafio da polícia civil do estado do Ceará, pois 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 servidores, a adesão garantida da população e os resultados obtidos, compõem a mola mestra já pronta no processo transformador que a instituição precisa formalizar para garantir a nova era de uma polícia mais cidadã.

Conclusão

Os meios pacificadores de solução de conflitos vêm adquirindo cada vez mais adesão, tanto nos cenários públicos como nos privados. Essa realidade tem provocado a implementação de políticas públicas com diretrizes que orientam o trabalho dos profissionais envolvidos.

A Mediação de Conflitos é 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.

Como política pública, a Mediação de Conflitos proporciona a ampliação das formas de acesso à justiça através de um caminho menos burocrático e próximo da comunidade, oferecendo a oportunidade das partes envolvidas no conflito de administrarem seus próprios problemas, sem ferir direitos e garantindo a harmonia dos atores locais.

Diante de novas demandas, bem mais diversificadas nas últimas décadas, o trabalho do policial procurou se adequar a novas formas de solução de conflitos, ultrapassando suas funções determinadas em Lei de investigar e prender infratores. O policial incorporou 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.

Assim sendo, esta pesquisa consistiu em um estudo sobre a Mediação policial em delegacias do Ceará, que difere das demais pois ocorre no interior de uma delegacia, sem ter normativos próprios, seguindo os ritos ditados por outros órgãos, com um mediador imparcial, que é um policial civil, mas que consegue garantir a comunicação dialógica, ao invés de cumprir seu exercício tradicional de elencar culpados e crimes em folhas de antecedentes criminais.

Com todas as dificuldades para o desenvolvimento da Mediação delegacias, o evento contava com a adesão da comunidade, que possuía demandas variadas. As delegacias tinham carências, não só de base regulatória, mas também de estrutura para realizar as sessões. 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.

É inegável a importância que a Mediação tem na polícia civil do Ceará, não só porque reduz de 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.

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, faz-se necessárias intervenções sociais no trabalho policial, em parceria com 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.

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.

Por fim, a Mediação em delegacias, relevante para o cidadão e 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, procurando contribuir para uma discussão mais profunda sobre seus impactos para, quem sabe, possa 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

BARBOSA, Emerson 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.

CARVALHO, Isabel Freitas. **Mediação e casas de mediação em Fortaleza**. Revista Opinião Jurídica, n. 4 - 2004.2, p. 169-178.

CEARÁ. Ministério Público do Estado do Ceará. **Programa dos Núcleos de Mediação Comunitária**. Disponível em: <<http://www.pgi.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-semester/>. 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.

COUTINHO, Marylane M. **A Mediação de Conflitos em uma delegacia de Polícia de Fortaleza: estratégia da polícia comunitária no 11 DP**. 2009. Monografia. (Especialização em Polícia Comunitária) - Universidade de Fortaleza (Unifor).

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.

FROTA, Francisco Horácio da Silva. SILVA, Maria Andréa Luz da. **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.

GRINOVER Ada P. *et al.* **Estudo qualitativo sobre boas práticas em mediação no Brasil.** Brasília: Ministério da Justiça, Secretaria de Reforma do Judiciário, 2014.

MICHELI, Michela P. **Mediação e intervenção social nos conflitos de família.** Fortaleza, UFC, 2021. 99 p. Dissertação (mestrado em Sociologia). Centro de Humanidades, Programa de PósGraduação em Sociologia, Universidade Federal do Ceará, 2021.

MIRANDA, Ana K. P. C. **A mediação comunitária no estado do Ceará: caminhos para a práxis cidadã e democrática?** Revista RIDB, Ano 3 (2014), n.º 2. p. 1289-1308.

MIRANDA, Ana 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.

SCHMIDT, João P.; MENEGAZZI, Piero. 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.

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