



MOYSÉS LOPES PRATES

**PERCEPÇÕES DE POLICIAIS CIVIS MEDIADORES DE CONFLITOS E A
MEMÓRIA INSTITUCIONAL**

CANOAS, 2023

MOYSÉS LOPES PRATES

**PERCEPÇÕES DE POLICIAIS CIVIS MEDIADORES DE CONFLITOS E A
MEMÓRIA INSTITUCIONAL**

Dissertação apresentada para o Programa de Pós-graduação em Memória Social e Bens Culturais da Universidade La Salle – Unilasalle como requisito para a obtenção do título de Mestre em Memória Social e Bens Culturais.

Orientador: Prof. Dra. Maria de Lourdes Borges

CANOAS, 2023

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

P912p Prates, Moysés Lopes.
Percepções de policiais mediadores de conflitos e a memória institucional
[manuscrito] / Moysés Lopes Prates – 2023.
130 f.; 30 cm.

Dissertação (mestrado em Memória Social e Bens Culturais) –
Universidade La Salle, Canoas, 2023.
“Orientação: Profa. Dra. Maria de Lourdes Borges”.

1. Memória social. 2. Memória institucional. 3. Polícia Civil. 4. Justiça
restaurativa I. Borges, Maria de Lourdes. II. Título.

CDU: **316.7**

MOYSÉS LOPES PRATES

**PERCEPÇÕES DE POLICIAIS CIVIS MEDIADORES DE CONFLITOS E A
MEMÓRIA INSTITUCIONAL**

Dissertação apresentada para o Programa de Pós-graduação em Memória Social e Bens Culturais da Universidade La Salle – Unilasalle como requisito para a obtenção do título de Mestre em Memória Social e Bens Culturais.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Patrícia Kayser Vargas Mangan

Prof. Dr. Leonel Pires Ohlweiler

Prof. Marília Montenegro Pessoa de Mello

CANOAS, 2023

AGRADECIMENTOS

Parafraseando o grande Guimarães Rosa, em sua obra Grande Sertão veredas: “o que importa não é o início, nem a chegada, o que importa é a travessia, e essa se faz com uns e outros” (ROSA, 1998, p. 52). Dessa forma, é imperativo agradecer primeiramente a minha companheira de lutas, Marta Alessandra da Silva Braga, pelo seu constante incentivo, suporte e apoio para que eu pudesse realizar o sonho de concluir essa dissertação de mestrado. De mesma importância, soma-se a torcida alegre de meus filhos Priscila, Marcelo e Luheny, e de meu irmão, Júnior, que sempre me incentivaram. Agradeço também a minha netinha Melinda, que invariavelmente me interrompeu quando realizava meus trabalhos, mas sempre compensou com seu cheiro, carinho e amor, e muito me fortaleceu. Benditas interrupções. À turma do fundão, aos meus colegas de estudo, à crise e ao riso frente às adversidades comuns nesse processo, e, em especial, às colegas Sibila Binoto, nossa presidente, e Ana Freitas, as quais sempre me deram suporte, animando para que não desistisse. Agradeço aos professores pelos desafios de cada conteúdo para minha formação. Sem desmerecer os demais, forte na memória a dupla animada Moisés e Judite, o provocador Fabrício Pontin, a acolhedora Patrícia Kaiser, o questionador Arthur e o fleumático Ir. Cledes, os quais, com seus conhecimentos, subsidiaram informações imprescindíveis para a realização deste estudo. Também agradeço a minha anterior orientadora, Tatiana Vargas Maia, que apontou o caminho a ser trilhado. Ressalto, ainda, o empenho, a dedicação e a entrega sobremaneira da minha atual orientadora, Maria de Lourdes Borges, que encarou um desafio enorme em dar vida a uma ideia e me auxiliou incansavelmente, fazendo ver que era possível, e que levou esse barco do meio da tempestade da mudança até um porto seguro. Sua disponibilidade e invejável capacidade foram fundamentais para essa conclusão. Muito obrigado, mesmo! Não posso, neste momento, obliterar a delegada de polícia Sabrina Deffente, parceira comigo na implantação da mediação na polícia civil do RS, mediação que, hoje, em razão do seu sucesso, é, aqui, objeto de estudo no que tange aos seus reflexos. Estávamos certos desde o começo. À colega Ana Paula Almendros, que muito segurou a barra no trabalho para que eu pudesse me dedicar aos estudos. Às colegas Joana Coelho e Francieli Taísa, pelo compartilhamento de conhecimentos alinhados a

minha pesquisa, tornando-a mais congruente. É um agradecimento mais que especial aos mediadores e mediadoras da polícia civil que contribuíram com seus depoimentos, permitindo o conhecimento das entranhas da instituição e que seguem dando vida a toda essa teoria, levando adiante esse sonho, atingindo vidas humanas, permitindo meios para o resgate de laços e reconstruindo relações. Obrigado pelo empenho, dedicação e entrega. É o trabalho de vocês que dá sentido, inclusive, ao presente estudo. A todos, o meu mais profundo reconhecimento e agradecimento. Por intermédio de todos estes companheiros de caminhada vejo a manifestação do divino para comigo, pois estes companheiros permitiram fluir, em meu favor, a atenção do Senhor. Esta experiência ficará na Memória! Obrigado a todos! Obrigado Senhor!

“Jagunço Riobaldo. Fui eu? Fui e não fui. Não fui! – porque não sou, não quero ser.”

(ROSA, 1998, p. 187)

RESUMO

Atualmente a sociedade apresenta uma tendência voltada para a necessidade do diálogo e de abertura ao outro. Ao comportamento policial também são demandadas, pela sociedade, novas condutas, que não mais admite coerção e controle embasadas em um condicionamento estético. O objetivo deste estudo é identificar como as práticas de mediação alinhadas à Justiça Restaurativa nos Núcleos de Mediação da Polícia Civil são evidenciadas nas percepções de policiais civis que foram capacitados como mediadores de conflitos, sob o prisma da Memória Institucional. Para atingir o objetivo, realizou-se uma pesquisa qualitativa, na qual foram analisados documentos e entrevistados 29 policiais civis que haviam participado do curso de extensão de mediação oferecido pela ACADEPOL/RS, sendo que as entrevistas foram transcritas e analisadas segundo a análise de conteúdo. Os resultados indicaram evidências de uma mudança paradigmática na cultura de atuação policial, por meio de ações embasadas na justiça restaurativa e mediação, estimuladas pelo curso de extensão promovido pela ACADEPOL/RS. Além disso, a hipossuficiência do modelo tradicionalpunitivo tem aberto espaço institucional para a aplicação da mediação, uma vez que ela pode ser vista como um meio pacificador de relações e de empoderamento do indivíduo, trazendo efeitos transformativos em todos os envolvidos (vítima, ofensor/a, mediador), as quais referem-se à tomada de consciência de si mesmo por meio da conscientização dos fatos desencadeadores do conflito e da auto responsabilização em um processo de reeducação profissional e pessoal, embasado na escuta e na confiança, desenhando, inclusive, novos contornos na identidade institucional da polícia civil. Além disso, a mediação mostrou-se como potencial instrumento de construção da cidadania. Portanto, o pressuposto gerado por esta pesquisa é de que a aplicação dos processos de mediação pode fomentar o início de uma mudança de identidade do policial civil, uma vez que diferentes quadros sociais da memória são ativados, os quais a nutrem, caracterizados pelo diálogo e pelo autoconhecimento como um gatilho para a autotransformação. Porém, os resultados indicam que a institucionalização da mediação se encontra engatinhando, pois não se encontrou evidências de que ela está institucionalizada, mas como um processo que se encontra em andamento e que se depara com barreiras institucionais.

Palavras-chave: memória social; memória institucional, polícia civil; mediação; justiça restaurativa.

ABSTRACT

Currently, society presents a tendency toward the need for dialogue and openness to others. Society also demands new behaviors from police. Coercion and control based on aesthetic conditioning are no longer acceptable. The objective of this study is to identify how mediation practices aligned to Restorative Justice in the Mediation Centers of the Civil Police are evidenced in the perceptions of civil police officers who were trained as conflict mediators under the prism of Institutional Memory. To reach the objective a qualitative research was carried out, in which documents were analyzed and 29 civilian policemen who had participated in the mediation extension course offered by ACADEPOL/RS were interviewed. The results evidence of a paradigmatic change in the culture of police action, through actions based on restorative justice and mediation, stimulated by the extension course promoted by ACADEPOL/RS. Moreover, the lack of efficiency of the traditional punitive model has opened institutional space for the application of mediation. This is because it can be seen as a means of pacifying relationships and empowering the individual, bringing transformative effects to all involved (victim, offender, mediator), as Self-awareness occurs through awareness of the facts that triggered the conflict and self-accountability. This generates a process of professional and personal re-education, based on listening, trust, even drawing new contours to the institutional identity of the civil police. Therefore, the assumption generated by this research is that the application of mediation processes can foster the beginning of a change in the identity of the civilian policeman, because different social frameworks of memory are activated, which nourish it, characterized by dialogue and self-knowledge as a trigger for self-transformation. However, the institutionalization of mediation is in its infancy, as no evidence was found that it is institutionalized, but as a process that is in progress and faces institutional barriers.

Keywords: social memory; institutional memory; civil police; mediation; restorative justice.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Fotografia do autor aos 12 anos	15
Figura 2 – Recebimento da Medalha Tiradentes, em 04 de dezembro de 2017	19
Figura 3– Fotografia do evento para assinatura convênio FMP	19
Figura 4– Gráfico total das mediações	32
Figura 5 – Gráfico total das mediações com êxito.....	33
Figura 6 – Registro de audiência de mediação	38
Figura 7 – Placa fixada no piso da calçada à frente do Palácio da Polícia Civil-RS. Av. João Pessoa 2050 Porto Alegre.....	46
Figura 8 – Porta principal do Palácio da Polícia no ano de 1969	47
Figura 9 – Ciclo da Justiça Restaurativa na PC através do processo de mediação..	63

LISTA DE TABELAS

Tabela 1– Registros policiais no RS referentes à mediação	32
---	----

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Cronologia da Instituição Polícia Civil.....	43
Quadro 2 – Atribuições da Polícia Civil – atualmente.....	51
Quadro 3 – Decreto que cria a Divisão de Prevenção, de Mediação e de Justiça Restaurativa (DPJR)	52
Quadro 4 – Entendimentos de três escolas de mediação	56
Quadro 5 – Fases da pesquisa	76
Quadro 6 – Caracterização dos entrevistados na Fase 3	76
Quadro 7 – Efetivo de policiais civis no RS.....	84

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ACADEPOL	Academia de Polícia Civil do Rio Grande do Sul
AJURIS	Associação dos Juízes do Rio Grande do Sul
CF	Constituição Federal do Brasil
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
CNMP	Conselho Nacional Ministério Público
CPB	Código Penal Brasileiro
DEAM	Delegacia Especializada no Atendimento à Mulher
DECON	Delegacia Especializada de Atendimento ao Consumidor
DECA	Delegacia Especializada para Criança e Adolescente
DEPEN	Departamento Penitenciário Nacional
DIPLANCO	Divisão de Planejamento e Contratos da Polícia Civil
DPCI	Delegacia de Polícia Combate a Crimes de Intolerância
DPJR	Divisão de Prevenção, de Mediação e de Justiça Restaurativa
DPTRAN	Delegacia de Polícia Lesões Corporais de Trânsito
DOPS	Departamento de Ordem Política e Social
ESM	Escola Superior de Magistratura
FADERGS	Faculdade do Estado do Rio Grande do Sul
FMP	Faculdade da Fundação do Ministério Público
GZH	Grupo Zero Hora
JR	Justiça Restaurativa
LGBTQIA +	Lésbicas, Gays, Bi, Trans, Queer/Questionando, Intersexo, Assexuais/Agênero, Pan/Poli, Não-binárias
MI	Memória Institucional
MO	Memória Organizacional
MP	Ministério Público
NECRIM	Núcleo Especial Criminal
ONU	Organizações das Nações Unidas

PC	Polícia Civil
PCRS	Polícia Civil do Estado do Rio Grande do Sul
PJ	Poder Judiciário
PPG	Programa de Pós-Graduação
SECEFERGS	Sindicato de Empregados em Clubes Esportivos e Federações Esportivas do Rio Grande do Sul
SENASP	Secretaria Nacional de Segurança Pública
SUSEPE	Superintendência de Serviços Penitenciários
UERGS	Universidade do Estado do Rio Grande do Sul
3ª DP	3ª Delegacia de Polícia

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
1.1 Memória pessoal	14
1.2 Contextualização da pesquisa e objetivos	21
1.3 Justificativa	27
2 MEMÓRIA INSTITUCIONAL E A POLÍCIA CIVIL	34
2.1 O surgimento da Polícia Civil	39
<i>2.1.1 Da criação da Polícia</i>	<i>40</i>
<i>2.1.2 Da estruturação da Polícia</i>	<i>42</i>
<i>2.1.3 Atualização da Polícia Civil do RS: a justiça restaurativa</i>	<i>50</i>
<i>2.1.4 A mediação</i>	<i>52</i>
3 PERCURSO METODOLÓGICO	69
3.1 Produto Final - Curso de Pós-Graduação	79
4 PERSPECTIVAS DA MEDIAÇÃO EM ANÁLISE	85
4.1 Da motivação inicial para o conhecimento da mediação	85
4.2 O Caráter Transformativo da mediação para os Agentes De Polícia	88
4.3 Delegados de polícia: mediação e aprendizagem	111
4.4 Movimentos da memória institucional a partir da mediação	113
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	119
REFERÊNCIAS	123
APÊNDICE A – CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU: ESPECIALIZAÇÃO EM MEDIAÇÃO DE CONFLITOS	128
APÊNDICE B - SUBMISSÃO DA PROPOSTA DO CURSO DE PÓS GRADUAÇÃO À UNILASALLE	136

1 INTRODUÇÃO

Esta pesquisa converge sobre o traçado da Memória Social a respeito da Polícia Civil do Estado do Rio Grande do Sul, antes reduzida e arraigada no arquétipo de justiça criminal tradicional. Cabe referenciar que a Polícia Civil, tanto quanto o Ministério Público, comumente conhecido como Promotoria, e o Poder Judiciário compõem aquilo que conhecemos como sistema de justiça criminal. Na linha das atribuições, a Polícia Civil investiga e, ao apurar a autoria, indicia, ou seja, indica o culpado, o Ministério Público o denuncia e o Poder Judiciário, na pessoa do Estado/Juiz, sentencia o dissonante aplicando a pena. É cediço que a justiça criminal usa, como meio de manutenção da ordem social, o código penal, permeado de corretivos legais. Dessa forma, o Estado tomaria para si o monopólio da ‘vingança’ e pratica a dor em quem praticou dor. No entanto, seria esse o propósito da justiça que, em Aristóteles (2014, p. 113), abarcaria toda a virtude? O corolário dessa inflexão sobre a equivalência entre justiça e ‘vingança’ fica mais evidente quando esse mesmo autor, que deu base ao pensamento ocidental, sublima a justiça, pois vê nela a busca do “bem de um outro”. Ao ser introduzida na instituição policial a mediação de conflitos como meio pacífico de resolução, que tem foco não no atendimento do interesse punitivo do Estado, mas nos interesses e necessidades das partes, sem viés punitivo, mas conciliatório, tal incursão provoca nos policiais, forjados na busca vingativa, um impacto sobre a forma em que operam seu trabalho, bem como na maneira como passam a encarar as ações humanas, o que deriva transformação.

Neste estudo, a Polícia Civil do Estado do Rio Grande do Sul figura como pano de fundo desta pesquisa, pois nela se encontram os servidores que proporcionaram e proporcionam uma alternativa ao método tradicional, os policiais civis que praticam a Mediação de Conflitos e são personagens protagonistas neste estudo.

Dito isto, a seguir é apresentado o memorial deste pesquisador, a fim de esclarecer para o/a leitor/a o interesse na temática em tela.

1.1 Memória pessoal

O instantâneo abaixo mostra a figura de um menino de 12 anos de idade em algum lugar do passado, no ano de 1976, no pátio da casa alugada onde morava

com a família, na rua Botafogo, no bairro Menino Deus, frente à Escola Presidente Roosevelt, na qual estudava, em Porto Alegre. Era comum, naquela época, a audiência a filmes de “banguê-banguê”, onde nitidamente se distinguia a figura do mocinho a do bandido. Ali, com calças xadrez, camiseta branca, um revólver de espoleta da Estrela junto à cintura e o indissociável tênis Ki-chute nos pés, o menino posava como protetor da lei, sem ao certo saber os caminhos que a vida iria apresentar.

Figura 1 – Fotografia do autor aos 12 anos



Fonte: Acervo pessoal.

Este menino¹ cresceu e hoje é servidor público estadual concursado, desempenhando suas funções na Polícia Civil desde 1995, exercendo o cargo de Comissário de Polícia. É também mestrando no Mestrado Profissional em Memória Social e Bens Culturais da Universidade La Salle. Este menino sou eu¹, quando minhas memórias o trazem, ou fui eu, quando me apego às realidades do presente e aos anseios do futuro. De qualquer forma, ele sempre estará lá, servindo de lastro aos ideais que ainda hoje são cultivados.

¹ A presente seção é apresentada na primeira pessoa do singular.

Em 1979 ingressei no mercado de trabalho como office-boy, no Sindicato dos Empregados em Clubes e Federações Esportivas do Rio Grande do Sul (SECEFERGS). No ano de 1980 migrei para o comércio varejista, inicialmente permanecendo como office-boy e posteriormente como vendedor, função que permaneci até 1986, ano que retorno à vida sindical no SECEFERGS, na função de assessor da presidência. Em 1988 teve início minha carreira no serviço público, através da Brigada Militar, trabalhando inicialmente no policiamento ostensivo, na cidade de Taquara. Posteriormente consegui transferência para Porto Alegre, onde, no 4º Regimento de Polícia Montada, desempenhei função de guarda de estabelecimentos prisionais e do palácio do vice-governador. Ainda nesse espaço de tempo na Polícia Militar, prestei concurso para agente penitenciário, tendo permanecido na Superintendência de Serviços Penitenciários (SUSEPE) por um certo período. Porém, devido ao ambiente claustrofóbico dos presídios, não consegui me adaptar, ocasião em que decidi retornar à Brigada Militar antes do final da formação como agente. Nessa Polícia Militar encerrei meu ciclo no Batalhão Ambiental. Isto se deu no ano de 1995, onde, também por concurso público, ingressei na Polícia Civil do Estado do Rio Grande do Sul, onde permaneço até os dias de hoje, no cargo de Comissário de Polícia.

Do meu ingresso na Polícia Civil, até o ano de 2002, exerci a função de plantonista, dando o atendimento direto às pessoas que vinham registrar ocorrências policiais, desenvolvendo uma função de recebimento da notícia crime e acolhimento do cidadão, sem, contudo, ter conhecimento dos desdobramentos daquelas demandas.

No ano de 2002 passei a desenvolver a função de escrivão no cartório da delegacia onde trabalhava, a 2ª Delegacia de Polícia de Canoas, onde, no ano de 2008, iniciei parceria com a Delegada de Polícia Sabrina Deffente, com a qual trabalho até os dias de hoje.

Nos anos de 2007 até 2010, na gestão do então Ministro da Justiça Tarso Genro, foram promovidas ações pelo governo federal no sentido de aprimorar tecnicamente os servidores da segurança pública através de cursos voltados ao atendimento da população à luz da Constituição Federal de 1988. Cursos, esses, ministrados através da Secretaria Nacional de Segurança Pública (SENASP), pela modalidade à distância. Dentre os cursos ofertados encontravam-se os de Mediação Comunitária e Mediação de Conflitos I e II. Interessado pela temática, entendendo que o modelo tradicional de

justiça só “enxugava gelo”, cursei as formações propostas. Além da formação em mediação, fiz formação em Atendimento a Grupos Vulneráveis.

Paralelo ao aprimoramento profissional, retornei aos estudos, obtendo graduação como Bacharel em Ciências Sociais, no ano de 2010.

Em 2013 recebi convite para trabalhar na 3ª Delegacia de Polícia de Canoas. Como chefe de Cartório da Delegacia e influenciado pela análise da sociedade sob a ótica da discussão sociológica, fiz proposta da criação do Cartório de Atendimento a vítimas de racismo, preconceito religioso, deficiência física e homofobia, o que foi aceito e, em 11/03/2013, foi inaugurado o Cartório, sendo o primeiro no estado do Rio Grande do Sul.

Com o novo cartório, as ocorrências relativas a esses segmentos vão poder ser feitas em qualquer delegacia da cidade, que serão encaminhadas à 3ª DP de Canoas. Atualmente, não havia no Estado nenhum acolhimento especializado na área de segurança pública para esses segmentos. O cartório também vai atender casos de preconceito religioso, e em parceria com as coordenadorias também será realizado um trabalho preventivo junto às escolas, completou a delegada Sabrina Deffente. (POLÍCIA CIVIL, 2013).

A ação abriu canal de acesso para atendimento de grupos vulneráveis, obtendo grande aceitação por esses estratos que antes não possuíam espaço de fala (humanizado) para exporem suas mazelas.

Ainda naquele mesmo ano de 2013, inspirado pelos conhecimentos adquiridos e frente ao anseio da população na participação das decisões nos conflitos em que se viam envolvidos, elaboramos o Projeto Mediar. Revisado pela autoridade policial, foi apresentado ao então Chefe de Polícia, Ranolfo Vieira Júnior, que acolheu a ideia, estabelecendo que deveríamos ir até Belo Horizonte, Minas Gerais, onde experiência semelhante era desenvolvida pela Polícia Civil daquele local e, após verificada a aplicabilidade desse método alternativo de resolução, poderíamos desenvolver o trabalho como projeto, onde, ao final de um ano de experiência, deveria, este, ser reapresentado à chefia para análise de resultados.

Desses projetos recebemos moção de boas práticas da Escola Superior da Associação de Juizes do Rio Grande do Sul (AJURIS), da Secretaria de Justiça e Direitos Humanos do Estado e, ainda, fomos convidados a participar como palestrantes no Fórum Mundial de Direitos Humanos, em Brasília, Distrito Federal.

Passado um ano dessa experiência com a mediação, em 19 de agosto de 2014, frente a exposição de resultados positivos, a Chefia de Polícia edita a Portaria

de número 168/14, estabelecendo a Mediação de Conflitos como Programa Institucional, denominado Programa Mediar. Em ato contínuo edita, também, a Portaria 169/14, designando a Delegada Sabrina Coordenadora Estadual do Programa e eu como Secretário Estadual do Programa, função exercida até os dias de hoje.

No ano de 2015, a Chefia de Polícia entendeu que esse conhecimento sobre mediação deveria ser repassado aos policiais em geral. Para tanto, deveriam, estes, receber formação adequada. Procuramos a Academia de Polícia Civil do Estado do Rio Grande do Sul (ACADEPOL) para desenvolvermos essa formação. Na época, o então diretor alegou que não teria condições de desenvolver esse curso. Sem recursos para patrocinar esse conhecimento, buscamos parceria com a Universidade Estadual do Rio Grande do Sul (UERGS), que, na pessoa do então Coordenador dos Cursos de Extensão, Professor Doutor Alexandre Guimarães Derivi, pronta e gratuitamente, disponibilizou a plataforma *moodle* para que se difundisse esse conhecimento na forma de Extensão Universitária, requerendo previamente assinatura de convênio Institucional entre Polícia Civil, devendo o Curso, para a concessão de tal titulação, ser desenvolvido em 30 horas-aula, seguindo critérios do Ministério de Educação e Cultura.

Graças ao conhecimento adquirido nos cursos do SENASP, associado a participações em seminários e eventos relacionados à matéria, foi possível elaborar o curso, o qual passou a ser transmitido à distância por essa universidade, disponível aos policiais interessados.

Em 2016, ascendeu à Chefia de Polícia do Estado do Rio Grande do Sul o Delegado de Polícia Emerson Wendt. Este, com visão acadêmica sensível às mudanças na sociedade, determinou a realização de Curso de forma presencial, na ACADEPOL, restando ao diretor acolher a ideia.

No ano de 2017, recebemos, da Chefia de Polícia, a Medalha Tiradentes, maior honraria institucional atribuída a um policial, visto este ser o patrono da Polícia. A Imagem 2 mostra o registro fotográfico, em ocasião em que estavam presentes o irmão, Garibaldi Júnior, a companheira Marta Braga e o filho, Marcelo Prates. Essa distinção se deu em virtude da participação na criação, implantação e desenvolvimento do modelo de mediação na Polícia Civil do RS.

Figura 2 – Recebimento da Medalha Tiradentes, em 04 de dezembro de 2017



Fonte: Acervo do autor.

O trabalho de mediação chamou a atenção de estudiosos da matéria, como a do Professor Conrado Paulino da Rosa, advogado e professor da Faculdade da Fundação do Ministério Público (FMP), que, convidado a palestrar em curso de mediação desenvolvido na Academia da Polícia Civil (ACADEPOL), entusiasmou-se com a iniciativa e apresentou-a à Faculdade onde trabalhava, dando início à parceria. Essa FMP firmou, então, em 6 de julho de 2018, convênio com a Polícia Civil, no sentido de que os alunos do curso de direito das cadeiras de práticas restaurativas recebessem formação como mediadores através da plataforma UERGS, gratuitamente, e, em contrapartida, desempenhassem funções como mediadores durante o horário de 60 horas aula, nas delegacias de polícia. Seguindo os passos da FMP, a Faculdade do Estado do Rio Grande do Sul (FADERGS) firmou um convênio semelhante com a Polícia Civil, possibilitando aos acadêmicos do curso de direito daquela faculdade acesso ao Curso de Formação de Mediadores da Polícia Civil.

Figura 3– Fotografia do evento para assinatura convênio FMP



Fonte: Acervo do autor.

Em paralelo ao curso presencial na ACADEPOL, junto com a Delegada Sabrina Deffente e a Escrivã de Polícia Ana Paula Rocha Almendros, eu ministro aulas de mediação de conflitos pelo modelo à distância, preferencialmente para policiais do interior do estado que possuem dificuldade ao acesso presencial, como também a policiais civis de outros estados da federação. Desses, já formamos em mediação de conflitos policiais nos estados de Rondônia, São Paulo, Sergipe, Bahia, Roraima e Pernambuco, os quais manifestaram interesse também na Pós-Graduação.

De 2016 até o presente, na ACADEPOL, foram realizadas 20 edições do curso de aprimoramento de 30 horas, com turmas presenciais de 40 alunos e 5 pela metodologia à distância, em mesmo número de alunos. Já na UERGS, 3 turmas de aproximadamente 40 alunos foram formadas.

Além dos cerca de 1120 policiais civis já formados em mediação, obtiveram essa formação na Polícia Civil, pela ACADEPOL, duas Desembargadoras da Justiça, três Promotores de Justiça, dois Procuradores de Justiça, integrantes da Defensoria Pública do Estado do RS e Policiais Federais.

Além disso, junto com a Escrivã Ana Paula, faço visita aos Núcleos de Mediação de Porto Alegre e região Metropolitana, além de dar suporte virtual para aqueles situados no interior do Estado (litoral, serra, campanha, fronteira, região nordeste, norte e central).

A apreensão do conhecimento através dos Cursos de Formação em Mediação de Conflitos, graças à contínua aplicação, evoluiu, na Instituição Polícia Civil, de somente um núcleo no ano de 2013, com um delegado e um agente de polícia, localizado na cidade de Canoas, até os 123 atuais, disseminados em todas as 29 regiões policiais do Estado do RS. Nessa constante construção do conhecimento, percebi necessário, também, meu aprimoramento, vez que o público discente é constituído por policiais que, por força do regramento de ingresso na instituição, devem ter formação superior em qualquer área do conhecimento, sendo que outros tantos desses alunos possuem mestrado e doutorado. Dessa forma, busquei ingresso no Programa de Pós-graduação da Universidade La Salle, no Mestrado Profissional em Memória Social e Bens Culturais do Universidade La Salle. A opção por essa área epistemológica se deve à proposta de sua gnose, que permeia a história, a filosofia, a psicologia e a sociologia, trazendo a abordagem que melhor traduz o conhecimento que pretendo desenvolver. A apropriação desse saber, já antes tão desejada, agudizou em razão do meu exercício de docência contínua na ACADEPOL. Nessa

progressão, policiais civis que realizaram o curso de formação de mediadores manifestaram interesse no aprofundamento do conhecimento dessas técnicas sugerindo a elaboração de um curso de especialização. Isto porque os policiais civis comumente trocam de lotação (local de trabalho), e os diferentes órgãos policiais possuem público alvo diferenciado, seja pela circunscrição onde está inserido, bairro/cidade ou devido às especificidades de atuação do órgão, como Delegacia para a Mulher, Idoso, Criança e Adolescente, Grupos Vulneráveis etc., o que faz com que aquele mediador que atua em determinada localidade ou atende público específico restrinja sua atuação na mediação a determinada singularidade, que lhe faz permanecer alheio às necessidades e conhecimento de outros tantos. Assim é que se propõe como produto final do mestrado a proposição do Curso de Pós-Graduação em Mediação de Conflitos, visando a ampliação do conhecimento desses policiais mediadores na técnica da mediação para outras coletividades, que irá reverberar em uma melhor contraprestação de serviço à sociedade do Rio Grande do Sul.

1.2 Contextualização da pesquisa e objetivos

Como meio alternativo à prática da Polícia Civil, desde o ano de 2013, a Mediação de Conflitos foi desenvolvida por intermédio de servidores capacitados, motivando certa alteração comportamental nos servidores, mais voltada à compreensão e ao diálogo.

Os policiais que protagonizaram essa prática originalmente, quando do seu ingresso na polícia, foram aguçados a agir de modo reativo, repressor, beligerante, buscando apontamento de culpados e fazendo uso de técnicas de subjugação, contenção e controle do dissidente. Porém, ao internalizar uma forma dialógica e proativa de perceber a conflituosidade, aderiram a práticas de mediação.

Da inter-relação entre a dualidade de proposições de conhecimento e formação, sendo uma tradicional circunscrita na repressão e outra compreensiva e dialógica, permite-nos inquirir sobre uma gradativa institucionalização dessa prática na Polícia Civil e, em consequência, na sua Memória Institucional.

Nesse sentido, a hipótese de pesquisa a ser investigada é apresentada: a capacitação em mediação de conflitos redundou em mudanças nas práticas para aqueles policiais que passaram por esse processo, afetando a Memória Institucional da Polícia Civil. Por isso, este estudo delinea-se sobre a Memória Institucional

do processo que envolve a Mediação de Conflitos na Polícia Civil do Estado do Rio Grande do Sul.

Para um avanço na compreensão do tema de pesquisa foram analisados conceitualmente temas como Memória Social e Memória Institucional. Nessa senda, tratou-se a construção dessa Memória na Instituição Polícia Civil, da sua formação até o presente, naquilo que se correlaciona à proposta desta dissertação.

Os principais autores credenciados para a análise desses conceitos são Halbwachs (1990) e Ricouer (2007), no que tange o estudo sobre Memória Social, Candau (2011), quanto a Memória e Identidade, Andrade (2002) e Thiesen (2013), no que se refere a Memória Institucional e Warat (2004) e Pallamolla (2009), acerca do conhecimento da Justiça Restaurativa e Mediação, os quais serão aprofundados na seção Referencial Teórico deste estudo. Necessário, contudo, o aporte de outros autores, não no sentido de esquadrihá-los especificamente, mas no sentido de evocá-los naquilo que concerne à contribuição do presente estudo.

Não se pretende, neste trabalho, debruçar-se sobre um estudo preciosista da Mediação de Conflitos, vertente da Justiça Restaurativa, no que tange às escolas desse conhecimento e suas múltiplas técnicas, mas naquilo que se relaciona com a memória institucional da Polícia Civil do Estado do Rio Grande do Sul. Nesse sentido, a memória institucional será objeto de estudo no que concerne a sua construção e estabelecimento, ora colacionado com a mediação. Com isso, a análise de tais conteúdos, mediação e memória, que constituem a **lacuna de pesquisa** deste estudo, serão imprescindíveis para a compreensão do tópico da presente dissertação, que versa sobre a narrativa de policiais civis que, ao capacitarem-se como mediadores de conflitos, adotaram recente postura na abordagem dos conflitos criminais. A nova abordagem difere daquela condicionada ao apontamento da culpa. A partir da apropriação do conhecimento da mediação, o servidor passa a direcionar, preliminarmente, seus olhares na compreensão dos fatores subjacentes que levaram à incidência do conflito que se apresenta catalogado como crime. Não se descuidando da persecução, caso não se adira à prática pacificadora, contudo, insere-se a opção precedente pela mediação como meio facultativo de resolução, onde se restitui às partes o poder decisório sobre suas demandas, em alternativa ao método tradicional terceirizado a decisão pelo Estado/Juiz. O rudimento da mediação converte-se, então, no fator que transmuta a ação policial e, conseqüentemente, reverbera na reação da sociedade quanto à imagem da instituição, gerando novas

memórias a respeito desta, antes cristalizada na repressão.

O contexto da pesquisa envolve a discussão do conceito de justiça, visto que a Polícia Civil constitui, como já referido, junto com o Ministério Público (Promotoria/MP) e o Poder Judiciário (PJ/Juiz), órgão do Sistema de Justiça Criminal, onde a Polícia investiga e indicia, o Ministério Público fiscaliza e denuncia, e o Poder Judiciário acolhe a argumentação e sentencia, e o escopo desse sistema de Justiça é assegurar, através do círculo vingativo, a ordem social, conforme pensamento aristotélico (ARISTÓTELES, 2014, p. 118). Em contraponto a essa ideia, apresenta-se a mediação como meio de atingir o conceito superior da justiça abstrata e que este mesmo pensador define como equitativo (ARISTÓTELES, 2014, p. 134), corretivo da lei frente suas generalidades, e equilíbrio entre os dissonantes.

Não obstante, não há como discutir, pensar, analisar ou discorrer de qualquer forma sobre mediação de conflitos sem dar voz àquele que é principal referência nessa temática: Luiz Alberto Warat (1941-2010), argentino naturalizado brasileiro, jurista, filósofo, professor universitário e escritor. Esse pensador defendeu, em sua obra “o ofício do mediador” (2004), que a mediação instiga vincularmo-nos afetivamente, sermos reconhecidos e valorados (WARAT, 2004, p. 76). O autor descreve a mediação como um ato de amor (p. 75), bem como um processo no qual se busca, através do diálogo, a verdade real, entranhada na subjetividade dos sujeitos, pois ela representa a sensibilidade que leva à compreensão do outro (p. 32). Em seu conceito, mediação permite ao ser humano sair das previsões do imaginário para que possa encontrar-se consigo mesmo, com os outros e com o mundo (p. 43).

Warat (2004) define que o amor é a melhor forma de administração de um conflito, vez que fomenta o exercício da alteridade que permite a formulação de vínculos com outro (p. 53). Nesse raciocínio, argumenta o autor, a autocomposição através da mediação proporciona a transformação comportamental essencial para a existência entre os seres, em sua forma educadora, que facilita e ajuda na produção das diferenças, onde não há supremacia de um sobre o outro, e que permite, ao final do processo, a compreensão entre os diferentes e sua aceitação (p. 59). Citando Aristóteles, Warat, define que, tanto no sentido de convívio entre os seres quanto na ideia de justiça, o *télos*, ou consumação e plenitude, é o viver bem e, para tanto, o conflito deve ser tratado pelo olhar da mediação, pois, para ele, esse instrumento é a cidadanização da Justiça (p. 309). Dessa forma, a mediação permite a vivência da Justiça, conforme Pallamolla (2009):

A justiça tem de ser vivida, e não simplesmente realizada por outros e notificada a nós. Quando alguém simplesmente nos informa que foi feita justiça e que agora a vítima irá para casa e o ofensor para cadeia, isto não dá a sensação de justiça (...) Não é suficiente que haja justiça, é preciso vivenciar a justiça. (PALLAMOLLA, 2009, p. 58).

Nessa abordagem, Pallamolla sugere que tanto o ofendido como o ofensor tem necessidades e a própria responsabilização, distintivamente da retribuição punitiva, “pode significar mudança e cura” (2009, p. 58).

Aqui ocorre o enlace entre mediação e memória institucional, isto porque os policiais civis mediadores, ao passarem por essa experiência, podem vivenciar uma transformação comportamental. Warat (2004) lança outro olhar sobre as pessoas e as suas buscas, de sentido e de justiça, entendendo os conflitantes como seres que necessitam do bom convívio, em que pese, inicialmente, procurarem a polícia buscando punição ao outro, pois esse é o pensamento de justiça impregnado em suas memórias, posto que estão adstritos a uma ideia de justiça vingativa, de penalização e supressão do outro. Quando, porém, têm a oportunidade de decidir o meio de resolução apropriado aos seus reais interesses, confrontados entre o modelo positivista punitivo, expresso na justiça criminal tradicional, ou noutra conciliatório e restaurativo, que se dá através da mediação, inicialmente experienciam um estranhamento, que é logo substituído pelo empoderamento. Ao reassumir o protagonismo sobre suas vidas, evocam outra memória, a do bem viver, e comumente optam pela mediação. A todo o processo o mediador participa e, tal como os litigantes, podem vivenciar uma mutação comportamental. A Memória Institucional se refere a relações de saberes que se evidenciam em práticas sociais que moldam, com o tempo, as matrizes que desembocam no comportamento e na prática em um processo de institucionalização (THIESEN, 2013).

Sendo assim, essa mudança de modelo (de processos punitivos a conciliatórios), caracteriza a mudança, que desperta um estranhamento, um desconforto. Essa mutação é constante, é diástase, é sair de um estado para outro, físico ou simbólico. Pierre Bourdieu (1930-2002), sociólogo francês, nos apresentou o conceito de *habitus*, que vem a ser uma estrutura estruturante, que funciona como uma força motriz das práticas e representações individuais e grupais. Segundo esse autor, os atores sociais internalizam valores, regras e normas presentes nas estruturas onde estão alocados, adequando-se a essas regras e valores presentes na estrutura social. Neste sentido, o *habitus* seria um produto dessa relação de reciprocidade, de troca, de

interdependência entre a realidade objetiva (da estrutura presente) e aquela trazida pelo ator (subjéctiva). Esse *habitus* se torna, então, uma nova estrutura, que produz novos valores. Assim, a mudança seria o ato, e o *habitus* seu produto.

Em Gadamer (1900-2002), a observação do indivíduo frente ao fenómeno não se encontra isenta de influências, posto que este é produto do meio que está inserido, como retrata Caetano, em Sampa, trazendo consigo, na memória, seus valores, crenças e impressões, que criam preconceitos e pré juízos sobre o fenómeno, sendo que a primeira pressuposição do conceito de interpretação é o carácter "estranho" daquilo a ser compreendido, pois o "que nos convence com a sua simples presença não requer nenhuma interpretação" (GADAMER, 2003, p. 19).

Nessa disposição, Gadamer (2006) passa a discorrer sobre aquilo que define com a arte da interpretação, a hermenêutica:

A interpretação, tal como hoje a entendemos, não se aplica apenas aos textos e à tradição oral, mas a tudo que nos é transmitido pela história: desse modo falamos, por exemplo, da interpretação de um evento histórico ou ainda da interpretação de expressões espirituais e gestuais, da interpretação de um comportamento etc. Em todos esses casos, o que queremos dizer é que o sentido daquilo que se oferece à nossa interpretação não se revela sem mediação, e que é necessário olhar para além do sentido imediato a fim de descobrir o "verdadeiro" significado que se encontra escondido. (GADAMER, 2006, p. 19).

A Mediação, como veremos no decorrer dessa perquirição, é um método alternativo de resolução de conflitos, onde litigantes retomam o poder decisório sobre suas demandas ou, no sentido mais concreto, resgatam o protagonismo sobre suas vidas e, nesse processo de pronúncia de linguagem, de entendimentos e vivências, com o auxílio de um mediador, buscam, através do diálogo, a solução que melhor atenda seus interesses, necessidades e possibilidades. Quando se define o acordo entre as partes, esse é remetido ao Poder Judiciário, que o recebe e homologa, ouvindo, antes, o Ministério Público. Tal procedimento, mais econômico e célere, baseia-se na escuta ativa dos envolvidos, na valoração dos seus quereres. Nesse encadeamento, quando expõem suas narrativas, sem censura, mas com acolhimento, podem, os envolvidos, evocar livremente suas lembranças sobre os fatos que incidiram no acontecimento do conflito, confrontar tais atos com seus valores e crenças impressos na Memória, compreenderem-se mutuamente e proporem soluções, método resolutivo que afetará, em consequência, a Memória Institucional da Polícia Civil.

Sendo assim, esta pesquisa tem aderência com a linha de pesquisa Memória, Cultura e Gestão dentro do Mestrado Profissional Memória Social e Bens Culturais da Universidade La Salle, a qual trabalha, entre outros temas, com a construção de conhecimentos relativos à memória e à cultura e suas relações com estratégias, processos e práticas de trabalho em instituições, a partir da qual a memória institucional é estudada. Sendo assim, se faz necessária uma exposição, discorrendo sobre a trajetória da Polícia Civil e sua relação com o novo método de resolução pacífica de conflitos proposta pela mediação, de modo a perceber como esse fenômeno se insere no processo de atualização da Memória Institucional.

Para Norbert Elias (1897-1990) a “relação entre indivíduo e sociedade é tudo menos imóvel” (1994, p. 145), referindo-se ao contínuo processo de mudanças em que o homem se vê imbricado ao viver o coletivo. Elias explica a relação indivíduo-sociedade citando a analogia de Aristóteles sobre as pedras e a casa: “não se pode compreender a estrutura da casa inteira pela contemplação isolada de cada uma das pedras que a compõem” (ELIAS, 1994, p. 16), numa alusão de que não podemos compreender um todo social pela análise de um indivíduo isoladamente. Para esse autor, “o indivíduo sempre existe, no nível mais fundamental, na relação com os outros” (p. 31). O objetivo desta argumentação sociológica fundamenta-se na necessidade de estabelecer como estão inter-relacionados os indivíduos dentro de uma sociedade, formando essa “casa”, sendo que é a partir dessa relação que se forma a ideia de grupo, de onde se desenvolve a memória coletiva. Memória que, conforme Candau (2011, p. 16), ao mesmo tempo em que nos modela, é também por nós modelada. Se insere aqui o pensamento de Halbwachs (1990):

Mas nossas lembranças permanecem coletivas, e elas nos são lembradas pelos outros, mesmo que se trate de acontecimentos nos quais só nós estivemos envolvidos, e com objetos que só nós vimos. E porque, em realidade, nunca estamos sós. Não é necessário que outros homens estejam lá, que se distingam materialmente de nós: porque temos sempre conosco e em nós uma quantidade de pessoas que não se confundem. (HALBWACHS, 1990)

Neste estudo, a sociedade é mencionada como o grupo gerador da memória coletiva. Grupo, este, que, iniciado pela família e seguido por outros em que o indivíduo vier se imiscuir, lhe desperta o sentido de identidade. Além disso, conforme Candau (2011, p. 16), é a memória que vem fortalecer a identidade, tanto no nível individual quanto no coletivo.

Importa-nos, nesta apreciação, o estudo dos reflexos de incorporação de uma nova memória na Instituição, vinculada à adoção da mediação como prática preliminar no trato com os conflitos e seus desdobramentos na Polícia Civil, formando novos conceitos, que irão transverter o policial como ator reagente às vicissitudes sociais, fundando novas identidades coletivas (p. 17).

Sendo assim, o objetivo geral deste estudo pretende identificar, nas percepções de policiais civis que foram capacitados como mediadores de conflitos, como as práticas de mediação alinhadas à Justiça Restaurativa nos Núcleos de Mediação da Polícia Civil incidiram na remodelação da Memória Institucional.

Os **objetivos específicos** deste estudo são:

- a) Compreender o desenvolvimento da Justiça Restaurativa sob o prisma da Memória Institucional;
- b) Analisar práticas de mediação apresentadas em narrativas de policiais civis;
- c) Submeter o planejamento de um Curso de Especialização Lato Sensu em Mediação de Conflitos para a ACADEPOL.

1.3 Justificativa

Uma das justificativas para a realização deste estudo se refere ao entendimento sobre o que é que a sociedade quer da instituição polícia civil. Uma instituição que se pretende “servir e proteger” capacita e estimula maciça e massivamente seus servidores a obterem a formação de mediadores de conflitos para auxiliar as partes dissonantes a encontrarem, elas mesmas, a solução para seus dilemas, resgatando o tecido social rompido pelo conflito mal administrado ou, em tempos tão beligerantes nos quais vivemos, entregarmo-nos a um outro ideal, o de “oprimir e prender”? Montessori (2004) preconizava:

A paz só pode resultar de um acordo comum. Para realizar essa unanimidade em favor da paz, devemos trabalhar em duas direções ao mesmo tempo: em primeiro lugar, devemos despende imediatamente toda nossa energia para que os conflitos sejam resolvidos sem recurso à força, isto é, para impedir a guerra; a seguir, temos de empreender um esforço enorme para estabelecer uma paz durável entre os homens. (MONTESSORI, 2004, p. 45).

O professor de Literatura e poeta, Fernando Teixeira de Andrade (1946-2008), em sua obra “medo, o maior gigante da alma”, referia-se com propriedade ao medo

dessa transcendência:

há um tempo em que é preciso abandonar as roupas usadas, que já tem a forma do corpo, e esquecer os nossos caminhos, que nos levam sempre aos mesmos lugares. É o tempo da travessia: e se não ousarmos fazê-la, teremos ficado, para sempre, à margem de nós mesmos. (ANDRADE, 1946-2008)

Nós, enquanto polícia, sociedade, indivíduo, o que buscamos? Discursos de paz e vestes brancas no ano novo serão suficientes? “A minha alma” (a paz que eu não quero), canção da banda O Rappa (1999), já denunciava o grito ansioso de uma sociedade carente de nova convivência:

A minha alma 'tá armada
E apontada para a cara do sossego
Pois paz sem voz, paz sem voz Não é paz é medo

Às vezes eu falo com a vida Às vezes é ela quem diz
Qual a paz que eu não quero
Conservar para tentar ser feliz

As grades do condomínio são para trazer proteção
Mas também trazem a dúvida se é você que 'tá nessa prisão
Me abrace me dê um beijo
Faça um filho comigo
Mas não me deixe sentar na poltrona no dia de domingo, domingo
Procurando novas drogas de aluguel
Nesse vídeo coagido

É pela paz que eu não quero seguir admitindo
É pela paz que eu não quero seguir
Pois paz sem voz, paz sem voz
Não é paz é medo

Quando se terá voz? Quando será, esta, permitida? De que forma o indivíduo poderá se pronunciar ao mundo, como apregoado por Freire, para dizer e ter a quem dizer o que lhe aflige, sem ter que recorrer a processos que são transcrições maquiadas da verdadeira dor e, da mesma forma, quando se obterá perdão?

Espera-se que, a partir da análise dos dados, a visão monocular de Justiça Criminal tradicional, focada na punição, não nos seja mais totalitária como meio de gerir relações, vez que esse modelo estabelece aquilo que Montessori (2004) define:

A paz significa, para os vencidos, a submissão forçada, a perda de tudo o que mais lhes importa e a impossibilidade de usufruir dos frutos de seu trabalho e de seus sucessos. Os vencidos são constrangidos a sacrifícios, como se, do único fato de terem sido vencidos, fossem os únicos culpados, como se merecessem uma punição. Por seu lado, os vencedores fazem alarde de direitos que estimam ter ganhado sobre os [...] vencidos, condenados a se

tornar vítimas do desastre. Essa situação pode marcar, então, o fim do combate material, mas certamente não pode ser classificada como paz. O verdadeiro flagelo moral se enraíza, de fato, nesse conjunto de circunstâncias.

O surgimento da possibilidade de mediar esses conflitos em sede policial, fazendo com que as partes possam trazer suas demandas, ouvir e serem ouvidas, e sair dali com a paz restabelecida, gera atendimento e atenção às necessidades reais dos indivíduos, que inspira gratidão destes pelo acolhimento institucional, pois lhes ocasiona inicialmente dignidade, respeito por suas expressões, presteza na resposta e, ainda, permitir-lhes o direito de se expressarem para o mundo, permitindo-lhes, ainda, oportunidade de buscar um entendimento que atenda seus reais interesses. Esse fenômeno experienciado pelo policial, através da mediação, permite-lhe, também, um olhar de reconhecimento humano por aquele que busca seu auxílio. Essa ação transformativa lhe é transformadora, gerando, no policial, o sentimento de realização e felicidade.

Mediação nada mais é do que o exercício do diálogo e a técnica nada mais é do que o esgotamento e libertação da animosidade que alimenta a adversidade. Por isso, a razão do encontro inicialmente individualizado, para que não sejam censuradas as falas e as expressões. Em razão disso, também não se exige resposta imediata, permitindo tempo para reflexão sobre o que foi dito, partindo dessa reflexão a indagação das soluções, reflexões sobre aplicabilidade e questionamento sobre a satisfação de tais anseios de justiça. Fica nítido que a pessoa que está indignada com a ação da outra, quando passa pelo processo mediativo, se permite enxergar o outro, separando-o da ação que lhe incomodou, da atitude desprezível. Compreendendo as razões que levaram o outro a agir de determinada maneira, sem, com isso, necessariamente concordar, terá condições de separar a pessoa do problema, tornando-se livre para buscar soluções. Conforme Ricouer (2007, p. 497) “o que os códigos desaprovam, são infrações à lei – mas o que tribunais punem são pessoas”.

No periódico digital GZH (26.01.2023), o juiz Orlando Fachini Neto, que presidiu o julgamento da boate Kiss, declarou que o judiciário, ainda que permita todos os recursos possíveis, que cabe as pessoas conviverem com essa realidade, foi além:

Decisões judiciais não podem repor o passado e não restauram o que se perdeu [...] Espero que, em alguma medida, tenhamos consciência de que processos criminais precisam terminar e que os olhos da Justiça criminal não devem estar voltados exclusivamente para os acusados. Precisamos

compreender que familiares, vítimas e comunidade em geral precisam ter uma solução para a possibilidade de se virar a página, avançar na vida, apesar do drama e da dificuldade. Enquanto não terminam, a vida fica pendente, fica suspensa, e arriscamos amplificar uma dor que já é imensurável. (NETO, 2023)

Se essa hipossuficiência na contraprestação da resposta aos anseios sociais é visível em casos de grande comoção popular, que resposta será dada aos casos ditos ordinários, mas que atacam o sujeito na sua individualidade?

Separar a pessoa do problema, possibilitando meios de poder enxergá-la, permitirá alcançar a compreensão do outro, levando o que Ricouer (2007) nos fala como “reconhecimento”. Esse é o dilema do autor em seu périplo, na obra “a memória, a história, o esquecimento”:

Finalmente, tudo se decide na possibilidade de separar o agente de sua ação. Esse desligamento marcaria a inscrição, no campo da disparidade horizontal entre a potência e o ato, da disparidade vertical entre o muito alto do perdão e o da culpabilidade. O culpado, que se tornou capaz de recomeçar, tal seria a figura desse desligamento que comanda todos os outros. [...], mas é ele mesmo possível? Retomo aqui uma última vez o argumento de Derrida: separar o culpado de seu ato, ou em outras palavras, perdoar o culpado sem deixar de condenar sua ação, seria perdoar um sujeito outro que não aquele que cometeu o ato. O argumento é sério e a resposta difícil. Ela deve ser buscada, a meu ver, em uma separação mais radical que a suposta pelo argumento entre um primeiro sujeito, aquele do dano cometido, e um segundo sujeito, aquele que é punido, uma separação no cerne do poder de agir [...] a saber, entre a efetuação e a capacidade que esta atualiza. Essa dissociação íntima significa que a capacidade de engajamento do sujeito moral não é esgotada por suas inscrições diversas no curso do mundo. Essa dissociação exprime um ato de fé, um crédito dado aos recursos de regeneração do si. (RICOUER, 2007)

As pessoas muitas vezes agem reproduzindo aquilo que em sua memória é a ação mais apropriada para cada situação do seu dia a dia e, muitas vezes, não observam o outro e o quanto este pode ser afetado por aquela ação. Na mediação, a técnica conduz os envolvidos a compreenderem a regra de ouro proposta por Ricouer e, com isso, internalizando essa compreensão, possam agir cooperativamente na construção de convenções que atendam interesses e necessidades, dentro de suas possibilidades, que possam gerar o bem comum, seguindo a sina aristotélica.

Adiciona-se o questionamento acerca de qual é a função do trabalho, conceituado por Marx (1818-1883), como o ato que “agindo sobre a natureza externa e modificando-a por meio desse movimento [...] modifica, ao mesmo tempo, sua própria natureza. (Marx, 1867/1962, p. 192)”.

Dessa forma, evidencia-se que a prática do ofício da mediação cria um círculo

de benefícios à sociedade, não atingindo somente o cidadão que busca primeiro os serviços policiais, mas atinge e altera a natureza do policial, que irá reverberar na imagem da instituição, gerando esse novo reconhecimento de sua ação precípua.

Não foi objeto desta pesquisa a crítica à Justiça Criminal, no sentido de diminuí-la. Ao contrário: foi, também, de buscar evidenciar suas limitações e sugerir a adoção dessa prática restaurativa da mediação como meio a alcançar aquilo que, até então, não vinha sendo alcançado, que é o atendimento à essência humana. Afinal, conforme Bertold Brecht (1898-1956):

examinai, sobretudo, o que parece habitual. Suplicamos expressamente: não aceiteis o que é de hábito como coisa natural, pois em tempo de desordem sangrenta, de confusão organizada, de arbitrariedade consciente, de humanidade desumanizada nada deve parecer natural, nada deve parecer impossível de mudar". (BRECHT, 1898-1956)

Parafraseando esse autor, a partir de seu poema “de que serve a bondade”, onde questiona que “em vez de serem bons, criem um estado de coisas onde a bondade se torne possível, em vez de serem livres, criem um estado de coisas onde a liberdade alcance a todos”, complemento: em vez de sermos pacíficos, devemos criar um estado de coisas onde a paz se estabeleça. Esse estado de coisas denomino “mediação”.

Espera-se que os resultados apontem que a sociedade teve ganhos com a atuação dessa nova abordagem para o estabelecimento da justiça, bem como uma maior satisfação no atendimento de suas necessidades. Espera-se que o cidadão seja respeitado em sua identidade e ouvidos seus anseios e, assim, possa empoderar-se. Passar de um processo incluyente e cooperativo de reeducação racional, permitindo-lhes uma nova perspectiva de como lidar com as divergências. Conhecimento, esse, apreendido ao serem tratados com humanismo e dignidade, contribuindo para o resgate das relações sociais rompidas e que culmine em um novo exercício de convivência social, possibilitando melhoras em suas vidas. Cabe salientar que há um campo para futuras pesquisas nessa área, que remetam à abordagem das imprecisões da mediação sob os mais variados aspectos, permitindo uma abordagem mais profunda, tendo em vista a imprescindível abordagem humanista nos mais variados aspectos, tema que é emergente e atual.

Este estudo se faz importante, pois nota-se um alargamento das ações, não se reduzindo a ação policial a práticas reativas, mas incorporando ações pró-ativas,

atuando na prevenção do agravamento de situações que poderiam evoluir para condições mais danosas. O gráfico abaixo exemplifica essa argumentação. Os dados nele contidos, pertinentes ao total dos registros policiais efetuados na polícia civil do Estado do Rio Grande do Sul no ano de 2019, foram fornecidos pela DIPLANCO, órgão que registra essa memória.

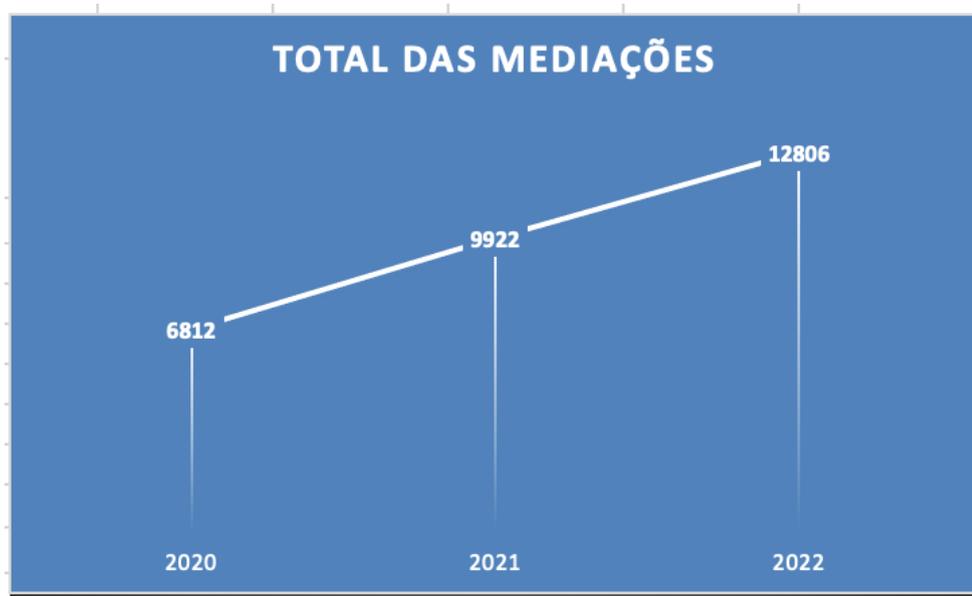
Tabela 1– Registros policiais no RS referentes à mediação

REGISTROS	2020	2021	2022
Mediação com êxito	5548	7620	9238
Mediação sem êxito	1264	2302	3568
Total das mediações	2681	9922	12806
Passíveis de mediação			673.902

Fonte: Diplanco da PC/RS.

Observa-se, na tabela 1, que ocorreu aumento dos casos de mediação no RS entre os anos 2020 e 2022. A seguir, os gráficos apresentam maiores detalhes.

Figura 4– Gráfico total das mediações



Fonte: Diplanco da PC/RS.

Observa-se que, de 2020 para 2021, houve um aumento de 45% no total de mediações realizadas e de 2021 para 2022 ocorreu um aumento de 29%.

Figura 5 – Gráfico total das mediações com êxito



Fonte: Diplanco da PC.

Do total das mediações realizadas, aquelas em que se deu desfecho exitoso ocorreu um aumento de 37% de 2020 para 2021 e um aumento de 21% de 2021 para 2022.

Contudo, em que pese os índices preliminarmente expostos apontarem crescente aceitação e procura por parte da sociedade por esta iniciativa, observa-se que foram trabalhados por essa prática restaurativa somente 2% dos fatos criminais registrados dentre os casos passíveis de mediação, notadamente crimes de ação penal disponível, ou seja, aqueles em que a vítima tem autonomia sobre o prosseguimento da ação, e nos quais poderá ser aplicada a mediação como método alternativo de resolução de conflitos.

Diante destes números, observa-se a necessidade de ação mais atenta do Estado na institucionalização dessa prática, a fim de que a Polícia Civil corresponda aos hodiernos anseios da sociedade.

Nesse diapasão, a presente dissertação espelha questionamento imbricado em nosso corpo social, o trato/cuidado, ou ausência deste, dispensado pelo Estado às relações sociais conflituosas e, via de consequência, os reflexos dessas intenções sobre os agentes quando da aplicação da ação estatal, quando repressiva ou catártica. Essa sustentação se desenvolve congruente não só na introdução, mas segue no capítulo teórico, no percurso metodológico e finaliza na análise e considerações finais.

2 MEMÓRIA INSTITUCIONAL E A POLÍCIA CIVIL

Tradicionalmente a instituição policial é a mais ostensiva dentre os entes que compõem o aparato de controle estatal, onde incluem-se, também, o Ministério Público (MP) e o Poder Judiciário (PJ). Estes três compõem o sistema de justiça criminal. A polícia apura e indicia, o Ministério Público analisa e denuncia e o Poder Judiciário julga e sentencia. Contudo, a polícia, por sua ostensividade tangível e por manter suas portas abertas diuturnamente para acolher diretamente os cidadãos em suas mazelas, representa a imagem visível do Estado invisível.

Segundo Thiesen (2013), quando examinamos a origem de uma instituição, podemos descobrir a forma como os seus discursos e técnicas interagem com as práticas sociais e o conhecimento que essas práticas produzem. Em instituições centenárias, como a polícia, podem ser observadas nuances em suas práticas, como visto anteriormente neste estudo. Inicialmente uma polícia que vigiava os escravos para uma polícia que reprime a escravidão. É através do comportamento dos indivíduos em sociedade, com suas interações, positivas e negativas, que despertam a necessidade das instituições serem criadas, moldadas e até adaptadas, o que reflete no contínuo processo de institucionalização (THIESEN, 2013). As instituições surgem como uma resposta criativa a uma questão virtual existente na esfera social (THIESEN, 2013), como no caso em tela, a polícia.

Essa estrutura memorial pretexta para o deslinde no que tange ao aspecto da Memória Institucional, vez o que o ideal no qual são constituídos nossos policiais civis têm seus alicerces nos mitos e valores anteriormente referidos. Em outra perspectiva se observa que os policiais civis, para receberem titulação de mediadores, devem receber formação diferenciada, focada na atenção aos interesses, necessidades e possibilidades propostas pelos envolvidos no conflito, e não naquela focada na manutenção da ordem de interesse do Estado e, em virtude dessa formação, passam a mudar sua forma de abordagem e trato com os envolvidos no conflito, sendo mais humanizada, o que, a pressuposição do pensamento de Worcman (2004, p. 23), analisando o caráter da memória institucional, depreende

como um marco referencial a partir do qual as pessoas redescobrem valores e experiências, reforçam vínculos presentes, criam empatia com a trajetória da organização e podem refletir sobre as expectativas dos planos futuros. (WORCMAN, 2004, P. 23)

Nessa medida, policiais civis que adotaram a perspectiva da Justiça Restaurativa, e que desenvolveram práticas de mediação nesses espaços, o fizeram por considerar essa prática mais efetiva e alinhada com os propósitos contemporâneos de nossa sociedade, contemplando uma abordagem mais ampla ao problema do conflito social e gerando uma nova memória institucional na Polícia Civil.

Para Thiesen (2013), a instituição se demonstra através das ações dos indivíduos que a compõem, para que possa cumprir o seu papel essencial: dar atendimento aos anseios que levaram sua existência. Assim, de modo repetitivo, seguindo ritos, normas, portarias, protocolos etc., as atividades institucionais são levadas a cabo de acordo com padrões estabelecidos no campo de sua atuação, repetindo-se mecanicamente. No entanto, a concepção da instituição vai para além do conjunto de meios que definem as organizações. A este respeito, é essencial não equiparar organização à instituição, pois pode levar a confundir o conceito de memória institucional com o de memória organizacional, onde este último tende a dar prioridade ao aspecto da eficácia. Do ponto de vista de Thiesen (2013), a memória institucional engloba a memória organizacional, mas não se limita a ela. É o equilíbrio de poder que decide o plano institucional, que, por sua vez, determina a organização. O tema principal da instituição é a legitimidade.

Memória, contudo, não é um repositório fidedigno da totalidade das coisas acontecidas. A memória é, por excelência, seletiva. Como dito por Candau (2011, p. 16), “ao mesmo tempo em que nos modela, é também por nós modelada”, e,, nessa modelagem, a fim de fundar a identidade coletiva, surge a ideia do Mito. Bernd (2017, p. 210) assim justifica sua necessidade:

Os mitos, como expressão da memória coletiva, vêm sendo criados, transmitidos oralmente ou por escrito, e consumidos desde a mais remota antiguidade, pois partilhar os mitos de uma tribo é condição de pertença a esse grupo e requisito fundamental para a construção identitária.

Em busca de evidências físicas da memória institucional na Polícia Civil, convém discorrer a respeito dos artefatos que evocam essa memória e mitificação. A Polícia Civil do Estado do RS retém materialmente essa memória através de dois espaços simbólicos: Museu da Polícia Civil e os mitos.

O Museu da Polícia Civil do Estado do Rio Grande do Sul situa-se na Rua Professor Freitas de Castro, número 740, no bairro Santana, em Porto Alegre, em prédio anexo ao Palácio da Polícia. O Museu foi criado em 1966, anexando o conteúdo

do extinto museu do crime, possuindo um variado acervo de armas, fotos, instrumentos usados em práticas criminosas e material utilizado pela polícia ao longo do século XX, bem como documentos pertinentes às extintas Casa de Correção e Guarda Civil.

Como Patrono da Polícia Civil do RS figura o Delegado de Polícia Plínio Brasil Milano (1908-1944), que foi um dos maiores inovadores da instituição, desenvolvendo métodos de contraespionagem a fim de inibir o nazismo crescente na época. Como Patrono da Polícia Civil do Brasil figura Joaquim José da Silva Xavier, o Tiradentes (1746-1792), militar do Império, dentista, ativista político que coordenou a Inconfidência Mineira, que foi um movimento separatista que se opunha à exploração portuguesa. Tiradentes foi martirizado, preso, torturado e condenado à morte, sendo seu corpo esquartejado e exposto à população, como demonstração da coroa portuguesa no trato com os que se opunham ao regime. Com o advento da República é alçado à condição de herói nacional. É Patrono da Polícia Militar e da Polícia Civil do Brasil. A Medalha Tiradentes é conferida aos Policiais que prestaram relevantes serviços à causa da instituição policial. A honraria é concedida no dia 21 de abril, dia da morte de Tiradentes, estabelecida mediante o Decreto nº 30.820, de 6 de setembro de 1982.

Para Jacques Derrida (2008): “não existe presente que não seja constituído sem referência a um outro tempo, a um outro presente” (apud Wolfreys, 2007, p. 19). Dessa forma, vê a literatura, e, neste caso, podemos fazer uma analogia com os registros históricos cultivados na polícia civil “como o receptáculo dos resíduos e traduções daqueles discursos e práticas do passado que deixam suas marcas de fantasma em nós mesmos” (p. 210). Assim, toda escritura é uma *casa assombrada*, devido a intercorrências tais como citações, alusões, menções, recordações, referências etc.

Porém, a Memória Institucional vai além de artefatos e mitos, pois ela se manifesta nas práticas e comportamentos (THIESEN, 2013). Além disso, Worcman (2004) percebe que a memória institucional reforça valores e práticas que podem influenciar no futuro.

A memória institucional não deve ser pensada apenas como resgate do passado, mas como marco referencial do qual as pessoas redescobrem valores e experiências, reforçam vínculos presentes, criam empatia com a trajetória da organização e podem refletir sobre as expectativas dos planos futuros. (WORCMAN, 2004, p. 23).

Dessa forma, compreende-se que está imbricado em Tiradentes a pretensão do policial que defende o povo, se insurge e luta contra as injustiças, mesmo com o risco da própria vida e a falta de reconhecimento em vida. Em Plínio Brasil Milano, a ideia do inovador, que desenvolve métodos de combate a violência e ao crime. No memorial, a presença da ausência, para que o policial siga honrando o ideal daqueles que tombaram em serviço e deixaram sua ausência ali presente. Por consequência, denota-se o constructo do conceito de “Tipo Ideal” referido por Weber (1864-1920), imbricado ao ideal do servidor policial. Nas palavras do sociólogo:

Obtém-se um tipo ideal mediante a acentuação unilateral de um ou vários pontos de vista, e mediante o encadeamento de grande quantidade de fenômenos isolados dados, difusos e discretos, que se podem dar em maior ou menor número ou mesmo faltar por completo, e que se ordenam segundo pontos de vista unilateralmente acentuados, a fim de formar um quadro homogêneo de pensamento. (WEBER, 1999, p. 106).

Medeiros (2015, p. 214) sintetiza explicitamente esse conceito:

A memória institucional, por sua vez, nada mais é do que uma memória coletiva que confere características identitárias a determinada instituição e a seus membros, criando em seus integrantes um vínculo que os identifica perante a sociedade e consolida os valores que regem sua conduta. Essa memória é consubstanciada de diversas maneiras, que se evidenciam na produção de documentos, fotografias, monumentos, lugares de memória, datas de celebração, produção historiográfica, documentários, museus, publicações na imprensa e na internet.

Em decorrência disso, traz-se à tona o senso identitário e de pertencimento dos membros de determinados grupos, fortalecendo os laços de credibilidade e confiança nos serviços que prestam (MEDEIROS, 2015).

Desse modo, as vivências individuais mescladas às práticas institucionais internalizados constituem um processo de socialização, nutridos por um repertório de informações que, compartilhado com o grupo que pertence, possibilita sua existência e permanência no coletivo. Indivíduo e grupo existem porque partilham uma coletânea de significados que formam a linguagem de comunicação e identificação (THIESEN, 2013). Essa compilação se ordena através de sistemas de códigos que traduzem as representações sociais próprias de grupos sociais específicos, tomados em contextos também específicos.

Além dos arcaibouços memoriais acima descritos, a administração policial

publicou, em 2021, um livro alusivo aos 180 anos da Polícia Civil do RS, trazendo um pouco dessa trajetória, elencando alguns momentos-chave da Instituição, e que tem por finalidade reverenciar sua memória. A obra foi desenvolvida por Maristela Scheuer Deves, intitulada “180 da Polícia Civil do Estado do Rio Grande do Sul”, editada pela Vienense 2021.

Nas páginas 114 e 115 da referida obra de Scheuer Deves (2021) está inserida referência à prática restaurativa mediação como atividade incorporada aos serviços policiais.

Já na página 115 há registro do instantâneo de uma audiência de mediação onde as partes envolvidas no conflito firmam compromisso de boa convivência.

Figura 6 – Registro de audiência de mediação



Fonte: Scheuer Deves (2021, p. 115).

A presença de imagens e explicações sobre mediação nesses espaços de conservação evidenciam certa mudança no modelo de vigilância e punição. Citando Kant, Candau (2011) descreve a ideia de recordação que serve “para unir em uma experiência coerente o que não é mais com o que ainda não é, em meio do que é o presente [...] e “o apelo ao passado é um constante desafio lançado ao futuro, consistindo em ponderar hoje sobre o que foi feito e o que poderia ter sido feito” (p. 66). Mais:

(lugares, escritos, comemorações, monumentos etc.) contribuem para a manutenção e transmissão da lembrança de dados factuais: estamos, assim, em presença de "passados formalizados", que vão limitar as possibilidades de interpretação do passado e que, por essa razão, podem ser constitutivos de uma memória "educada", ou mesmo "institucional", e, portanto, compartilhada." Todo grupo profissional valoriza os comportamentos apropriados e reprime os demais a fim de produzir uma memória adequada à reprodução de saberes e fazeres e à manutenção de uma identidade da profissão. (CANDAUI, 2011, p. 118).

Saindo desse ambiente cristalizado pelas estruturas de repressão, insere-se a mediação como meio pacificador de relações e de empoderamento do indivíduo, que permite voz aos envolvidos, surgindo como expressão de um arquétipo de como poderão ser tratados primariamente os conflitos no futuro. Nisso se coaduna o pensamento de Ricouer (2007, p. 98): "de fato, uma memória exercida é, no plano institucional, uma memória ensinada."

Para melhor entendimento dessa memória institucional analisaremos o contexto histórico do desenvolvimento da Polícia Civil.

2.1 O surgimento da Polícia Civil

Analisando as raízes dessa instituição, e o que alimenta sua memória institucional, compreendemos como ela se formou.

Segundo a perspectiva de Thiesen (2013), a memória institucional refere-se à força do poder que molda o plano institucional, que, por sua vez, estabelece a organização. A legitimidade é a principal preocupação quando se trata da instituição. Com respeito ao tema desta exploração, que é a definição do conceito de memória, procuramos identificar os fatores conceituais que intervêm no processo de institucionalização das relações sociais. Isto porque, para compreender a ligação entre memória e instituição, é importante o liame entre as noções de sociedade e socialização, que é vista como um processo que reflete o conjunto de experiências e comportamentos que evidenciam a forma como os indivíduos se veem a si próprios e aos outros, bem como veem as instituições na sociedade, se correspondem ou não aos seus anseios, e que constituem a base da sua personalidade política e social. As interações entre as pessoas e as organizações existentes no mundo são essenciais para a compreensão dos deveres e responsabilidades cívicas. Este liame serve de norte e auxilia no processo de educação e internalização do conhecimento, que lhes permite viver em sociedade (THIESEN, 2013).

Para melhor compreender os caminhos para a institucionalização da Polícia, torna-se imperativo a digressão desde o nascedouro da instituição e os diferentes contextos históricos onde se viu inserida, apresentadas na seguinte seção.

2.1.1 Da criação da Polícia

Quando, em 1532, se organizou econômica e civilmente a sociedade brasileira, esta formação se deu pela ação direta dos colonizadores, que impuseram um sistema extrativista e de dominação. Conforme Freyre (2006, p. 65):

Formou-se na América tropical uma sociedade agrária na estrutura, escravocrata na técnica de exploração econômica, híbrida de índio -e mais tarde de negro na composição. Sociedade que se desenvolveria defendida menos pela consciência de raça, quase nenhuma no português cosmopolita e plástico, do que pelo exclusivismo religioso desdobrado em sistema de profilaxia social e política. Menos pela ação oficial do que pelo braço e pela espada do particular. Mas tudo isso subordinado ao espírito político e de realismo econômico e jurídico que aqui, como em Portugal, foi desde o primeiro século elemento decisivo de formação nacional.

Esse modelo escravagista produzia medo, não só nos escravos como também nos senhores do engenho, que temiam uma revolta como a ocorrida no Haiti, em 1791, que culminou no massacre da aristocracia rural local.

Silva, Valença e Mello (2017, p. 97) entendem que a criação das polícias no Brasil ocorreu por uma via criminalizadora de negros recém alforriados, explicado nas palavras das autoras:

"Há mais de cem anos, as cidades brasileiras em formação eram palco do início de uma história de criminalização. Hordas de negros, livres, forros ou escravos, tomavam as ruas e enchiam de medos as elites dirigentes. Uma das saídas encontradas para controlar esse cenário foi a via criminalizadora. A criação das polícias, nesse contexto, traduz uma política estatal de contenção desses corpos. Observando o padrão atual de funcionamento da polícia, somos levados a nos questionar: o que nos une e o que nos separa desse passado escravocrata?"

Além disso, na Constituição Federal de 1824, outorgada por Dom Pedro I, foi definida a religião Católica Apostólica Romana como a oficial do Império Brasileiro. Neste contexto, com a normatização desses conceitos escravagistas seguidos da aceitação moral pela igreja, desenvolveu-se nossa incipiente nação e, com ela, as instituições, inclusive a Polícia. Conforme Arendt (2012, p. 233):

A verdade histórica de tudo isso é que a ideologia racista, com raízes profundas no século XVIII, emergiu simultaneamente em todos os países ocidentais durante o século XIX. Desde o início do século XX, o racismo reforçou a ideologia da política imperialista. O racismo absorveu e reviveu todos os antigos pensamentos racistas, que, no entanto, por si mesmos, dificilmente teriam sido capazes de transformar o racismo em ideologia.

Alheia à realidade presente no Brasil à época, vicejava, na Europa, uma nova corrente filosófica, criada pelo sociólogo francês Augusto Comte (1798-1857), denominada Positivismo. Fomentada pelas ideias do Iluminismo e do Racionalismo, essa doutrina propunha uma interpretação científica dos fenômenos sociais e, para esse desiderato, usaria como métodos analíticos a observação, a experimentação, a comparação e a classificação como instrumentos de sua compreensão.

Nesse diapasão, o psiquiatra italiano Cesare Lombroso (1835-1909) inaugura o positivismo criminal, ou seja, a ideia de buscar explicar, através de fatores biológicos, a tendência à prática de crimes. Esse pensamento é responsável por propagar o preconceito e a discriminação sobre determinados tipos de indivíduos, vistos como mais propensos congenitamente à delinquência. Em suas obras “Gênio e loucura” (1874), “O homem delinquente” (1876), “O delito” (1891), “O antisemitismo” e as ciências modernas” (1891), “A mulher delinquente, a prostituta e a mulher normal” (1893), “As mais recentes descobertas e aplicações da psiquiatria e antropologia criminal” (1893), “Os anarquistas” (1894) e “O crime, causas e remédios” (1894), buscou exaltar o homem branco europeu como raça evoluída, associando o comportamento criminoso a características físicas, como, no homem, assimetria do crânio, orelhas aladas, protusão maxilar, braços longos e uso predominante da mão esquerda (ser canhoto). Já para as mulheres, o potencial estaria vinculado à voz grossa, excesso de pelos no corpo, tatuagens, verrugas, entre outras características físicas.

Em 1857, ano da morte de Augusto Comte, sua doutrina foi absorvida com entusiasmo pela elite cultural brasileira, sendo um de seus discípulos de maior influência o então Ministro da Guerra de Deodoro da Fonseca, Benjamin Constant Botelho de Magalhães (1836-1891), o qual exerceria papel chave na propagação do positivismo no Brasil.

O entusiasmo de Constant era tamanho que chegou a anotar em seu diário, conforme registrado na obra “História do positivismo no Brasil”:

Tratei hoje da adição dos números inteiros. O Positivismo - esta sábia e abençoada doutrina, a que devo tantos benefícios, sejam quais forem os sacrifícios que me traga, que me imponha no empenho solene que tomo de seguir e cumprir fielmente os seus preceitos, dominará eternamente, tanto na vida pública, como na vida privada, todos os meus sentimentos, pensamentos e atos. (LINS, 1964, p. 45).

O positivismo entendia um determinismo biológico na ação delincente, assim pardos, negros, pessoas com deficiência ou fora dos padrões estéticos eram tidos como potencialmente criminosos, estigma que perpassou os tempos e alimenta os preconceitos da sociedade contra tipos determinados. Dessa forma, torna-se compreensível como o preconceito norteia as ações do sistema formal de controle, que é inclinado a elencar um público-alvo nas ações repressivas pelo Estado, o que se denota através dos dados apontados pelo Anuário de Segurança Pública de 2019:

Em 15 anos, a proporção de negros no sistema carcerário cresceu 14%, enquanto a de brancos diminuiu 19%. Hoje, de cada três presos, dois são negros. É o que revela o Anuário. Dos 657,8 mil presos em que há informação da cor/raça disponível, 438,7 mil são negros (ou 66,7%).

Além disso, essa doutrina positivista, incrustada na memória coletiva da sociedade, legitima ações de exclusão a outro público dissonante: a comunidade LGBTQIA+. Conforme esse Anuário, edição 2022: “levantamento ... indicou morte violenta de 300 pessoas LGBTQI+ no Brasil em 2021, aumento de 8% em relação ao ano anterior, das quais 276 foram homicídios.”

Além disso, Moraes, Mello e Amazonas (2018) entendem que, quando encarcerados, este público sofre dor adicional, vez que as prisões são caracterizadas pelo dimorfismo sexual, dentro de uma lógica binária e homofóbica.

2.1.2 Da estruturação da Polícia

A Polícia Civil do Estado do Rio Grande do Sul tem como lema “servir e proteger”; sendo o termo polícia decorrente da função de “guardiões das leis e da cidade”, de que fala Platão (2007), ou seja, aqueles encarregados de fazer respeitar a legalidade e proteger a comunidade constituída. Já a expressão “civil” é derivada do latim “*civilis*”, que, em seu conceito etimológico, refere-se a tudo aquilo relativo ao cidadão. A conjunção dessa nomenclatura aponta a razão precípua da polícia, ou seja, a guardiã da cidade e daquilo relativo ao cidadão, nos seus direitos e deveres.

Contudo, nem sempre o cuidado com o cidadão foi a norma. Na seguinte linha

de tempo (quadro 1) é apresentada a cronologia da instituição em determinados períodos históricos da ,Polícia Civil, onde é exposta como foi sua organização, atendendo a interesses temporais e que vieram a formar a ideia atual da Polícia, que ora experimenta outra transformação, decorrente de uma abordagem mais humanizada ao cidadão.

Quadro 1 – Cronologia da Instituição Polícia Civil

Alvará de 10 de maio de 1808	Criação da Intendência Geral de Polícia
Lei nº 261, de 03.12.1841	A organização policial no Brasil é oficializada pelo Imperador Dom Pedro II.
31.01.1842	Regulamentada e fixada a ordem hierárquica e a distinção entre Polícia Administrativa e Polícia Judiciária.
1872	Polícia Civil de Porto Alegre é dividida em 11 distritos policiais.
Decreto nº 11, de 04.01.1896	Criada a Chefatura de Polícia e o primeiro estatuto da Polícia Civil, estabelecendo divisões administrativas.
1929	A Guarda Civil recebe atribuições para a realização de policiamento preventivo, estando subordinada à Chefia de Polícia.
1937	São criadas as delegacias especializadas e a Escola de Polícia.
1947	Polícia Civil é prevista na Constituição do Estado, assim dispendo no art. 230: “A Polícia Civil tem a função de tornar efetivas as garantias individuais, a segurança e a tranquilidade pública e de prestar sua colaboração à justiça repressiva”
31 de agosto de 1957	É dada a aula inaugural na Escola de Polícia.
23.12.1970	É formada a 1ª turma de agentes policiais femininas.
Lei 7.059, de 31 de dezembro de 1976	Passa a vigorar a exigência do curso superior de Direito para ingresso na carreira de Delegado de Polícia.
Lei Estadual 10.994/97	Passa a vigorar a exigência de curso superior em qualquer área do conhecimento aos agentes policiais.
Lei Estadual nº 8.776, de 23.12.88.	Primeira Polícia da América Latina a implementar a disciplina de Direitos Humanos na formação do policial.
1989	A Constituição Estadual do RS transformou a Escola de Polícia em Academia de Polícia Civil (ACADEPOL).
2000	Ingresso da primeira turma de agentes com nível superior na Academia de Polícia.
11.03.2013	Criação na 3ª DP Canoas do 1º cartório para atendimento vítimas de preconceito referente a deficiência física, racismo, homofobia e preconceito religioso.

19.08.2014	O Projeto Mediar é instituído como Programa Institucional da Polícia Civil através da Portaria 168/14 da Chefia de Polícia. (grifo nosso)
Lei nº 15.120 de 11 de janeiro de 2018	Criação da Divisão de Proteção a Grupos Vulneráveis, Órgão responsável pelas Delegacias Especializadas ao Atendimento da Mulher (DEAM); Delegacia de Polícia de Proteção ao idoso (DPPI); Delegacia de Polícia de Combate à Intolerância (DPCI); Delegacia de Polícia de Proteção à Criança e ao Adolescente Víctima (DPCAV); Delegacia de Polícia para o Adolescente Infrator (DPAI's); Delegacia de Polícia de Proteção à Criança e ao Adolescente (DPCA).

Fonte: <https://www.pc.rs.gov.br/estrutura-organizacional>.

A Lei 16/12/1830 instituiu o primeiro Código Penal Brasileiro, apresentando alguns avanços com relação ao modelo das Ordenações, todavia mantinha penas como banimento, galés, prisão perpétua e enforcamentos.

Já através da Lei nº 261, de 03 de dezembro de 1841, foi regulamentada a função policial instituída a função de Chefe de Polícia, sendo seus representantes denominados Delegados. A partir de então começa a se formar a instituição Polícia Civil.

As relações que ocorrem nas instituições são imbricadas de poder-conhecimento e passam por um processo constante, tomando forma conforme tempo, época e lugar, e a sua origem e crescimento podem ser analisadas na história. Assim, para explorar estas associações, é necessário procurar as condições que permitiram a solidificação deste processo em instituições, que são os seus efeitos. Uma instituição transpira, é o produto de uma variedade de demandas sociais e existem numerosos tipos de instituições existentes. Neste sentido, quando é criada, a instituição é a inovadora, tornando-se referencial estabelecido no presente com os rastros do passado. Todavia, embora presente, sempre sujeito a adaptações, pois a sociedade, como o tempo, não para. (THIESEN, 2013).

Dentre as funções da polícia, no Brasil Império encontrava-se a repressão à capoeira e ao espiritismo. Tudo voltado ao interesse daquele Estado com seus fundamentalismos religiosos, racistas e extrativistas.

Essa visão punitiva não se restringia a criminosos comuns, mas também aos servidores militares, como descrito no código militar de 1.910:

Para as faltas leves, prisão a ferro na solitária, por um a cinco dias, a pão e água; faltas leves repetidas, idem, por seis dias, no mínimo; faltas graves, vinte e cinco chibatadas, no mínimo. (CÂNDIDO; JOÃO, 1913).

Em 1940, à luz da Segunda Guerra Mundial, o Governo Getúlio Vargas decreta a Lei 2.848, estabelecendo o novo Código Penal brasileiro, em vigor até os dias de

hoje. Assim, percebe-se que a formação dos policiais era voltada a atender o interesse aos anseios do Estado e dos governantes de ocasião, especialmente como função repressora.

Marx, em sua obra “Ideologia alemã”(2001), exemplifica como o Estado se forma a partir das relações de poder existentes na sociedade, onde afirma que esse encadeamento entre os detentores do poder e a administração pública gera um poder social que adquire a forma do Estado e aparece a estes homens não como poder deles próprios, porém como poder alienado, à margem dos homens e fora do alcance do seu controle e, assim como o Estado é o Estado da classe dominante, as ideias da classe dominante são as ideias dominantes em cada época. A classe que exerce o poder material dominante na sociedade é, ao mesmo tempo, seu poder espiritual dominante.

Essa formação do Estado, e, por conseguinte, da nossa sociedade, se traduz, hodiernamente, no levantamento do sistema prisional efetuado pela Câmara dos Deputados em 06/08/2018, onde se constatou que, dos aproximados 700 mil reclusos que compõem a massa carcerária no Brasil,

“61,7% são pretos ou pardos. Vale lembrar que 53,63% da população brasileira tem essa característica. Os brancos, inversamente, são 37,22% dos presos, enquanto são 45,48% na população em geral. E, ainda, de acordo com o Departamento Penitenciário Nacional (Depen), em 2014, 75% dos encarcerados têm até o ensino fundamental completo, um indicador de baixa renda”. (CALVI, 2018)

Nessa lógica de pensamento foram forjados nossos policiais, condicionados a perscrutar as ações do corpo social, disciplinando-o a adequar-se à imposição da vontade do Estado, se necessário com uso da força. Não poderia ser diferente, nas palavras de Freire (2018, p. 65):

Se a humanização dos oprimidos é subversão, sua liberdade também o é. Daí a necessidade de seu constante controle. E, quanto mais controlam os oprimidos, mais os transformam em "coisa", em algo que é como se fosse inanimado. (FREIRE, 2018)

Essa visão supressória do dissonante foi potencializada na Polícia Civil do Estado do Rio Grande do Sul, durante os anos de chumbo, tendo o Palácio da Polícia, ícone do poder da instituição, sido motivo de registro pelo Projeto Marcas da Memória, posterior a essa época nefasta.

Em 2 de abril de 2015, o periódico Zero Hora apresentou uma reportagem sobre as ações do projeto desenvolvido pelo Movimento de Justiça e Direitos Humanos do Estado do Rio Grande do Sul (ZERO HORA, 2015), em parceria com a prefeitura de Porto Alegre, denominado “Marcas da Memória”. A meta desse projeto era identificar 17 locais na cidade de Porto Alegre que serviram como prisões ou centros de tortura e de detenção de pessoas durante a ditadura militar. A reportagem versava sobre evento realizado no dia 1º de abril de 2015, quando foi afixada na frente do Palácio da Polícia Civil uma placa alusiva aos 51 anos do golpe militar. Isto se deu porque, nesse prédio, situado na Avenida João Pessoa, nº 2050, no bairro Santana, em Porto Alegre, funcionou, em seu segundo piso, o DOPS (Departamento de Ordem Política e Social), que era um braço armado da ditadura dentro da Instituição.

Figura 7 – Placa fixada no piso da calçada à frente do Palácio da Polícia Civil-RS. Av. João Pessoa 2050 Porto Alegre



Fonte: Arquivo Pessoal.

Nessa placa estão registrados os seguintes dizeres: “A dor exata, no lugar exato, na quantidade exata, para obter o resultado desejado”.

Essa frase era o mantra de ensinamento de Dan Mitrone, agente da CIA que veio a serviço dos EUA ensinar técnicas de tortura aos policiais civis da época. É esse personagem que posa, de jaleco branco, ao lado de várias autoridades (destacado na foto 2).

Figura 8 – Porta principal do Palácio da Polícia no ano de 1969



Fonte: Arquivo ZH.

A incongruência dessa cena toma maior dimensão quando retornamos ao significado endógeno da Instituição, como referido anteriormente, que é o de “servir e proteger”.

Em que pese tão nobre conceituação, esse ideal não foi suficiente para impedir os desmandos ocorridos nos ditos “anos de chumbo”.

Apesar de inúmeras matérias sobre a memória da ditadura militar, torna-se importante salientar que

a memória é seletiva. Nem tudo fica gravado. Nem tudo fica registrado[...] sofre flutuações [...] é fenômeno construído [...] Se podemos dizer que, em todos os níveis, a memória é um fenômeno construído social e individualmente, quando se trata da memória herdada, podemos também dizer que há uma ligação fenomenológica muito estreita entre a memória e o sentimento de identidade. (POLLAK, 1992, p. 4-5).

Nessa perspectiva, aquelas pessoas que lutam para o não esquecimento dos crimes cometidos durante a ditadura militar têm um papel fundamental, as quais defendem a abertura dos arquivos da repressão.

Após esse período sangrento, em 1985 teve fim, no Brasil, a ditadura militar.

Cabe salientar que, no sistema de justiça criminal, que tem início quando noticiado o fato através de boletim de ocorrência policial, aquele que sofreu a ofensa passa ser vítima. Conforme Alline Pedra Jorge (2005), o termo tem origem ancestral e indutiva:

Do latim, *victima* significa a pessoa ou animal sacrificado ou destinado aos sacrifícios, oferecido como forma de pedido de perdão pelos pecados humanos. A palavra é derivada do verbo *vincire*, que significa atar ou amarrar, vez que o animal ou pessoa a ser sacrificado após uma vitória era amarrado. Observando esta interpretação, verificamos a conotação de perdedor que o uso da palavra vítima representa. A expressão vítima por si só tem o significado de perda, atado, amarrado, pessoa ou animal que, ao perder uma batalha, não tem como impor. (JORGE, 2005).

No processo criminal tradicional, a pessoa a quem é imputada falta recebe a antonomásia de acusado, vez que sua ação/omissão deu azo à irresignação da apontada a vítima. Desta forma, o conflito é cristalizado através da dicotomia vítima-acusado. A denominada vítima passa a se reconhecer como tal, distanciando-se da posição de equilíbrio que poderia favorecer o entendimento com o outro, e esse tratamento agudiza a relação. Em razão dessa polarização em que se apresentam as partes no boletim de ocorrência policial é que o modelo de mediação aplicado na polícia civil é o vítima-ofensor, que consiste, segundo Pallamolla, no encontro destas, auxiliadas por um mediador, visando um acordo reparador (2009, p. 108).

Contudo, como forma de estimular as partes a abandonarem a passividade da condição inicialmente lhes atribuída, de vítima e ofensor, no processo de mediação estas são denominadas demandante, ou aquele que traz a notícia, e demandado, aquele a quem é atribuída a conduta que merece ser apreciada, resgatando-lhes o protagonismo decisório, isto porque, conforme Pallamolla (2009, p. 46):

O direito penal esqueceu da vítima ao tratar apenas da proteção de bens jurídicos desde o viés do castigo àquele que cometeu um delito, e negligenciou o dano causado à vítima e a necessidade de reparação. Além do direito penal, também o processo penal esqueceu da vítima ao deixá-la à margem do processo e sem proteger seus direitos. Até mesmo a criminologia esqueceu dela, pois tratou apenas do delinquente, num primeiro momento, para depois passar a entender o delito como um fenômeno relacional sem, entretanto, analisar a vítima da relação viva restringindo-se, apenas, a análise dos processos de criminalização.

Essa dicotomia entre os envolvidos no conflito, proporcionada pelo modelo de justiça tradicional, e que levam à inflexão do objetivo da Justiça, é também questionada Gubert (2018):

Então, como entender a ideia de que a justiça deve manter uma justa distância entre dois agentes? A justiça não é a virtude voltada por excelência para outrem, que deve levar em conta, não apenas a existência, mas também as necessidades e exigências do(s) outro(s)? Ademais, a justiça cumpre de fato seu papel, se ela permanece sob o espírito de vingança, que tinha por objetivo suplantar? Conforme mencionado acima, esta aproximação da

justiça com a vingança possivelmente seja mais bem compreendida através de um retorno a alguns arcaísmos do conceito de justiça, mais precisamente, a Lei do Talião e a Regra de Ouro, que ainda ecoam nos códigos de justiça atuais. (GUBERT, 2018)

Esse autor vai mais além, debruçando-se sobre o pensamento de Ricoeur (2007), e investiga a assimilação do real significado daquilo que se entende como justiça, fazendo uma provocação se a ideia de justiça/vingança contempla seu objetivo maior:

Neste texto, a intenção do autor é enfrentar um paradoxo, qual seja, o “ressurgimento irresistível do espírito de vingança à custa do senso de justiça cujo objetivo é precisamente suplantar a vingança” (2008, p. 251). O filósofo entende que há uma intenção velada pelos partidários de medidas de represália. Qual intenção? A de exercer a vingança em benefício próprio. [...] A origem do paradoxo se encontra no sentimento de indignação, que pode ser verificado em uma expressão simples, usada no cotidiano, inclusive por crianças: injusto, que injustiça! De acordo com Ricoeur, esta indignação, per se, não satisfaz a exigência moral de um legítimo senso de justiça. O que lhe falta é estabelecer uma distância entre os protagonistas do jogo social – distância entre a injustiça alegada e a represália apressada –, distância entre a imposição de um primeiro sofrimento pelo ofensor e a imposição de um sofrimento adicional aplicado pela punição. Mais fundamentalmente, o que falta à indignação é uma clara ruptura do elo inicial entre vingança e justiça (RICOEUR, 2008, p. 252).

Nessa senda, à luz de Ricoeur, Gubert identifica a limitação do sistema de justiça criminal tradicional punitivo:

a punição como pena reabre o caminho para o espírito de vingança, a despeito de ter ela [...] sido prorrogada e filtrada por todo o procedimento da ação judicial, mas não suprimida, abolida. Somos lembrados do triste fato de que uma sociedade inteira é posta à prova e, ousado dizer, julgada pelo seu modo de tratar o problema apresentado pela privação de liberdade sucessiva ao castigo físico por trás dos muros da prisão. Somos confrontados com a falta de alternativa exequível à perda de liberdade, à prisão (2018, p. 258). O problema é que a violência não é erradicada, mas simplesmente se desloca da esfera privada para a pública. Por conseguinte, a punição permanece, segundo Ricoeur, “sob o domínio do espírito de vingança que o espírito de justiça tinha como projeto superar” (2018, p. 259). Isto significa que a justiça possui um enraizamento primitivo na violência, na vingança enquanto violência. (GUBERT, 2018)

Essa limitação do modelo tradicional de justiça dá espaço para utilização de práticas de justiça restaurativa como forma de recompor o filamento do tecido social rompido pelo conflito.

O processo de reestruturação da democracia culminou em 1988, com a promulgação da nova Constituição. Essa, dita cidadã, deu um viés mais humano nas relações entre Estado e a sociedade. Silva (2022, p. 256) adverte que:

Desde a implementação do Estado de Polícia, a instituição policial passou a ser considerada mero instrumento de poder, caracterizada pela função de “braço forte do Estado”, exercendo, assim, um papel essencialmente agressivo, marcado por atos discriminatórios, de conflito, de tensão e de abusos de autoridade. Hoje, com o desenvolvimento do atual sistema criminal, estabelecido pelo Estado Democrático de Direito, as atribuições e os valores que pairavam esse órgão também foram sendo reformulados, fomentando uma nova cultura de atuação policial. (SILVA, 2022)

Portanto, a atualização do sistema criminal tem levado a uma mudança na cultura de atuação policial (SILVA, 2022), a qual está relacionada à justiça restaurativa, que é o tópico investigado a seguir.

2.1.3 Atualização da Polícia Civil do RS: a justiça restaurativa

A Polícia Civil do RS tem se ocupado das questões referentes à justiça restaurativa, de maneira que se torna interessante investigá-las melhor em relação à instituição.

Vistas através das lentes do tempo, as instituições refletem as formalizações das culturas, daquilo que as diferentes sociedades cultivam como maneiras de pensar: hábitos, usos, costumes, comportamentos, etc. Aquilo que instituem. Todo esse percurso nas esferas da vida social tem deixado vestígios das mais variadas ordens. Visíveis ou invisíveis, os produtos da experiência do homem em sociedade também constituem legados/memórias. (THIESEN, 1997).

Conforme Candau (2011), “memória e identidade estão indissoluvelmente ligadas”. Desse modo, para entendimento das narrativas que aqui serão apresentadas, é fundamental conhecer as memórias da instituição Polícia Civil, onde estão inseridos os narradores, a fim de que se obtenha um dimensionamento melhor de suas percepções, impressões e, principalmente, compreendermos o quanto é significativa a transmutação de suas ações.

A cronologia da instituição demonstra evolução de um modelo voltado a atender os interesses da Ordem Social desejada pelo Estado, tanto no Império quanto na República, evoluindo para a ideia de Polícia Cidadã, focada em atender também os direitos do indivíduo em sociedade. Além disso, percebe-se a evolução de pré-requisitos ao ingresso na carreira policial, denotando a necessidade não só de aprimoramento profissional, hoje formação acadêmica em qualquer área do conhecimento para agentes, e no curso de direito para delegados de polícia, mas também a abertura ao trabalho para a mulher, acompanhando a inserção desta no mercado de trabalho, decorrente da evolução comportamental da própria sociedade.

Dessa maneira, foram criados espaços especializados de assistência à população, como para a criança, a mulher, aos grupos vulneráveis etc, caracterizando um enfoque voltado ao atendimento das garantias individuais previstas na Constituição Federal de 1988. Neste contexto, torna-se importante apresentar as atribuições da Polícia Civil, conforme a Lei Maior, constante no Quadro 2:

Quadro 2 – Atribuições da Polícia Civil – atualmente

	Descrição de cada atribuição da Polícia Civil segundo a Constituição (1988)
	exercer as funções de polícia judiciária e a apuração de infrações penais, exceto as militares;
I	determinar a realização de exames periciais, providenciando a adoção de medidas cautelares, visando colher e resguardar indícios ou provas da ocorrência de infrações penais ou a assegurar a execução judicial;
II	praticar os atos necessários para assegurar a apuração de infrações penais, inclusive a representação e o cumprimento de mandado de prisão, a realização de diligências requisitadas pelo Poder Judiciário ou pelo Ministério Público nos autos do inquérito policial e o fornecimento de informações para a instrução processual;
V	zelar pela ordem e segurança pública, promovendo ou participando de medidas de proteção à sociedade e ao indivíduo;
	colaborar para a convivência harmônica da sociedade, respeitando a dignidade da pessoa humana e protegendo os direitos coletivos e individuais;
I	adotar as providências necessárias para evitar perigo ou lesões às pessoas e danos aos bens públicos ou particulares; e
II	organizar, executar e manter serviços de registro, cadastro, controle e fiscalização de armas, munições e explosivos, e expedir licença para as respectivas aquisições e portes, na forma da legislação pertinente.

Fontes: CF art. 144 § 4º e LEI N° 10.994, de 18 de agosto de 1997.

A Constituição de 1988 apresentou uma mudança na visão da segurança pública. Além de ser exclusivamente “dever do Estado”, conforme afirmava o art. 144, passou a ser, também, responsabilidade de todos, consistindo, assim, terminantemente, no reconhecimento de um Estado democrático, onde a concepção de ordem está diretamente relacionada às atitudes e valores do cidadão, quer isoladamente, quer em coletividade. Nesse ponto, a mediação surge como um caminho a ser seguido, o qual é apresentado na próxima subseção.

2.1.4 A mediação

Aprimorando o cuidado com o cidadão, através do Decreto Estadual 55.627 de 8 de dezembro de 2020, em sua subseção V, art. 35, foi instituída, na Polícia civil do RS, a criação da Divisão de Prevenção, de Mediação e de Justiça Restaurativa (DPJR), a quem compete (Quadro 3).

Quadro 3 – Decreto que cria a Divisão de Prevenção, de Mediação e de Justiça Restaurativa (DPJR)

<p>I – assessorar a Chefia de Polícia em temas relacionados à prevenção da violência, à mediação de conflitos e a outros meios autocompositivos de resolução de conflitos, segundo os conceitos de Justiça Restaurativa;</p>
<p>II – proceder às diretrizes, aos programas, aos cursos, às palestras e às conferências sobre assuntos relativos à prevenção da disseminação do tráfico e do uso indevido de drogas e à prevenção e ao combate à violência e à discriminação contra grupos vulneráveis;</p>
<p>III – coordenar, integralizar, incentivar e promover a capacitação, o treinamento e a atualização permanente de servidores policiais e de voluntários nas técnicas e nos métodos próprios de Justiça Restaurativa no âmbito da Polícia Civil; IV – orientar, entrelaçar e analisar os resultados e as necessidades dos programas, “ad referendum” da Chefia de Polícia, podendo convocar servidores dos Departamentos para a execução de suas atividades, para o treinamento e para a formação de multiplicadores; e</p>
<p>V – coordenar os programas de Mediação e de Justiça Restaurativa no âmbito da Polícia Civil.</p>
<p>§ 1º Compreende-se por Justiça Restaurativa, no âmbito da Polícia Civil do Estado, o procedimento informal e flexível, conduzido por um terceiro imparcial, o servidor policial mediador ou facilitador, que promove a aproximação entre o autor e o ofendido.</p>
<p>§ 2º Compreende-se por Mediação, no âmbito da Polícia Civil do Estado, o apoio às partes na tentativa de encontrar ativamente um acordo que permita, extrajudicialmente, a reparação dos danos causados pelo fato ilícito e contribua para a restauração da paz social.</p>
<p>§ 3º Compete ainda à Divisão de Prevenção, de Mediação e de Justiça Restaurativa:</p>
<p>I – atuar na interlocução dos programas com outros órgãos policiais e com parceiros;</p>
<p>II – propor à Chefia de Polícia a realização de termos de cooperação e de parcerias para atender aos fins dos programas de justiça restaurativa e de mediação no âmbito da PC;</p>

III – proporcionar programas e projetos de justiça restaurativa e de mediação nos meios comunitário, social e escolar, buscando o envolvimento da sociedade civil;
IV – auxiliar na capacitação e orientação de multiplicadores de justiça restaurativa, de mediadores e de conciliadores;
V – sistematizar, conjuntamente com a DIPLANCO, os dados estatísticos sobre a atuação da Polícia Civil em ações de justiça restaurativa, de mediação e de conciliação;
VI – divulgar as boas práticas, metodologias aplicadas ou desenvolvidas na solução extrajudicial de conflitos, assim entendida a intervenção destinada à prevenção, à mediação e à resolução de conflitos;
VII – avaliar e aprovar projetos institucionais envolvendo os programas referidos;
VIII – propor e manifestar-se sobre a criação dos Núcleos de Mediação, nos termos dos artigos 241 e 242 deste Regimento Interno;
IX – aprovar a criação dos Núcleos de Mediação, nos termos do art. 242 deste Regimento Interno;

Fonte: Decreto Estadual 55.627/2020, subseção V, art. 35.

O Decreto Estadual 55.627/2020 ilustra como foi consolidada, no seio policial, a prática de mediação de conflitos como meio alternativo de resolução das demandas trazidas às delegacias de polícia. Visando estruturar sua aplicação de maneira metódica e ordenada, a administração policial entendeu por criar uma divisão dentro da polícia civil, a fim de proceder as diretrizes ao programa, sendo a responsável por coordenar e promover a capacitação de servidores policiais e de voluntários nos cursos e treinamentos, como também na realização de palestras e conferências pertinentes ao assunto.

Quando analisamos o tema “justiça”, de imediato emergem algumas ideias. Inicialmente pode-se entender justiça como instituição, composta por seus servidores, oficiais de justiça, assessores, magistrados, ritos, decisões etc. Outra interpretação que nos vem à mente é ao que ela se refere: justiça civil, familiar, do trabalho, criminal. Outra explicação mais ligada à presente discussão, aponta a justiça enquanto valor moral, ou seja, a justiça idealizada pelo indivíduo ou, ainda, o que o indivíduo entende como justiça para a sua realidade e um meio de resolução que atenda de modo célere seus interesses e necessidades.

Nessa esteira, conforme Gubert (2018), em seu artigo intitulado “o perdão difícil, Ricoeur sobre a relação entre vingança, justiça e reconhecimento”. Aponta:

Para dar conta desta exigência moral, é preciso ter em mente uma definição simples, por vezes esquecida na complexidade dos meandros da justiça: a regra geral de justiça assevera que ninguém está autorizado a fazer justiça com as próprias mãos. Ao invés de represálias imediatas, é necessário saber resguardar uma distância entre os fatos ocorridos e o exercício da justiça. Por conta disso, aparece a figura do terceiro, aquele que fica entre ofensor e vítima, entre crime e castigo. Trata-se, segundo Ricoeur, de “um terceiro como avalista da justa distância entre duas ações e dois agentes”. (GUBERT, 2018, p. 252).

Na forma mais tradicional de resolução de conflitos, o juiz figura como o personagem terceiro e principal, incumbido dessa missão de trazer a justiça aos litigantes. Contudo, é cediço que a função do juiz é julgar processos. ou seja, o juiz pode analisar provas, argumentação, tempestividade (aqui referindo-se à observância das proposições dentro do rito processual) e, por fim, pronunciará o direito. Direito, este, medido sobre o que foi apresentado, não necessariamente sobre aquilo que ocorreu. Inclusive há um aforismo recorrente no poder judiciário, que se traduz na expressão “não está nos autos, não está no mundo”. E não está? Certo que não, para aquele mundo técnico e ritualístico. Porém, continua “estando” no mundo dos vivos. Em razão disso, a decisão tomada necessariamente não resolverá o conflito entre as partes, pois essa, tomada por terceiro, que vê o mundo pelas lentes do processo, poderá agradar a um e desagradar a outro, ou desagradar a ambos. Isso pode ocorrer, pois o condenado pode se sentir injustiçado, enquanto o vitorioso na demanda pode entender a punição como insuficiente e, assim, o conflito permanecerá.

A fim de atender esse ideal de justiça, que vai ao encontro das inclinações dos envolvidos no conflito, em ouvir seus interesses e necessidades, é que se insere a mediação: universo que encerra o contexto desta pesquisa.

Todavia, a aceitação da mediação como método alternativo de resolução de conflitos em sede de polícia judiciária pode encontrar resistências dentro da instituição, através daqueles policiais que, de modo refratário, entendem e cultivam a ideia repressiva como única função policial.

O estranhamento sobre o novo é atitude habitual no comportamento humano. Caetano Veloso, em sua obra “Sampa” (1978), retrata essa perplexidade e inicial dissonância, quando saído da Bahia, afamada por suas praias de clima tropical, conhece São Paulo:

Quando eu te encarei frente a frente não vi o meu
 rosto Chamei de mau gosto o que vi, de mau gosto,
 mau gosto É que Narciso acha feio o que não é
 espelho
 E à mente apavora o que ainda não é mesmo velho
 Nada do que não era antes quando não somos
 mutantes

E foste um difícil
 começo Afasto o que
 não conheço
 E quem vende outro sonho feliz de cidade
 Aprende depressa a chamar-te de
 realidade
 Porque és o avesso do avesso do avesso do avesso

Nosso eu “narcísico”, acostumado com o reflexo, há de estranhar o que não é correspondente, e a mente há de estranhar o que não é mesmo velho ou o que não lhe é trivial, causando afastamento. Tal princípio pode se estender no entendimento do conceito de justiça, ao confrontar o modelo rotineiro focado na exclusão e hierarquização de decisões para um outro modelo focado na inclusão e na participação.

Por outro lado, fora da instituição essa resistência provém do desconhecimento sobre como se dá, efetivamente, a mediação em sede de polícia judiciária. Pensamento adverso, este, que se pretende ao menos minimizar através desta pesquisa, não sendo, contudo, seu desiderato principal. Segundo Silva (2022, p. 256):

Embora reconheçamos a mudança na cultura e nos valores do órgão policial, não podemos deixar de ressaltar que ainda existem fragmentos do antigo Estado de Polícia na sociedade moderna, sobretudo, em ações truculentas durante determinadas operações policiais, marcadas pela violência policial. (SILVA, 2022)

Tais fragmentos de memória acabam por reforçar suspeições extramuros fundadas em ilações decorrentes das memórias, preconceitos, conhecimento vulgar e superficial dos críticos contemplativos daquilo que percebem como imagem da polícia. Essas predisposições, em Gadamer, serviriam apenas para dar início a uma investigação, todavia não para defini-la. Conforme Flickinger (2014, p. 36):

Dito em outras palavras, a "doutrina da compreensão"- eis a tradução aproximada do conceito hermenêutica, admite e conta com a influência de pressupostos e interesses ocultos das pessoas envolvidas; pressupostos e interesses que antecedem qualquer ato cognitivo. Sem eles não seria possível sequer formular perguntas, pois elas nascem do respectivo horizonte prévio do entendimento de algo por alguém.

Assim, estudos como o de Silva (2022), que, em seu artigo denominado “Os

limites da mediação policial como justiça restaurativa”, requerem atenção quanto ao alcance de sua pesquisa. Ali o autor prescreve, em suas conclusões, algumas observações:

No contexto policial, é preciso maior cautela para que a mediação policial seja, de fato, guiada pela justiça restaurativa, e não pelo mero acordo, entre a vítima e o ofensor. Para tanto, alguns critérios devem ser observado na fase de preparação do encontro, bem como durante a realização das reuniões: i) observância à mediação do tipo circular e transformativa; ii) preparação do facilitador policial para a condução das reuniões, de modo que não haja coação ou persuasão sobre as decisões da vítima ou do ofensor (soma-se a isso, a reestruturação das Delegacias de Polícias, a fim de torná-las mais propensas à constituição das reuniões restaurativas); iii) a elevação da autonomia das partes, com observância aos princípios que regem a justiça restaurativa; iv) enfoque na reestruturação dos laços, na autor responsabilização do ofensor e na reparação dos danos, não no simples acordo entre o ofensor e o ofendido, além de outras ponderações que devem ser estabelecidas conforme as peculiaridades de cada caso. (grifo nosso)

As três principais escolas de mediação constituem-se na escola **Tradicional Linear** de Harvard, na Escola **Transformativa** de Folger e Barcu Bush e na **Circular** Narrativa de Sara Cobb. Contudo, na Polícia Civil do RS, os três modelos são utilizados de acordo com os interesses das partes e condições pré-estabelecidas pelo conflito (SILVA, 2022).

Segundo Nascimento (2019), o entendimento das três escolas de mediação é apresentado no quadro 4.

Quadro 4 – Entendimentos de três escolas de mediação

Escolas de mediação	O objetivo	Características
Tradicional Linear	Ajuda as pessoas a achar uma resolução para o conflito delas	a) separar as pessoas do problema; b) concentrar nos interesses e não nas posições; c) gerar opções de ganhos mútuos; d) utilizar de critérios objetivos, consubstanciando uma “negociação baseada em princípios
Transformativa	Objetiva proporcionar que as partes restabeleçam o diálogo, restabelecendo a intersubjetividade.	Se embasa em elementos da psicologia e da linguística interacional, pressupondo a constante transformação e agentividade do ser humano, embasado no autoconhecimento.

Circular Narrativo	Objetiva mudar a narração do conflito para a reconstrução do relacionamento e empoderamento.	Processo de narração de histórias em que significados são configurados pela reconstrução da narrativa.
--------------------	--	--

Fonte: Embasado em Nascimento (2019).

Vamos tomar por exemplo um conflito comum atendido nos núcleos de mediação e que se serve do modelo Linear não citado pelo autor em tela: um caso de acidente de trânsito onde o demandante/vítima mora em São Luís Gonzaga/RS e se envolve em uma colisão na cidade de Torres, com outro veículo em que é condutor um morador de Xanxerê, Santa Catarina. Do resultado do acidente surge uma discussão, troca de acusações e, por fim, ofensas decorrentes dessa animosidade. Em razão disso, o caso deságua na Polícia Civil, através de registro de injúria e até mesmo ameaça. A questão subjacente ao apontado crime é a indignação pelos fatos decorrentes do acidente. Estas pessoas nunca tiveram contato anterior e provavelmente nunca mais irão se ver. Qual é interesse de ambos? Qual é a necessidade? Quando optam pela mediação, buscam resposta célere para o impasse que experimentam, pois querem ir adiante e não ficar no meio do caminho. O meio mais adequado aos interesses das partes, no caso em tela, será o facilitador (mediador), ouvidas suas pretensões e confirmadas suas necessidades, trabalhar através método de Harvard, pois não há o que discutir ou trabalhar em uma relação que nunca existiu, buscando resgatar laços que sequer foram formados, como seria próprio do modelo transformativo, nem evocar impressões e sentimentos de terceiros que possam estar ligados a algum dos envolvidos. De que adianta trazer a avó do morador de Xanxerê, que tanto se preocupa com ele, ou a mãe ou namorada do morador de São Luís, que está lá nas Missões? (ato que seria implicado ao modelo circular). Eis o diferencial do modelo de mediação da polícia civil do RS. Talvez um tanto presunçoso, o modelo gaúcho não buscou como referência metodológica a resolução 125/2010, nem a 225/2016, do CNJ, nem, ainda, a resolução 118/2014, do CNMP, mas extraiu da própria resolução 12/2002, das Organizações da Nações Unidas, que orientava as autoridades de segurança a fazer uso da justiça restaurativa como meio de resolução na esfera criminal, reconhecendo a mediação como prática restaurativa, ou numa leitura mais didática, quase desenhada, a mediação como um meio de se praticar a justiça restaurativa. Essa resolução aponta que resultado restaurativo que: “incluem respostas e programas tais como reparação, restituição [...]

objetivando atender as necessidades individuais e coletivas e responsabilidades das partes". (ONU, 2002, p. 1)

Dessa forma, a partir de ONU (2002) e de Silva (2022), observa-se que as principais escolas são inspiradoras para a mediação e não há o que se falar de outros interesses que não o das partes. Não há imposição de método ou escola, mas o meio adequado de facilitar um diálogo é buscar um modelo de abordagem que atenda aos interesses dos principais interessados, que não são os do Estado, não são os da polícia e muito menos os de algum teórico, apenas os interesses das partes.

Por outro lado, onde existem relações pré-existentes, o ideal será primeiro da compreensão da relação, para, a partir de então, pensar o acordo, ou, quando o conflito ultrapassar a figura dos principais protagonistas da discussão, atingindo a terceiros, quartos ou quintos, a saída será a abordagem circular.

Outro ponto que merece atenção na leitura de Silva (2022) se refere à visão da figura do Delegado de Polícia como mediador/facilitador, ato comum ao modelo instituído pelo NECRIM, de São Paulo, SP. No que se concorda em parte:

facilitador deve possuir perfil compatível com a atividade de consensual, e isso não quer dizer que, necessariamente, a autoridade policial cumprirá tal requisito, podendo a função facilitadora, por exemplo, ser exercida por um escrivão ou agente de polícia, ou, conforme já discutido, um terceiro independente representante da comunidade, em parceria com a instituição policial. (SILVA, 2022, p. 262)

De fato, o facilitador deve possuir um perfil flexível a essa abordagem. Todavia, no Estado do RS, a mediação não é exercida pelo Delegado de Polícia, atendendo a um princípio simples, expresso na Lei da Mediação (Lei 13.140/2015), que, em seu artigo 1º, parágrafo único, considera:

mediação [é] a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia. (LEI DA MEDIAÇÃO, 2015)

Como é do conhecimento de todos, o Delegado de Polícia é a Autoridade Policial com poder decisório sobre o indiciamento de qualquer um dos envolvidos no conflito e em que pese alguns estudiosos consideram o procedimento policial mera peça informativa. Porém, quando a Autoridade Policial entende pelo indiciamento de uma das partes, esse apontamento constará nos antecedentes policiais e pode causar transtornos na vida do indivíduo, seja para emissão de passaporte, vaga de emprego,

concurso público, emissão de porte de arma etc. Assim, caso a mediação não resulte em acordo, conforme preceitua a Resolução 12/2002: “Quando não houver acordo entre as partes, o caso deverá retornar ao procedimento convencional da justiça criminal e ser decidido sem delonga”.

Dessa forma, o mesmo facilitador agiria como aquele que aponta a culpa, gerando uma quebra de confiança entre as partes e a instituição, posto que, em confidencialidade, revelaram seus anseios ao facilitador, que depois os indiciou -no caso, o delegado.

Na polícia civil do RS, adotou-se a prática de mediação através do agente de polícia (Comissário, Escrivão ou Inspetor), o qual não tem poder decisório sobre o procedimento e que não exerce a presidência do Inquérito Policial ou do Termo Circunstanciado, posto que é atividade própria do Delegado de Polícia. A autoridade policial, tal qual o juiz, perante o novo CPC, ao receber a notícia de fato criminal passivo de composição entre as partes, encaminha ao núcleo de mediação. Ali, o agente irá ofertar a possibilidade da mediação às partes. Estas não o querendo ou resultando inexitoso o acordo, os autos retornam à autoridade para dar andamento na maneira tradicional, qual seja, apurar a incidência ou não de culpa, para posterior remessa ao poder judiciário. Havendo acordo entre as partes o caso é encerrado e remetido de igual forma, não visando a punição, mas ao arquivamento do caso nos termos convencionados pelas partes, sob o crivo do Ministério Público.

Neste contexto, o mediador passa a ter um papel fundamental, tal como entendido por Warat (2004, p. 58):

O mediador tem que ajudar cada pessoa do conflito para que elas aproveitem como uma oportunidade vital, um ponto de apoio para renascer, falarem-se a si mesmas, refletir e impulsionar mecanismos interiores que as situem em uma posição ativa diante de seus problemas. O mediador estimula a cada membro do conflito para que encontrem, juntos, o roteiro que vão seguir para sair da encruzilhada e recomeçar a andar pela vida com outra disposição. A atitude de busca do comum não deve fazê-los perder de vista que devem tomar o conflito como uma oportunidade para gerenciar melhor suas vidas, ir além do problema comum e apostar em melhorar o próprio transcurso vital. (WARAT, 2004)

Tal concepção é congruente à inteligência de Pallamolla (2009, p. 109), que consente:

O processo de mediação entre vítima-ofensor visa possibilitar que estes implicados se encontrem num ambiente seguro, estruturado e capaz de facilitar o diálogo. Antes de encontrarem-se, vítima e ofensor passam por conferências separadas com um mediador treinado que explica e avalia se ambos encontram-se preparados para o processo. Segue-se o encontro entre ambos, no qual o mediador comunica ao ofensor os impactos (físicos, emocionais e financeiros) sofridos pela vítima em razão do delito e o ofensor tem, então, a possibilidade de assumir sua responsabilidade no evento, enquanto a vítima recebe diretamente dele respostas sobre porquê e como o delito ocorreu. Depois desta troca de experiências, ambos acordam uma forma de reparar a vítima (material ou simbolicamente). (PALLAMOLLA, 2009)

A mediação, na polícia civil do RS, se dá nos conflitos, media-se conflitos e não penas e nem crimes. Isto porque a justiça restaurativa não trabalha com foco na penalização, mas na tomada de consciência das partes sobre os fatos desencadeadores do conflito e nas responsabilidades de ambos sobre a incidência do evento. A partir dessa tomada de consciência pelas partes e internalização do protagonismo, decisórios sobre suas condutas, estes pensarão em possíveis compromissos que irão firmar, trazendo solução para o conflito. Talvez o ato mais semelhante à ideia de mediação em uma pena, mediação penal, seria a dosimetria da pena, que é o ato do juiz ao avaliar qual pena será a mais adequada para aplicar ao condenado, considerando várias nuances, e que não é objeto deste estudo.

No entanto, mediação em sede de polícia judiciária, é a mediação de conflitos, pois, conforme Warat (2004, p. 6):

Sabemos que não é o conflito em si mesmo, mas sim, como lidamos com ele que geram as dificuldades. O conflito é um catalisador de respostas, estas respostas podem ser agrupadas em dois grandes grupos de motivações. A primeira, que é a motivação auto protetora, são aquelas motivações aprendidas através da nossa história pessoal, ao qual criam barreiras e muros intransponíveis. Já a segunda que é a defensiva e de aprendizagem, é aquela em que os parceiros conjuntamente, se defendem e se protegem reciprocamente um do outro. Já a intenção de aprender abre caminhos para mudanças significativas, ela é a única que pode abolir, abrir ou quebrar o círculo das defesas. A intenção de aprender está baseada em ter que ver o conflito como uma oportunidade vital e não uma calamidade em nossas vidas. É através dos conflitos que aprendemos a assumirmos a responsabilidade sobre nossa própria vida, para aprendermos a arriscar, a confiar no outro, a expressar os nossos sentimentos.

Assim, entendemos como uma visão distante de um conflito dificulta a compreensão e esperamos que este estudo demonstre alternativas frente à problemática. Nesse sentido, Silva (2022) menciona cinco vantagens da busca de conciliação em casos de conflitos passíveis de mediação:

- a) mudança da imagem da polícia frente à sociedade;
- b) facilita controle e ajuda a fiscalizar acordos;
- c) reduz número de processos e Juizados Especiais Criminais;
- d) reduz reincidência criminal;
- e) previne ocorrência de agravamento de crimes.

Finalmente, Silva (2022) adverte que há que se ter cuidado para que a mediação policial vá além de um mero acordo entre vítima e ofensor. O autor entende que é preciso dar atenção para:

observância à mediação do tipo circular e transformativa; ii) preparação do facilitador policial para a condução das reuniões, de modo que não haja coação ou persuasão sobre as decisões da vítima ou do ofensor (soma-se a isso, a reestruturação das Delegacias de Polícias, a fim de torná-las mais propensas à constituição das reuniões restaurativas); iii) a elevação da autonomia das partes, com observância aos princípios que regem a justiça restaurativa; iv) enfoque na reestruturação dos laços, na autorresponsabilização do ofensor e na reparação dos danos, não no simples acordo entre o ofensor e o ofendido, além de outras ponderações que devem ser estabelecidas conforme as peculiaridades de cada caso. (SILVA, 2022, p. 264-265)

Nessa nova abordagem, a vítima tem um papel central, sendo convidada a participar ativamente do processo de mediação. Ela é ouvida e tem suas necessidades consideradas na busca por uma solução. Essa abordagem oportuniza a autorresponsabilização do ofensor, uma vez que ele é convidado a assumir a responsabilidade pelo seu ato e a trabalhar na busca por uma solução para reparação do dano causado. Dessa forma, a intervenção com base na justiça restaurativa busca promover a resolução do conflito de forma pacífica e colaborativa, privilegiando a reparação do dano. (SILVA, 2022).

Para entendermos o encadeamento entre conflito, mediação e memória, devemos nos reportar à alegoria do anel sobre a cera, citado anteriormente por Ricouer: “aquilo que foi impresso, nós o recordamos e o sabemos”, aqui referindo-se ao trauma ou lembrança da ofensa objeto do conflito, a marca sobre o injuriado. Marca, essa, que se deu pela ofensa aos valores de justiça cultivados e atingidos pelas palavras/ações/omissões do outro. A cera esfriou e carrega a marca do anel (a ofensa). Para o desaparecimento/esquecimento dessa marca, torna-se necessário esquentar a cera. Para reparo dessa conjunção, na mediação, Warat (2004, p. 25) proclama:

o mediador deve usar toda a sua sabedoria para conseguir deixar o problema fervendo. Se deixar as partes mornas, será inútil o trabalho, pois elas ficarão novamente frias. Para ficar mediado é necessário chegar ao ponto de ebulição, a transformação alquímica. (WARAT, 2004)

Ou seja, o problema tem de ser confrontado, tem de ser trazido à tona, e, com ele, a emoção provocada pelos sentimentos despertados pelo conflito. Nessa ebulição a cera ferve e, após o exercício da linguagem hermenêutica, proposta de Gadamer, é despertada a compreensão e o entendimento se estabelece. A cera derrete e esfria de novo, recebendo uma nova marca, a da solução pacífica. Adaptando a interpretação de Ricoeur, observemos, aqui, que a metáfora da cera conjuga as três problemáticas: a memória (conflito), a mediação (história/narrativa) e o esquecimento (reconhecimento do si no outro).

Em Ricoeur (2007, p. 99), “enquanto o traumatismo remete ao passado, o valor exemplar orienta para o futuro” e “concede-se aos lugares de memória uma eficácia notável, a de engendrar uma outra história” (p. 416) ou uma nova memória.

A mediação, como já exposto, consiste no encontro entre vítima e ofensor, auxiliado pelo mediador, com objetivo de chegar a um acordo reparador. Porém, segundo a autora, mais recentemente:

tem-se observado algumas alterações na clássica formação da mediação (vítima-ofensor), sendo cada vez mais comum a inclusão dos familiares e amigos da vítima e do ofensor, a fim de proporcionarem maior apoio aos implicados. Observa-se, igualmente, outra variação do processo chamada de shuttle diplomacy. Nesta variante, o mediador encontra-se com a vítima e o ofensor separadamente, sem que estes venham posteriormente a encontrar-se. Esta prática, portanto, consiste numa mediação indireta, já que a comunicação entre vítima e ofensor é feita somente por intermédio do mediador individualmente”. (PALLAMOLLA, 2009, p. 248)

Dessa forma, há essa opção pela liberdade de falarem indiretamente através do mediador, expondo suas premissas sem a presença e o olhar censor do outro. Assim, não é necessariamente exigido o encontro frente a frente, vez que a mediação é regida pelo princípio da voluntariedade das partes e, caso alguma se sinta constrangida em se expor presencialmente em audiência com o outro, tal ato não será obrigatório.

Figura 9 – Ciclo da Justiça Restaurativa na PC através do processo de mediação



Fonte: Imagem extraída do Curso de Formação de Mediadores 2ª Edição 2022.

A ilustração acima exemplifica o ciclo do conflito na esfera da polícia judiciária quando tratado pela mediação de conflitos. Os personagens são interpretados por colegas policiais civis que representam pessoas vivendo essa situação. O material é ilustrativo e é utilizado para a divulgação desse trabalho.

A Fase 1 simboliza um conflito entre vizinhos. É a fase inicial da mediação.

A Fase 2 apresenta um desses envolvidos buscando a tutela do Estado para a resolução de sua demanda, posto que se viu hipossuficiente para resolver a questão. Ao sentir-se prejudicado em seus direitos ou ofendido de alguma forma, o recurso que encontrou foi buscar o auxílio da polícia, órgão de Estado aberto diuturnamente (e gratuito) para receber as demandas da sociedade.

Aqui há um ponto que merece reflexão especial. O conflito entre os vizinhos foi o que aconteceu: um ato de desentendimento envolvendo pessoas, com hora, local e data, ou seja, é um acontecimento histórico na vida daquelas pessoas.

A interpretação dada ao caso por cada um dos envolvidos vem a ser a versão histórica do acontecimento.

O acontecimento, ao ser levado ao conhecimento da polícia, passa a sofrer nova

variação, vez que ele é transcrito no histórico do boletim de ocorrência de acordo com a percepção do policial atendente, a partir das informações trazidas pelo queixoso.

A Fase 3 apresenta a autoridade policial analisando as ocorrências policiais registradas diariamente. Essa, ao perceber notícia de fato criminal, determina a instauração de inquérito policial ou termo circunstanciado (procedimentos policiais), visando a elucidação devida.

Nos casos em que vislumbra possibilidade de solução pacífica entre as partes (desde que o fato narrado não noticie crimes tipificados como de ação penal pública incondicionada), remete o caso para o núcleo de mediação.

O caso é, então, rotulado, categorizado, enumerado e distribuído conforme sua classificação criminal.

Os então vizinhos passam a ser partes. O conflito e suas expressões recebem tipificação criminal e a autonomia de resolução do caso é outorgada ao Estado. Aquele instantâneo de relação humana, o desentendimento, é especificado como crime, e ingressa no sistema de justiça criminal, maquiado por interpretações humanas, sendo passivo de intervenção pelo Estado através dos órgãos que compõem o sistema de justiça criminal (polícia civil, ministério público e poder judiciário).

Não obstante, em havendo núcleo de mediação na delegacia, é ofertada às partes possibilidade de nova reflexão e resolução sobre os fatos que deram origem à dissonância.

Na Fase 4, o policial civil mediador faz pesquisa no sistema, verificando se os envolvidos possuem algum impedimento para participarem da mediação, tais como medidas protetivas deferidas, histórico de violência, desobediência e periculosidade nas partes. Constatando ausência desses fatores, separa o caso e oferta a mediação. Os mediadores são capacitados para entender que, se a pessoa não conseguiu resolver o seu problema sozinho, ela busca o auxílio do Estado, pois, de alguma forma, se sentiu diminuída frente ao outro e isso lhe prejudica, causando problemas em seus relacionamentos, no seu trabalho, enfim, na sua vida. Sob esse prisma, a primeira ação do mediador deve ser de acolhimento e de compreensão, pois aquela pessoa está precisando de ajuda.

Essa oferta pode ser por telefone, *Whatsapp* ou convite. Aqui começa a se acentuar a diferença do modelo tradicional, pois as partes são convidadas, não intimadas. O convite pode ser aceito ou recusado, e o local indicado para essa conversa reservada será o núcleo de mediação.

A Fase 5 traz a primeira reunião no núcleo com aquele que deu notícia do fato, a quem, de vítima, passa a ser chamado demandante, para desconstruir a polarização sobre o episódio. Em ambiente reservado, acomodados em uma mesa redonda, que em si traz a desconstrução da autoridade, o mediador passa a fazer uso da técnica, indagando inicialmente como a pessoa está se sentindo com aquela situação e o quanto o conflito afetou sua vida, demonstrando preocupação com o bem estar da pessoa. Após as explanações, será, esta, indagada sobre sua proposta de solução, seus interesses, necessidades e possibilidades e, por fim, será perguntado a esta o que autoriza levar para a outra parte de tudo aquilo que foi conversado, além do seu interesse em encontro conjunto.

Nesse momento, aquele primeiro envolvido resgata sua autonomia e poder decisório sobre a demanda, antes transferido ao Estado quando do registro de ocorrência.

Na sequência (Fase 6), é feita abordagem a outra parte, a qual será denominada demandada, pelos mesmos motivos do primeiro. Até porque, por questão de justiça, é cediço que aquele primeiro que deu notícia do fato é necessariamente vítima, por vezes é só quem chegou primeiro na delegacia.

Dessa maneira, é repassada à demandada as narrativas da demandante sobre o caso, dentro do que foi autorizado e, da mesma forma que com a demandante, é indagada sobre seus sentimentos sobre o incidente, sua versão sobre os fatos, as soluções que apresenta e a razoabilidade das propostas da primeira.

A Fase 7 mostra a reunião conjunta, que somente ocorre com o consentimento dos envolvidos, de modo a evitar quaisquer constrangimentos, nada é imposto, pois, caso uma das partes decline desse encontro, tal ato não é configurado como desistência da tentativa de acordo, tratando-se este modelo como outra alternativa de resolução.

Seguindo o roteiro das imagens, a Fase 8 demonstra o acompanhamento quinzenal feito pelo mediador com os implicados, que se dá pelo período de dois meses, onde se manifesta a preocupação da instituição com os envolvidos, trazendo, com isso, a sensação de segurança, e reforça a ideia de uma polícia voltada ao cuidado com o cidadão. Esse contato pode ser por aplicativo de mensagem, vez que é ferramenta usual da maioria das pessoas. Saliencia-se, ainda, que todo núcleo de mediação dispõe de um telefone para essa atividade, que estabelece via de acesso aos imbricados na questão, proporcionando conexão entre instituição e o cidadão.

Pallamolla (2009) assim atribui esse encontro: “sem dúvida consiste em uma experiência democrática, na qual os participantes falam e escutam respeitosamente a todos. Estes processos são tidos como proveitosos para alcançar bons resultados (p. 55).”

Dessa forma, compreende-se que a função do mediador é criar condições, primeiramente, de aproximação e resgate de diálogo, que, direta ou indiretamente, provoquem a interpretação e compreensão das ações, para, então, os envolvidos deliberarem, conjunta ou separadamente, o que lhes é mais justo e viável.

Conforme Gadamer (1999):

o *sensus communis* é um sentido para a justiça e o bem comum, que vive em todos os homens, e até, mais do que isso, um sentido que é adquirido através da vida em comum, e determinado pelas ordenações e fins. [...] Agora, no entanto, deve-se observar nessa determinação do julgamento, que aqui não é simplesmente aplicado um conceito pré-existente da coisa, mas que o sensorial-individual em si, acaba chegando à apreensão, na medida em que se percebe nele a concordância do muito no uno. Compreender significa, de princípio, entender-se uns com os outros. [...] Compreensão é, de princípio, entendimento. Assim, os homens se entendem entre si, na maioria das vezes imediatamente, isto é, vão se pondo de acordo até chegar a um entendimento. Acordo é sempre, portanto, acordo sobre algo. Compreender-se é compreender-se em algo [...] quando se pode dizer que duas pessoas se entendem, independentemente do "sobre quê" e do "em quê", isso quer dizer que não somente se entendem nisso ou naquilo, mas em todas as coisas essenciais que unem os homens. A compreensão só se converte numa tarefa especial no momento em que esta vida natural experimenta alguma distorção no co- visar do visado, que é um visar da *coisa em causa* comum. [...] No momento em que se produz um mal-entendido, ou alguém manifesta uma opinião que causa estranheza por ser incompreensível, é apenas aí que a vida natural fica tão inibida com relação à coisa em causa comum, que a opinião enquanto opinião, isto é, enquanto opinião do outro, do tu ou do texto [...] a interpretação e a compreensão se interpretam tão intimamente como a palavra exterior e interior, e todos os problemas da interpretação são, na realidade [...] "agregação de observações", uma verdadeira doutrina da arte do compreender. Para além da ocasionalidade pedagógica da prática da interpretação, a hermenêutica se eleva à autonomia de um método, pois "o mal-entendido se produz por si mesmo, e a compreensão é algo que temos de querer e de procurar em cada ponto. (GADAMER, p. 188-279)

Internalizando e reproduzindo essa postura e abordagem, converte-se o policial naquele arquétipo de mediador descrito por Warat (2004):

O papel do mediador é dar amor, é estimular as pessoas a chegarem aonde elas querem estar, é estimular a comunicação, o diálogo e o entendimento. O mediador aprende com a sua própria experiência e com a experiência dos outros, deixa ligado todos os sentidos e busca nos outros sinais de entendimento e de aceitação para que assim sejam resolvidos os problemas. O seu ser está ligado no interior dos outros, em buscar aquilo que está escondido, a verdade real, para assim então surgir ou trazer à tona a transformação que resultará na solução dos problemas. (WARAT, 2004)

Em Gadamer, citado por Hermann (p. 80) “nossa busca de verdade se dá no horizonte de uma tradição a qual pertencemos, a qual estamos sujeitos, de modo que nossa historicidade é condição de nossa compreensão.”

Em linhas gerais, Gadamer traz a ideia de que nossa história, nossa vida, se dá com o nosso próximo e é com ele que estabeleceremos nossas relações e, em razão disso, o exercício da compreensão através do diálogo é condicionante para o exercício da convivência.

Warat (2004, p. 59-60) aponta o grande diferencial da mediação e a solução judicializada:

A distinção dá-se pelo caráter transformador dos sentimentos que, por graça da mediação, pode ocorrer nas relações sentimentalmente conflituosas, o que é ignorado no procedimento judicial e nos outros procedimentos alternativos de resolução dos conflitos judiciais. [...] A mediação seria uma proposta transformadora do conflito porque não busca a sua decisão por um terceiro, mas, sim a sua resolução pelas próprias partes que recebem auxílio do mediador para administrá-lo. A mediação não se preocupa com o litígio, ou seja, com a verdade formal contida nos autos. Tampouco tem como única finalidade a obtenção de um acordo. Mas, visa, principalmente, ajudar as partes a redimensionar o conflito, aqui entendido como conjunto de condições psicológicas, culturais e sociais que determinaram um choque de atitudes e interesses no relacionamento das pessoas envolvidas. O mediador exerce a função de ajudar as partes a reconstruírem simbolicamente a relação conflituosa. (WARAT, 2004)

A mediação busca atingir a Regra de Ouro, ou o princípio que diz que não devemos fazer ao próximo aquilo que não gostaríamos que a nós fizessem. Nesse sentido, para Ricouer (2007 apud Gubert 2018):

Por sua vez, a Regra de Ouro, pensada mormente com o intuito de coibir e evitar o mal antes mesmo que ele aconteça, também é responsável por enunciar uma norma de reciprocidade. Portanto, ambas compartilham de uma mesma lógica de equivalência. Por conseguinte, o conceito de reciprocidade passa para o centro da discussão. De fato, ele é fundamental para a ética e para os sistemas jurídicos. Neste contexto, a justiça, outrora vingativa – uma espécie de vingança controlada – e agora reparadora – que toma por base um princípio de equivalência justa para interromper disputas, justamente para evitar a vingança, está circunscrita a este mesmo princípio de reciprocidade que separa o “meu” do “teu” e que interrompe um possível ciclo vingativo. (RICOEUR, 2008)

Esta é a proposta da mediação: essa possibilidade de um outro olhar, que permite uma nova consciência sobre como lidar com o conflito, e que gera consequentemente uma nova memória de Justiça. Nessa nova visão, Barros (2009) discorre sobre a construção de uma nova memória, que se produz e reproduz pelo exercício do hábito:

A memória pode ser definida como um hábito, ou seja, como um mecanismo motor e cultural, cotidianamente presente na vida de indivíduos e grupos. Ela é depositária dos valores culturais estruturantes das práticas sociais necessárias ao convívio em grupo. [...] Nesse sentido, é sempre um refazer, reviver, repensar com imagens, conceitos, práticas, objetos e ideias. Entendida como trabalho de reconstrução do passado, de ressignificação do presente e antecipação do futuro. (p. 33-36)

Sendo assim, quando tem sucesso, a mediação pode ser compreendida como um mecanismo de ressignificação do conflito que levou vítima e agressor diante do/a mediador/a.

Além disso, encontramos na mediação uma alternativa palpável para alcançar a justiça como virtude sublime dita por Aristóteles, que tem na relação com o outro a busca do bem, e não da vingança, pois, conforme Ricouer,

a palavra justiça não deveria figurar em nenhuma definição de vingança, ressaltando-se um sentido arcaico [...] de uma justiça integralmente vingativa, vingadora (RICOEUR, 2007, p. 184).

Nesse raciocínio, pondera o autor, o ideal maior da justiça seria “converter o inimigo em amigo” (2007, p. 489). Para tanto, o processo seria a utilização da Regra de Ouro nas relações, assim compreendido por Gubert (2018):

As fórmulas mais conhecidas da Regra de Ouro no ocidente são oriundas do Talmud e da Bíblia. A primeira formulação, de Hillel, diz: “Não faças a teu próximo o que destestarias que te fizessem. Essa é a lei inteira; o resto é comentário” (Talmud de Babilônia apud RICOEUR, 2014, p. 247). Na Bíblia, a fórmula é descrita em Levítico 19,18, em Lucas, 6,31 e em Mateus 22,39. No Levítico, a fórmula é assim descrita: “Não te vingarás e não guardarás rancor contra os filhos do teu povo. Amarás o teu próximo como a ti mesmo”. (Lv 19,18)

Esse princípio ressoa também na Bíblia Sagrada, no Evangelho de Mateus, onde Jesus repete a fórmula do bem viver: “Portanto, tudo quanto quereis que as pessoas vos façam, assim fazei-o vós também a elas, pois esta é a Lei e os Profetas” (Mateus 7,12).

Nessa conjunção, os princípios da equivalência e da reciprocidade, desideratos supremos da justiça, encontram, na mediação, sua perspectiva mais viável. Vez que proporciona o encontro entre opostos que buscam uma solução viável para ambos ou o bem que lhes seja comum.

A seguir, o percurso metodológico da pesquisa é apresentado.

3 PERCURSO METODOLÓGICO

Este estudo centrou-se em uma pesquisa qualitativa, caracterizada pelo interesse na observação dos fatores culturais, ambientais, históricos, sociais e econômicos, que influenciam no comportamento e atitudes dos indivíduos pertencentes a determinado grupo (MINAYO, 2012). No caso em tela, no processo de mediação através da percepção de policiais civis mediadores. Este modal investigativo se torna o mais apropriado para fornecer uma compreensão mais profunda dos problemas e questões que estão sendo estudados e auxiliar na compreensão desse fenômeno. Conforme Minayo (2012, p. 621):

uma análise para ser fidedigna precisa conter os termos estruturantes da investigação qualitativa que são os verbos: compreender e interpretar; e os substantivos: experiência, vivência, senso comum e ação social [...] Fazer ciência é trabalhar simultaneamente com teoria, método e técnicas, numa perspectiva em que esse tripé se condicione mutuamente: o modo de fazer depende do que o objeto demanda, e a resposta ao objeto depende das perguntas, dos instrumentos e das estratégias utilizadas na coleta dos dados. À trilogia acrescento sempre que a qualidade de uma análise depende também da arte, da experiência e da capacidade de aprofundamento do investigador que dá o tom e o tempero do trabalho que elabora. (MINAYO, 2012)

Ao aforismo da autora acrescenta-se a advertência de Gadamer (2006), na qual antevê o desafio do investigador, que, ao firmar-se no pressuposto de suas perspectivas interpretativas, arrisca deixar-se influenciar por suas próprias noções preliminares,

fazendo correr o risco de que suas antecipações não correspondam ao que a coisa é. A tarefa constante da compreensão reside na elaboração de projetos autênticos que correspondam ao seu objeto. Em outros termos, trata-se de um empreendimento audacioso que busca ser recompensado por uma confirmação do próprio objeto. (GADAMER, 2006)

E mais:

O que aqui podemos qualificar de objetividade não seria outra coisa senão a confirmação de uma antecipação no curso mesmo de sua elaboração. Pois, como podemos nos dar conta do caráter arbitrário e inadequado de uma antecipação com relação à sua tarefa, a não ser confrontando-a com a coisa mesma que, só ela, poderá demonstrar a sua utilidade? Toda interpretação [...] deve, pois, começar por uma reflexão do intérprete sobre as ideias preconcebidas que resultam da situação hermenêutica" em que ele se encontra. Ele deve legitimá-las, isto é, investigar sua origem e seu valor. (GADAMER, p. 61-62)

Nesse desiderato, seguiu-se o apontamento de Minayo (2012,) que pressupõe um decálogo a ser seguido, a fim de “obter um constructo em que predomine a lógica dos atores em sua diversidade e não apenas as suas falas, dentro de uma narrativa teorizada, contextualizada, concisa e clara (p. 621).”

Para tanto, nessa senda, atendendo à primeira prescrição desse decálogo, deverá o pesquisador ater-se aos termos estruturantes das pesquisas qualitativas e que devem complementar o objeto investigado, quais sejam: “experiência, vivência, senso comum e ação”, e que o movimento que informa qualquer abordagem ou análise se baseia em três verbos: “compreender, interpretar e dialetizar”.

Além disso, para Minayo (2012), o termo “experiência” é interpretado como o que “o ser humano apreende no lugar que ocupa no mundo e nas ações que realiza”. Para esta pesquisa, concorda-se com o entendimento da autora sobre experiência, uma vez que o foco das entrevistas é justamente compreender a percepção de cada entrevistado a respeito da sua experiência em mediação.

Minayo (2012) apresenta dez passos ou fases que levam à seriedade científica da pesquisa qualitativa. A sua matéria prima é composta por um conjunto de substantivos cujos sentidos se complementam: experiência, vivência, senso comum e ação.

O primeiro passo é conhecer os termos estruturantes das pesquisas qualitativas. Atendendo a esse pressuposto, teve início a seleção do grupo investigado, notadamente os policiais civis capacitados como mediadores, que executam a mediação no correr de suas atividades. Ainda, a partir da experiência enquanto “o ser humano compreender a si mesmo e ao seu significado no mundo da vida” (MINAYO, 2012, p. 622), aflorou o entendimento de como essa vivência mediadora produz efeitos não só naqueles beneficiados pela aplicação desse meio alternativo de resolução, mas também naqueles que a conduzem e vivenciam. Conforme a autora:

a vivência é produto da reflexão pessoal sobre a experiência. Embora a experiência possa ser a mesma para vários indivíduos (irmãos numa mesma família, pessoas que presenciam um fato, por exemplo) a vivência de cada um sobre o mesmo episódio é única e depende de sua personalidade, de sua biografia e de sua participação na história. (MINAYO, 2012, p. 622)

Já o senso comum, condicionante da pesquisa qualitativa, conforme Minayo (2012, p. 622), “pode ser definido como um corpo de conhecimentos provenientes das experiências e das vivências que orientam o ser humano nas várias ações e situações de sua vida. “

Esse senso, nesses policiais investigados, é definido pelo desfecho entre a formação, outrora repressora, e outra, atual, compreensiva e acolhedora, afetando suas “opiniões, valores, crenças e modos de pensar, sentir, relacionar e agir” frente ao dissonante, sendo, em razão disso, a base desta pesquisa qualitativa.

Quanto à ação (humana e social), Minayo (2012) entende que, para os propósitos dos estudos qualitativos:

pode ser definida como o exercício dos indivíduos, dos grupos e das instituições para construir suas vidas e os artefatos culturais, a partir das condições que eles encontram na realidade. O conceito de ação está vinculado à noção de liberdade para agir e transformar o mundo que, para Heidegger, não constitui um lugar e sim um complexo formado pela significação das experiências que fazem do ser humano um ser histórico. (MINAYO, 2012, p. 622)

Nesse sentido, o entendimento da autora vai ao encontro desta investigação, vez que esta orbita no exercício dos indivíduos e as imprecações decorrentes de suas atividades sobre a memória da instituição onde estão inseridos.

Já no que tange ao aspecto do conceito de compreensão definido por Minayo como:

compreender é exercer a capacidade de colocar-se no lugar do outro, tendo em vista que, como seres humanos, temos condições de exercitar esse entendimento. Para compreender, é preciso levar em conta a singularidade do indivíduo, porque sua subjetividade é uma manifestação do viver total. (MINAYO, 2012, p. 623)

Essa premissa orienta a análise sobre os investigados, pois em que pese exercerem funções similares, cada um possui suas impressões singulares sobre o que os levou à adoção dessa prática, seja por conhecimentos prévios a respeito da temática ou ausência desses, os estímulos para formação sua historicidade, gênero, tempo de serviço, formações acadêmicas diferenciadas etc., que compõem o seu “viver total”, possibilitará uma leitura ampla e, ao mesmo tempo, similar e dissonante, enriquecendo a pesquisa, que se refere a investigar o que as narrativas e experiências dos policiais civis, formados em uma cultura repressiva/excludente, revelam acerca da opção não convencional pela mediação, justificando, assim, a permanência desses profissionais no exercício dessa atividade.

O segundo passo se refere a “Definir o objeto sob a forma de uma pergunta ou de uma sentença problematizadora e teorizá-lo”, detalhando o marco teórico. Para esta pesquisa, o objetivo geral é identificar como as práticas de mediação, alinhadas

à Justiça Restaurativa nos Núcleos de Mediação da Polícia Civil, são apresentadas nas narrativas de policiais civis que foram capacitados como mediadores de conflitos, sob o prisma da Memória Institucional.

Minayo (2012) orienta, como terceiro passo, “delinear as estratégias de campo”, onde apresenta os instrumentos operacionais a serem seguidos, como roteiros e orientações (no caso da observação de campo). Tais passos foram imprescindíveis para esta construção, que não permitiu o desvio do objeto da pesquisa frente a universo tão amplo. Nesse roteiro ficaram definidos os policiais mediadores lotados em diferentes núcleos que seriam entrevistados através de um roteiro semiestruturado e aqueles que, elencados dentre estes, seriam convidados para a realização da entrevista interativa via *Google Meet*. O critério dessa seleção foi os policiais que mais produziram mediações, de onde se entendeu que contribuiriam com mais riqueza de experiências e diversidade de abordagem. Lembrando que, no contexto em que se deram essas interações, vivíamos todos ainda sob os efeitos e os cuidados da epidemia de Covid-19 e, de modo a não promover exposição ao vírus do pesquisador como também dos investigados, optou-se, na época, pela realização de entrevistas virtuais.

Em outra formulação, Minayo (2012) direciona o pesquisador a:

Dirigir-se informalmente ao cenário de pesquisa, buscando observar os processos que nele ocorrem. É preciso ir a campo sem pretensões formais e ampliar o grau de segurança em relação à abordagem do objeto, inclusive, se possível, realizar algumas entrevistas abertas, promover o redesenho de hipóteses, pressupostos e instrumentos, buscando uma sintonia fina entre o quadro teórico e os primeiros influxos da realidade. O olhar analítico deve acompanhar todo o percurso de aproximação do campo (p. 623).

Esta quarta etapa, de certa forma, antes e durante este projeto de pesquisa, foi exaustivamente traçada pelo pesquisador, que, em sua relação frente ao grupo ora investigado, sempre buscou aproximação informal e interlocução com os policiais, colhendo desses as dificuldades encontradas, a percepção destes sobre o conteúdo da formação e sua aplicação prática. Também percebeu as vibrações vivenciadas quando no êxito do restauro de relações, a tristeza por outros que não tiveram a mesma sorte, fato que, de certa forma, inspirou a escrita dessas impressões, a fim de que se desse conhecimento dessas vivências intramuros aqueles que desconhecem a ação transformativa da mediação.

Em seu quinto passo, a autora orienta o pesquisador a “ir a campo munido de

teoria e hipóteses, mas aberto para questioná-las”, entendendo como indispensável para o sucesso da investigação a imersão na realidade prática, buscando as informações previstas ou não previstas no roteiro inicial. Para tanto, cita Malinowski (1978), que define como fundamental para todo o pesquisador

ter todo o material teórico elaborado, todos os instrumentos operacionais prontos e à disposição, como se o êxito da investigação dependesse somente deles. Mas é também crucial estar tão atento e tão aberto às novidades do campo que, caso seja preciso, o investigador renuncie a suas certezas a favor dos influxos da realidade (MINAYO, 2012, p. 623).

Aqui talvez resida um dos pontos mais nevrálgicos da pesquisa onde melhor se expressa a ação do pesquisador frente à pesquisa. Sua capacidade coadjuvante deve preponderar, para permitir que fique evidenciado o produto da pesquisa e não seus narcísicos conceitos sobre o tema. Nesse sentido, ocorreu o intento de diminuir a interferência da subjetividade do pesquisador na pesquisa (LEMOS, 2017). Na ida a campo para a pesquisa em tela, foram analisados documentos, realizadas 25 entrevistas via *Whats App* e, em seguida, mais cinco entrevistas orais via *Google Meet*, para fins de aprofundar o entendimento. Todos os respondentes concordaram com o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

O sexto pressuposto de Minayo (2012, p. 624) ensina a “ordenar e organizar o material secundário e o material empírico e impregnar-se das informações e observações de campo [...] dando-lhe valor, ênfase, espaço e tempo.”

Neste momento o pesquisador deve ater-se à absorção dos conhecimentos coletados, valorando o produto dessa pesquisa, pois nele se encontram as respostas para a proposição investigativa e temática original. Foi realizada uma sistematização de todos os dados, organizadas e ordenadas as respostas da Fase 2 e transcritas integralmente a entrevista da Fase 3.

Como sétimo passo, Minayo (2012, p. 624) orienta para o cuidado com a tipificação que equivale “a transição entre a empiria e a elaboração teórica”, cuidando para uma interpretação cautelosa, a partir da organização dos dados e observações, “visando a uma leitura das homogeneidades e das diferenciações para que seja possível fazer comparações entre os vários subconjuntos”, aqui considerados categorias analíticas.

No oitavo passo, denominado por Minayo (2012) como “exercitar a interpretação de segunda ordem”, quando os dados de cada categoria recebem novo processo de

teorização. “Pode ocorrer que as referências teóricas que constituíram balizas fundamentais para o início da investigação não sejam suficientes para contemplar a interpretação dos achados de campo” Minayo (2012, p. 625). Considerando isto, a seção de análise dos dados desta pesquisa pode contemplar novos autores não identificados no referencial teórico.

O nono passo refere-se a “produzir um texto ao mesmo tempo fiel aos achados do campo, contextualizado e acessível”. Aqui reside uma das maiores dificuldades da pesquisa qualitativa: “transmitir informações concisas, coerentes e, o mais possível, fidedignas” Minayo (2012, p. 625).

O último passo refere-se aos critérios de fidedignidade e validade. Para Minayo (2012, p. 625), a fim de respeitar a fidedignidade, é preciso aplicar coerentemente “teoria, método e técnicas adequados, descritos e avaliáveis por qualquer outro investigador” e também explicitar as ações do pesquisador no campo, seus interesses e dificuldades, sem desconsiderar a polaridade sujeito x objeto, procurando minimizar “as incursões do subjetivismo, do achismo e do espontaneísmo”. Além disso,

O percurso analítico e sistemático, portanto, tem o sentido de tornar possível a objetivação de um tipo de conhecimento que tem como *matéria prima* opiniões, crenças, valores, representações, relações e ações humanas e sociais sob a perspectiva dos atores em intersubjetividade. Desta forma, a análise qualitativa de um objeto de investigação concretiza a possibilidade de construção de conhecimento e possui todos os requisitos e instrumentos para ser considerada e valorizada como um construto científico. (MINAYO, 2012, p. 625)

Devido à duradoura e intensa imersão do pesquisador no campo empírico desta pesquisa, para o presente estudo, considera-se que foi desenvolvida pesquisa qualitativa **com inspiração** etnográfica junto aos policiais civis que receberam capacitação como mediadores de conflitos na instituição. Objetivando melhor compreensão sobre o significado da palavra etnografia, esta é derivada da junção de dois termos gregos: *ethnos* (que significa povo) e *graphein* (que quer dizer escrita).

O vocábulo “etnografia” possui, ainda, o seguinte significado: “Estudo descritivo das sociedades humanas”. (HOUAISS; VILAR, 2008, p. 324). Desse modo, essa expressão designa a função do investigador na pesquisa:

O etnógrafo pretende ser de algum modo o biógrafo de uma única sociedade. Escolhe uma sociedade de pequena dimensão, o que lhe permite a construção de um estudo exaustivo (ou, pelo menos, ou mais exaustivo possível). (AKOUN, 1983, p. 175)

Outro fator característico da pesquisa etnográfica é de que o pesquisador deve viver ou conviver como membro da comunidade observada. Neste condão, tal fato também é considerado, vez que este é policial civil tanto quanto os investigados.

De modo a sustentar a pesquisa em tela, inicialmente foi desenvolvida uma verificação bibliográfica, no sentido de compreender a origem da instituição polícia civil no Brasil, desde seus primórdios no Brasil colônia, seguindo a senda dos rastros memoriais até os nossos dias, sendo que a técnica de pesquisa bibliográfica objetiva “colocar o pesquisador em contato direto com tudo o que foi escrito, dito ou filmado sobre determinado assunto” (MARCONI; LAKATOS, 2003, p. 183). O referencial teórico traz artigos e obras diversas que norteiam e orbitam o universo da mediação, que é pano de fundo desta pesquisa.

Nessa interação busquei contato com cada um dos entrevistados via *Whatsapp*, propondo-lhes participarem deste estudo. Isto foi possível em virtude da condição que exerço enquanto secretário do programa de mediação, o que me possibilita dispor de contato com todos os policiais integrantes dos núcleos de mediação. Notadamente elegi para essa proposta aqueles que se mostraram mais produtivos nesse trabalho, inferindo possuírem mais elementos para a pesquisa.

Cumprir esclarecer que a adoção de entrevistas com os mediadores contou com a autorização da Coordenadora Estadual do Programa Mediar. Ela, inclusive, é uma das entrevistadas, que entendeu que essa pesquisa seria extremamente útil para a divulgação desse programa no mundo acadêmico.

Cada sujeito do grupo investigado teve liberdade para apresentar seu ponto de vista sobre expectativas da Instituição Polícia Civil quando de suas formações, discorrendo sobre as experiências, até a aplicação da mediação como nova metodologia de resolução de conflitos ponto.

Percebi em todos muita disposição na colaboração, ao que deduzo decorra de ter sido capacitador dos investigados ou também por serem ínfimas as experiências em que se faz ouvir os policiais que atuam na ponta, vez que geralmente quando se busca algum conhecimento que se refere aos meandros da segurança pública, a palavra fica restrita aos representantes institucionais ou aqueles que se intitulam conhecedores de como deveria ser. Ainda assim, para Oliveira (2006, p. 24), na interação entre pesquisador e pesquisado

[...] o pesquisador assume um papel perfeitamente digerível pela sociedade observada, a ponto de viabilizar uma aceitação senão ótima pelos membros

daquela sociedade, pelo menos afável, de modo que não impeça a necessária interação. (OLIVEIRA, 2006)

Salienta-se que, almejando profícuo aproveitamento, não houve nenhuma interferência do pesquisador quanto aos posicionamentos dos investigados. Dessa forma, agendei entrevistas com estes em seus locais e horários de trabalho, em que pese terem estas se desenvolvida através do *Google Meet*, foi uma forma de captar a realidade que experimentam, o que ocasionou, por vezes, pequenas interrupções decorrentes das dinâmicas intensas comuns às delegacias de polícia:

[...] Por isso, as tentativas de compreender a conduta humana isolada do contexto no qual se manifesta criam situações artificiais que falsificam a realidade. Levam a engano, a elaborar postulados não adequados, a interpretações equivocadas. O sujeito deve ser examinado num todo e não isoladamente, ele está inserido num contexto cultural; da mesma forma o pesquisador [...]. (TRIVIÑOS, 1987, p. 122)

Para fins de organização do estudo, operacionalizou-se o seguinte desenho da pesquisa, contemplando as seguintes fases:

Quadro 5 – Fases da pesquisa

Fases	O que	Como
Fase 1	Estruturação teórica da pesquisa	Memória institucional Justiça restaurativa Mediação
Fase 2	Organização das entrevistas e dos roteiros	Com base no referencial teórico
Fase 3	Seleção dos Entrevistados e realização das entrevistas	Realizadas 25 entrevistas com policiais via <i>WhatsApp</i>
Fase 4	Aprofundamento das entrevistas	Entrevistados 05 policiais via <i>Google Meet</i> .
Fase 5	Sistematização e análise dos dados	Análise de Conteúdo
Fase 6	Finalização do Relatório	

Fonte: O autor (2023).

A seguir é apresentado o Quadro com os dados dos entrevistados na Fase 3: entrevistas realizadas via *WhatsApp*, com entrevistados de várias regiões do estado.

Quadro 6 – Caracterização dos entrevistados na Fase 3

		Função	Tempo profissão
		Delegado titular	11 anos

1	101		
2	102	Escrivã na DPPA	6 anos e 10 meses
3	103	Escrivã na DPPA	9 anos
4	104	Delegada de Polícia*	17 anos
5	105	Escrivã de Polícia na DPPA	15 anos
6	106	Inspetora de Polícia em Cartório	2 anos e 4 meses
7	107	Escrivão de Polícia na DP	17 anos e 9 meses
8	108	Escrivã de Polícia na DP	9 anos
9	109	Escrivã de Polícia	13 anos
0	110	Escrivão de Polícia	9 anos
1	111	Delegada	8 anos
2	112	Escrivã de Polícia	7 anos
3	113	Escrivã de Polícia	4 anos e 8 meses
4	114	Agente Administrativa	11 anos
5	115	Escrivã de Polícia	1 ano
6	116	Delegada de Polícia	22 anos
7	117	Delegada de Polícia	8 anos
8	118	Escrivã de Polícia	2 anos e 4 meses
9	119	Inspetora de Polícia	1 ano
0	120	Inspetor de Polícia	33 anos

1	121	Escrivã de Polícia	6 anos e meio
2	122	Delegada de Polícia	19 anos e 2 meses
3	123	Escrivã de Polícia	7 anos
4	124	Escrivão de Polícia	7 anos
5	125	Inspetora de Polícia	7 anos
6	126	Escrivã de Polícia	7 anos
7	127	Escrivã de Polícia	6 anos e 10 meses
8	128	Escrivã de Polícia	7 anos
9	129	Escrivã de Polícia	7 anos
0	130	Delegada de Polícia	11 anos
*Entrevistada de Aracaju/SE que fez o curso de mediação ACADEPOL/RS.			

Dados: O autor (2023).

Quando convidados a participar como entrevistados desta pesquisa acadêmica, relacionada à atividade policial, percebeu-se que a mesma não causou estranhamento nos entrevistados, posto que todos possuem curso superior e, em dado momento de suas formações, tiveram experiência semelhante como pesquisadores. Além disso, todos os entrevistados consentiram informalmente e também assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

As entrevistas gravadas na Fase 4 tiveram duração, em média, de 40 minutos, sendo realizadas de forma semiestruturada. Participaram também desta fase as entrevistadas M108, M112, M121, M122, M128, M129, M130. Para Minayo (2001, p. 21-22) a entrevista constitui-se de:

uma conversa a dois com propósitos bem definidos. Num primeiro nível, essa técnica se caracteriza por uma comunicação verbal que reforça a importância da linguagem e do significado da fala. Já, num outro nível, serve como um meio de coleta de informações sobre um determinado tema científico, [...] [tais dados] se relaciona aos valores, às atitudes e às opiniões dos sujeitos

entrevistados. (MINAYO, 2001)

Na coleta desta pesquisa, não houve rigidez na comunicação. As variantes de abordagem decorreram da fluidez ou introspecção dos investigados, ora alguns antecipando indagações, ora outros tendo de ser questionados diretamente.

Coletados os dados emersos das narrativas dos investigados foram esses examinados e juntados em suas integralidades à pesquisa, no fito de subsidiar resposta ao problema apresentado, pois, conforme Oliveira (2002, p. 18-19) afirma, “[...] os dados são registrados da maneira mais sistemática possível e, frequentemente, escoimados das condições de sua obtenção, muitas vezes como uma primeira elaboração analítica deles”.

Também houve inserção de questionários com perguntas semiestruturadas, a fim de não abandonar o objetivo que se almeja na presente investigação com os entrevistados.

Como forma de registro das entrevistas realizadas via plataforma *Google Meet* (Fase 3), elas foram gravadas e armazenadas no *Google Drive*, objetivando a transparência do estudo, além do registro documental das mensagens eletrônicas (via *WhatsApp* – Fase 2) trocadas entre o investigador e os investigados para corroborar a pretensão investigativa. As entrevistas da Fase 3 foram gravadas por profissional com experiência em pesquisa. Os dados da Fase 2 e da Fase 3 foram sistematizados segundo a Análise de Conteúdo de Bardin (2011). Para esta pesquisa, as etapas da análise de conteúdo utilizadas foram: leitura flutuante das entrevistas transcritas e escolha das categorias de análise. A fase seguinte envolveu analisar cada categoria de análise segundo o respectivo referencial teórico. Essas categorias analíticas foram eleitas a posteriori, sendo que todas as entrevistas seguiram o mesmo roteiro.

Por conseguinte, entende-se que os dados coligidos auxiliam para o esclarecimento do problema de pesquisa, o que permite, também, solidificar a proposição do curso de pós-graduação, produto final do mestrado, visando aprofundar a aplicação da técnica de mediação a um maior número de policiais.

3.1 Produto Final - Curso de Pós-Graduação

O produto final, construído para fins de exigências do Mestrado Profissional em Memória Social e Bens Culturais, refere-se à submissão à Academia de Polícia Civil do Estado do Rio Grande do Sul, a ACADEPOL, da elaboração de um Curso de

Especialização *Latu Sensu* em Mediação de Conflitos na Esfera Policial. O curso foi estruturado diante da necessidade de aprofundamento das competências relacionadas às práticas de mediação dentro do Programa Mediar, da Polícia Civil do Rio Grande do Sul.

Segundo Silva (2022), há a necessidade de maior promoção de qualificações aos policiais civis voltados ao aprofundamento da mediação,

marcado pela abordagem alternativa e multidisciplinar na efetivação da segurança pública como, também, pela prevalência de qualificação profissional dos agentes policiais. Sem dúvidas, a polícia moderna é fundada no respeito aos direitos humanos e na boa conduta, o que faz com que haja maior proximidade com sociedade, diminuindo ainda mais os sentimentos de temor e de desconfiança na atuação policial, que antes preponderavam. (SILVA, 2022, p. 256)

O Curso de Especialização *Latu Sensu* em Mediação de Conflitos na Esfera Policial **objetiva** especializar policiais civis na aplicação sistêmica das práticas de mediação de modo que adquiram competências para atendimento das mais variadas vertentes de conflito que se apresentem nas Delegacias de Polícia.

Atualmente o Programa Mediar oferece um curso de formação continuada aos profissionais, que contempla 30 horas. Neste curso já foram formados 947 policiais civis até o final de 2022. Dentro do público alvo do curso, que se referem Delegados, Comissários, Inspectores e Escrivães de Polícia, todos estes possuindo já graduação superior nas mais variadas formações acadêmicas, vez que é indispensável a graduação em alguma área do conhecimento para sua efetivação como servidor, conforme Edital de Concurso. Além disso, estes policiais já deverão ter realizado a primeira formação como mediadores de conflito de 30 horas, além de atuarem em regiões onde se encontram, instalados núcleos de mediações, pois lá deverão ser realizadas as atividades presenciais.

Por se constituir de um curso de especialização, sua carga horária será de 360 h/a, a ser executado através da plataforma moodle da Acadepol/RS, pela modalidade Ensino a Distância (EaD), com aulas síncronas (logadas diretamente ao professor) e assíncronas (desenvolvendo as tarefas determinadas).

Como pode ser observado no Apêndice 2 (planejamento do curso), o conteúdo atinente foi distribuído em disciplinas com especificidades de intersecções práticas para o atendimento dos seguintes segmentos que apresentam vulnerabilidade: idoso, criança e adolescente, mulher, vítimas de racismo, homofobia, preconceito religioso e

direito do consumidor.

O custo-benefício é atrativo, pois oferece capacitação de modo gratuito, on-line e com atividades práticas. Por ser na modalidade EaD, o curso tem alcance em todo o Rio Grande do Sul, não necessitando que os servidores se locomovam, evitando os gastos para um curso presencial, preservando, assim, o dinheiro público.

O retorno para a sociedade se dá pela ampliação de conhecimentos desses mediadores sobre a multiplicidade de abordagens para cada público em especial. Exemplo disso, um policial atualmente lotado em uma Delegacia Especializada no Atendimento para a Mulher (DEAM) tem seu público-alvo aquelas demandantes que se constituem nas mulheres vítimas de injúrias e outras ofensas geralmente ligadas à relações domésticas, onde essas se veem feridas na autonomia sobre o direito de findar a relação ou de estarem sendo perturbadas por um ex-companheiro, fato que lhes ofende e fere a autoestima, ao sofrerem violência simbólica (o programa limita-se a não atender vítimas de violência física em razão das premissas da Lei Maria da Penha). Já a mediação na Delegacia de Polícia para o Idoso (DPPI) geralmente tem como público aquele idoso queixoso de que seus descendentes não lhe dão a devida atenção ou que os de tratam. Nestas duas delegacias em especial, a abordagem tende a ser pelo modelo Circular- Narrativo e, outras vezes, o Transformativo, os quais serão dissecados mais adiante neste estudo. Na Delegacia de Polícia Especializada nos Crimes contra o Consumidor (DECON), os interesses são voltados à contraprestação de um serviço contratado e que não foi correspondido, sendo este tipo de relação geralmente tratado à luz do Modelo Tradicional Linear. Essa mesma abordagem também é recorrente na Delegacia de Polícia de Lesões Corporais de Trânsito, onde a discussão invariavelmente se restringe à responsabilização sobre a reparação de danos ou custos com medicação. Na DPCI (Delegacia de Polícia de Combate a Intolerância), que atende casos de racismo, preconceito religioso e homofobia, a discussão se debruça sobre o respeito à questão identitária, requerendo uma mediação através do modelo Transformativo. Estas escolas, Linear, Transformativa e Circular, como dito anteriormente, serão abordadas mais adiante. Todavia, a mediação na polícia civil atende o princípio de adotar o modelo (escola) de mediação ao conflito e não submeter o conflito a um modelo de abordagem, razão da necessidade dessa ampliação de conhecimento proporcionada pelo curso, vez que o policial, embora tenha obtido conhecimento quando de sua formação como mediador necessariamente não tenha experienciado a prática, vez que vinculado a uma

delegacia que adote somente um modelo de abordagem.

A submissão do projeto pedagógico do Curso de Especialização *Latu Sensu* em Mediação de Conflitos na Esfera Policial justifica-se porque as instituições do sistema de justiça criminal têm buscado se alinhar com os da Constituição Federal de 1988, que, em seu preâmbulo, já enfatiza o compromisso da nação brasileira em sua “ordem interna e internacional, com a solução pacífica das controvérsias”. (CF, 1988)¹. Dessa forma, é imperativo que os servidores que possuem compromisso com esse Estado obtenham formação alinhada a essa proposição.

O modelo de justiça restaurativa ora proposto vai ao encontro da Lei Federal no 13.140/15 (Lei da Mediação), que regula essa prática como meio alternativo de justiça, baseado no consenso e no diálogo, inclusive na área criminal.

Nessa esteira, o próprio Poder Judiciário, através das Resoluções do CNJ no 125/10 e 225/16, e o Ministério Público (promotoria), através da Resolução do CNMP no 118/14, buscaram implementar meios de capacitação a seus servidores. Nesse sentido, a Polícia Civil, integrante do sistema de justiça criminal, sendo o órgão que primeiro recebe a notícia de fato criminal, não poderia se abster desse desiderato.

Desta forma, o Curso tem relevância social, além do que se adequa ao novo pensar jurídico, na medida em que oportuniza a qualificação e a capacitação dos profissionais para que possam atender a estas novas demandas.

A respeito da implementação do curso: o curso será desenvolvido através da plataforma *moodle* da Academia de Polícia Civil do Estado do Rio Grande do Sul, podendo atingir até outras policiais civis do Brasil. Cabe salientar que, através do curso de formação regular de mediação, policiais de Roraima, São Paulo, Sergipe e Pernambuco já realizaram essa formação e manifestaram interesse nessa especialização.

A modalidade EaD para este curso se justifica ante algumas peculiaridades. Os Policiais Civis do interior do Estado do RS têm restrito acesso à educação especializada, que se deve ao fato de a Academia de Polícia Civil do RS estar sediada em Porto Alegre e não possuir sedes no interior do estado. Alguns trabalham em delegacias com quadro efetivo extremamente reduzido e, portanto, são impelidos a desempenharem suas funções em semanas à fio de sobreaviso, o que lhes impede de se afastar das localidades onde se encontram lotados. Outros, por atuarem em escalas de plantões com intervalo reduzido para deslocamento e, ainda, outros tantos

atuando como únicos servidores nas delegacias, não encontram condições viáveis de deslocamento. Soma-se a isso a crescente contenção de gastos com combustíveis e pagamento de diárias, o que potencializa a inibição de qualquer afastamento e impede a busca de conhecimento especializado em outra localidade, excluindo esse estrato ao acesso do conhecimento institucional e uniforme. Nesse sentido, a comodidade que a rede mundial de computadores (*www*) oferece será de grande valia para a aplicabilidade do curso em tela.

Além desses servidores do interior do estado, policiais civis de outras unidades da Federação, como São Paulo, Sergipe, Bahia e Roraima, onde existem núcleos de mediação policial e que também possuem interesse nessa especialização, não podem ter acesso ao conhecimento, senão pelo método EaD. Dessa forma, através da modalidade poderão ser beneficiados, possuindo, ao final, habilidades para aplicar o conhecimento em suas localidades.

Em razão disso é proposta a formação EaD, com aulas teóricas virtuais, através da plataforma *moodle*, e práticas na localidade onde está inserido o aluno. A atividade ao aluno consistiria em desenvolver uma atividade prática de mediação pertinente à matéria de estudo, seguindo a orientação do professor. Assim, por exemplo, o professor da matéria “intersecção à mediação com o idoso” proporia atividade envolvendo o público idoso, competindo ao aluno proceder abordagem com esse público, devendo realizar relatório ao final sobre a técnica adotada, citando como se deu a abordagem, o tipo de caso apresentado, como a parte recepcionou a ideia de mediar o conflito em sede policial, se teve interesse ou não, quais justificativas apresentadas para a rejeição ou para sua adesão, quais necessidades entendeu querer satisfeitas para restabelecimento de justiça na relação, quais possibilidades de resoluções propostas, o andamento do caso, se houve reciprocidade ou não do demandado em aceitar a mediação policial, se não o porquê, se houve consenso, de que forma, quais foram as resistências nesse percurso e os pontos de convergência que possibilitaram o consenso etc. Estes questionamentos expressos em relatórios, salvaguardando a confidencialidade referente à identidade dos envolvidos, seriam, então, analisadas pelo professor da matéria.

O curso de formação de mediadores já capacitou 947 policiais civis até 2022, somente no Estado do Rio Grande do Sul. Até 2019, o efetivo de policiais civis no RS era de 4.943 (Quadro 7). Destes, cerca de duzentos policiais manifestaram interesse na especialização proposta como produto desta pesquisa. A pós-graduação prevê

especialização para esses servidores e para servidores de outros estados que atuam nessa área.

Quadro 7 – Efetivo de policiais civis no RS

Delegado(A) De Polícia	441
Comissário(A) De Polícia	800
Escrivão(A) De Polícia	1.775
Inspetor(A) De Polícia	1.927
Total Geral	4.943

Fonte: Informações do Departamento de Administração policial (dados de 30/04/2019).

Chama a atenção que, até 2019, 800 dos 4.943 policiais civis do Estado do Rio Grande do Sul haviam recebido a formação de 30 horas em mediação de conflitos, correspondendo a um total de 16,18% do efetivo. Observa-se que há uma demanda de alunos para o curso. No Estado do Rio Grande do Sul, os alunos poderão desempenhar as atividades práticas em um dos 123 Núcleos de Mediação.

4 PERSPECTIVAS DA MEDIAÇÃO EM ANÁLISE

Esta seção apresenta a descrição e análise dos dados dispostos da seguinte maneira: inicialmente foram construídas identificações dos entrevistados e seleções dos trechos das interlocuções, os quais foram agregados em unidades, permitindo evidenciar o processo de transformação decorrente da assimilação do conhecimento da mediação em cotejo ao modelo repressivo. Nesse sentido, é apresentada a descrição e análise da motivação inicial de cada servidor para fazer o curso de extensão. Em seguida, são apresentadas e analisadas as percepções sobre esse devir a partir dos Agentes de Polícia (Escrivãos, Inspetores e Comissário de Polícia), seguida pelas percepções dos Delegados e Delegadas, finalizando-se com as percepções da coordenadora do Projeto Mediar. Cabe salientar que a coleta dos dados propugna uma interpretação não só das impressões dos entrevistados, mas também do grupo social onde estão inseridos, conforme Minayo (2018, p.149):

a sociedade e os grupos são vistos como espaços de interação e de redes intercomunicantes. As relações entre os indivíduos ocorrem sempre de maneira interdependente, ou seja, conformando identidades pessoais e sociais. Desta forma uma entrevista com alguém de um grupo é, ao mesmo tempo, um depoimento pessoal e coletivo. (MINAYO, 2018)

4.1 Da motivação inicial para o conhecimento da mediação

A hipótese do presente estudo, de que a adoção da mediação em sede da polícia civil permite aos servidores crescer em discernimento sobre as causas da violência e lhes capacita desenvolver abordagem humanista quando em tangência com os envolvidos no conflito, vai ao encontro da motivação inicial dos policiais quando no ingresso do curso de mediação, que lhes permitiu nova perspectiva sobre fatos recorrentes. Nessa linha, a Escrivã de Polícia M118, formada em direito, buscou a formação como mediadora em razão de:

Sempre tive interesse nas áreas de justiça restaurativa, e demais soluções de conflitos, alternativas ao Direito Penal. Não acredito que os meios de punição do sistema penal tradicional sejam sempre a melhor solução para todos os tipos penais. (M118)

Já para a Escrivã M119, formada em direito, de cidade localizada na fronteira oeste do Rio Grande do Sul, próxima a Argentina e Uruguai, a motivação foi possibilitar

à população da cidade o acesso amplo à Justiça:

A realidade local da DP em que atuo, onde conflitos pessoais e familiares são levadas à Polícia Civil, em razão da carência de instituições como JEC, Defensoria Pública, PROCON, as quais não funcionam na cidade ou funcionam de forma precária. (M119)

Essa motivação condicionou de igual maneira a Escrivã de Polícia M123, 36 anos, formada em direito e Mediadora na cidade de Parobé. Viu, na prática da mediação, a possibilidade de:

Diminuição de procedimentos com indiciamento/enquadramento encaminhados ao fórum. Redução de reincidência. Uma nova visão da população em relação a Polícia Civil. (M123)

A Escrivã M124, lotada em DPPA da Serra Gaúcha, relatou que inicialmente teve outra motivação para fazer sua capacitação:

A princípio foi um curso a mais para fins de certificação. Quando conhecemos o trabalho meramente na teoria, tudo ainda fica um pouco nublado, confuso e difícil, até para se entender como irão funcionar os atendimentos às partes e o decorrer dos procedimentos policiais. Após o curso passei a desenvolver no núcleo de mediação em Ijuí, e posteriormente em Gramado, e obtive diversos resultados positivos com a resolução do conflito entre as partes, a ausência de reincidência, e obtive ótima receptividade, educação e comprometimento dos envolvidos que participaram, o que me fez tomar gosto pela mediação e apreciar a mesma pelos resultados práticos. (M124)

O exemplo dos pais foi a inspiração de M113, 35 anos, formada em direito, lotada em Delegacia de Polícia do interior do RS, para busca dessa formação:

Meus pais são advogados, no período que advoguei acompanhei eles em algumas audiências, e admirava a forma como tentavam auxiliar as pessoas na conciliação e nos acordos, no desejo que todos fossem ouvidos e ficassem satisfeitos. Minha mãe também atuou como Juíza Leiga por mais de 10 anos, primando por ouvir as partes, conciliando, sem críticas, esforçando-se para que os próprios envolvidos apresentassem suas soluções. Tentei fazer a primeira capacitação na Mediação em 2017, mas estava sendo removida da região metropolitana para POA e por isso não foi possível participar. Quando surgiu novamente a oportunidade no final de 2019 não tive dúvidas, me inscrevi no Curso de Mediação da Conflitos da PC. Acredito que, além da vontade que nasceu observando e admirando os exemplos de “casa”, eu sempre acreditei e busquei, tanto nos ambientes de trabalho quanto na vida pessoal, contribuir para que conflitos fossem solucionados depois de ouvir as opiniões e versões de todos os lados, sem pré-julgamentos, desejando (e tentando) que ao final todos se sentissem, ao menos, considerados e respeitados. (M113)

Para a mediadora M126, professora de língua portuguesa, Escrivã de Polícia de uma DPPA gaúcha, a busca foi pela crença de que deveria existir um modo de resolver os conflitos trazidos à Delegacia de Polícia:

Quando trabalhava na cidade de Rosário do Sul e atendia toda a diversidade de crimes, acreditava que devia ter uma outra maneira de atender a necessidade das pessoas. Quando conheci a Mediação de Conflitos, tive certeza de ter encontrado uma forma de responder às expectativas de todas as partes envolvidas no processo. (M126)

Já para M105, 39 anos, formada em Direito, Escrivã de Polícia da DEAM de um município gaúcho, a mediação surgiu como a maneira mais indicada às necessidades das pessoas que buscam o serviço policial:

Desde que o Programa começou, acreditei nele, pois vejo como sendo tudo o que as pessoas buscam na Delegacia. Percebo carência das pessoas quanto a serem ouvidas, bem como em buscarem uma solução concreta para seus problemas. (M105)

O Comissário M120, 49 anos, formado em direito, viu, na mediação, uma possibilidade de realizar um sonho antigo:

Sabe aquele sonho lá quando entrei na polícia civil, então poder fazer justiça, buscar o melhor resultado para resolver a situação das pessoas, que muitas vezes se vem desmotivados pelo modo de justiça existente. (M120).

A Escrivã de Polícia M121, formada em administração de empresas que, explica o que a motivou fazer o curso de formação de mediadores:

Fui inicialmente meio que obrigada a fazer. Mas, foi assim, ó, um curso que eu me apaixonei e que hoje eu agradeço muito a aquela insistência dele na época para ter realizado esse curso porque é um vício, né, a mediação” [e então] a gente tinha um volume muito grande de passivo lá em Taquara quando a gente começou e a gente via que muitas daquelas situações elas poderiam ser resolvidas com as técnicas do Mediar, daquele curso. E aquilo a gente começou a ver, não adiantava às pessoas repetiam, né, era um registro de ocorrência atrás do outro e nunca se resolvia. E com a mediação a gente conseguiu ver que ali tinha uma oportunidade de resolver e de repente até parar esses conflitos né. Eles, hã, cada um ficar no seu canto e se resolver né. E foi que deu certo. A gente foi começando e foi funcionando. [...] a satisfação de conseguir atender o que a vítima espera, de conseguir ver que as partes acabam enxergando ambos os lados da situação e buscando a resolução dos problemas de forma mais tranquila. (M121)

Nas falas de M118 e M119, M123 e M124 observa-se motivações distintas para o ingresso no curso de mediação, entendendo-se como denominador comum a concordância com o entendimento de Warat (2004), de que a mediação proporciona aos envolvidos a oportunidade de redimensionar os problemas que estão experimentando. Além disso, salienta-se que a solução não será imposta por terceiro, daí a coesão de entendimentos construída por aqueles próprios e, em razão disso, sendo estes os protagonistas, não há o que se falar de recorrência para um fato em que estes decidiram. Também se observa uma característica holística imprescindível

à mediação, salientando que o termo holismo refere-se a compreensão à totalidade e abrangência do outro (WARAT, 2004).

Heráclito, filósofo grego pré-socrático que viveu por volta do século V a.C., defendia a ideia da mudança constante, do movimento e da impermanência das coisas. Para Heráclito, tudo está em constante fluxo e mudança e nada é permanente. É dele o aforismo "o homem pode cruzar duas vezes o mesmo rio, mas na segunda vez nem o rio, nem o homem serão os mesmos". Essa impermanência gera o devir, o vir a ser. Nessa ponderação, ao cruzarem a fronteira condicionante de repressão e ingressarem no universo da compreensão do outro, possibilitado pela mediação, se dá a mudança de percepção. Nos fragmentos que se seguem evidencia-se a elucubração inicial.

4.2 O Caráter Transformativo da mediação para os Agentes De Polícia

Para melhor compreensão, a polícia civil é composta de Delegados de Polícia, que se constituem a autoridade policial, e agentes de polícia, que são os Comissários, Inspetores e Escrivães de Polícia. Assim daremos início a essa observação, encetando as percepções dos agentes.

Para a Escrivã de Polícia M121, a respeito da sua percepção sobre as resistências sobre o uso da mediação, assim asseverou:

Na época a gente não tinha né, porque o delegado era a favor né. Quando saiu, a gente teve algumas substituições que pudesse dizer que não estavam muito interessados no mediar, mas é como a gente tem aquele, aquele jeitinho né, apresentar, explicar, "olha, não tá indo, mas com a mediação ta funcionando, a gente tá conseguindo fechar vários inquéritos". Tudo com a parte de argumentação né, se consegui essa conquista com os delegados que eram, um pouco tinham um pé atrás com a mediação. E aqui em Igreja foi a mesma coisa né, ele também não conhecia muito no início e depois viu "nossa, realmente funciona, é bom" e até hoje a gente, há, funciona bastante aqui o núcleo. (M121)

Neste ponto, no que se refere à utilização de um novo método de resolução, verificamos uma conexão com o pensamento de Andrade (2012), no que tange à mudança cultural, que se verifica quando o referido poeta explicita a dificuldade de assimilarmos o novo. Quando o policial, através da formação como mediador, se apropria desse conhecimento, permite a si e aos outros essa travessia, produzindo a satisfação aos envolvidos no conflito, tornando-se difícil buscar saída por outros meios

que não este ou, pelo menos, sem antes tentá-lo. Ou seja, o objetivo pretendido pelas partes, de alcançar a justiça, encontrou, por este método, sua solução, em que pese a não compreensão por parte dos estranhos a essa ferramenta.

Sobre a diferença da administração do conflito pela mediação e o método tradicional punitivo, assim considerou:

Acho que é, o que a gente chega a se aproximar mais da, da sociedade, do nosso público, né. A gente consegue enxergar o lado não com aquela parte criminal, [...] ouve um, ouve o outro, fecha o procedimento e manda embora sem se envolver. A gente consegue se envolver e envolver essas vítimas ou o acusado no caso ali para eles se colocarem né, no lugar um do outro, para ter uma empatia, talvez não só com eles ou com outras pessoas e ajudar isso no dia a dia. Acho que isso foi assim, foi um ponto, nosso, favorável demais. (M121)

A medida em que são exploradas as percepções dos mediadores, evidencia-se os efeitos transformativos proporcionados pela mediação não só nos envolvidos no conflito como também na vida desses profissionais.

[...] É nítida a realização das pessoas que passam pelo processo de mediação, pois muitas delas expressam uma sensação de alívio, como algo que estava difícil de resolver, que sozinhos não conseguiriam, e depois acabam vendo e entendendo o lado da outra pessoa. Abraços, cumprimentos e até choro é possível presenciar após a mediação. (M121)

No excerto da entrevista de M121, fica claro que o caráter transformador dos sentimentos evocado por essa técnica atinge, também, quem a manuseia, o que é ignorado no procedimento judicial e nos outros procedimentos penalizadores (WARAT, 2004).

Sobre o sentimento que desperta a participação no processo restaurativo, a Escrivã foi incisiva:

Olha, é, ah, é emocionante né, quando dá tudo certo. É uma alegria tu ver que as pessoas conseguiram resolver o que estava incomodando-as e eu poder ter feito parte daquilo, ter ajudado elas, é inexplicável que sentimento que é, ele é muito bom. E aqui são poucas que a gente não consegue chegar a um acordo. (M121)

A fala de M121 propõe a reflexão a respeito da diferença de sentido do trabalho quando o servidor aplica os procedimentos de mediação quando comparado com os provocados pela justiça tradicional, embasado na penalização do outro, coadunando com Gadamer (1999) sobre o “sentido para a justiça e o bem comum, o *sensus communis*”.

Quanto ao futuro da mediação, deduziu:

Eu acho que a mediação, ela é, ela é o futuro que a gente tem, não só dentro da polícia, mas né, e acho que em todos os locais porque tudo que a gente aplica aqui, eu acredito que essas pessoas, muitas delas, não todas né, vão acabar levando isso para fora, pro seu círculo né, de vida ou profissional ou de amigos ou familiar. E isso é maravilhoso, tu conseguir mostrar para essas pessoas, hã, que não é só a briga, que não é só aquela discussão né, que tem uma forma da gente resolver. Eu acho sinceramente que a mediação é o futuro não só para polícia, mas para várias outras instituições ou [...]para cada pessoa. (M121)

Dessa forma, é percebido o caráter transformativo possibilitado pela mediação, o qual, segundo Warat (2004, p.6), permite aos mediadores “podermos nos olharmos a partir do olhar do outro para entendê-lo e a nós mesmos”. Na entrevista da mediadora foi questionado como o conhecimento da mediação afetou sua vida. M121 entende que “em casa eu faço, faço uso de todas as técnicas, assim óh, quase que diariamente né”.

Perguntada se as pessoas à sua volta, em especial sua família, notaram alguma mudança em seu comportamento após a formação e, em especial após vivenciar prática da mediação, M121 assim se pronunciou:

Eu acredito que quando a gente, hã, a gente muda, é muitas vezes a gente quer que os outros mudem e na verdade não é os outros que tem que mudar. A gente mudando, hã, reflete nos outros a, como eles nos tratam de volta, né. Então, dessa, olhando dessa forma eu digo que não sei se eles se deram conta exatamente isso, mas com a minha mudança eu senti que as atitudes deles com relação a mim são diferentes e são totalmente positivas. Então, eu acho que deu super certo. (M121)

Convidada a narrar alguma experiência prática de mediação que tenha marcado em sua memória, M121 lembrou dois casos:

Duas amigas de infância, vizinhas, que há muitos anos não se falavam mais, tinham problemas, discutiam, se ofendiam, julgavam uma à outra, é após o processo da mediação, elas conseguiram reverter a situação, entender os motivos que as levaram a se distanciar e ver o que cada uma estava pensando, os sentimentos ficaram explícitos, acabaram reatando a amizade, depois de muito choro e abraços, voltaram felizes e resolvidas para casa. Outra situação foi a de um casal que estava brigando na justiça pela guarda da filha, não conseguiam se entender de forma alguma, até participar do processo de mediação, que levou eles a expressar o que estavam sentindo e quais dificuldades estavam passando, chegando a um consenso com relação à importância da presença dos dois na vida da criança, que a briga entre eles não era nada perto do que aquela menina precisava. Conseguiram se entender e chegar a um acordo com relação à filha. (M121)

As evidências indicam que ocorreu uma percepção de mudança pessoal para M121 no que se refere à tomada de consciência de si mesmo (CANDAU, 2012). Há evidências de que a tomada de consciência de si mesmo aconteceu em relação à resposta comportamental das pessoas que conviviam com a entrevistada, pois, para Candau (2012), são instantes ativos que envolvem projeção e evocação da lembrança. Observou-se, também, que ocorreu esta tomada de consciência de si mesmo na narração de dois casos de mediação, contados por M121, e também na sensação de alívio que o sucesso das mediações provoca nos envolvidos, segundo a percepção da entrevistada.

Outra entrevistada, a Escrivã de Polícia M128, de Porto Alegre, formada em direito, teve seu interesse na formação como mediadora na ideia de ampliar conhecimentos: “quando eu vi esse e-mail eu pensei que poderia me auxiliar no cartório [...] eu quis fazer pra, por curiosidade, também porque eu achei que ia me auxiliar no meu trabalho ali.”(M128).

Sobre as resistências que percebe na implementação da mediação em toda instituição polícia civil, assim pronunciou:

Eu acredito que o pessoal pensa que quem faz mediação não tem um perfil de polícia. Eles imaginam que policial tem que ser aquele que é mais, mais rígido no atendimento com às pessoas, no trato com as pessoas, né? Que não tem que tratar bem ninguém, basicamente assim. Só tem que prender, tu só és bom policial se tu prender bastante pessoas, aprender bastante quantidade de drogas, então, eu acredito que tenha essa resistência nesse sentido. Eles acham que a mediação não é trabalho da polícia, que é um trabalho do judiciário e que quem faz mediação, não tem um perfil de policial. Eu acho que essa é a resistência maior. (M128)

Questionada sobre as diferenças da condução de um conflito pelo método tradicional punitivo e o modelo restaurativo, proposto pela mediação, cogitou:

No trato tradicional eu atendia vítima como meio de prova né, então, na verdade chamava ela na delegacia para tomar o depoimento dela, buscando saber que elementos ela podia me trazer para auxiliar no inquérito policial então, ou no termo circunstanciado. Mas, buscando mais saber dela, não o interesse dela, a necessidade dela, somente como meio de prova. E com a mediação eu consegui então um outro trato com essas pessoas vítimas né, consegui ver qual era o interesse dela, o que que ela tinha sentido por ser vítima daquele crime, qual era, o que que ela almejava com aquilo, o que que ela sentia por justiça, qual a solução que ela propunha. E até com o acusado eu via um trato diferente no sentido de que, quando eu trabalhava no meio tradicional eu já achava que a vítima tinha razão e o acusado não, então eu sempre tratei a vítima como meio de prova e o acusado já ouvia com aquela perspectiva já pensando, na minha cabeça né, fazia às perguntas que tinha que fazer certinhas, mas na minha cabeça já pensando mal daquela pessoa,

nesse sentido. E com a mediação eu consigo ver que na verdade tudo tem dois lados, na verdade nem sempre o acusado ele é a pessoa culpada e que fez, que é a pessoa criminosa. Na verdade, às vezes é quem chegou primeiro na delegacia que é a vítima. [...] Antes eu pensava que eu só tinha que atender a lei, que eu tinha que encaminhar. Chegou a ocorrência e procedimentos, eu tinha que fazer ali os trâmites tradicionais, encaminhar pro judiciário e tava feito o meu trabalho. Não buscava saber o que que tinha acontecido depois. E com a mediação eu acabo me sentindo mais completa no sentido de que naqueles casos que as partes querem resolver, eu consigo auxiliar elas e depois eu já finalizo na delegacia, né. Antes eu não acompanhava, encaminhava pro Fórum, não acompanhava e na mediação eu já tenho uma outra visão. Eu consigo resolver na delegacia e já encaminhado pro Fórum já com a solução resolvida. Então, eu me sinto mais satisfeita nesse sentido. (M128)

A visão indutiva da policial M128, antes de sua capacitação como mediadora, revela um condicionamento estético, no sentido de ser o comportamento idealizado ao policial, que também pode ser entendido como um pré-conceito sobre o outro, e o consequente trato que essa leitura antecipada dispensa, tanto com a sedizente vítima ou com o acusado. Colide com essa premissa o pensamento de Gadamer (1999, p.163), onde afirma: “sob o domínio do preconceito nominalístico só se pode compreender o ser estético de uma forma insuficiente e equívoca”.

Para M128, está ocorrendo uma mudança na visão de como a sociedade começa a olhar para a instituição Polícia Civil, pois

Eu acredito que elas [as pessoas] acabam tendo mais empatia com a polícia civil no sentido de que antes elas faziam ocorrências, achavam que a polícia, às vezes, não fazia nada, apesar da polícia fazer e encaminhar pro Fórum. E com a mediação elas acabam sendo ouvidas, acabam tendo uma proximidade com a polícia e elas aprendem a falar, se sentem satisfeitas em serem ouvidas e aprendem a conversar nos conflitos dela. Porque muitos fazem a ocorrência e nem chegaram a conversar com a outra parte, então quando a gente chama na mediação elas começam a refletir “ah, pois é, eu poderia ter falado com a outra parte, ter diminuído, hã, resolvido o conflito ou diminuído a situação gravosa como tava, né”. Então, elas saem dali, depois que elas passam pela mediação, eu acredito que elas começam a saber tratar melhor o conflito porque o conflito sempre vai existir, mas ali a partir daí, quando elas passam na mediação elas já começam a tratar o conflito de outra forma, aprendendo a conversar com a outra parte, a ser mais tolerante e acabam não voltando na delegacia. Porque pela justiça tradicional, às vezes um fazia uma ocorrência, o outro ficava bravo e ia lá e fazia também uma ocorrência, então ficava aquela bola de neve, um registrando contra o outro. E a partir da mediação eu acredito que eles voltam menos na delegacia porque eles aprendem a lidar melhor com essas situações. (M128)

A percepção da mediadora M128 vai ao encontro do que Warat (2004) refere como “terapia do reencontro”, ao considerar que o objeto dessa abordagem é despertar “um retorno ao eu interior, como um processo de aprendizado e de mutação constante, ensinando assim as pessoas a se importarem com as outras”. Dessa

compreensão nasce uma nova percepção sobre o outro, que elide a ideia de competitividade e oposição nas relações, ou, ainda, nas palavras de Freire (2018, p.228): “o diálogo, que é sempre comunicação, funda a co-laboração”.

A Escrivã M128 entende que a causa das pessoas aceitarem participar da mediação

É porque elas vão na delegacia justamente buscando mais justiça, buscando ser ouvidas. Então, no momento que a gente oportuniza elas a participar da mediação, a se expressarem, a falar o que elas pensam, hã, a buscar uma solução, refletir numa solução elas acabam vendo que é possível resolver de uma forma mais rápida, da forma que satisfaça o interesse delas, então elas acabam aceitando. Os que eu vejo que não aceitam, são aquelas pessoas que ainda tem aquele sentimento muito de vingança, que acham “não, ele fez uma coisa que eu não gostei, então ele tem que pagar, tem que ser punido, tem que ter o nome sujo na polícia, tem que ter um processo contra ele para ele ser chamado no fórum para pagar aquilo que ele me fez!” Então, eu acredito que as pessoas que não aceitam são aquelas mais, hã, que são mais fechadas para a mudança, não conseguem perceber, pensar na solução, mas sim, só focar no problema. (M128)

Essa busca por justiça e por ser ouvido, compreendida pela mediadora como inspiração para que busquem a Polícia Civil para expor suas demandas mostra o anseio que possuem em ter voz e participação no processo pela autonomia e inserção social (FREIRE, 2018).

Sobre a sensação que lhe é despertada ao participar de um processo de mediação, M128 referiu:

Quando elas chegam num acordo me dá um sentimento de satisfação, de dever cumprido, que eu consegui fazê-las enxergarem que elas conseguem solucionar por elas mesmo. Que elas não precisam de um juiz para impor uma sentença para elas, para elas conseguirem, hã, virar aquela página e resolver aquele problema. E que elas conseguem conversar, dialogar e resolver, então me dá um. E também eu penso que como, hã, vejo que como polícia eu fiz o meu trabalho, que eu atendi, servir a sociedade né, consegui resolver aquele problema para não se agravar e não virar um crime pior. E quando não chega num acordo, antigamente, bem no início quando eu comecei a fazer mediação, eu sentia, eu me sentia frustrada porque eu achava que era eu que não tinha conseguido, hã, passar a mensagem para elas que seria a melhor solução para elas. Mas, com o passar do tempo eu comecei a parar de me culpar e ver que, e pensar que na verdade não sou eu que tenho que pensar na solução dos problemas delas né, elas que tem que chegar à sentença das partes na mediação. Então, elas que tem que chegarem nesse consenso, se elas não conseguiram pelo menos eu consegui fazer a minha parte de ouvi-las, de tentar resolver e me sinto até mais aliviada de encaminhar pro Fórum um procedimento porque pelo menos eu ofertei para elas uma possibilidade de resolver, mas se elas aí não quiseram pelo menos eu fiz a parte que me cabia. (M128)

Essa interpretação da mediadora quanto ao sentimento se conecta ao entendimento de Freire no que se refere à ação transformadora, vez que “nesta teoria

da ação [...] não é possível falar nem em ator no singular, nem apenas em atores, no plural, mas em atores em intersubjetividade, em intercomunicação” (p.173). Ou seja, todos ganham com essa participação, resultando ou não em acordo, vez que um possibilitou o espaço de fala, outros expuseram suas visões, se proclamaram ocupando espaços e se fizeram notar em seus anseios.

Sobre o conteúdo do curso de formação de mediação de conflitos da Polícia Civil, M128 assim referiu:

Eu fiz um dos primeiros cursos né, presenciais, há, acredito que é bem completo, né. Ele trata bastante a questão do conflito para a gente aprender a lidar... ele é bem completo, né. Primeira parte trata do conflito, então a gente aprende a origem do conflito, aprende às necessidades da, das partes ali na questão do conflito. Depois a gente tem no curso, traz a questão da justiça, bastante a diferenciação da justiça restaurativa, retributiva para a gente aprender a lidar com as duas né, que uma complementa a outra. E no final mais a técnica da mediação que também é bem completa. Na época que eu fiz, foi uma das primeiras edições, não se falava tanto na questão dos modelos de peças utilizadas para fazer, há, a mediação na delegacia, mas eu já tenho ciência que atualmente já foi incluída essa questão né, das peças, de como elaborar o acordo entre as partes para poder encaminhar pro judiciário, acho que agora já, essa parte que eu senti falta, acredito que já tenha sido cumprida. (M128)

Sobre os cuidados e anseios na prática da mediação, M128 explicou:

Os receios que eu tenho é que, tinha mais antes no início da mediação quando eu ia fazer audiência conjunta, né. Sempre tive o receio de daqui a pouco juntar as partes na delegacia e elas acabarem brigando e não entenderem a questão da mediação. Mas, com o tempo eu fui aprendendo uma técnica, a técnica né, aprimorando a técnica de esgotar mais com as partes antes de fazer uma audiência conjunta, né. Então, acho que isso é a grande chave para não ter esse problema. Mas esse era o receio que eu tinha maior assim de dar, dar uma briga assim ou daqui a pouco de eu falar alguma coisa que invés de ajudar eu piore o conflito, isso eu sempre tive receio, então eu sempre cuido o que eu falo. E uma das técnicas da mediação que a gente aprende no curso, justamente é escutar mais do que falar e isso foi uma coisa que eu tive que me controlar porque eu nunca fui muito tão boa ouvinte assim, mas aprendi a ser e isso ajuda bastante. Então, escutar bastante as partes, esgotar bastante o conflito para depois fazer uma audiência conjunta. E não, não me meter na situação das pessoas, não ficar dando a minha opinião, “se fosse no meu lugar eu faria tal coisa!”, às vezes tu pode ao invés de ajudar estar piorando o conflito, agravando a situação. (M128)

Há evidências na fala de M128 de que ocorre uma ação transformadora experimentada por muitos que praticam a mediação, posto que começam a questionar a própria conduta perante os demais, não só no trabalho, mas também em suas relações interpessoais, mostrando-se, este trabalho como uma ação de reeducação profissional e pessoal, como salientado abaixo frente à interrogação quanto à transformação que notou em sua vida:

M128 entende que teve aprendizados com a experiência da mediação, pois

Com a mediação eu aprendi que eu tenho que enxergar o outro também é pensar na, no que que o outro tá passando também, o que que fez o outro agir também assim. Então, eu consigo me colocar melhor no lugar do outro invés de sair criticando, falando para todo mundo mal daquela pessoa. Passei a enxergar, tentar enxergar mais os meus erros do que o erro dos outros. [...] Acho que todo mediador também tem conflito, mas a gente aprende a lidar melhor com eles de uma forma mais positiva do que negativa, do que aquela coisa de já sair e se alguém fez alguma coisa de errado, tu já sais brigando, já sai xingando, não! Eu aprendi a argumentar e perguntar às vezes o que que a pessoa então espera que eu faça ao invés de sair brigando, discutindo. (M128)

Quanto ao futuro da mediação na polícia, manifestou desejo de uma expansão nacional deste trabalho:

Eu espero que não seja algo restrito apenas ao Rio Grande do Sul e que isso se expanda em todas as polícias. Que ela seja uma prática já do delegado de polícia de imediatamente que pegar uma ocorrência policial já poder encaminhar para mediação, já ofertar às partes para mediação. E é isso, que seja uma atividade que seja ampliada para todo Brasil. (M128). Eu acredito que desde o curso de formação de policiais, já seja incluída essa disciplina para que a pessoa entre na polícia já aprendendo essas técnicas por mais que vá atuar em outra área, mas saiba dessas técnicas. Porque eu acho que o policial tem que ser completo, saber tudo que tem a sua disposição para atender a sociedade. Então, eu acredito que seria melhor se, se os policiais já saíssem do curso de formação com essa, aprendendo, com o conhecimento dessa técnica. [Pessoalmente] eu consegui pensar mais o que o outro está passando para estar naquela situação de conflito, me colocar no lugar do outro e não ser tão ríspida. (M128)

As evidências apresentadas pela entrevistada M128 denotam que a institucionalização da mediação encontra-se engatinhando. Para Thiesen (2013), as instituições existem como consequência da necessidade da sociedade, sendo, assim, a criação e desenvolvimento da Polícia Civil -foi uma dessas respostas. Pode-se entender que atualmente a Polícia Civil, assim como todas as instituições, encontra-se em um contínuo processo de institucionalização. As evidências indicam que a aceitação e aplicação da mediação pode ser uma temática que indica a necessidade de mudança e adaptação desta instituição, saindo do entendimento “polícia boa é polícia que prende”, evidências de que uma polícia de controle está fortemente institucionalizada na PC, quando a mudança bate à sua porta. Uma vez que comportamentos da PC estão sendo modificados com a população, como os aplicados na mediação, outros ritos e normas se tornam conhecidos e também a PC pode ser reconhecida por ser uma instituição de escuta e não de repressão.

A Escrivã de Polícia Ad Hoc, da DEAM, M129, da região metropolitana gaúcha,

formada em direito, viu na mediação a possibilidade do resgate do diálogo como meio de pacificação:

Há muito tempo eu sempre identifiquei né, ali na DEAM que as pessoas muitas vezes faziam registros única e exclusivamente por falta de diálogo. Né, de encontrar alguém que ouvisse a sua situação e que pudesse resolver. E aí, eram casos muitas vezes que eu considerava muito simples e que não eram inclusive casos de polícia, mas sim por uma falta de diálogo entre as partes, eles buscavam na polícia né, aquele auxílio que eles necessitavam. A porta aberta que eles precisavam e que eles encontraram a disposição para serem ouvidos. (M129)

A fala de M129 destaca uma evidência de hipossuficiência do meio tradicional punitivo e a necessidade da aplicação da mediação, vez que o modelo tradicional que estrutura a ordem social no que tange a segurança se executa sob o medo da penalização e não oportuniza o diálogo entre as partes, somente impõe penalidade às ações humanas, pois, conforme Freire, “o diálogo não impõe, não maneja, não domestica, não sloganiza”.

Indagada sobre possíveis resistências internas à aplicação do trabalho, M129 assim colocou:

Então, não diria resistência, mas comentários de alguns colegas que diz: "ah, mediação não é caso de polícia!". Mas, ao mesmo tempo, esses mesmos colegas [...] vem para delegacia como "mimimi" e aí existe uma incoerência. Se tu achas que é "mimimi", que é para o policial considerar, considerar policial de ponta, então porque não a polícia implementar a mediação haja vista que os casos vêm para delegacia, e eles estando na delegacia é papel da polícia judiciária encaminhá-los né? Então, porque não os encaminhar de uma maneira positiva através da mediação evitando que no futuro essas pessoas retomem aquele mesmo problema, aquele conflito porque se nós fizermos um trabalho bem-feito de orientação às partes com certeza no futuro elas vão repensar quando registrar, ou até mesmo vão se valer das conversas que nós vamos ter através da audiência para tentar resolver aquele conflito. E em muitos casos, em outras situações que eles não registram, mas eles, como fica o nosso celular de serviço com eles, eles se reportam né. Muitas vezes eu já ouvi situações que eu já mediei há bastante tempo, eles me chamarem: "Ai, [Fulana] , é uma situação diferente, mas tu podes me auxiliar?" Então, isso faz com que a sociedade, às pessoas que participam também tenham confiança nas orientações que nós passamos. (M129)

As exposições dessa mediadora denotam a aproximação com a sociedade que se dá através da mediação, gerando uma relação de confiança que irá reverberar na imagem da instituição, em que pese a não compreensão de alguns policiais pelo exercício dessa prática, coadunando com Medeiros (2015), que entende que a memória institucional confere características de identidade a uma instituição, tendo como consequência a criação de vínculo que os identifica na sociedade.

Sobre a necessidade desse olhar mais compreensivo a ser dispensado caso a

caso, e a diferença da ideia do indiciamento sumário daquele apontado como responsável, M129 reflete:

Olha, a diferença que eu vejo assim, [...]a repressão [...]em casos graves com certeza ela é necessária, se faz necessária, mas em outros casos só a repressão não vai resolver. Porque [...] o ser humano é um indivíduo que é movido muitas vezes pelo conflito, ele é movido pela emoção, ele não pensa né, na hora da raiva, aquela velha história, né. Na hora da raiva as pessoas não pensam. Mas, quando tu trazess essa pessoa para uma conversa, ela consegue se olhar e entender que ela poderia ter resolvido aquela situação de uma outra maneira, né. Muitos casos os próprios suspeitos chegam a esse momento de dizer, e não é único e exclusivamente "ah, não eu to dentro de uma delegacia e agora eu vou mudar meu ponto de vista!" Mas, eles externam: "Ah, eu agi desta maneira porque eu estava...", tipo eu costume dizer essa frase: "no olho do furacão eu não pensei, eu não raciocinei bem!" E quando a gente traz, quando a vítima diz "ah, eu não quero indiciamento porque eu desejo única e exclusivamente que ele não repita o que ele fez!" E aí, a gente apresenta isso: "ah, ela não quer lhe prejudicar, é uma situação que ela simplesmente não quer que tenham mais conflitos". [...]. Então, além de tudo né, enquanto mediador nós somos um pouco psicólogos, um pouco advogados para as demandas judiciais. A gente é um pouco assistente sociais para fazer essa orientação porque é fundamental a gente ter esse olhar. Não é pura e simplesmente registro de ocorrência, não é só um fato, né, é um conjunto de coisas que virão. (M129)

Segundo Candau (2011), os grupos profissionais valorizam alguns comportamentos que julgam apropriados e reprimem outros. Tudo isto em prol da reprodução de saberes e manutenção de uma identidade profissional. Nesse sentido, a mediação pode fomentar o início de uma mudança de identidade do policial civil.

Referindo-se ao fato de a polícia civil ter histórico repressivo, M129 avaliou a recepção das pessoas quando da oferta da mediação:

Olha, eu não tive nenhuma situação. Mesmo nos casos em que a mediação não foi exitosa, eu não tive nenhuma situação que eu tivesse, quando eu ofereci a possibilidade de mediação que às partes tenham sido agressivas, violentas, uma crítica negativa? Não! Muito pelo contrário, a maioria diz "bah, eu nem sabia que eu poderia resolver essa situação através da mediação". E no final a grande maioria agradece. Agradece porque não conheciam a possibilidade tão rápida né, de resolução de um conflito porque dá grande maioria das situações eles nem querem uma representação criminal, o que que eles querem? não passar mais por aquela situação pelo fato que fez com que fossem até uma delegacia registrar uma ocorrência. A mediação é sempre bem-vinda. (M129)

Sobre a mudança de percepção da imagem da polícia por aqueles que participam da mediação, M129 percebe que:

É muito positivo porque muitos veem em nós, e eu fico extremamente grata, eles veem como um amigo né. Usando uma frase [do curso] “agora eu tenho um polícia para chamar de meu’. E eles se sentem uma parte integrante da gente porque eles me mandam mensagens meses depois, mensagem de bom dia, mensagem de feliz natal, ano novo né. Que é uma coisa, eles criam esse vínculo e até mesmo alguns relacionamentos que eu fiz mediação foi tranquilo, mas eles ficaram separados, eles me mandam um feedback dizendo que estão juntos novamente. Outros me mandam feedback que estão separados, mas que eles respeitaram, mandam vídeo do pai brincando com a criança e que na época tinha tido conflito. Eu vejo isso de uma maneira extremamente positiva e é um feedback que para o mediador a gente reveste de gratidão né. Esse é o nosso melhor pagamento. (M129)

As evidências indicam que o processo de mediação pode promover a criação de vínculos entre o Policial Civil e as pessoas atendidas, demonstradas por meio de gratidão. Observa-se que a mediação pode ser vista como um meio pacificador de relações e de empoderamento do indivíduo, que permite voz aos envolvidos, surgindo como expressão de um arquétipo de como poderão ser tratados primariamente os conflitos no futuro. Nisso se coaduna o pensamento de Ricouer (2007, p.98): “de fato, uma memória exercida é, no plano institucional, uma memória ensinada.”

Referindo-se à mudança de expectativas da sociedade quanto à disponibilidade ao diálogo como meio de resolução, ao fato de alguns buscarem o acesso à Justiça com fins de punição ou de entendimento, a mediadora entende esse comportamento associado à formação familiar dos indivíduos:

Eu acho que é um conjunto. Eu acho que é uma questão assim de formação familiar, né? O que recebeu de família... porque só ama e dá amor quem recebeu, né. E muitas pessoas, eles transmitem para os seus pares e para os seus filhos aquilo que eles receberam. Talvez eles não tenham sido tratados com amor e com carinho para resolver as coisas. Determinadas gerações como as nossas, né? Era muito mais no castigo, no laço, naquela coisa. E hoje na nossa sociedade não cabe mais isso, né, uma sociedade que a gente precisa conversar, mas o que ta acontecendo também no movimento nos últimos anos do machismo extremo, de que o homem é superior a mulher, que agressão verbal e física se tornou banal, ela é normal e isso interfere sim nos lares. (M129)

Em decorrência disso, traz-se à tona o senso identitário e de pertencimento dos membros de determinados grupos, fortalecendo os laços de credibilidade e confiança nos serviços que prestam (MEDEIROS, 2015).

A mediadora percebeu, também, que houve uma agudização na violência doméstica, decorrente do intensificado convívio doméstico proporcionado pela pandemia de Covid-19:

E aí, a gente vem também de uma pandemia nesses últimos dois anos que as pessoas se casaram, tiveram filhos, mas eles não sabiam que eles não se suportavam mais e quando ficaram confinados dentro de casa, eles começaram a ver as diferenças que eram gigantescas. Porque antes existia diferenças, mas tinha às crianças, larga na escola, cada um vai para o seu trabalho, chega em casa de noite, é aquela coisa muito rápida, não tinha convívio. Quando tu ficaste dentro de casa e tu começaste a conviver tu viu que aquele talvez não fosse o casamento ideal ou o parceiro ideal e aí surgiram conflitos, uns mais leves, outros mais agudos. Tanto é que a pandemia né, e pós pandemia, muitos não se separaram na pandemia porque não tinha advogado atendendo. Depois que os advogados começaram a atender aumentou muito né, a situação das separações e divórcios na pandemia. Então, eu acho que a sociedade sofre como um todo a questão política né, que é enraizada quando nós temos um líder de um país que tem as afirmações que têm e isso interfere. Isso interfere nas relações interpessoais né, de casais e de familiares porque como na DEAM a gente atende relacionamentos afetivos e familiares, também isso acontece dentro de casa né? O pai acha que agora pode, não só agredir a sua companheira, mas também os filhos, filhos muitas vezes adultos. Então, é uma situação muito aguda que nós estamos vivendo. Que aí vai além até da compreensão humana né? Porque nós estávamos num processo de evolução e eu entendo que nos últimos tempos nós estamos num retrocesso. Houve um retrocesso de muitos aspectos da nossa sociedade. (M129)

Aludindo sobre o futuro da mediação como meio alternativo de resolução de conflitos nas delegacias, M129 entende que deve haver um posicionamento institucional mais incisivo, a fim de que não fique a aplicação dessa prática à mercê da vontade do chefe de ocasião:

Pelo reconhecimento institucional [...] que seria necessário que nós tivéssemos até um departamento de mediação que não fosse vinculado apenas a um apêndice, a um departamento que troca conforme as chefias trocam às nossas lideranças e nós ficamos né, acéfalos. E aí, se aquele que assume a frente não tiver o mesmo olhar para mediação que nós mediadores apaixonados [...] a gente, aí, perde aquele trabalho que [...] vinha fazendo há anos [...] por exemplo, eu se trocar minha titular e ela não tiver o olhar para a mediação, o olhar positivo, eu não tenho segurança nenhuma dá instituição para dizer "Não! É obrigatório termos um cartório de mediação"! E eu acho que isso precisa melhorar bastante para que tipo assim, temos mediação e a mediação daqui para a frente quem tem, tem que melhorar. Tem que inclusive aumentar o número de mediadores e o número de mediações realizadas e a campanha para onde não tem que realmente aconteça, que tenha os núcleos de mediação. Porque eu acho que o caminho, o futuro da instituição [...] são as mediações. Vai diminuir essa questão de tanto conflito, de tanta coisa. Eu acho que precisa sim a polícia investigativa, é necessário, mas a questão da mediação é fundamental. (M129)

A percepção de M129 evidencia que a mediação não está institucionalizada, que é um processo em andamento e que encontra barreiras institucionais. Conforme Silva (2022), fragmentos de um sistema antigo de polícia repressora estão presentes no dia a dia da instituição.

No que tange à transformação profissional e pessoal após a prática da mediação,

a mediadora da DEAM de Porto Alegre assim discorreu:

Eu acho que depois que eu comecei a atuar mesmo como mediadora, eu fiquei mais tranquila, observando mais o outro né, ouvindo mais e falando menos, apesar de eu falar bastante, né. Sempre olhar os dois lados, e isso eu digo nas situações do dia a dia, na situação né, com a família, em tudo eu sempre tento olhar os dois lados. E isso é algo extremamente difícil porque muitas vezes o olhar para o outro lado significa cair por terra todas as tuas teorias, mas eu acho que é fundamental isso. [...] É permitir que a pessoa se desnuda diante de ti, te diga seus medos, seus anseios, seus receios, fale daqueles relacionamentos [...] porque na minha mesa, na minha sala, assim, muita lágrima, muita coisa, pessoas que já vem para uma situação agora contaram desde sua adolescência por causa de caso, de uma, possibilidade de uma mediação. Porque na realidade ela só precisava ser ouvida [...] da falta de amor para os filhos, da falta de amor de irmãos, das dificuldades em seu relacionamento. [...] então, para ti conviver com pessoas e gostar das pessoas [...] a gente precisa conhecer muito, gente precisa (ser) tolerante, (a) gente precisa até mudar entonação de voz [...] Eu acho que eu melhorei muito nisso, nesse outro, nessa compreensão do outro né [...] É isso, é toda, e é essa, é esse o outro, é viver um pouco, é parar de olhar um pouquinho para o meu umbigo, olhar para os outros, olhar para a sociedade que nós precisamos mudar, olhar pro outro. Mas, como que eu vou mudar a sociedade se eu não mudar o meu comportamento? Se eu não mudar né, com os meus vizinhos. Então, eu acho que é isso! A mediação quando a gente começa a olhar como um todo, ela é muito ampla né? (M129)

As evidências apontam que, muitas vezes, os pressupostos e interesses dos envolvidos na mediação podem voltar-se para a escuta e convivência de inclusão do ponto de vista do outro, pois, para Flickinger (2014), para a compreensão há interesses e pressupostos ocultos das pessoas envolvidas, os quais ocorrem antes de qualquer ato cognitivo.

A Escrivã de Polícia M103, lotada em uma Delegacia de Polícia de Pronto Atendimento, foi incisiva ao afirmar que encontrou seu “sentimento de pertencimento” na Polícia Civil, graças à Mediação:

Posso dizer que após a formação como mediadora encontrei meu sentimento de pertencimento na Polícia. Com o êxito das mediações percebo que estamos contribuindo com uma sociedade mais pacífica, mais empática. Quando não é possível a mediação percebo duas situações distintas: a mais pontual é uma resistência em aderir a mediação por desejar a punição da outra parte e a segunda pela desinformação do que é a Justiça Restaurativa e suas práticas. Ainda que se exponha o que é a Mediação, algumas pessoas não entendem. (M103)

Observa-se, na fala de M103, a presença de um senso de pertencimento (MEDEIROS, 2015), pois o senso identitário dos grupos fortalecem laços de confiança em seu trabalho.

A sequência de entrevistas compreendeu também a Escrivã de Polícia lotada em

Delegacia de Polícia do litoral Gaúcho, M112, formada em direito, com pós-graduação em Mediação e Gestão de Conflitos. Em sua entrevista, descreveu o desenvolvimento de sua formação profissional e acadêmica até chegar à mediação:

Fui policial militar desde 2006, tive diversas experiências de trabalho no policiamento extensivo, administrativo e procurei uma formação acadêmica na área do curso de direito. [...] quando eu me formei [...], minha graduação na faculdade foi em 2013, tinha já algumas matérias [...] relacionadas a justiça restaurativa e mediação de conflitos, mas com enfoque na área civil [...] A mediação na área penal eu fui conhecer esse desenvolvimento né, do trabalho depois na polícia civil, já com a Acadepol. [...] na faculdade a gente desenvolve bastante interesse pela área de direito penal por ter trabalhado nessa área também como policial na época, né. E eu sempre me questioneei, [...] muitas coisas a respeito do nosso sistema penal e das coisas que poderiam ser melhoradas nele. Tanto que a minha monografia de conclusão de curso foi na área [...] do princípio da proporcionalidade, questionando alguns fatos típicos que são considerados como crimes e levados até com uma certa gravidade e que deveriam ter um olhar mais subjetivo né, um olhar diferenciado porque não são graves ou violentos assim. Que daí nosso código penal, então, estaria ultrapassado. Nesse sentido, questionando e buscando sempre conhecimento nessa área eu acabei me interessando mais pela questão da justiça restaurativa. Então, por essa questão de equidade e de justiça de fato né, efetiva para que as pessoas se sentissem efetivamente que a justiça foi realizada. E dentro do programa de mediação eu percebi que é uma forma de concretizar essa parte teórica realmente de levar essa justiça às pessoas porque nem sempre aquilo que tá no código descrito como uma pena é considerado justo para quem sofreu uma, há, como uma infração, né, quem foi vítima pra ela, vai ser ruim, sempre vai ser a justiça. E é o que a mediação busca né, fazer essa reconstrução, essa retomada de, por isso que se chama restaurar né, justiça restaurativa. (M112)

Referindo-se à matéria, M112 explanou uma ideia de pertencimento:

Eu me identifiquei, já tinha uma afinidade com o assunto e me identifiquei com o trabalho de poder levar isso em prática aquilo que eu já tinha estudado na teoria, poder levar de uma forma prática para justiça e ter uma alternativa também de conseguir um maior alcance para as pessoas né, de efetivamente da justiça. (M112)

M112 nos faz lembrar que muitos policiais se identificam de imediato com o processo de mediação, pois, em outro momento, já tiveram contato com essa matéria, mas que, com a implementação do programa, puderam aplicá-la em suas atividades, consoante ao que Candau (2011) diz, que a memória é uma faculdade que nutre a identidade.

Quanto à diferença do uso desse acesso à justiça, teve o seguinte entendimento:

Nas pessoas, eu percebo que é um processo bastante educativo, também de empoderamento delas verem que elas têm condição de resolverem seus conflitos através do diálogo, de uma forma pacífica, quebrando paradigmas que a gente tinha de educação através da violência mesmo, do castigo, da penalização. Então, elas entendem de uma forma pacífica e conseguem

resolver seus problemas e de uma forma muito mais perspicaz. E para mim, nesse sentido, [...] eu fico realizada e gratificada em poder ajudar nessa construção desse empoderamento nas pessoas. (M112)

Observa-se evidências da escola de mediação transformativa, a qual se embasa no diálogo para a constante transformação do ser humano, embasado no autoconhecimento (NASCIMENTO, 2019).

A alteração comportamental foi um dos fatos que chamaram a atenção da mediadora:

Um exemplo que eu acho clássico assim de, dessa percepção da mudança do comportamento. É que teve uma senhora, uma vez que passou pela mediação, entendeu esse processo de construção da solução através do diálogo e depois ela teve uma amiga, uma vizinha que estava com problemas e ela trouxe essa amiga até aqui o cartório para conversar para resolver através dessa forma do diálogo. Ela ficou tão feliz, e tão, [...] realizada com essa construção que ela conseguiu, que ela indicou, digamos assim, a mediação para a amiga. (M112)

Ao testemunhar a reação dos envolvidos no conflito com o resultado da mediação, externou sua alegria com o trabalho:

Quando elas conseguem chegar a um consenso através dessa construção conjunta da solução, é muito gratificante ter ajudado nesse processo de amadurecimento mesmo, de crescimento pessoal e até de evolução, né? Nesse sentido de convivência social. E da mesma forma quando elas não conseguem chegar a esse consenso, seja, até sentindo uma certa frustração, eu entendo que não chegou o momento daquele, daquela pessoa ter esse amadurecimento, ela ainda não entendeu esse processo, mas que ali na frente, talvez ela já tenha mudado essa percepção. (M112)

Analisando os casos em que não ocorre consenso entre as partes, após passarem por essa experiência, a entrevistada sopesou:

Eu acho que um dos principais fatores é estrutural. Dessa questão de resolver os problemas através da penalização, do castigo. Porque as pessoas ou são muito assim "ah, eu quero que ele pague! Agora eu quero que ele vá adiante porque eu quero que ele prove o que ele falou, eu quero que ele pague uma cesta básica!" Então, as pessoas ainda têm essa cultura da violência arraigada para solucionar os seus problemas. Acho que isso é uma construção futura ainda que aos poucos através da escola, enfim vai se construindo, vai se mudando esses paradigmas e acredito que esse é o principal fator de resistência. (M112)

Já a abordagem acolhedora foi o ponto de destaque, que permite aos envolvidos buscarem a solução do conflito na esfera policial:

Em primeiro lugar eu acho que é o acolhimento que elas sentem ao buscar a solução dos seus problemas na delegacia. É quando a gente não pormenoriza o problema dela, porque pode ser uma simples perturbação, em tese, que às vezes elas ficam até um pouco constrangidas. [...] em falar, “ah, eu sei que a polícia tem coisas muito mais graves para se preocupar!” Mas, a gente não trata isso, a gente trata todos os problemas de forma igual porque a gente sabe que aquilo pode evoluir para um problema mais grave. Então, esse acolhimento que ela tem no primeiro momento também faz com que, faz com que ela reflita um pouco mais sobre aquela situação e às vezes até percebam que elas também tiveram uma contribuição para aquele conflito. Então, elas vão repensar os seus valores digamos assim. (M112)

Reportando-se ao uso contínuo dessa abordagem mais compreensiva, a mediadora também falou que essa conduta acabou por ela sendo internalizada, refletindo-se no cotidiano:

Fica [...] internalizado, né. Então, nas relações tanto familiares, eu tenho dois filhos, então entre eles aquelas brigas de irmãos. Mesmo nas relações [...] afetivas e a gente sempre acaba usando das técnicas da mediação por saber que elas são eficazes, né. Às vezes até sem sentir. (M112)

Ao M112, referir como é internalizado o uso da técnica no cotidiano “até sem sentir”, retoma-se o pensamento de Candau (2011), quando fala que a memória é uma categoria organizadora de representação que pode se referir ao grupo.

M112 também ponderou como o trabalho de mediação desperta sensações positivas, ressaltando o uso da técnica como meio de controle até da própria ansiedade:

A gente fica com um certo friozinho na barriga né, tem essa ansiedade normal por saber como vai ser a receptividade. Mas para isso numa audiência conjunta, principalmente a gente tenta trabalhar o antes da audiência já para ter esse ambiente preparado, né, para que a gente não tenha um conflito na hora ali no momento da audiência. Então, é, sempre procuro dar continuidade ao meu trabalho dentro das técnicas, procurar me precaver digamos assim, olhar a frente da situação para tentar uma forma de solucionar todo caso. (M112)

Quanto à audiência preliminar realizada individualmente com cada um dos envolvidos no conflito, destacou sua eficácia no acolhimento, que possibilita melhor conhecimento sobre a pessoa e o conflito (SILVA, 2022).

Quanto ao futuro da mediação na Instituição e as ações para sua difusão e melhoria, cogitou:

Eu acho que o futuro é a mediação, não só dentro do trabalho da polícia civil. Eu acho que o que poderia ser melhorado, se é que ainda tem, [...] é uma certa resistência que a gente ainda tem da instituição e [...] enfim, de toda segurança pública nesse sentido [...] das políticas de segurança públicas.

Mas [...] acredito que futuramente esse paradigma vai ser mudado em razão de cada vez mais a gente precisa [...] essa segurança cidadã [...] essa aproximação com a comunidade. E entender que o nosso trabalho ele tem que garantir direitos, efetivar de certa forma direito através da justiça que a gente pode fazer com a mediação. (M112)

Observa-se evidências da aplicação da Escola de Mediação do Tipo Transformativa, a qual se embasa no diálogo e no autoconhecimento como um gatilho para a autotransformação (NASCIMENTO, 2019). Além disso, a mediação transformativa focaliza “na reestruturação dos laços, autorresponsabilização do ofensor e reparação dos danos”, indo além de um simples acordo (SILVA, 2022). Também, M122 percebe

um processo bastante educativo, também de empoderamento delas verem que elas têm condição de resolverem seus conflitos através do diálogo, de uma forma pacífica, quebrando paradigmas que a gente tinha de educação através da violência mesmo, do castigo, da penalização.

Conforme Silva (2022), a justiça restaurativa não trabalha com foco na penalização, mas na tomada de consciência das partes sobre os fatos desencadeadores do conflito e nas responsabilidades de ambos sobre a incidência do evento.

De outra banda, de forma inusitada, a Escrivã de Polícia M108, formada em letras e mestranda em educação, veio a ter o primeiro contato com a mediação quando envolvida em um conflito com um colega em seu setor de trabalho:

Eu não conhecia absolutamente nada. [...] Na verdade numa situação profissional dentro da delegacia, esse colega fez uma mediação e eu era [...]demandante ou demandada, mas era um conflito entre colegas. E esse colega fez [...] uma mediação ali na hora e eu me, me impactei com a forma como o colega resolveu aquele conflito inicial lá no ambiente de trabalho, e eu achei muito rico o jeito que ele fez.[...] Porque eu fiquei tão impactada com [...] com aquela forma que o colega resolveu aquele conflito, e eu fiquei indo atrás dele para saber como que ele fazia aquilo, aonde é que ele tinha estudado, o que que ele sabia daquilo e aí, ele me falou “ah, eu sou mediador de conflitos [...]” e eu não imaginava o que que era. [...] E aí, [...] conversando de novo com esse colega ele disse “vai ter um curso de mediadores de conflitos da polícia civil, tu gostarias de fazer?” E aí, eu fui e foi assim, para mim, [...] bah, para mim foi uma luz que brilhou porque eu imaginei, eu não imaginava que dentro de uma instituição que é essencialmente repressora pudesse ter um espaço de construção de vínculos, porque para mim aquilo foi assim, de reconstrução de vínculos e reconstrução de relações. E aí, eu fiz aquele curso [...] presencial [...] que foi muito impactante, eu me lembro que eu tive um impacto assim óh. E aí eu comecei a estudar sobre isso e pensei “eu quero ser mediadora de conflitos” e claro no início a gente tá tateando, aprendendo, mas eu me lembro que foi assim para mim... quando eu fiz o curso lá na academia de polícia foi assim... eu me lembro até hoje dá metáfora da caverna, foi como se eu estivesse saindo da [...] caverna de

Platão e eu pensei “nossa, eu encontrei um espaço dentro da instituição e é isso que eu quero fazer”. (M108)

Quando se inscreveu para participar do curso de formação de mediadores, M108 foi questionada por sua superior hierárquica a respeito do porquê de seu interesse nessa formação:

Eu trabalhava numa delegacia, eu me lembro até hoje quando eu fui fazer o curso que a minha diretora, a minha delegada dizia “mas, onde tu vais usar isso? isso não tem nada a ver com o que a gente faz aqui!” E eu me lembro, e era uma diretora que eu amava muito e eu disse para ela “tá diretora, mas eu quero aprender porque hoje eu estou aqui, mas eu não sei onde eu vou estar até eu me aposentar, então eu quero aprender mais”. E aí, eu fui fazer o curso. (M108)

A Escrivã relembra de suas primeiras experiências com o ofício da mediação, seus anseios e a descoberta, na prática, da essência dessa técnica:

No início bastante encaixotada assim, dentro da caixinha né, fazendo as técnicas e até eu fiz uma lista, levei o meu caderno do curso e eu fiz [...] os meus apontamentos e eu fazia exatamente o roteiro. Até que eu fui pegando mais jeito e fui ficando mais leve eu acho no diálogo e fui percebendo que o grande segredo era, era a fala, era deixar às pessoas conversarem e a escuta. Deixar às pessoas conversarem e dar uma escuta, uma escuta ativa, ouvir o que as pessoas [...] estavam falando e [...]retomar o que elas estavam falando “ah, então se está falando assim, assado, né?” E isso para mim foi muito enriquecedor. Foi a primeira vez que eu trabalhei como policial (mediadora) e fui vendo os resultados surgindo através das mediações. (M108)

A exposição se alinha_à afirmação de Pallamolla (2009), quando exalta a importância desse novo modelo de justiça alcançado pela mediação, o que significa uma mudança radical, que pode transformar “todo o sistema legal, a vida das pessoas, o ambiente familiar ou de trabalho e até mesmo a política”.

No que tange às resistências internas, M108 constatou que ainda persiste dentro da instituição frente ao estigma repressor da polícia, que é também reverberado pelos próprios policiais:

Eu acho que ainda existe resistência porque, por vezes, a pessoa escolhe ser policial e ela veste uma, uma carapuça assim, uma, uma imagem, “ah, que policial bom é policial pé na porta, que policial bom é o que prende, que resultado de polícia civil é prisão”. E eu acho que resultado de polícia civil também é prisão, mas tem muitas coisas ainda que não, que não são feitas na polícia e que eu acho que deveria ser. [...] eu realmente sou defensora que toda academia de polícia formar mediadores de conflitos, acho que tinha que ter um curso intensivo lá no curso de formação. Por quê? para que se tente primeiro o diálogo. Só que [...] para a gente conseguir fazer uma mediação, [...] não basta só às pessoas quererem conversar, às pessoas tem que querer ouvir. E a gente vive numa época que as pessoas não querem se ouvir, cada um quer ter a sua razão. E aí é difícil dar a escuta ativa para o outro, para se

colocar no lugar do outro e ver as coisas a partir de um outro olhar, usar um outro óculos né, usar uma outra lente, até me lembrei daquele texto dá, das lentes restaurativas, né. Então, eu acho que a grande barreira que tem na instituição é uma barreira talvez até histórica de que polícia e policial bom é policial que prende e que chuta porta e que põe algema na mão de vagabundo, entendeu? E que, eu acho que a grande, o grande desafio é que os policiais possam ouvir as pessoas, se colocar no lugar do outro, [...] não é só [...] a gente se colocar no lugar do outro, mas permitir fazer a ponte entre duas partes e que essas partes se coloquem no lugar da outra né, buscar o diálogo. Eu acho que o grande desafio é o diálogo e eu acho que por vezes os policiais não querem dialogar, não querem conversar. É muito mais fácil, [...] chutar a porta do que se sentar numa mesa redonda e ser a ponte entre [...] duas partes, né. Eu acho que é por isso. (M108)

Observa-se que, através do diálogo e da escuta ativa, permite-se uma experiência desafiadora, como citado por M108, concordando com Hermann (2008), que narrativas levam ao centro do problema, por meio de um estabelecimento de contato pessoal, vivo e direto. Contudo, essa mudança no trato do conflito e que causou encanto e arrebatamento nos entrevistados, somente se perpetuará pela insistência institucional nessa ação e nas repetidas formações, nos aprimoramentos através de cursos de especialização, organização de seminários e outras atividades. Conforme Thiesen (2013), as mudanças institucionais são difíceis porque as práticas sociais são organizadas e sedimentadas durante o tempo, produzindo rotinas que são difíceis de modificar.

Os reflexos da mediação atingiram, na Escrivã, não só a maneira de lidar com os casos trazidos à Delegacia, mas uma mudança substancial em sua vida:

Eu primeiro reporto uma diferença e vou ser bem egoísta, tá? Eu reporto uma diferença na minha vida [...] em primeiro momento assim. Todas as vezes que eu [...] tive a possibilidade de trabalhar como mediadora, eu tive um crescimento pessoal muito grande, pessoal, meu, bem egoísta, né. [...] porque ouvir as pessoas, ouvir as histórias, tentar ser, criar uma ponte entre as pessoas e se conectar né, buscar lá dentro aquela dor que originou aquele conflito. Eu acho que isso me traz um crescimento pessoal muito grande. Eu acho que eu me tornei uma pessoa melhor depois da mediação porque eu procuro, [...] procuro resolver os meus conflitos pessoais, da minha vida através do diálogo. E que isso também às vezes é bem difícil, principalmente quando a gente é a parte, né, quando a gente é a demandante e a demandada. Então, o meu primeiro crescimento foi pessoal. Um crescimento profissional que eu tive muito grande e até hoje assim, quando, agora mesmo eu estou numa transição, eu troquei de delegacia, então eu estou num outro, num novo espaço. E pode até parecer, eu acredito, eu não acredito em acaso né, mas eu acredito... todas às vezes que eu vou para um novo espaço e que há os conflitos daquele novo espaço, eu me lembro daquele momento lá no passado, lá na delegacia de cidreira quando o meu colega mais experiente, [...] fez uma mediação entre colegas. E eu me coloco naquele lugar e penso “eu estou num novo espaço, com novos conflitos e eu agora tenho que ser esse colega, né, eu que tenho que fazer esse papel”. Então, para mim eu reporto, até me emociono [...] reporto esse, aquele momento lá porque por vezes é bem difícil dentro da própria delegacia... óh, já to chorando aqui! Por

vezes é bem difícil dentro da própria delegacia a gente [...] criar uma linha de diálogo com pessoas tão diferentes, com valores diferentes, com caminhadas diferentes, né. Então, toda vez que tem esse momento de, de desconforto eu digo que a gente está ampliando a nossa zona de conforto. Eu reporto esse, que a mediação me dá ferramentas para um novo começo, sempre! Tanto na minha vida pessoal quanto na minha vida profissional. Que na polícia a gente sabe que tem pessoas de diferentes formas de pensar... (M108)

A PC M108 discorre sobre as vantagens dessa experiência não só para o exercício da mediação, mas para o trato nas demais tarefas do cotidiano da polícia, como, por exemplo, quando foi cumprir ordem de busca e apreensão:

Que na polícia a gente sabe que tem diferentes formas de pensar, diferentes formas de agir e que a gente não escolhe com quem vai trabalhar, não escolhe com quem vai ombrear até em um cumprimento de mandado. Então, eu acho que a mediação me traz ferramentas pessoais para que eu possa desenvolver a minha atividade profissional. E até agora me lembrei de uma situação que eu fui cumprir um mandado, [...] isso daí já dá história para outro livro eu acho. Eu fui cumprir um mandado com o pessoal da investigação porque eu estou na delegacia que tem muita carência de polícia, então todo mundo tem que fazer tudo. E eu fui cumprir um mandado numa casa, era um mandado de busca de arma, busca e apreensão e lá houve um conflito com as pessoas da casa, e aí naquela hora com sangue quente, com o receio do local né, porque sempre há aquele receio policial de que, que haja um perigo, que haja uma fonte de risco, enfim. E aquelas pessoas [...] com estresse lá em cima né, e naquele momento eu comecei a conversar com as pessoas da casa e depois até a minha colega disse assim “tu és mediadora? e eu disse sou, daí ela disse, daí até a colega disse “bah, mas tá na cara que tu és mediadora. Tu gostas daquelas coisas de mediação da delegacia?” Aquelas coisas né, aquelas coisas e eu disse “é, eu gosto daquelas coisas de mediação” e ela disse “bah, que bom que tu vieste com a gente. [...] porque foi um momento muito tenso e foi preciso, [...] ter o diálogo. Então por isso que eu acho que é necessário [...] que seja disseminado na nossa instituição, não só para fechar uma mediação ou um procedimento pelo programa mediar, mas para resolver vários conflitos que possam acontecer dentro das delegacias e até em momentos mais tensos como esse [...] do cumprimento do mandato. (M108)

Observa-se que, por meio de ações comportamentais de mediação, tal como os exemplificados por M108, a institucionalização da mediação na PC passa a ser possível, pois a instituição aparece por meio das ações das pessoas com o seu público-alvo (THIESEN, 2013). Por isso, quanto mais servidores efetivarem práticas de mediação no seu fazer profissional, mais ela pode se institucionalizar, pois o plano institucional é definido, em grande parte, pelo equilíbrio de poder, o qual se refere à abertura de espaços e reconhecimento das práticas de mediação, ficando, assim, cada vez mais legitimado e, aos poucos, mais institucionalizado (THIESEN, 2013).

A vivência da mediadora trouxe à luz os motivos pelos quais as pessoas aceitam participar da mediação e os que inibem a participação nesse processo. Conforme

entendimento de M108:

O que leva as pessoas a aceitarem a mediação é a possibilidade de expor o seu lado. Eu acho que cada uma aceita porque quer falar o que tá sentindo, [...] claro como se sentiu. [...] é a sensibilidade, e a gente tem que ter quando a gente oferece essa mediação, é também expor que a pessoa vai falar o que sentiu naquela situação, mas também vai ter que ouvir, né? Então, a gente tem que ter que criar esse [...] espaço de escuta. Mas, eu acho que as pessoas elas querem falar como se sentiram e querem [...] que aquele sentimento seja reparado, né? “eu quero que ele me peça desculpas, eu quero que ele fale que eu não sou isso, eu quero que ele volte atrás!” Eu acho que aceitam porque elas querem ouvir e querem ter a sua vontade satisfeita, eu acho que por isso que elas aceitam. E aí, a gente vai para uma mesa de diálogo, [...] segundo passo da mediação, né, onde essa pessoa também vai ter que ouvir o outro. E vai ter também que ver a vontade do outro e aí buscar o caminho, que eu acho que é a grande [...] sacada do mediador, é construir essa ponte né, que os dois possam se encontrar no meio da ponte, né, “óh, eu vou até um pedaço e você vai até o outro pedaço”. Eu acho que o trabalho do mediador é construir essa ponte, mas quem dá os passos são as partes né, quem dá o passo até a metade da ponte de um lado e até a metade da ponte do outro é cada um. Então, eu acho que a pessoa aceita por isso e a pessoa recusa também por isso. Porque aceitar a mediação é tu entrar em contato com aquilo [...] que você fez, né. [...] e por vezes as pessoas têm dificuldade [...] de entrar em contato com a sua própria ação ou com a sua própria dor. Ela poderia ter dito “não, eu não quero, eu quero processar, eu quero que ele vá para o fórum para frente de um juiz”. E quando a gente oferece a mediação é a primeira possibilidade de a pessoa falar como tá se sentindo e eu acho que a pessoa aceita por isso e também recusa por isso. Eu acho que o motivo de aceitação (e) de recusa é o mesmo. Por vezes tem pessoas que não têm ainda ferramentas para entrar em contato com as consequências do que fez, para entrar em contato com a dor do outro. E por vezes a pessoa não consegue entrar em contato com a sua própria dor, como que ela vai entrar em contato com a dor do outro, né? “Ah eu vou me colocar no outro, ah eu vou pedir desculpa, realmente eu fiz essa difamação, eu mandei esse áudio, eu fui insequente, eu quero que tu me desculpes”. Bah, isso é um passo gigante, isso é uma construção. “Cara” um pedido de desculpa é a coisa mais difícil que tem e por vezes as pessoas não estão preparadas para isso, né? Isso eu tô falando nesses casos de crime contra honra né, de tu entrar em contato com a tua dor às vezes é muito mais difícil, tu não tá afim né? então acho que por isso. (M108)

Ricouer (2007), falando sobre o perdão difícil, esclarece que, para atingi-lo, é necessário o reconhecimento do outro, em sua humanidade, aspectos indicados por M108.

A mediadora percebeu uma transformação, a mudança no comportamento, ou, em suas palavras, “uma cura”, como expresso:

E a mudança, bah, a mudança eu acho que a gente observa na hora assim, na hora quando a gente, às pessoas aceitam mediação, às duas partes tá, na hora a gente observa a mudança no olhar, no corpo assim, no jeito. Parece que a pessoa na hora tira um peso das costas, tanto demandante quanto demandado [...]. Então, acho que o comportamento, bah, eu acho que é uma cura, eu acho que é uma cura pessoal na hora que acontece, na hora quando ele diz “tá, tu me desculpas?” ou “eu vou te ressarcir” ou, ou “eu quero, não

vou mais fazer isso", eu me comprometo, né, eu sempre busco essa fala. Eu sempre busco que a pessoa fale, eu me comprometo a fazer essa mudança na minha vida, porque muito mais [...]a mudança na minha vida do que na vida do outro, né? [...] então acho que a mudança é na hora assim. (M108)

Observa-se a metáfora que M108 usa para “caminhar até a metade da ponte”, o que ativa o “*sensus communis*”, entendido por Gadamer (1999), como um sentido para a justiça e para o bem comum, por meio do entendimento.

O modo de desenvolver seu trabalho também foi afetado por essa nova prática. A Escrivã revela como se prepara para o acolhimento dos envolvidos:

Eu fico focando muito no positivo, que vai dar certo, aquilo ali vai ser uma bênção para ela, que eu vou ouvir essa pessoa todo tempo que ela tiver vontade de falar. Eu me preparo [...] fisicamente, eu não faço mediação com fome, eu não faço a mediação com sede. Eu faço mediação assim, com um ambiente iluminado, eu procuro me preparar o meu estado interno para realmente me doar aquele momento. E eu acho que isso faz muita diferença, né. Quando é uma mediação que eu vejo que vai ser um pouco mais tensa, que são normalmente essas que envolvem questões familiares, eu me dedico só aquilo. Eu marco uma mediação, quando são conjuntas elas são mais desgastantes né, assim fisicamente até e mentalmente porque a gente tem que estar 100% ali naquele momento. (M108)

Essa postura da mediadora vai ao encontro dos ensinamentos de Pallamolla (2009), o qual permite que as partes, sem a presença e eventuais olhares ou palavras de censura e negação do outro, possam falar com propriedade sobre suas versões do que ocorreu, o sentimento despertado e as particularidades que desencadearam aquele processo, para que possam, também, reavaliar comportamentos e propor soluções para o impasse.

A doutrina desse encontro, ministrado por Pallamolla (2009), se materializa na ação do mediador, como narrado por M108:

Eu reporto isso fundamental por quê? Porque vai do “feeling” do mediador, entendeu? Tu vais conhecer aquela pessoa e isso diminui muito aquele receio [...] vais saber de onde que vem aquela emoção, que eu acho que isso é importante, o que que gerou aquela dor, que gerou aquele registro policial. Porque normalmente, olha eu reporto que 100% das vezes não é o que está na superfície, então é uma possibilidade que a gente tem de conversar com a pessoa, de ouvir essa pessoa no individual e ver o que não está na superfície. (M108)

Ao citar a *phronesis* aristotélica, ou sabedoria prática na hora de lidar com conflitos, Hermann (2008) observa que quando se utiliza dela, consegue-se agir de maneira apropriada emocionalmente, sendo um trabalho de reeducação para a vida. Fazer a aplicação desses ensinamentos no seu cotidiano é uma prática que essa mediadora afirma ter adotado, mas não se eximiu de dar testemunho do quanto é

desafiador para o envolvido no conflito, esse processo. Explica que recentemente, após anos de prática como mediadora, passou por um momento que atingiu alguém que lhe é muito caro, seu filho:

Eu tenho filhos pequenos então eu seguida tô fazendo a mediação entre as crianças, né. [...]quando eles estão numa questão e quando, [...] brigam, enfim. E já fiz [...] uso de técnicas comigo mesma. Eu tive uma questão [...]A gente trocou de escola e o meu filho maior apanhou na escola, né, foi agredido por duas meninas. E aí, eu fui [...] na direção da escola e aí eu vi como é difícil quando a gente envolve a emoção porque eu queria esbofetear todo mundo e eu fiquei pensando “não, mas eu não posso fazer isso, né? [...] eu tenho que, eu tenho que trazer o diálogo né, afinal de contas, né”. Mas, quando a gente tem a emoção, por isso que eu digo, às questões familiares são as mais difíceis porque eu me reporto assim, uma pessoa que eu, eu me considero uma pessoa que busca o diálogo sempre e naquela hora eu estava cega, entendeu? E aí, fui eu e o meu marido e nós combinamos então de buscar o diálogo com a direção, com a coordenação. [...] e aí, eu sugeri, eu mesma sugeri para escola que fizesse uma mediação entre as crianças porque eu queria que o meu filho curasse aquela dor que ele estava sentindo da agressão. E que possivelmente a menina que o agrediu também estivesse vivendo uma dor porque às crianças reproduzem coisas né, então talvez ela tivesse, uma criança, [...] passando por algum momento, [...] sensível. E eu vi como é difícil quando a gente envolve a emoção e levanta a bandeira do diálogo, especialmente quando a gente está envolvido. [...] é a tua vez de chegar lá e de querer ouvir, né. Querer ser ouvida, querer ouvir é também querer o silêncio. E aí, foi, foi bem desafiador assim, mas eu uso bastante, procuro usar na minha vida pessoal e na minha vida profissional assim, quase que diariamente. [...] “escolher pela guerra por vezes é mais fácil” porque vai para o fórum brigam, o juiz decide a tua vida, um terceiro decide a tua vida. E a escolha pela paz é mais desafiadora porque tu tens que fazer parte daquela escolha, daquela solução e por vezes isso é desafiador. (M108)

M108 não se esquivou de falar dos seus sentimentos sobre quando essa prática auxilia as partes a reconciliarem-se e do quanto isso alterou sua percepção:

E quando isso acontece é assim, é muito bom. Por isso, eu acho que eu faço a mediação por um sentimento egoísta, eu me sinto muito bem, eu me sinto assim, parece que eu fiz a diferença na vida de alguém sabe? Parece que, que eu promovi uma cura, uma benção, uma, um crescimento. Eu acho até, por isso que eu acho que eu, é egoísta porque eu me sinto muito bem quando isso acontece. E quando eu vejo assim, as pessoas apertarem as mãos, ou quando eu as vejo saírem da porta da delegacia em paz..., aquilo ali não... nem é pelo antecedente, não é pelo processo que não vai haver. Claro, tem toda essa questão [...] essa questão processual assim, essa questão técnica, mas ela saiu em paz e isso... Cara, isso dá um barato, é muito legal, muito bom mesmo assim, o sentimento pessoal de ter feito diferença na vida de alguém, quando dá. (M108)

Essa dificuldade na aceitação da aproximação daquele que lhe ofendeu ou que sofreu a ofensa é narrada por Warat (2004), que entende que, quando assumimos que os conflitos são uma oportunidade de assumir a responsabilidade da vida, indo além de comportamentos de defesa por medo de aprender, aceitar o outro, isso

porque aprender deixa as pessoas vulnerável, acionando gatilhos de memória reforçando ou a dor, ou a libertação, neste caso ocorre um encontro de almas.

4.3 Delegados de polícia: mediação e aprendizagem

Nessa busca de novos horizontes de solução, a Delegada de Polícia M122, titular da Delegacia Especializada de Atendimento a Mulher (DEAM) de um município gaúcho, relata sua motivação para a formação:

Perceber, ao longo dos anos trabalhando como policial, que as pessoas traziam suas demandas à Delegacia e não obtinham a solução delas, pois a persecução penal, mesmo nos casos em que são lavrados TCs (Termos Circunstanciados), acaba sendo demorada e muitas vezes aquele conflito inicial já evoluiu para algo mais grave ou até mesmo cessou e o procedimento continuou. Não havia um restabelecimento da tranquilidade pessoal dos envolvidos, pois sempre visualizei os registros de ocorrência como a externalização de sentimentos. (M122)

Sobre a diferença da administração do conflito por esse viés com relação à maneira tradicional de atendimento, M122 assevera:

A mediação muitas vezes acaba sendo similar a uma sessão de terapia, pois as pessoas querem ser ouvidas, e tendo essa oportunidade estão falando para si mesmas e, sem perceber, chegam à solução da demanda. É dada as partes a possibilidade de refletir sobre o ocorrido, o que não conseguem fazer, sem estar num ambiente neutro, fora do local do conflito, na presença de policiais que não estão ali para fazer qualquer julgamento. Diferente de estar na frente de um juiz que tem a possibilidade de penalizar a conduta de um ou de outro. (M122)

Gadamer (2006) exalta a hermenêutica ou a capacidade de interpretar a linguagem possibilitada pela compreensão do outro e de si, enfrentando preconceitos e, ao mesmo tempo, abrindo espaço para as pessoas expressarem a própria opinião e serem ouvidas.

Dessa vivência, a profissional expõe sua realização e convicção na mediação como meio de resolução, ao expor sua sensação “de dever cumprido”. Um sentimento de estar realmente ajudando as pessoas, estar fazendo o bem. A certeza de ter feito a escolha profissional certa.

Depreende-se, das evidências, que a função policial não é somente criminalizar condutas e que, por vezes, a depender do conflito, mediar traz muito mais resultado do que penalizar. Desta maneira, observa-se que, por meio destas experiências, a memória institucional da polícia civil pode estar tendo certa mudança, por meio da

descoberta de valores e reforço de vínculos (WORCMAN, 2004).

A única entrevistada que não trabalha no Rio Grande do Sul, a Delegada M104, também fez curso de mediação na ACADEPOL RS. Delegada da Polícia Civil de Aracajú, Sergipe, também contribui na pesquisa, pois ela coordenou, desde 2012, o Projeto Acorde de Mediação, naquele estado. Dessa forma, falou da aplicação da mediação:

Quando ingressei na Polícia Civil, percebi que havia muito espaço para a realização de um trabalho preventivo, apesar de ter encontrado poucas iniciativas e projetos. Em 2011, fui apresentada à mediação de conflitos e percebi que intuitivamente eu já adotava algumas técnicas. Depois de aprender a forma correta de fazer a mediação, utilizando as técnicas e a metodologia, percebi o quão é transformadora na vida não só das pessoas, na vida do mediador, como também no fazer da polícia judiciária. Conseguimos vivenciar a efetividade da lei, a promoção da segurança e da justiça social. Enquanto policial, o sentimento de utilidade e de motivação aumentam e a busca pelo conhecimento para continuar oferecendo o melhor se torna uma constante. (M104)

Relativamente à aplicação da mediação de conflitos na Polícia Civil de Sergipe, M104 assim referiu:

Realizo a mediação de conflitos [...] com casais em situação de violência, notadamente mulheres em situação de violência doméstica e familiar. Em 2018, assumi a Coordenação Geral do Acorde - programa de mediação de conflitos da Polícia Civil de Sergipe que hoje conta com 6 núcleos na capital e 4 no interior, além de uma coordenação geral e uma supervisão. (M104)

Sobre a continuidade, desde então, referiu que o que lhe inspirou foi

A efetividade da lei, a promoção da segurança e da justiça social. Além do empoderamento das partes envolvidas no conflito que, após uma sessão bem conduzida, mudam de perspectiva sobre como encarar o conflito, mudando consequentemente a sua forma de resposta. (M104)

A mediadora expôs o critério para tratamento dos casos, dizendo:

Normalmente lidamos com conflitos relacionados a questões cíveis não resolvidas e que acabam evoluindo para atitudes violentas/crimes e que necessitam ser equacionados para que não haja a escalada da violência. Nos casos específicos de violência doméstica e familiar, existem pré-requisitos que devem ser observados", os quais colacionou: a) tratar-se o crime de ação penal privada, ação penal pública condicionada à representação e contravenção penal, desde que a noticiante não tenha interesse em processar criminalmente o noticiado; b) as respostas do formulário de risco indicarem preditivo de escalada da violência (desde que não seja grave/gravíssima/indicativo de feminicídio); c) ser a primeira audiência de mediação que o casal se submete, uma vez que a reiteração da conduta nestes casos, em específico, normalmente decorrem do machismo, patriarcalismo e sexismo e que necessitam de ações mais contundentes; d)

que o casal se submeta à participação em grupos de apoio (para mulheres) e reflexivo (para homens) no sentido de se desconstruir ideias preconcebidas a respeito de papéis de gênero, do machismo estrutural, da importância da equidade, dentre outros. O encaminhamento é simultâneo e permite que o noticiado seja monitorado através de sua participação no grupo reflexivo. Já com relação à noticiante, ela e eventual prole é inserida nos serviços de proteção disponíveis no município e a sua participação no grupo de apoio, com outras mulheres, permite que ela se fortaleça e crie também uma rede de apoio. (M104)

Uma vez aceita a condição, o casal pode participar da sessão de mediação. Pertinente à diferença, notou a mediadora, nessa nova forma de lidar com os conflitos, que essa abordagem proporcionou “o reconhecimento da conduta violadora por parte do ofensor e a sua responsabilização”. Além disso, referiu que as pessoas que passam por essa experiência “sentem alívio e gratidão por terem conseguido se expressar e resolverem conflitos que, muitas vezes, por anos se arrastavam sem solução”. (M104).

Expôs, também, que “independente da celebração do acordo, o meu sentimento enquanto mediadora é de utilidade” e finalizou dizendo que, inclusive, faz uso das técnicas de mediação na sua vida:

Algumas vezes logrei êxito. Em outras, afastei-me (utilizando-me da pausa técnica) para processar e depois retomei a conversa de forma sadia. Noutras, o afastamento foi inevitável, porque as pessoas (e nós mesmos) nem sempre estamos preparados para algumas situações da vida. (M104)

As percepções de M104 apresentam aspectos relativos a comportamentos do PC relacionados ao conflito, uma vez que ele pode levar a respostas que tragam motivação, ou do tipo autoprotetora, ou de aprendizagem que pode levar a mudanças que levam a assumir a responsabilidade sobre a própria vida (WARAT, 2004).

4.4 Movimentos da memória institucional a partir da mediação

Para esta categoria, as percepções da Coordenadora Estadual do Programa, Delegada de Polícia Sabrina Deffente² (M130) foram analisadas. Ela, que é uma das idealizadoras do programa no Rio Grande do Sul, ressaltou as dificuldades iniciais de implantação desse trabalho na Polícia Civil do RS, no ano de 2013:

² Decidiu-se por revelar o nome completo da entrevistada M130 por três motivos: ela aprovou formalmente no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido; ela é pessoa referência do Programa Mediar da PC, pois ela é idealizadora do programa juntamente com o autor desta dissertação e a mesma é a atual coordenadora do referido Programa.

Num primeiro momento a gente sentiu uma enorme resistência em função da ideia nova. O novo assusta às pessoas, isso é normal, mas em um determinado momento, além de, do, do, do averso ao novo havia também a outra questão que nós sabíamos que iríamos enfrentar. [...] tu criar uma atividade, uma nova atividade, um novo trabalho numa instituição que, que já tem inúmeras atribuições, inúmeras carências principalmente humanas, isso óbvio que assusta, assusta. Muitos dos policiais certamente e alguns verbalizaram isso inclusive, apesar “não, mas já não chega o que nós temos para fazer? e daí vocês inventam mais isso!” A questão é que quando eles começam a trabalhar com a mediação de conflito, com a justiça restaurativa, eles além do, do, do sentimento pessoal deles porque muitas das queixas dos policiais também é no sentido de que “ah, a gente faz o nosso papel aqui e a gente nem sabe o que deu lá!” E na mediação de conflitos, eles iniciam e eles terminam, então, dá um, um conforto pessoal para o policial de começar e terminar um trabalho. Além disso, [...] é nítido a questão da não reincidência na mediação e isso [...] motiva os policiais, mas realmente o susto inicial é bastante complicado digamos assim. (M130)

Indagada dos motivos que a levaram a investir em um projeto de mediação na esfera criminal, assim respondeu a Delegada:

Olha, eu te confesso que me motivou a encontrar uma solução mais rápida [...], que me parecia na época mais eficaz foi a questão da reincidência, sabe? Quem trabalha em delegacia de polícia e trabalha com, principalmente nos crimes de menor potencial ofensivo, a reincidência entre as partes é imensa. A gente, porque é muito, é muito simples para nós policiais fazermos um TC, um termo circunstanciado [...], onde sequer se ouvem as partes muitas vezes e se joga para o judiciário. E lá no judiciário também pelo acúmulo de serviço acaba sendo, acelerando-se o processo sem se resolver o conflito e isso acaba gerando descontentamento em ambas às partes, mesmo naquele que teve uma penalidade e na que buscava uma penalidade maior, na maioria das vezes. E isso acabava não resolvendo, [...] e sequer depois quando a gente começou a trabalhar com justiça restaurativa, a gente conseguiu perceber que não se resolvia, inclusive porque aquele pedaço de papel que narrava o conflito, não tinha o condão de, de, de relatar toda uma história, um histórico que muitas vezes tinha por trás daquelas pessoas e que aquilo sim havia gerado conflito. Então, se a origem não havia sido resolvida, o conflito por óbvio iria permanecer. E aquela, e assim, agora pela visão do policial, aquele retrabalho, [...] me incomodava muito, por quê? Porque a frequência que eu ouvia queixas, desânimos, desmotivações dos policiais [...], não me fazia encontrar uma saída, não havia argumentos para motivá-los, uma vez que aquele nosso trabalho, muitas vezes era o retrabalho do retrabalho, do retrabalho. Então, isso foi um dos motivos que me motivou a encontrar uma, um outro caminho digamos assim. (M130)

Segundo Silva (2022), os tempos atuais exigem uma nova postura na ação e comportamento policial, tal como explicado pela Coordenadora Sabrina Deffente, indicando evidências do início de uma mudança paradigmática, em que a instituição não mais exerce um papel agressivo, mas com novas atribuições e (SILVA, 2022), portanto, a atualização do sistema criminal tem levado a uma mudança na cultura de atuação policial (SILVA, 2022).

A delegada também entende que o motivo das pessoas envolvidas aderirem à

mediação e seus verdadeiros anseios, no seu entender,

Muitos vêm pela possibilidade de uma resposta rápida, sabe? Tipo “ah, que bom chamaram! Ah, então, vamos resolver!” Então, eu acho que num primeiro momento muito da motivação de quem aceita é essa possibilidade de um atendimento rápido de uma solução mais rápida. Mas, é engraçado que depois que eles vêm participar da mediação, a gente percebe que muitos sequer se davam conta de que eles não estavam buscando a punição. Porque no fundo eles sabiam que aquela “imagem” da justiça criminal de que “tu vais para cadeia, de que tu vais ficar lá, de que tu vais pagar pelo que tu fizeste”, hoje, é uma falácia, a gente sabe que hoje é uma falácia. Então, é muito bonito de ver quando as pessoas se dão conta de que na verdade nem era aquilo que elas queriam, elas queriam um pedido de desculpas, elas queriam poder dizer para outra pessoa o sentimento que elas tiveram com relação a aquele fato, o quanto aquilo lhes magoou e fazer com que aquela pessoa ouça. E eu acho que acaba que, eu tenho fé, e eu tenho visto isso no nosso trabalho, acaba uma pessoa recomendando a outra e às pessoas saem bem melhores de lá do que se tivesse optado pela justiça tradicional. (M130)

Sobre a mudança comportamental que observou nas pessoas que experimentaram passar pela mediação, foi descritiva:

Eu acho que a mesma sensação de que eu me referi dos policiais, sabe? Eles veem a história começar e a história terminar porque a mediação esvazia o conflito, né? A gente trabalha o conflito, a gente tenta entender o conflito, a gente faz com que a outra pessoa entenda o conflito, a gente tenta desenvolver a empatia nas duas pessoas porque muitas vezes, eu costumo dizer isso no curso até a vítima é quem primeiro chegou na delegacia, mas tem todo o contexto que ninguém é tão vítima e ninguém é tão acusado, entendeu? As relações humanas [...] elas não são estanque e eu acho que a sensação de que eu fui lá, eu resolvi, eu pude falar... porque eu acho que uma grande frustração na justiça tradicional é a não possibilidade de falar. Na maioria das vezes as pessoas não podem falar, não dão a elas a oportunidade de falar tudo, pelo menos o que gostariam de falar e isso daí dá uma sensação de que não terminou, entendeu? Não chegou ao fim e embora o processo possa chegar no fim, para as pessoas é como se não tivesse chegado no fim. E eu acho que essa mesma sensação que os policiais que trabalham com a mediação tem de que “eu comecei um trabalho, eu terminei o trabalho” é um sentimento que as pessoas que participam da mediação da justiça restaurativa têm. Elas terminam aquele processo, elas terminam aquele conflito, elas, elas esgotam aquele assunto. (M130)

Essa produção de fala e escuta vai ao encontro do que fala Warat (2004), que, ao referir-se à mediação com finalidade transformativa, entende que provoca melhoria de vida nas pessoas, pois ela entende o conflito como uma oportunidade de aprendizagem e reforço dos vínculos.

Sobre a sensação auferida quando submete um caso para mediação e as partes chegam na composição, a Delegada deu suas impressões:

Eu, penso que quando elas conseguem chegar num acordo, [...] elas estavam naquele momento preparadas para aquilo porque não é possível, tá, nos tipos de conflitos que são atendidos pelo programa mediar, não é possível que duas pessoas que estejam preparadas para aquele momento não consigam entrar num acordo. Pode não ser o melhor acordo do mundo, pode não ser o melhor acordo para ti, talvez não o melhor para mim, mas é o acordo viável e possível e o que se apresenta naquele momento, o que vai me dar possibilidade de virar aquela página. Quando não há esse acordo, eu penso que uma delas pelo menos não estava preparada para aquele momento ou não entendeu a proposta [...] talvez esteja com a cabeça tão no modelo tradicional de justiça que acredite que o estado possa dar uma resposta melhor do que ele conseguiu ali. [...]ou porque ela não teve a capacidade de entender ou não teve o alcance de compreender o sentido da mediação ou até por falha nossa muitas vezes que não conseguimos expressar, [...] o mediador enfim, expressar o que aquele momento significa. [...] porque eu não tenho dúvida que a justiça restaurativa, a mediação de conflitos em alguns delitos não é só a melhor saída, às vezes é a única saída. (M130)

Sobre as razões do uso da prática da mediação pela polícia civil, a Coordenadora assim se manifestou:

Eu, eu, vou ser bem honesta assim, [...] embora [...] muitas outras instituições tenham vindo adquirir conhecimentos através da nossa experiência. Eu não tenho dúvida hoje, dúvida nenhuma, que a única instituição que está na hora certa, no momento certo, com atribuição certa e com corpo funcional certo para fazer a mediação é a polícia civil. Por quê? Porque a brigada é um atendimento muito quente ainda digamos assim, tá? O judiciário e o Ministério Público além de eles não terem um corpo [...] institucional muito grande, [...] tudo é meio que centralizado no promotor de justiça, no juiz e obviamente ele não tem condições de atender todas às suas atribuições e mais essa. A polícia civil tem uma grande vantagem [...] a mediação de conflitos não deixa de ser um atendimento multidisciplinar e dentro da nossa instituição nós temos pessoas formadas em direito, nós temos pessoas formadas em educação física, nós temos arquiteto, nós temos sociólogos, nós temos psicólogos. Então, a gente tem um corpo muito rico que permite trocas muito ricas e eu acho que por isso que a mediação deu tão certo na nossa instituição. E a minha expectativa [...] é que em algum momento [...] a sociedade se dê conta disso e legalize essa atribuição na polícia civil porque hoje eu não tenho dúvida que é a instituição mais capacitada para receber essa atribuição. [...] Da mesma forma que a mediação entrou nessa última reforma né, dá, do código civil, eu acho que em algum momento [...] seria viável de que ela fosse trabalhada criminalmente. E aí, é óbvio que é a minha opinião, é a minha expectativa, mas digamos assim, se eu for consultada eu não tenho dúvida que isso é uma atribuição que cabe dentro da polícia civil. (M130)

A respeito da expectativa de M130, de que a sociedade legalize a atribuição da mediação para a PC, se refere ao contínuo processo de institucionalização (THIESEN, 2013), pois as instituições existem para servir aos propósitos da sociedade, acompanhando as mudanças dela derivadas. Além disso, Bourdieu (1982) contribui com o seu entendimento sobre a perspectiva relacional, pois, para ele, “é a estrutura das relações que constituem o campo que comanda a forma assumida pelas relações de interação” (BOURDIEU, 1982, p. 42). Para Bourdieu (1982), as estruturas

impactam nos entendimentos dos agentes, o que tem relação com a memória institucional.

A Delegada entende que o que poderia ser feito para evoluir esse trabalho, para se expandir mais ainda dentro da Polícia Civil, seria:

A nossa realidade ainda é que o policial que trabalha na mediação, ele acumula essa tarefa junto com as outras que ele já desenvolvia na delegacia. Eu acho que até se um dia chegarem a conceder essa atribuição para a polícia civil [...] o ideal seria que houvesse uma, uma exclusividade do policial para o tratamento do, da mediação na prática dentro dos núcleos. (M130)

Faz parte do processo de institucionalização (THIESEN, 2013) da mediação na PC a conquista de lugares e reconhecimento da atividade, a qual não está estabelecida na memória institucional e nas atividades institucionais, que precisam seguir ritos, normas, portarias e protocolos para serem executadas de acordo com padrões estabelecidos no campo de sua atuação, no caso em tela da PC.

Indo além da constatação do caráter transformativo da mediação nas partes envolvidas, no policial mediador e, por conseguinte, na imagem da instituição Polícia Civil, a Coordenadora destacou projeções visando o aprimoramento do trabalho e a captação de mais mediadores:

Nós estamos inclusive trabalhando com a ACADEPOL para desenvolver uma pós-graduação em mediação de conflitos para que os policiais, e o interesse dos policiais é imenso. Nós [...] mal divulgamos essa pós e já temos mais de duzentos policiais interessados. Então, eu acredito que isso além de despertar ainda mais o gosto pela mediação ainda vai qualificar o trabalho do policial que trabalha com a mediação. (M130)

Esta pós-graduação que a Delegada refere se trata da proposta de produto final deste mestrando.

Encerrando sua entrevista sobre a experiência da mediação, Sabrina fala de como essa técnica afetou sua própria vida:

Eu acho que quem tem filho usa todas as técnicas em casa mesmo, mas [...] mesmo quando as pessoas não se dão conta que estão desenvolvendo técnica, diariamente a gente usa. A questão da escuta que para muitos é difícil, para mim eu confesso que é porque eu falo muito, mas e principalmente com as pessoas mais próximas a ti, sabe? Que tu tens consideração, que tu não queres virar as costas e sair andando. Então assim, tu acabas tendo que, Talvez até inconscientemente né, para quem não conhece as técnicas da mediação, mas inconscientemente a gente usa todos os dias e em especial com as pessoas que a gente gosta. [...] eu pelo menos da minha parte, eu acho que eu fiquei um pouco mais tolerante com as coisas, sabe? E eu aprendi que nem eu falei, eu aprendi um pouco mais a ouvir porque eu tinha muita para ouvir porque eu falo muito. E eu acho que as pessoas próximas a

mim conseguiram perceber isso. [...] eu acho só que dizer que eu tenho muito orgulho de ter criado o programa Mediar junto com o Prates³ na polícia civil. [...] nós somos tão diferentes que acabou dando certo e isso. Eu acho que quando a gente olha e a gente já conversou sobre isso, né? Eu acho que às vezes a gente olha para trás e nem a gente acredita aonde nós chegamos e isso me orgulha muito. (M130)

Enfim, fica clara nas evidências a importância da memória para a identidade, devido ao caráter impermanente de ambas (CANDAU, 2011). Assim também a memória institucional apresenta tal aspecto. Uma vez a sociedade se modificando, exige instituições que acompanhe tais mudanças (THIESEN, 2013). Nesse sentido, a mediação (WARAT, 2004) se mostra adequada para a institucionalização da Polícia Civil nestes novos tempos.

A seguir, as considerações finais deste estudo são apresentadas.

³ Autor da presente dissertação.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo desta dissertação foi identificar como as práticas de mediação, alinhadas à Justiça Restaurativa nos Núcleos de Mediação da Polícia Civil, são evidenciadas nas percepções de policiais civis que foram capacitados como mediadores de conflitos, sob o prisma da Memória Institucional. Para atingir o objetivo, realizou-se uma pesquisa qualitativa, na qual foram analisados documentos e entrevistados 29 policiais civis que haviam participado do curso de extensão de mediação oferecido pela ACADEPOL.

Os resultados das análises indicam que a mediação tem se mostrado como uma alternativa de mudança que está em consonância com a atual tendência da sociedade, voltada para a necessidade do diálogo e de abertura ao outro. Ao comportamento policial também é demandado pela sociedade novas condutas, que não mais admitem coerção e controle, indicando evidências do início de uma mudança paradigmática na cultura de atuação policial. As análises indicam que o condicionamento estético é um dos aspectos que pode embasar condutas mais tradicionais de policiais civis, bem como resistências aos processos de mediação, no sentido de suportar comportamentos idealizados ao policial, fundamentando pré-conceitos com relação a eles.

As análises também indicam que o conhecimento sobre justiça restaurativa e mediação, estimulado pelo curso de extensão realizado pela ACADEPOL, tem contribuído para mudanças nas ações de policiais civis, em consonância com as recentes tendências da sociedade.

O **primeiro** objetivo específico, que foi compreender o desenvolvimento da Justiça Restaurativa sob o prisma da Memória Institucional também foi atingido. Como as instituições se encontram em um contínuo processo de institucionalização, devido às transformações sociais, assim também a Polícia Civil tem sido demandada por mudanças frente aos problemas da sociedade que lhe correspondem. Sendo assim, as análises indicaram que a memória institucional da Polícia Civil pode estar sendo modificada por uma, ainda tímida, cultura de paz, promovida pela mediação. Por isso, mais vozes têm ganhado forças para que haja uma legitimação dos processos de mediação na Polícia Civil, uma vez que faz parte do processo de sua institucionalização a conquista de lugares e reconhecimento do valor desta atividade.

As evidências indicam que os resultados da aplicação da mediação podem estar

demonstrando a necessidade de mudança e adaptação desta instituição. Isso ocorre porque o modelo de atuação tradicional punitivo não oportuniza o diálogo entre as partes, pois geralmente impõe penalidade às ações humanas, modelo que tem apresentado hipossuficiência. Isso abriu um espaço institucional para a aplicação da mediação, que contempla um caráter transformador nos sentimentos e comportamentos tanto do mediador como dos usuários mediados, o que é ignorado no procedimento judicial e nos outros procedimentos penalizadores.

Outrossim, os resultados indicam que a institucionalização da mediação encontra-se engatinhando, pois não se encontrou evidências de que ela está institucionalizada, mas como um processo que se encontra em andamento e que se depara com barreiras institucionais, especialmente aquelas que representam respingos de um sistema tradicional de polícia repressora.

O **segundo** objetivo específico, que foi analisar práticas de mediação apresentadas em narrativas de policiais civis, foi atingido, pois as análises indicaram que o processo de mediação pode promover a criação de vínculos entre o Policial Civil e as pessoas atendidas. Além disso, as análises indicaram que a mediação pode ser vista como um meio pacificador de relações e de empoderamento do indivíduo, que permite voz aos envolvidos. Além disso, tem potencial para servir como um instrumento de construção da cidadania.

Os resultados também indicaram que a função policial deve suplantar a criminalização de condutas e que, por vezes, a depender do conflito, mediar traz muito mais resultados do que penalizar. Sendo assim, há evidências de uma mudança na memória institucional da polícia civil, por meio da descoberta de valores e reforço de vínculos entre a instituição, por meio do comportamento dos mediadores, e a sociedade, por meio do público que passou pela mediação. Além disso, as análises indicaram que a aplicação da mediação resulta em efeitos transformativos não somente com os envolvidos no conflito como também na vida desses policiais civis. Algumas dessas transformações se referem à tomada de consciência de si mesmo, que pressupõe a conscientização dos fatos que desencadearam o conflito e principalmente a autorresponsabilização de todos os que estão nele envolvidos, em um processo de reeducação profissional e pessoal.

Torna-se importante salientar que colocam-se aqui diferentes possibilidades no que se refere à aplicação e às consequências da mediação, longe de tipo ideal weberiano, uma vez que dificilmente ocorrerá integralmente na prática. Porém, são

evidências que não devem ser desconsideradas, aproximando-se de uma *phronesis* aristotélica, ou seja, de uma sabedoria prática que conduz a ações emocionalmente apropriadas, com tonalidade de comportamentos que podem conduzir a uma reeducação para a vida, que ocorre quando os conflitos são vistos como uma oportunidade de assumir a responsabilidade da vida, suplantando tendências comportamentais de defesa.

As evidências indicaram, também, que há mudanças comportamentais de policiais civis com relação à população, especialmente àqueles característicos da mediação, onde outros ritos e normas se tornam conhecidos, sinalizando a polícia civil como uma instituição de **escuta** e não de repressão. Esses novos comportamentos têm gerado, ainda que timidamente, uma maior aproximação com a sociedade, inaugurando uma relação de **confiança**, que irá reverberar na imagem da instituição, inclusive desenhando novos contornos na identidade institucional da polícia civil. Como consequência, torna-se possível a criação de vínculo da instituição com a sociedade, baseado na escuta do outro e autorresponsabilização, quando o conflito passa a ser fonte de aprendizagem e reforço dos vínculos. Dessa maneira, esta dissertação apresenta o **pressuposto de** que a aplicação dos processos de mediação pode fomentar o início de uma mudança de identidade do policial civil, uma vez que diferentes quadros sociais da memória são ativados, caracterizados pelo diálogo e no autoconhecimento como um gatilho para a autotransformação.

Além disso, a mediação pode ser vista como uma semente de transformação de uma mudança que vai além da polícia civil, mas pode alcançar o comportamento e a vida das pessoas em diferentes contextos, como o familiar, de trabalho, político etc.

Os resultados nas análises das entrevistas e dos documentos conduziu ao resultado do **terceiro** objetivo específico, que foi o de submeter o planejamento de um Curso de Especialização *Latu Senso* em Mediação de Conflitos para a ACADEPOL. Tal relação se embasa nas evidências da necessidade de legitimação da prática da mediação, a qual somente ocorrerá pela insistência institucional nessa ação e acelerada por repetidas formações, nos aprimoramentos através de cursos de especialização, organização de seminários e outras atividades. A proposta deste curso pode servir como uma porta de entrada para a institucionalização da mediação e da justiça restaurativa, uma vez que, como evidenciado, pode modificar comportamentos dos servidores e, assim, concretizando a instituição por meio das ações das pessoas com o seu público-alvo. Sendo assim, se mais policiais civis

efetivarem práticas de mediação no seu fazer profissional, mais ela pode se institucionalizar, pois o plano institucional é definido, em grande parte, pelo equilíbrio de poder, o qual se refere à abertura de espaços e reconhecimento das práticas de mediação, ficando, assim, cada vez mais legitimado e, aos poucos, mais institucionalizado, indo de encontro a práticas sedimentadas em rotinas que se embasam na justiça tradicional, dificultando mudanças institucionais.

Evidenciou-se a necessidade de um maior aprofundamento na temática, dando azo ao produto almejado na pesquisa, constituindo-se do Projeto Pedagógico do Curso de Pós-Graduação *Latu Sensu* em Justiça Restaurativa e Mediação de Conflitos, a ser promovido pela Academia de Polícia Civil do Rio Grande do Sul (ACADEPOL), que possibilitará maior domínio no trato dos mais variados públicos que ocorrem aos serviços policiais.

Pesquisas futuras podem derivar destas, inclusive suplantando as limitações que foram a realização de mais entrevistas em profundidade, não somente com os mediadores, mas também com servidores que não fizeram o curso, bem como com o público que passou pela mediação e aquele que a desconhece. Também pesquisas quantitativas podem ser realizadas tanto com o público interno da polícia civil quanto com o externo, a fim de verificar pontos de melhoria nos processos de mediação.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Sílvia C. P. Do marinheiro João Cândido ao Almirante Negro: conflitos memoriais na construção do herói de uma revolta centenária. **Revista Brasileira de História**, São Paulo, v. 31, n. 61, p. 61-84, 2011.

AMORIM, Maria S. de. Conflitos no mercado de oferta de bens e serviços. Impasses na atualização do modelo de consumo de massas e restrição da cidadania. *In: X CONGRESSO LUSO-AFRO-BRASILEIRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS*, 2009, Braga.

Sociedades Desiguais e Paradigmas em Confronto. Braga: Universidade do Minho, 2009.

ANDRADE, Fernando T. O Medo: o maior gigante da alma. **Luso Poemas**.

Disponível em: [https://www.luso-](https://www.luso-poemas.net/modules/news/article.php?storyid=300147)

[poemas.net/modules/news/article.php?storyid=300147](https://www.luso-poemas.net/modules/news/article.php?storyid=300147). Acesso em: 05 mar. 2023.

ANDRADE, Rogério F. de. As análises institucionalistas nas organizações e o conceito de “institucional”. **Caleidoscópio**, v. 3, p. 49-64, 2002.

ARENDT, Hannah. **Origens do totalitarismo: antissemitismo, imperialismo, totalitarismo**. São Paulo: Companhia de Bolso, 2012.

ARISTÓTELES. **Ética a Nicômaco**. Tradução: Luciano Ferreira de Souza. São Paulo: Martin Claret, 2014.

BADIN, Laurence. **Análise de conteúdo**, Lisboa edições, 1977, p.119

BARBOSA, Oriana P. A.; SILVA, Cristiano A. da. **Os métodos consensuais de solução de conflitos no âmbito do Novo Código de Processo Civil Brasileiro (Lei nº 13.105/15)**. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios – TJDF, 2015.

BERND, Zilá. **Dicionário de expressões da memória social, dos bens culturais e da cibercultura**. MANGAN, Patrícia K. V. *et al.* (org). 2. ed. Canoas, RS: Ed. Unilasalle, 2017. 210 p.

BÍBLIA. Mateus. Português. *In: Bíblia Sagrada. [S. l.]*: Sociedade Bíblica do Brasil, 2021. cap. 7, vers. 12.

BRECHT, Bertold. De que serve a Bondade. **Luso Poemas**. Disponível em: <https://www.luso-poemas.net/modules/news03/article.php?storyid=787>. Acesso em: 05 mar. 2023.

BREITMAN, S.; PORTO, A. C. **Mediação familiar: Uma intervenção em busca da paz**. Porto Alegre: Criação Humana, 2001.

BUSH, B.; FOLGER, J. P. **La promesa de mediación**. Buenos Aires: Granica, 1996.

CAMPELLO, André B. **Manual jurídico da escravidão: cotidianos da opressão**. 1. ed. Jundiaí, SP: Paco, 2018. *E-book*.

CANDAU, Joël. **Memória e identidade**. Tradução: Maria Leticia Ferreira. São Paulo: Contexto, 2011, 219 p.

DERRIDA, Jacques. **Gramatologia**. São Paulo: Perspectiva, 2008. (Estudos, 16).

DEVES, Maristela S. **180 anos da Polícia Civil do Estado do RS**. 1. ed. [S. l.]: Vienaense, 2021. 152 p.

FISCHER, Roger; URY, William; PATTON, Bruce. **Como chegar ao sim: negociação de acordos sem concessões**. Tradução: Vera Ribeiro e Ana Luiza Borges. Rio de Janeiro: Imago Ed., 2005.

FLICKINGER, Hans-Georg. **Gadamer & a Educação**. 1. ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2014. (Coleção Pensadores & Educação).

FOLGER, J. P.; BUSH, R. A. B. Mediação transformativa e intervenção de terceiros: As marcas registradas de um profissional transformador. *In*: SCHNITMAN, D. F.; LITTLEJONH, S. (orgs). **Novos paradigmas em mediação**. Porto Alegre: Artmed, 1999. p. 85-100.

FONSECA, Luma V. R.; OLIVEIRA, Isabella T. A. Responsabilização dos provedores de conteúdo nas relações de e-commerce. **Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo**, Evento Virtual, v. 6, n. 1, p. 22-42, 2020.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do oprimido**. 65. ed. Rio de Janeiro/São Paulo: Paz e Terra, 2018.

FREITAS, Wagner C. P. **Espaço urbano e criminalidade: lições da Escola de Chicago**. São Paulo: Editora Método, 2004.

GADAMER, Hans-Georg. **O problema da consciência histórica**. 3. ed. Tradução: Paulo Cesar Duque Estrada. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

GADAMER, Hans-Georg. **Verdade e Método: traços fundamentais de uma hermenêutica filosófica**. 3. ed. Tradução: Flávio Paulo Meurer. Petrópolis, RJ: Vozes, 1999.

GUBERT, Paulo G. O perdão difícil: Ricoeur sobre a relação entre vingança, justiça e reconhecimento. **Dissertatio**, Volume Suplementar 8, 2018.

HALBWACHS, Maurice. **A memória coletiva**. São Paulo: Vértice, 1990.

LAGE, L.; MIRANDA, A. P. M. de. Da polícia do rei à polícia do cidadão. **Revista de História da Biblioteca Nacional**, Rio de Janeiro, n. 25, 2007.

LIMA, Roberto Kant. **Cultura Jurídica e Práticas Policiais: a tradição inquisitorial**.

Revista Brasileira de Ciências Sociais, v. 10, n. 4, p. 65-84, 1989.

LIMA, Roberto Kant. **Ensaio de Antropologia e de Direito: Acesso à Justiça e Processos Institucionais de Administração de Conflitos e Produção da Verdade Jurídica em uma Perspectiva Comparada**. 1. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2008. LINS, D. Esquecer não é crime. *In*: LINS, D.; GADELHA, S.; VERAS, A. (org.). **Nietzsche e Deleuze: intensidade e paixão**. Rio de Janeiro: Relume-Dumará, 2000. p. 45-62.

MARODIN, M.; BREITMAN, S. A prática da moderna mediação: integração entre a Psicologia e o Direito. *In*: ZIMERMANN, D. E.; COLTRO, A. C. M. (orgs.). **Aspectos psicológicos na prática jurídica**, Campinas: Millenium, 2002. p. 471-488.

MEDEIROS, Eduardo D. Memória Institucional: uma reflexão sobre sua importância para a polícia militar de Santa Catarina. **Revista Ordem Pública**, v. 8, n. 2, jul./dez. 2015.

MERTON, Robert K. Estrutura social e anomia. *In*: ___. **Sociologia: teoria e estrutura**. Rio de Janeiro: Editora Mestre Jou, 1970. p. 203-234.

MINAYO, Maria. C. S. Análise qualitativa: teoria, passos e fidedignidade. **Ciência e Saúde Coletiva**, v. 17, p. 621-626, 2012.

MINAYO, Maria. C. S. Múltiplas faces da violência contra a pessoa idosa. **Mais 60: Estud. Envelhec.** v. 25, n. 60, o. 10-27, 2014.

MINAYO, Maria C. S (org.). **Pesquisa Social**. Teoria, método e criatividade. 18. ed. Petrópolis: Vozes, 2001.

MINHA alma (a paz que eu não quero). Intérprete: O Rappa. Compositores: Alexandre Monte De Menezes; Lauro Jose De Farias; Marcelo De Campos Lobato; Marcelo Falcão Custodio; Marcelo Fontes Do Nascimento Vi Santana. [S. l.]: Warner Music, 1999. 1 Single (5 min).

MONTESSORI, Maria. **A educação e a paz**. Tradução: Sonia Maria Alvarenga Braga. Campinas, SP: Papyrus, 2004.

MORAIS, Neon Bruni D.; MELLO, Marília Montenegro Pessoa de; AMAZONAS, Maria Cristina L. A. "Direito e população LGBT em cárcere: uma análise a partir da experiência pernambucana do Complexo do Curado". *In*: Revista Brasileira de Ciências Criminais, v. 145, p. 241-449, 2018..

NASCIMENTO, Isabela M. A. **Mediação Circular-Narrativa e Teoria da Identidade Narrativa: aportes para uma interseção prática**. v. 1, p. 118-132, 2019. Disponível em: <https://www.rdl.org.br/seer/index.php/anacidil/article/view/504/pdf>. Acesso em: 4 maio 2021.

NÓBREGA JÚNIOR, José M. P. da. Teorias do crime e da violência: uma revisão

da literatura. **BIB**, São Paulo, n.77, p. 69-89, 2015.

NORBERT, Elias. **Sociedade dos Indivíduos**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1994. 145 p.

PALLAMOLLA, Rafaella P. **Justiça restaurativa: da teoria à prática**. 1. ed. São Paulo: IBCCRIM, 2009.

PLATÃO. **Diálogos I: Teeteto (ou Do conhecimento), Sofista (ou Do ser), Protágoras (ou Sofistas)**. Tradução: Edson Bini. São Paulo: Edipro, 2007.

RICOUER, Paul. **A memória, a história, o esquecimento**. Campinas, SP: Editora da Unicamp, 2007.

ROSENBERG, Marshall Bertran. **Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. São Paulo: Ágora, 2006.

SALES, L. M. M.; ALENCAR, E. C. O. Mediação de conflitos escolares: uma proposta para a construção de uma nova mentalidade nas escolas. **Pensar**, v. 9, n. 9, p. 89-96, 2004.

SAMPA. [Compositor e intérprete]: Caetano Veloso. *In: MUITO [Dentro da Estrela Azulada]. [S. l.]: Philips, 1978. 1 CD, Track 7 (3 min).*

SIKORA, Rogério. Construindo a igualdade de gênero. *In: SANTOS, André L. C.; DEL'OLMO, Florisbal S. (org.). Diálogo e entendimento*. Rio de Janeiro: Forense, 2010. v. 2.

SILVA, Fernanda Lima; VALENÇA, Manuela.; MELLO, Marília Montenegro Pessoa de. "Policiados e policiais: dois tempos de uma história de criminalização". **Revista Brasileira de Ciências Criminais**, v. 135, p. 97-130, 2017.

SILVA, Thalles R. A. da; Os limites da mediação policial como justiça restaurativa. **Revista Científica do CPJM**, Rio de Janeiro, v. 2, n. 5, 2022.
THIESEN, I. **Memória institucional**. João Pessoa: UFPB, 2013.

SISTEMA carcerário brasileiro: negros e pobres na prisão. [S. l.], 2018. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/atividade-legislativa/comissoes/comissoes-permanentes/cdhm/noticias/sistema-carcerario-brasileiro-negros-e-pobres-na-prisao>. Acesso em: 8 maio 2023.

VALE, M. S.; FALEIROS, V. P.; SANTOS, I. B.; MATOS, N. M. Mediação de conflitos de violência intrafamiliar contra pessoas idosas: uma proposta não jurídica. **Textos & Contextos (Porto Alegre)**. v. 14, n. 1, p. 104-114, 2015.

VEZZULA, J. C. **Teoria e prática da mediação**. Curitiba: Instituto de Mediação e Arbitragem, 1998.

VIAPIANA, Luiz Tadeu. **Economia do crime: uma explicação para a formação do**

criminoso. Editora: Age Editora, 2006.

WARAT, Luís A. **Surfando na pororoca**: ofício do mediador Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004. 424 p.

WEBER, Max. **Economia e Sociedade**: fundamentos da sociologia compreensiva. 4 ed. Brasília: Editora UnB, 2009.

WORCMAN, Karen. Memória do futuro: um desafio. *In*: NASSAR, Paulo (org.). **Memória de empresa**: história e comunicação de mãos dadas, a construir o futuro das organizações. São Paulo: Aberje, 2004. p. 23-30.

APÊNDICE A – CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU: ESPECIALIZAÇÃO EM MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

Objetivo Geral: Capacitar o/a profissional policial civil para utilizar o processo da mediação para auxílio na composição de conflitos em diversos âmbitos, especialmente os relacionados às relações envolvendo indivíduos em vulnerabilidade social.

Objetivos Específicos: Oportunizar a construção de conhecimentos gerais sobre a teoria do conflito, evidenciando as habilidades e técnicas necessárias para a mediação transformativa de conflitos, além da identificação dos distintos âmbitos nos quais os procedimentos de resolução de conflitos se desenvolveram;

Conhecer as diversas formas de resolução de conflitos;

Compreender a dinâmica da mediação enquanto possibilidade de transformação e ressignificação de conflitos, de forma clara, objetiva, sistemática e, principalmente, como oportunidade de desenvolvimento de uma cultura de paz;

Público-alvo: Servidores da Polícia Civil de todo o país com diploma em qualquer curso superior reconhecido pelo MEC e que desenvolvam a atividade de mediação de conflitos criminais em sua região policial.

Carga horária: Total de 360 horas/aula. As disciplinas serão ministradas quinzenalmente, com horário das aulas planejadas para as sextas-feiras, das 19h às 22h30min, e para sábados, das 8h30min às 16h.

Justificativa: A proposta do Curso de Especialização em Mediação de Conflitos é, ao mesmo tempo, inovadora e atual, haja vista que, quando da realização das primeiras turmas do curso de capacitação, a mediação de conflitos era considerada uma forma alternativa à jurisdição para resolução de conflitos, guardando resistência de muitos juristas e, mesmo internamente, na PCRS. Considerando que, a partir da experiência exitosa da mediação em sede de polícia judiciária, instigada pela Resolução 12/2002, das Organizações das Nações Unidas, que concitou os Estados Membros a desenvolverem a Justiça Restaurativa através de suas autoridades de segurança na esfera criminal, que resultou na instituição dessa prática na PCRS, através da Portaria 168/14, que regula a atividade, acrescido do sucesso de mais de 16.000 mediações realizadas até o presente, associado, ainda, ao advento da Lei nº 13.140/2015 (Lei da Mediação), inseriu-se a Justiça Restaurativa (através

da mediação de conflitos) como meio alternativo de resolução, tendendo à ampliação, dado o vasto campo de interessados (além de servidores policiais, educadores, psicólogos e assistentes sociais configuram o público-alvo deste Curso).

Assim, o Curso se justifica porque tanto as instituições quanto os juristas brasileiros, nas suas mais distintas esferas, buscam consolidar uma postura diferenciada da tradicional, baseada na contenda e na resolução de conflitos unicamente através da intervenção estatal, para uma postura capaz de prevenir e resolver os conflitos a partir das próprias partes conflitantes.

De outra via, o MEC exige que os Cursos de Direito ofereçam, na sua base curricular e, principalmente, nos Núcleos de Estágio, conhecimentos inerentes às formas extrajudiciais de resolução de conflitos, privilegiando a mediação, a conciliação e a negociação. Como prova dessa realidade, a Faculdade do Ministério Público e a FADERGS, nos seus cursos de direito, dentro da disciplina de práticas restaurativas, oferece o Curso de Formação de Mediadores da Polícia Civil (curso de extensão de 30 horas), ministrado por policiais, como meio de formação. A presente versão apresenta um importante passo além deste curso de extensão, bem como representa um avanço de um projeto de Curso *Latu Sensu* anterior, que estava sendo pensado por colaboradores da PC e também externos. Os principais avanços da presente versão referem-se a aspectos da memória institucional e da memória social para o embasamento de diversos aspectos contextuais em diferentes disciplinas propostas. Desta forma, o Curso tem relevância social na medida em que oportuniza a qualificação e a capacitação dos profissionais para que possam atender a estas novas demandas.

Soma-se a isso os dados coletados através do presente projeto de pesquisa de dissertação do mestrado deste proponente em Memória Social e Bens Culturais, realizado na Universidade La Salle/ Canoas/ RS, em 2023, através das narrativas dos mediadores, de onde se denota uma transformação na percepção dos policiais no trato com a coletividade, reverberando numa atuação policial cuidadora e garantidora de direitos, transvertendo, também, a imagem da instituição, elevando o seu propósito social.

Estrutura Curricular: A estrutura curricular é apresentada na Tabela 1i, sendo composta por 16 disciplinas ministradas durante três semestres.

Tabela 1 – Estrutura curricular

Disciplina	Carga horária
Memória Institucional da Polícia Civil	24h
Memória e Identidade	12h
Teorias do Conflito	24h
Comunicação não-violenta	24h
Escolas de Mediação - fundamentos	12h
Psicologia Aplicada à Mediação de Conflitos	24h
Intersecções I: mediação e atendimento especializado à mulher	24h
Intersecções II: mediação e atendimento especializado infância e juventude	24h
Intersecções III: mediação e atendimento especializado ao idoso	24h
Intersecções IV: mediação e atendimento especializado crimes de intolerância	24h
Intersecções V: mediação e atendimento especializado relações de consumo	24h
Intersecções IV: a mediação e atendimento especializado DP pronto atendimento	24h
Mediação Escolar	24h
Dinâmica da Mediação: etapas, atores e ferramentas – simulações	24h
Inserção no sistema de informática peças da mediação	12h
Observatório e prática em mediação	12h
Relatório de Conclusão de Curso	24h
CARGA HORÁRIA TOTAL	360h

Fonte: Autoria própria, 2023.

Observa-se que, a fim de integrar teoria e prática, oportunizando aos acadêmicos pós-graduandos a aplicação das técnicas, o desenvolvimento das habilidades, procedimentos, estratégias próprias da mediação de conflitos, em especial no âmbito de situações conflitivas familiares, são necessários diferentes aprofundamentos, tais como os especificados nas ementas das disciplinas. Para fins de entendimento da temática desenvolvida em cada uma destas, apresentam-se a

seguir as ementas correspondentes:

Teorias do Conflito: A disciplina aborda as causas e soluções de conflitos, através das teorias criminológicas e sociológicas do conflito. Os estudos das teorias incluem as origens do conflito nas relações de poder; os resultados dos conflitos e o papel da cultura na formação dos conflitos.

Memória Institucional da Polícia Civil: Aborda os conceitos e entendimentos da Memória Institucional e aprofundamento da Memória Institucional da Polícia Civil, apreendendo o papel e a evolução da Instituição na sociedade ao longo do tempo.

Memória e Identidade: Tendo em vista que a sociedade é multifacetada, plural e formada por diferentes grupos sociais, com credos, ideologias, características regionais, costumes, gêneros, estratos sociais, etnias diferentes, o estudo da memória e da identidade é imperativo para a compreensão do todo.

Comunicação não-violenta: Compreender as bases da Comunicação Não-Violenta (CNV), memórias de uma comunicação mais empática e respeitosa entre as pessoas. Estudo dos elementos principais da CNV, a fim de otimizar a resolução de conflitos de forma construtiva, evitando a violência verbal e emocional, substituindo padrões de comunicação violenta por outros conscientes e empáticos.

Escolas de Mediação – fundamentos: Busca compreender o objetivo das escolas Harvard, Transformativa e Circular-narrativa, para aplicá-las de acordo com o conflito. Estudo das técnicas e práticas específicas de cada escola, bem como a escolha da abordagem conforme o tipo de conflito, das partes envolvidas e dos objetivos desejados.

Psicologia Aplicada à Mediação de Conflitos: A disciplina busca desenvolver e estimular reflexão para observação, trabalhando algumas percepções: compreender as emoções e motivações que levam ao conflito; foco no relacionamento; acesso a técnicas terapêuticas e soluções criativas, entre outras.

Intersecções I: mediação e atendimento especializado à mulher: Visa atender às vítimas de violência doméstica, estimulando a compreensão e o respeito sobre os fatores subjacentes da relação, permitindo, à mulher vítima de violência, oportunidade para expressar suas necessidades, interesses e sentimentos, auxiliando-a na reflexão das soluções que garantam a preservação de sua integridade física e psicológica, como também condições de racionalizar saída para a situação.

Intersecções II: mediação e atendimento especializado infância e juventude: Estimular técnicas de conhecimento e linguagem voltadas ao público

adolescente, compreendendo as necessidades desse estrato e auxiliando-os no desenvolvimento de uma cultura de paz; conscientizando-os da importância em estabelecer relações saudáveis e equilibradas. Estudo do ECA.

Intersecção III mediação e atendimento especializado ao idoso: Estudo dos pressupostos fundamentais na compreensão desse público alvo, estimulando a compreensão da historicidade de cada um, seus anseios e necessidades. Estudo do Estatuto do Idoso.

Intersecção IV mediação e atendimento especializado aos crimes de intolerância: Compreensão das ideias de identidade e aceitação, trabalhando a autoaceitação e empoderando para o alcance de soluções.

Intersecções V: mediação e atendimento especializado relações de consumo: Estudo e aplicabilidade dos direitos do consumidor, legislação, estimulando técnicas baseadas modelo de Harvard.

Intersecções VI: mediação e atendimento especializado DP Pronto Atendimento: Aprofundamento na técnica compreensiva com viés psicológico ante a ansiedade de soluções vez que as DPPA's trabalham atendimento mais imediato. Técnicas de desconstrução do conflito e busca de soluções.

Mediação Escolar: Capacitar mediadores a atuarem com mediação na escola através do programa Galera do Bem, capacitando líderes, vice-líderes, educadores e pais numa cultura de paz no ambiente escolar.

Dinâmicas da Mediação: etapas, atores e ferramentas – simulações:

Aplicação de técnicas e simulações de casos, análise de casos.

Inserção no sistema de informática peças de mediação: Conscientizar o uso e inserção dos documentos pertinentes à mediação no sistema SPJ, a fim de que possam ser juntados ao procedimento policial. Estímulo à mediação por meios midiáticos, *Google Drive* e aplicativos.

Observatório e prática em mediação: Atividades práticas de observação e atuação na mediação, desenvolvidas em núcleos e que deverão ser repassadas por meio de relatório aos professores.

Relatório de Conclusão do Curso: Corresponde ao Trabalho de Conclusão do Curso, a fim de avaliar a capacidade do aluno de utilizar metodologia científica, apresentando uma contribuição relevante para o desenvolvimento da área de conhecimento escolhida pelo aluno, podendo ser adaptadas ao formato de artigo

científico.

PRINCIPAIS REFERÊNCIAS:

As principais referências que subsidiarão diferentes disciplinas do curso são:

Memória Institucional da Polícia Civil:

THIESEN, I. **Memória institucional**. João Pessoa: UFPB, 2013.

Teorias do Conflito:

FREITAS, Wagner C. P. **Espaço urbano e criminalidade**: lições da Escola de Chicago. São Paulo: Editora Método, 2004.

MERTON, Robert K. Estrutura social e anomia. *In*:_____. **Sociologia: teoria e estrutura**. Rio de Janeiro: Editora Mestre Jou, 1970. p. 203-234.

NÓBREGA JÚNIOR, José M. P. da. Teorias do crime e da violência: uma revisão da literatura. **BIB**, São Paulo, n.77, p. 69-89, 2015.

VIAPIANA, Luiz Tadeu. **Economia do crime**: uma explicação para a formação do criminoso. Editora: Age Editora, 2006.

Memória e Identidade:

CANDAU, Joël. **Memória e identidade**. Tradução: Maria Leticia Ferreira. São Paulo: Contexto, 2011, 219 p.

Comunicação não-violenta:

ROSENBERG, Marshall Bertran. **Comunicação não-violenta**: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. São Paulo: Ágora, 2006.

Escolas de Mediação – fundamentos:

BUSH, B.; FOLGER, J. P. **La promesa de mediación**. Buenos Aires: Granica, 1996. FISCHER, Roger; URY, William; PATTON, Bruce. **Como chegar ao sim**: negociação de acordos sem concessões. Tradução: Vera Ribeiro e Ana Luiza Borges. Edição revisada e ampliada. Rio de Janeiro: Imago Ed., 2005.

FOLGER, J. P.; BUSH, R. A. B. Mediação transformativa e intervenção de terceiros: As marcas registradas de um profissional transformador. *In*: SCHNITMAN, D. F.; LITTLEJONH, S. (orgs). **Novos paradigmas em mediação**. Porto Alegre: Artmed, 1999. p. 85-100.

NASCIMENTO, Isabela M. A. **Mediação Circular-Narrativa e Teoria da Identidade Narrativa**: aportes para uma interseção prática. v. 1, p. 118-132, 2019. Disponível em: <https://www.rdl.org.br/seer/index.php/anacidil/article/view/504/pdf>. Acesso em: 4 maio 2021.

Psicologia Aplicada à Mediação de Conflitos:

MARODIN, M.; BREITMAN, S. A prática da moderna mediação: integração entre a

Psicologia e o Direito. *In*: ZIMERMANN, D. E.; COLTRO, A. C. M. (orgs.). **Aspectos psicológicos na prática jurídica**, Campinas: Millenium, 2002. p. 471-488.

Intersecções I: mediação e atendimento especializado à mulher:

BREITMAN, S.; PORTO, A. C. **Mediação familiar**: Uma intervenção em busca da paz. Porto Alegre: Criação Humana, 2001.

SIKORA, Rogério. Construindo a igualdade de gênero. *In*: SANTOS, André L. C.; DEL'OLMO, Florisbal S. (org.). **Diálogo e entendimento**. Rio de Janeiro: Forense, 2010. v. 2.

Intersecções II: mediação e atendimento especializado infância e juventude:

VEZZULA, J. C. **Teoria e prática da mediação**. Curitiba: Instituto de Mediação e Arbitragem, 1998.

Intersecção III mediação e atendimento especializado ao idoso:

MINAYO, Maria. C. S. Múltiplas faces da violência contra a pessoa idosa. **Mais 60: Estud. Envelhec.** v. 25, n. 60, o. 10-27, 2014.

VALE, M. S.; FALEIROS, V. P.; SANTOS, I. B.; MATOS, N. M. Mediação de conflitos de violência intrafamiliar contra pessoas idosas: uma proposta não jurídica. **Textos & Contextos (Porto Alegre)**. v. 14, n. 1, p. 104-114, 2015.

Intersecção IV mediação e atendimento especializado aos crimes de intolerância:

LIMA, Roberto Kant. Cultura Jurídica e Práticas Policiais: a tradição inquisitorial. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, v. 10, n. 4, p. 65-84, 1989.

LIMA, Roberto Kant. **Ensaio de Antropologia e de Direito**: Acesso à Justiça e Processos Institucionais de Administração de Conflitos e Produção da Verdade Jurídica em uma Perspectiva Comparada. 1. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2008.

SILVA, Fernanda Lima; VALENÇA, Manuela.; MELLO, Marília Montenegro Pessoa de. "Policiados e policiais: dois tempos de uma história de criminalização". *In*: **Revista Brasileira de Ciências Criminais**, v. 135, p. 97-130, 2017.

Intersecções V: mediação e atendimento especializado relações de consumo:

AMORIM, Maria S. de. Conflitos no mercado de oferta de bens e serviços. Impasses na atualização do modelo de consumo de massas e restrição da cidadania. *In*: X CONGRESSO LUSO-AFRO-BRASILEIRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS, 2009, Braga. **Sociedades Desiguais e Paradigmas em Confronto**. Braga: Universidade do Minho, 2009.

BARBOSA, Oriana P. A.; SILVA, Cristiano A. da. **Os métodos consensuais de**

solução de conflitos no âmbito do Novo Código de Processo Civil Brasileiro (Lei nº 13.105/15). Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios – TJDFT, 2015.

FONSECA, Luma V. R.; OLIVEIRA, Isabella T. A. Responsabilização dos provedores de conteúdo nas relações de e-commerce. **Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo**, Evento Virtual, v. 6, n. 1, p. 22-42, 2020.

Intersecções VI: mediação e atendimento especializado DP Pronto

Atendimento:

WARAT, Luís A. **Surfando na pororoca: ofício do mediador** Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004. 424 p.

Mediação Escolar:

SALES, L. M. M.; ALENCAR, E. C. O. Mediação de conflitos escolares: uma proposta para a construção de uma nova mentalidade nas escolas. **Pensar**, v. 9, n. 9, p. 89-96, 2004.

APÊNDICE B - SUBMISSÃO DA PROPOSTA DO CURSO DE PÓS GRADUAÇÃO À UNILASALLE



anexo produto final

1 mensagem

MOYSES LOPES PRATES <moyses.202010603@unilasalle.edu.br>

7 de março de 2023 às 17:15

Para: Maria de Lourdes Borges <maria.borges@unilasalle.edu.br>, pedro.conto@unilasalle.edu.br

Caro prof. Pedro de Conto. Venho por meio desta comunicação enviar a Proposta de Curso de Pós-Graduação Lato Sensu: especialização em mediação de conflitos para ver a possibilidade dela ser oferecida pela Universidade La Salle. Sou policial civil e desenvolvi e apliquei, juntamente com a equipe coordenada pela Sabrina Deffente, um curso de extensão em mediação junto à Acadepol/RS. Em anexo encontra-se a proposta que se refere ao produto final do Mestrado Profissional em Memória Social e Bens Culturais que estou finalizando, com a orientação da Dra. Maria de Lourdes Borges. Em caso de interesse desta importante universidade, podemos dar início a um termo de cooperação entre a Universidade La Salle e a Acadepol?

Moyses Lopes Prates



 Produto Final abnt MOYSÉS PRATES 07.03.23.pdf
155K