GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DO ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA
SUBSECRETARIA DE POLÍTICAS DE PREVENÇÃO SOCIAL À CRIMINALIDADE
SUPERINTENDENCIA DE POLÍTICAS TERRITORIAIS DE PREVENÇÃO SOCIAL À CRIMINALIDADE
DIRETORIA DE RESOLUÇÃO PACÍFICA DE CONFLITOS
PROGRAMA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

Programa Mediação de conflitos

Diante do caráter dinâmico da "metodologia" do Programa Mediação de Conflitos, que tem como norteador o diálogo entre as construções práticas e teóricas, reforço as palavras de nosso querido amigo e estudioso, Vezzula, "ninguém tem a razão, somente temos pontos de vista. A chave é poder integrar esses pontos de vista num composto complexo que permita ao leitor refletir a partir destes diversos olhares para que consiga questionar e adicionar o próprio.".

Boas-vindas às reflexões conjuntas.

Tatiane Maia
Diretora do Programa Mediação de Conflitos

Novembro de 2017

Desenvolvido por: Flávia Cristina Silva Mendes, Tatiane Carvalho Maia, Ronielle Lopes Caetano, Viviane Ribeiro Cunha

1. Contextualização e objetivo

No final do século XX e início do século XXI, a Segurança Pública como até então era praticada, começa a ser questionada. A atuação prioritariamente repressiva e punitiva não se apresenta como resposta efetiva frente a um cenário complexo e desafiador de vulnerabilidades e, assim, novos paradigmas são propostos para o desenvolvimento de intervenções do Estado neste contexto e, efetivamente, da sociedade na execução de uma segurança pública cidadã, como já previsto na Constituição Federal de 1988[1].

Neste momento o Governo de Minas Gerais implementa a política de prevenção social à criminalidade, que se propõe a novas formas de intervenções no contexto apresentado. Na Lei delegada 56, Resolução 5210 de 12 de dezembro de 2002, apresenta-se como objetivo desta política

> [...] trabalhar com a devida importância as propostas de prevenção social à violência urbana e implantar no campo das políticas públicas este novo paradigma, de pensar a segurança pública como política social que garanta em primeiro lugar a qualidade de vida de todos.[2]

Em 2005 o Programa Mediação de Conflitos é incorporado como parte desta política. A escolha por desenvolver um Programa que utiliza a técnica da mediação de conflitos como basilar em suas intervenções se fez importante a partir da reformulação das formas de atuação do Estado no que tange à Segurança Pública, conforme descrito acima, entendendo a mediação como potencializadora das relações sociais (vínculos estabelecidos que afetam diretamente o território) e da organização comunitária.

A mediação será, neste contexto, instrumento utilizado para promover uma Segurança Pública Cidadã que envolva as pessoas na resolução dos conflitos que podem se desdobrar em situações de violência. Assim, Estado e Sociedade Civil percorrem conjuntamente o processo complexo de prevenção aos fenômenos de violência e criminalidade.

Paralelo ao contexto apresentado de implantação da política de prevenção, a metodologia da mediação de conflitos é fortalecida pelo mundo de diversas formas, já que é um instrumento que estimula pessoas no papel de protagonistas na resolução pacífica de seus diversos conflitos. Neste sentido, o Programa Mediação de Conflitos inicia uma busca cada vez mais intensa sobre as diversas nuances de seu basilar,

1 **Art. 144.** A segurança pública, dever do Estado, direito e responsabilidade de todos, é exercida para a preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio [...]

[2] Após 15 (quinze) anos de trajetória, a política de prevenção social à criminalidade tem seus objetivos atualizados, apresentando como objetivo geral "[...] contribuir para prevenção e redução de violências e criminalidades incidentes sobre determinados territórios e grupos mais vulneráveis a esses fenômenos e para o aumento da sensação de segurança no Estado de Minas Gerais." (Portifólio, 2017).

Desenvolvido por: Flávia Cristina Silva Mendes, Tatiane Carvalho Maia, Ronielle Lopes Caetano, Viviane Ribeiro Cunha

afunilando seu olhar à mediação comunitária, que fomenta a sociedade no processo de participação popular e reforça os indivíduos como agentes mediadores capazes de integrar e cooperar pela Segurança Pública com cidadania, buscando a paz social a partir do diálogo, respeito aos direitos e participação democrática.

Como Vezzula, especialista em mediação comunitária relata na inauguração dos Julgados de Paz em Portugal (2002)

> [...] o crescimento de um País não passa exclusivamente pelas riquezas geradas na produção, mas, fundamentalmente, no crescimento e formação dos cidadãos para uma vida cada vez melhor, em Liberdade, Respeito e Solidariedade para com todos.

A mediação comunitária para o Programa Mediação de Conflitos será, então, não apenas uma concepção, como também a base de uma política que inclui atores sociais em sua construção, sendo ponte na resolução dos conflitos vivenciados pelas pessoas que moram nos territórios em que o mesmo se propõe a intervir com o objetivo de promover a transformação das relações pessoais e sociais, fomentando a proteção civil e social.

Atualmente, o Programa Mediação de Conflitos efetiva-se como uma política pública que atua em territórios complexos e com realidades distintas com objetivo principal de promover meios pacíficos de administração de conflitos em níveis interpessoais, comunitários e institucionais, que contribuam para minimizar, prevenir e/ou evitar que estes se desdobrem em situações de violências e criminalidade. Reinventa-se em sua prática a partir da concepção da Mediação Comunitária, desenvolvendo instrumentos para a minimização dos riscos sociais, a redução das vulnerabilidades e o enfrentamento às violências.

Sua dinâmica de funcionamento tem caráter participativo, dialógico e inovador, possibilitando a abertura de novos mecanismos de acesso à justiça e de transformação sociopolítica de pessoas, grupos e comunidade; e por isso desde outubro do ano de 2005, época de sua implementação, vem rompendo fronteiras e limites demarcados historicamente.

O PMC é desenvolvido em 33 (trinta e três) regiões/ territórios com altas taxas de criminalidade violenta do Estado de Minas Gerais, sendo 12 em Belo Horizonte, 13 na Região Metropolitana e 8 no Interior, atendendo a mais de 200 (duzentos) bairros/vilas/aglomerados. O Programa hoje conta com equipe multidisciplinar das áreas de ciências humanas e ciências sociais aplicadas, entre analistas sociais e estagiários, e se insere em equipamentos públicos denominados Unidades de Prevenção Social à Criminalidade.

Empreende ações de mediações de conflitos, orientações para acesso a direitos, articulação e fomento à organização comunitária através da participação social, e

institucional, buscando contribuir para a redução de homicídios oriundos da violência contra a mulher, de conflitos entre vizinhos, da violência doméstica e familiar e da violação de direitos. Na execução de suas ações, o PMC tem como objetivos específicos:

- Aplicar e disseminar princípios e técnicas de mediação;
- Favorecer o acesso a direitos;
- Estimular a organização comunitária.

Acesso a direitos

A perspectiva de favorecer o acesso a direitos encontra lugar central no Programa, pois está totalmente ligada a outros conceitos caros à metodologia, como autonomia, responsabilização e capital social. Pode-se dizer que favorecer o acesso a direitos e a garantias fundamentais permite intervir nos fenômenos da violência e criminalidade, além dos fatores de risco existentes nos territórios em que o Programa Mediação de Conflitos atua, fortalecendo os fatores de proteção.

Observa-se nos territórios em que estamos inseridos que o desconhecimento da população sobre os direitos básicos, a peregrinação pelos serviços públicos, ausência de conhecimentos sobre fluxos de atendimentos e serviços existentes, contribuem para maior fragilidade do indivíduo e da comunidade aos fenômenos da violência e da criminalidade.

O acesso a direitos pode ser entendido como um processo de/em ação, que, por meio da atuação do Programa, trabalha de forma efetiva para o alcance da autonomia, da emancipação e da responsabilização dos grupos sociais e dos sujeitos locais. Grupos sociais e sujeitos autônomos devem ser antes de tudo, sujeitos de direitos, para, observadas essas condições, tornarem-se responsáveis pelos seus próprios destinos e assumirem uma postura ativa diante da vida social que os cerca. Esse sujeito de direitos, em função do processo pedagógico da atuação desenvolvida pelo Programa Mediação de Conflitos, é levado a atuar de maneira ampliada como um agente crítico e consciente, que lute pelos seus direitos e os reivindique.

O acesso a direitos ganha uma perspectiva participativa quando cada ator envolvido é levado a refletir sobre sua condição, seus valores e as relações sociais até então estabelecidas. De forma clara e não assistencialista, os atendidos são questionados quanto às expectativas de que o Poder Público, com histórico de atuação paternalista, resolva os seus problemas. Programa Mediação de Conflitos visa à construção de soluções para os problemas em conjunto com o próprio atendido, por meio de orientações, encaminhamentos e informações. As transformações vivenciadas pelas

comunidades podem eventualmente envolver outros atores em torno da luta por direitos coletivos.

Nesse contexto de fortalecimento dos laços sociais e comunitários, percebemos claramente o acúmulo de capital social e a criação de um ciclo virtuoso capaz de gerar fatores de proteção que tornam as comunidades menos vulneráveis à emergência da violência e da criminalidade. Com base nas complexidades dos contextos de atuação do Programa, podemos afirmar que o acesso a direitos não é a transmissão de informações ou mesmo a tradução de Códigos e a aplicação de Leis.

Trata-se do insumo a processos qualificados de promoção da reflexão e de convocação das vontades pelas pessoas, grupos e comunidades, rompendo com paradigmas tradicionais, muitas vezes ausentes ou mesmo violentos. Partimos, pois, da participação dos atendidos como instrumento de construção de conhecimento sobre os direitos e a cidadania.

Organização Comunitária

A organização comunitária é foco do Programa Mediação de Conflitos, que atua com a participação social como forma de intervir nos fatores de risco e nos fenômenos de violência e criminalidade. Para o PMC a noção de organização comunitária é composta por uma rede de conceitos e ações propostos para gerar o fortalecimento das potencialidades encontradas em cada comunidade, com a premissa de que o trabalho conjunto e a articulação comunitária têm muito mais força e poder de transformação do que iniciativas isoladas.

Para compreender a concepção de organização comunitária no Programa, trabalha-se com os seguintes conceitos:

a) **Capital Social**: Entende-se por capital social [...] a existência de relações de solidariedade e confiabilidade entre indivíduos, grupos e coletivos, inclusive a capacidade de mobilização e organização comunitárias, traduzindo um senso de responsabilidade da própria população sobre seus rumos e sobre a inserção de cada um no todo. (GUSTIN, 2005, p.11).

b) **Rede Social Mista**: é concebida pelo PMC como uma importante maneira de intervir junto às comunidades, apresentando as formas de associar e agir entre pessoas, grupos e entidades. Nessa dinâmica de rede, o relacionamento é horizontal e não hierárquico, as decisões são tomadas pelos participantes da mesma a partir de um consenso entre os componentes, apresentando características tais como a exigência de que os participantes estejam ligados em torno de um objetivo comum, que esteja aberta sempre a novas relações com outros indivíduos e participantes de outros grupos, que seja descentralizada, o que implica que as decisões são tomadas de forma participativa entre

os envolvidos, e que ela tenha uma auto-organização, ou seja, a ausência de hierarquia não significa que a rede funcione sem obediência a regras e princípios estabelecidos pelo envolvidos na mesma.

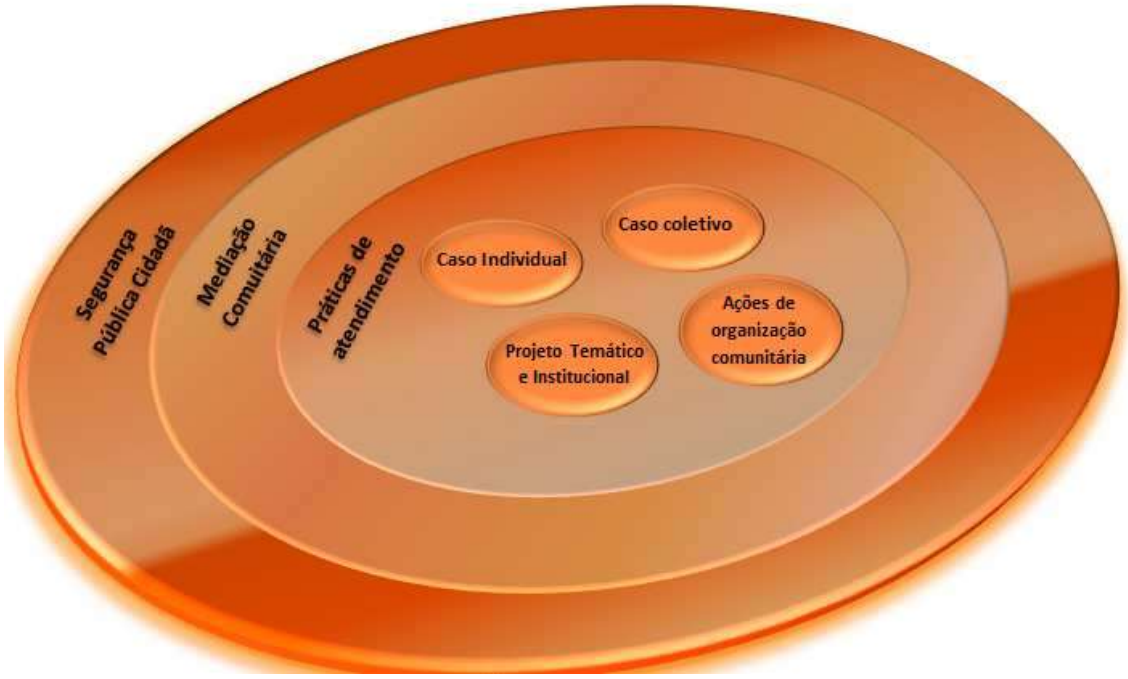
c) **Mobilização Social**: O PMC adere ao entendimento de que "a reunião de sujeitos que pretendem resolver problemas e transformar a realidade, em relação a uma causa que pode ser considerada de interesse público" (HENRIQUES apud Programa Mediação de Conflitos, 2009, p.53). Essa ação consiste na sensibilização de outras pessoas direta ou indiretamente envolvidas com o problema, na busca pela resolução da situação em pauta.

d) **Pesquisa-ação**: Para o PMC a pesquisa-ação se constitui a partir do estabelecimento de "um espaço de interlocução onde os atores implicados participam da resolução dos problemas, com conhecimentos diferenciados, propondo soluções a aprendendo na ação."(THIOLLENT apud Programa Mediação de Conflitos, 2009,p. 49 e 50).

Para o Programa Mediação de Conflitos uma sociedade mais organizada, com relações comunitárias e sociais fortalecidas, que atua de forma mais conectada e articulada, mobilizada em torno de objetivos comuns e consciente das fragilidade/problema e da possibilidade de criação coletiva de soluções para os seus conflitos, possui mais capacidade de enfrentamento ás violências, de acesso aos seus direitos e de proteção dos sujeitos que a compõem.

2. Organograma

O organograma contempla em seu cerne o paradigma basilar que funda o Programa Mediação de Conflitos que é a concepção de Segurança Pública Cidadã e da Mediação Comunitária, endossando os princípios do fortalecimento de vínculos, do capital social; fomento à participação social e à resolução pacífica de conflitos. É importante enfatizar que cada um desses referenciais está interligado entre si, sustentando as técnicas e ações implementadas por meio das práticas de atendimentos realizados no Programa – as quais serão abordadas posteriormente.



2.1. Segurança Pública Cidadã

Segundo o Instituto São Paulo Contra a Violência, Segurança Cidadã é

> [...] um modelo que tem por finalidade expandir o processo de articulação de todas as forças da sociedade e formas de governo no combate à criminalidade. De tal modo, cada representante dessas diferentes forças seria co-responsável por planejar e controlar as operações em cada âmbito que se deseja intervir, observando as características locais, bem como desenvolver técnicas de prevenção, mediação, negociação e investigação de conflitos sociais e de crimes.

Este modelo, então, atribui a todos os cidadãos a iniciativa pelas ações de segurança, enfatizando a necessidade de discutir os desafios comunitários de forma a responsabilizar Estado, sociedade civil e organizações não governamentais nas questões de segurança pública.

O conceito de Prevenção Social à Violência e à Criminalidade traduz a gênese do Programa Mediação de Conflitos dentro da Secretaria de Estado de Segurança Pública (SESP), na Subsecretaria de Políticas de Prevenção Social à Criminalidade (SUPEC). Tendo sido idealizado e implantado inicialmente pelo Programa Pólos de Cidadania[3], da

[3] O Programa Polos de Cidadania, fundado em 1995, é o programa de ensino, pesquisa e extensão da Faculdade de Direito da UFMG, responsável pela formulação primordial da proposta de inserção da mediação em comunidades de elevado risco e vulnerabilidade social. Por meio dos Núcleos de Mediação e Cidadania, o *Polos* iniciou o trabalho de mediação de conflitos nas comunidades do Conjunto Felicidade, Aglomerado da Serra e Barragem Santa Lúcia. Em 2005, através de uma parceria firmada entre o Programa Polos e o Governo de Estado de Minas Gerais, nasceu o Programa Mediação de Conflitos, que hoje atua em 31 comunidades em todo o Estado

Faculdade de Direito da UFMG, através dos Núcleos de Mediação e Cidadania. O PMC tornou-se política pública em meados de 2005, quando passou a compor a Política Estadual de Prevenção à Criminalidade.

Assim, o Programa ganhou arranjos institucionais que aperfeiçoam a sua prática, contribuindo para a construção de estratégias que pautam a atuação do Estado sobre as questões de segurança pública. Esse conceito orienta a concepção de intervenção do Programa Mediação de Conflitos, que passa rotineiramente a pensar a noção de mediação comunitária no viés da prevenção e enfrentamento das violências. Nesse sentido, está a importância de compreender a dinâmica social das violências e da criminalidade dos territórios de intervenção do PMC, intervindo nos fatores de risco[4] e nos fatores de proteção[5] identificados.

2.2. Dinâmica Social das Violências e da Criminalidade

O conflito é inerente às relações sociais, a vida em sociedade impõe a convivência com a diferença – seja de valores, ideias, ideologias, etc. – o que pode gerar contraposição de interesses e, por conseguinte, o tensionamento das relações. Contudo, necessário se faz ressaltar que o conflito não é, em si, algo positivo ou negativo. Ele pode ser um mecanismo de troca de opiniões, de aprendizado, de ampliação das perspectivas quando administrado de forma pacífica – através do diálogo, por exemplo –, mas pode ter também a violência como uma das suas formas de resposta.

Vários são os fatores que podem levar um conflito a se desdobrar em violência e criminalidade. De acordo com a Teoria Ecológica do Crime, a complexidade destes fenômenos impossibilita que se credite a uma ou a poucas variáveis os determinantes da criminalidade, numa relação de causa e efeito. Assim, a combinação de diferentes perspectivas possibilita um melhor entendimento desses fenômenos em uma compreensão sistêmica. Na Teoria Ecológica do Crime tais variáveis estão organizadas em quatro níveis: estrutural, institucional, interpessoal e individual.

Apesar de sistêmicos, cada nível apresenta pontos específicos de análise e intervenção, como os exemplos a seguir: O *nível individual* é caracterizado pelo histórico pessoal de cada indivíduo, pela concordância com as normas e valores vigentes. No *nível interpessoal* estão identificadas as variáveis de não coesão dos grupos, conflitos familiares e de vizinhança. No *nível institucional* estão inseridas as variáveis de

---

de Minas Gerais, inclusive no Conjunto Felicidade.

[4] Fatores de risco podem ser considerados como sendo "Aquelas características, variáveis ou perigos que, uma vez presentes na vida de um indivíduo, fazem com que seja mais provável que este indivíduo, mais do que alguém da população em geral, desenvolva desordem." (Mrazek and Haggerty, 1994).

[5] Pollard et al (1999) afirmam que "fatores protetivos são aqueles que minimizam ou moderam os efeitos da exposição aos fatores de risco, resultando em redução da incidência de problemas de comportamento".

heterogeneidade étnica, participação institucional, compromisso com as instituições locais. O *nível estrutural* caracteriza-se pelo status socioeconômico, pelo desemprego, escolaridade, acesso a programas de bem-estar social, eficiência da polícia e da justiça.

O Programa Mediação de Conflitos atua sobre estas variáveis de modo a, a partir da leitura e identificação dos conflitos existentes no território, propiciar intervenções que transformem as relações de conflito administradas de forma violenta. Além da transformação individual, a atuação do Programa possibilita efeitos ampliados de modo a impactar a realidade da comunidade em que o Programa se insere, tendo em vista que os efeitos das intervenções realizadas com cada indivíduo refletirão de forma abrangente no convívio social local, sendo o inverso também verdadeiro.

As intervenções do programa ocorrerão a partir das práticas de atendimentos: individuais, coletivas, de organização comunitária, nos projetos temáticos e institucionais; e das ações desenvolvidas com a rede social mista, trabalhando, por exemplo, a resolução pacífica de conflitos, o acesso a direitos, o fortalecimento do capital social, a naturalização da violência, intervindo, assim, direta ou indiretamente nos fatores identificados.

2.2.1. Análise da Dinâmica Social das Violências e Criminalidade

O Programa Mediação de Conflitos sustenta suas intervenções a partir da concepção sócio-histórica do crime e da violência em uma perspectiva sistêmica. Nesse sentido, a realidade não é dada a priori, mas é construída e evidenciada nas relações cotidianas, exigindo das equipes técnicas do Programa, uma disposição para a troca de conhecimentos e uma escuta qualificada para compreensão dos múltiplos olhares. Logo, trata-se de uma realidade passível de transformação a partir de intervenções capazes de alterar as condições do sistema. Em resumo, sendo o crime e a violência, reflexos de uma série de relações sócio-históricas, as intervenções propostas pelo PMC assumem a finalidade de promover transformações na dinâmica local e, assim, favorecer a prevenção social à violência e à criminalidade. Por isso, busca-se agregar valores ao capital social preexistente e promover a cultura de paz baseada no exercício da cidadania e na garantia dos direitos humanos.

Para tanto, a todo o momento em que se encontram no território estabelecem relações de proximidade e confiança com moradores, referências comunitárias, comerciantes e instituições locais, construindo uma política de segurança pública participativa. São essas relações que possibilitam a leitura qualificada a respeito das dinâmicas estabelecidas no território, bem como a construção conjunta de estratégias de enfrentamento a estes fenômenos.

Além disso, o fato do Programa ser uma das instituições que compõem a dinâmica social do território já possibilita a observação e vivência de muitos desses aspectos, tais como: histórico de constituição da comunidade; existência de praças, terrenos e espaços

públicos abandonados; acúmulo de lixo e entulho em determinados lugares; impactos advindos da implantação de programas e projetos sociais; dificuldade de encaminhamentos para a rede de proteção social; não atuação de serviço público necessário para o acesso a direitos (inclusive aqueles em que há proibição e/ou restrição de atuação pelo tráfico); pessoas em cumprimento de medidas de penas alternativas, egressos do sistema prisional; situação de desemprego e intensidade da evasão escolar; impactos de intervenções urbanas; dificuldade de circulação dos moradores por determinados locais no território; rivalidades entre pessoas e grupos; potenciais e/ou concretas violências e crimes mais recorrentes; locais e horários das violências e crimes recorrentes; forma de organização da comunidade para prevenir ou enfrentar violências e crimes; circulação de armas; toque de recolher e diversos outros.

O processo dinâmico de leitura e análise do território prescinde de uma boa articulação comunitária, incluindo a rede social mista[6], frisando os atores estratégicos de segurança pública, como a Polícia Civil e a Polícia Militar de Minas Gerais. Enfatiza-se que o Programa Mediação de Conflitos intervém tanto em violências e crimes potenciais, ou seja, nas situações em que as pessoas já estão em conflito sem que este ainda tenha se desdobrado em violência e criminalidade, quanto em situações de violências e criminalidade concretas. Em qualquer uma das duas situações a articulação com a rede social mista é fundamental, pois possibilita, além da análise da dinâmica apresentada, a construção de intervenções qualificadas.

2.3. Mediação Comunitária

Em 26 de junho de 2015 foi publicado no Diário Oficial da União a Lei nº 13.140[7] que dispõe sobre a "mediação". A partir do marco legal citado, o interesse por esse método eclodiu, tornando-o pauta de debate e estudo em diversos estados do país. Contudo, observamos a mediação como um meio de solução pacífica de conflitos utilizado há milênios em todo o mundo.

Não existe um marco específico para o início da utilização da mediação, mas é possível observar a presença de sua essência em cada momento que um terceiro se propunha a auxiliar na solução de um conflito, levando em consideração que os conflitos são

[6] A rede social mista é concebida pelo PMC como uma importante maneira de intervir junto às comunidades, apresentando as formas de associar e agir entre pessoas, grupos e entidades. A ideia de rede pode ser definida, dado o seu aspecto formal, como um conjunto de pontos interligados. [...] O conceito de rede é de suma importância na construção de uma democracia participativa, garantindo espaço para que as decisões sejam tomadas a partir do consenso entre atores políticos de um Estado. O PMC desenvolve sua atuação de fomento à articulação entre as entidades e à consolidação de parcerias, seja por meio de espaços regulares já constituídos ou mesmo na consolidação de novos espaços de rede. A entrada do Programa nas comunidades só é viabilizada por meio das lideranças e entidades já atuantes na região, pois são estes, como explicitado, que ajudam a legitimar o trabalho junto à comunidade. (PROGRAMA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS, 2011, 26-27).

[7] Lei que entrou em vigor 180 dias após a publicação.

inerentes as relações humanas. Rodrigues Júnior (2003) ressalta que:

> Na China de Confúcio, a justiça era administrada segundo o li, que significava um ideal de comportamento entre todos os homens. Contudo, se tal regra fosse quebrada, evitava-se o processo por entenderem ser desonroso. Sendo assim, recorria-se ao compromisso, conciliação, negociação. Pode-se enxergar o uso da mediação na China desde tal época até os dias atuais. (RORIGUES JÚNIOR, 2003, p. 297).

Ao longo do tempo, vários autores começaram a delimitar o conceito de mediação, bem como sua metodologia, o que possibilitou-nos observar a notória complexidade desta técnica. Vezzula (1995) dirá, por exemplo, que

> A mediação é uma técnica de resolução de conflitos não adversarial que, sem imposições de sentenças ou laudos e com um profissional devidamente formado, auxilia as partes a acharem seus verdadeiros interesses e a preservá-los num acordo criativo onde as duas partes ganham. (VEZZULLA, 1995, p.15)

Já a Lei 13.140 considera "mediação", como "[...] atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia.".

Apesar dos dois conceitos surgirem em contextos distintos (o primeiro comunitário e o segundo judicial), os dois apresentam a essência da mediação, considerando-a como um método que possibilita a criação de novas formas de solução ao conflito apresentado, refletindo nas relações sociais. É importante frisar que existem

> [...] distintas correntes que desenvolvem teorias sobre sua definição e a sua aplicação. No entanto, seja em qual contexto for, compreendemos que a mediação é muito mais que um procedimento institucional de solução de conflitos; é, sobretudo, uma visão de paradigma sobre as relações sociais. (PROGRAMA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS, 2011, p. 20).

Com este basilar, o Programa Mediação de Conflitos se constitui, desenvolvendo uma metodologia própria há 12 (doze) anos, que se referencia em estudiosos da temática e em teorias consolidadas, mas que também se transforma e se consolida a partir da prática. Utiliza dos princípios[8] e técnicas[9] da mediação norteando todas as suas intervenções.

> Observamos que os princípios da mediação revelam de maneira primordial a identidade do Programa Mediação de Conflitos, permitindo que o trabalho realizado seja diferenciado de outras ações, projetos, programas e demais

[8] Ver livro Mediação e Cidadania (2010), pág. 23 – 26;
[9] Ver livro e Cidadania (2010) pág. 37 – 40; 43 – 60.

> políticas públicas. Dessa forma, os princípios destacados aqui funcionam como conectores metodológicos das ações desenvolvidas pelo Programa, mantendo a coerência institucional e atuando como norteadores para as equipes [...]. (PROGRAMA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS, 2011, p.20).

No contexto de Segurança Pública Cidadã em que o programa atua, intervir a partir dos princípios e técnicas da mediação significa executar uma mediação que perceba as relações que o sujeito estabelece, a forma que ele resolve os seus conflitos e impacto direto e indireto no território[10] em que ele se insere. O envolvimento de moradores, referências comunitárias e instituições parceiras na resolução dos conflitos comunitários é essencial para contribuir na prevenção e redução de violências e criminalidades.

A mediação utilizada pelo Programa Mediação de Conflitos será, então, a concepção de *mediação comunitária*, que não se restringe a um método procedimental e que tem em sua dinâmica de funcionamento um caráter participativo, dialógico e inovador ao possibilitar a abertura de novos mecanismos de transformação sociopolítica de pessoas, grupos e comunidade, onde as intervenções individuais repercutirão socialmente e as intervenções sociais, transformarão indivíduos. Dessa forma, a mediação ultrapassará

> [...] o procedimento de resolução de conflitos para se transformar numa filosofia e ideologia de relacionamento social. A sua proposta de apropriação responsável dos problemas e fundamentalmente a proposta de autogestão para uma comunidade participativa, cooperativa; ciente de ser protagonista da planificação e construção do futuro. Em síntese a mediação promove a emancipação das comunidades no desenvolvimento das capacidades de participação, relacionamento cooperativo e solidário, criatividade e sensibilização na procura de programação e implementação de seu futuro. (VEZZULA, 2010, p. 41).

3. Práticas de atendimento em Mediação Comunitária

O Programa realiza atendimentos propondo alcançar objetivos traçados pela Política de Prevenção à Criminalidade. O atendimento é uma **intervenção** que promove o acolhimento[11], por meio da escuta ativa[12] às pessoas envolvidas[13] em situações de conflitos na área de abrangência do Programa Mediação de Conflitos. Visa contribuir na

[10] "O espaço deve ser considerado como uma totalidade, a exemplo da própria sociedade que lhe dá vida (...) o espaço deve ser considerado como um conjunto de funções e formas que se apresentam por processos do passado e do presente (...) o espaço se define como um conjunto de formas representativas de relações sociais do passado e do presente e por uma estrutura representada por relações sociais que se manifestam através de processos e funções" (SANTOS, 1978, p. 122).

[11] Ver em "Mediação e Cidadania" (2010) páginas 35 e 41.

[12] Ver em "Mediação e Cidadania" (2010) página 57.

[13] As pessoas envolvidas deverão ser moradores da área de abrangência do Centro de Prevenção à Criminalidade. Exceções devem ser discutidas com a supervisão metodológica.

construção de estratégias para o enfrentamento às violências e/ou criminalidade, o fortalecimento do capital social, a resolução pacífica de conflitos e o acesso a direitos de acordo com os princípios da mediação comunitária.

Essas práticas serão descritas a seguir:

3.1. Ações de Organização Comunitária

Em 2017 reconfigura-se a forma de utilização da concepção de Organização Comunitária no escopo do Programa Mediação de Conflitos. No que se refere ao marco conceitual permanece o entendimento de que a principal invocação feita ao se tratar de organização comunitária é ao conceito de participação social. Não há que se falar em organização comunitária sem uma comunidade ativa nos processos de construção, efetivação e avaliação de propostas de intervenção, neste caso, de segurança pública cidadã, para a comunidade. Os conceitos de capital social, pesquisa-ação, rede social mista e mobilização social também se mantêm, estruturando de maneira minuciosa o entendimento adotado pelo Programa Mediação de Conflitos ao se referir a organização comunitária.

Entende-se, portanto, que enquanto marco conceitual a concepção de organização comunitária é válida para todo o Programa, nas suas diferentes práticas. Isso se deve ao fato de que ao nos consolidarmos enquanto um Programa de Mediação Comunitária nossa forma de atuação realiza-se de maneira a buscar a transformação social nas áreas em que atuamos. Contudo, essa transformação social para ser sustentável e promover o maior bem estar da população deve, impreterivelmente, contar com a contribuição da comunidade para se realizar. Em última análise, deve ser feita na comunidade, pela comunidade e para a comunidade. Portanto, independente do que façamos, devemos fazer alinhado com os interesses do público que atendemos.

Uma vez considerada a relevância das ações de organização comunitária para o processo de construção – e posterior garantia – da segurança pública cidadã nas comunidades, criamos três categorias de atendimento que visam incrementar essa possibilidade de intervenção. São estas: *análise situacional comunitária, articulação de rede social mista e participação e/ou mobilização social.*

Análise Situacional Comunitária

O atendimento em Análise Situacional Comunitária é realizado a uma ou mais pessoas a partir de uma interação com o público para qualificar o entendimento das dinâmicas sociais do território bem como favorecer a identificação de problemas e desafios comunitários; estabelecimento de prioridades; leitura do cenário social, cultural, econômico e físico do território; identificação de fatores de risco e proteção na comunidade; desafios à consecução dos objetivos do PMC. A análise situacional comunitária deve, portanto, possibilitar a leitura da dinâmica social, a intervenção junto aos moradores diante das questões apresentadas, a construção de estratégias de ação para uma realidade específica a partir da identificação de vulnerabilidades ou desvantagens sociais e o planejamento de futuras ações. São espaços nos quais as percepções dos moradores e da equipe são representadas e colocadas em debate,

visando a construção de uma análise comum dos problemas, qualidades, potencialidades e desafios do território.

Exemplo de atendimento em Análise Situacional Comunitária:

No caminho para a realização de uma atividade no território um morador comenta sobre a blusa do Programa dizendo que se a equipe resolve conflitos terão muito trabalho por lá. Nos aproximamos, perguntamos seu nome, nos apresentamos e começamos uma conversa cotidiana sobre o que fazemos. Ele nos diz que muitas coisas acontecem por ali e que no dia anterior, por exemplo, dois de seus vizinhos começaram um bate boca devido ao som alto de um deles. Conversamos um pouco mais para compreender melhor como essa situação havia acontecido, oportunidade na qual ficamos sabendo que um dos vizinhos trabalha no fim de semana, com folga na segunda-feira e terça-feira, e que quando chega em casa no domingo costuma iniciar seu descanso tomando cerveja e ouvindo música. Diz também que o vizinho mais próximo sempre se incomoda, o que tem gerado algumas brigas entre ambos. Conversamos um pouco mais com o morador que até então estava se posicionando claramente a favor do descanso do primeiro vizinho citado. Questionamos um pouco sobre a rotina do vizinho que se incomodava, sobre a composição familiar de ambos, sobre o trabalho deles, sobre a forma como eles já haviam tentado solucionar o problema e depois de algum tempo de conversa o morador começa a ver alguma possibilidade de o outro vizinho também ter alguma razão. *Ele passa a nos dizer, no decorrer da conversa, que na verdade aquela situação é muito comum naquela região, devido a proximidade das casas, e que cada um resolve de uma maneira: em lugares em que as pessoas podem acionar a polícia elas acionam, alguns discutem sempre e algumas vezes já houve agressões por causa disso. Ressalta que som alto frequentemente é um motivo para brigas entre as pessoas naquela região. Perguntamos sobre outros motivos para brigas entre as pessoas e ele nos diz que haveria alguns. A conversa permanece por um tempo, durante a qual ele apresenta mais algumas questões que são motivos de agressões naquele território.* Ao fim ele nos questiona se podemos retornar no dia seguinte para conversarmos com os seus vizinhos também.

Articulação de rede social mista[14]

O atendimento em Articulação de rede social mista é realizado com mais de uma pessoa, sendo pelo menos um morador do território, com o objetivo de contribuir para organização e articulação da comunidade e do setor público em um espaço de participação popular de debates, discussões e reflexões facilitando a construção de soluções para problemas comunitários.

Exemplo de atendimento em Articulação de rede social mista:

O Centro de Saúde convocou reunião da rede local para discussão sobre fatores que vem adoecendo os moradores da região a fim de elaborar ações de enfrentamento a tais situações. Na primeira reunião estavam presentes instituições governamentais, instituições da sociedade civil e alguns *moradores da área de abrangência de atuação*

[14]Para entendimento teórico consultar "Mediação e Cidadania" (2010) páginas 28 e 29; "Programa Mediação de Conflitos" (2011) página 27.

da Política de Prevenção. Durante a conversa que se estabeleceu foi possível para os representantes do PMC trazer para a discussão questões referentes à segurança pública que também impactam na saúde dos moradores, principalmente quando se entende saúde de um ponto de vista abrangente, como colocado pela OMS. *Após um período de diálogo entre os participantes, se decidiu incluir o uso abusivo de álcool e outras drogas, bem como a violência contra o idoso como fatores que contribuem para o adoecimento da população nesse território.*

Participação e/ou mobilização social[15]

O atendimento em Participação e/ou mobilização social é realizado a uma ou mais pessoas com objetivo de fomentar a mobilização para a participação social das pessoas na busca por soluções para os problemas comunitários e fortalecimento dos vínculos de solidariedade e confiança.

Exemplo de atendimento em participação e/ou mobilização social:

O Programa de Ações Integradas e Referenciais de Enfrentamento à Violência Sexual Infantojuvenil
realizará uma ação no dia 18 de maio referente ao Dia Nacional de Combate a Exploração Sexual de Crianças. Como participantes da rede local instituída por este Programa o PMC contribuiu na elaboração da ação e se comprometeu a inserir o público atendido e a Associação Comunitária do bairro na discussão da temática para participação no evento. Para tanto, *um analista foi até a Associação, apresentou a rede de enfrentamento à violência sexual organizada pelo PAIR, esclarecemos sobre a atuação deste Programa, conversamos sobre as situações de violência sexual que aparecem nessa rede, algumas possibilidades de enfrentamento elaboradas e construímos junto à Associação as possibilidades de participação dos mesmos na ação. Para atingir o público atendido pelo Programa, a equipe identificou algumas pessoas que já trouxeram demandas relacionadas a violência sexual infantojuvenil e, após contextualizar sobre a ação e a rede, levantar os elementos existentes no território e aqueles trazidos nos atendimentos realizados, construíram junto ao atendido as possibilidades de participação dos mesmos no evento.*

3.2. Caso Coletivo

O atendimento no caso coletivo é realizado com mais de uma pessoa que vivenciam um conflito caracterizado por uma situação de natureza coletiva, podendo ser pública ou não.

Exemplo de atendimento de Caso Coletivo:

Um grupo de moradores estão incomodados com a inexistência de creche na região em que residem. *O Programa Mediação de Conflitos auxiliará o grupo no entendimento*

[15]Para entendimento teórico consultar "Mediação e Cidadania" (2010) páginas 28 e 29; "Programa Mediação de Conflitos" (2011) página 27.

das necessidades subjacentes a essa demanda principal, bem como na construção das melhores estratégias de ação coletiva que possam resultar na satisfação das necessidades encontradas.

3.3. Caso individual

O atendimento no caso individual é realizado com uma ou mais pessoas que apresentam o conflito caracterizado por uma situação de natureza individual.

Exemplo de atendimento de Caso Individual:

Um morador apresenta dificuldades de relacionamento com seus filhos. *O Programa contribuirá no entendimento das necessidades subjacentes a essa demanda principal, bem como na construção das melhores estratégias que visem a satisfação das necessidades identificadas.*

3.4. Projeto Temático

Intervenções propostas pelas equipes técnicas a partir de uma leitura de fatores de risco e ou proteção, bem como dos fenômenos de violência e criminalidade no território, que visam coletivizar demandas. Após a elaboração da leitura pela equipe, constrói-se uma ou mais intervenções junto a morador(es) da área em que o projeto será executado que terão como objetivo geral intervir no fenômeno identificado.

Exemplo de atendimento de Projeto Temático:

A partir do diálogo junto a instituições e moradores e da leitura dos atendimentos realizados, a equipe identificou um número considerável de pessoas que possuem familiares em cumprimento de penas privativas de liberdade com dúvidas relacionadas aos direitos garantidos a essas pessoas. *Para tanto, o PMC, junto a alguns moradores e parceiros, constrói atividades que abordam questões relativas aos direitos garantidos a essas pessoas, a rede de serviços existentes, a relação entre os familiares, os estigmas existentes, etc.*

3.5. Projeto Institucional

Intervenções propostas pela diretoria do Programa Mediação de Conflitos a partir de uma leitura de fatores de risco e ou proteção, bem como dos fenômenos de violência e criminalidade que perpassam os territórios de atuação do Programa. Após a elaboração da leitura e do projeto pela diretoria, as equipes articulam junto a morador(es) de cada território a participação dos mesmos.

Exemplo de atendimento de Projeto Institucional:

Percebendo a necessidade de intervir frente a uma recorrência de situações de conflitos vivenciadas nos territórios de atuação do Programa, o mesmo realiza a formação de referências comunitárias de modo que possam disseminar princípios, técnicas e práticas de mediação no seu cotidiano, bem como fomentar a discussão em temas transversais à segurança pública. *A participação das pessoas nos encontros configuram atendimentos em Projeto Institucional.*

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARAÚJO, T. T. F. . **Política de Segurança Pública na Sociedade Brasileira sob a ótica das Políticas Públicas.** Análise da Prevenção Criminal e Prevenção Social. A Força Policial, São Paulo, p. 18 - 24, 01 jan. 2016.

CERQUEIRA, D. LOBÃO, W. **Determinantes da criminalidade: uma resenha dos modelos teóricos e resultados empíricos.** Rio de Janeiro: IPEA, 2003. (Texto para discussão, 956).

COMISSÃO TÉCNICAS DE CONCEITOS (ORG.). **Mediação e cidadania: Programa Mediação de Conflitos.** Belo Horizonte: Arraes Editores, 2010.

COMISSÃO TÉCNICAS DE CONCEITOS (ORG.). **Programa Mediação De Conflitos.** Belo Horizonte: IUS Editora, Belo Horizonte, 2009.

COMISSÃO TÉCNICAS DE CONCEITOS (ORG.). **Programa Mediação De Conflitos: uma experiência de mediação comunitária no contexto das políticas públicas.** Belo Horizonte: Editora Arraes, 2011.

CORREA, EDSON LUIS SARAIVA. **Mediação de Conflitos: Uma Estratégia de transformação de uma Polícia de Controle para uma Polícia Comunitária e Cidadã.** Monografia (Aperfeiçoamento/Especialização em Segurança Pública e Cidadania) - Faculdade de Administração, Ciências, Educação e Letras; Orientador: Tânia Sueli Fantin. 2013.

FOLEY, GLAUCIA FALSARELLA. **Justiça Comunitária: Uma experiência emancipatória**. 2010.

GUSTIN, M. **Resgate dos direitos humanos em situações adversas de países periféricos.** Revista da Faculdade de Direito da Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, n. 47, jul./dez. 2005. p 181-216.

MAFRA, Rennan. **Entre o espetáculo, a festa e a argumentação – mídia, comunicação estratégica e mobilização social.** Belo Horizonte: Autêntica, 2006. p 23-37

MELO, ELZA MACHADO DE MELO; SILVEIRA. **Podemos Prevenir a Violência: Teorias e Práticas.** Capítulo 12 – A prevenção comunitária da violência: uma proposta de trabalho. 2010.

MINAS GERAIS. Coordenadoria Especial de Prevenção à Criminalidade. **Portfólio da Política de Prevenção Social a Criminalidade**. 2014/2015.

MINAS GERAIS. Polícia Militar. Comando-Geral / 3ª Seção do Estado-Maior. **Instrução n. 0002/05-CG. Regula a criação e emprego do Grupo Especializado em Policiamento de Áreas de Risco – GEPAR.** Belo Horizonte, 2005.

MINAS GERAIS. Polícia Militar. **Diretoria de Apoio Operacional. Consep.** Disponível em:https://www.policiamilitar.mg.gov.br/portal-

pm/daop/conteudo.action?conteudo=965&tipoConteudo=destaque>. Acesso em: 29 de junho de 2016.

MRAZEK, P.J., AND HAGGERTY, R.J., eds. 1994. **Reducing Risks for Mental Disorders: Frontiers for Preventative Intervention Research.** Washington, DC: National Academy Press. **Office of the Surgeon General, 2001

NATÓ, Alejandro Marcelo; QUEREJAZU, Maria Gabriela Rodríguez; CARBAJAL, Liliana Maria**. Mediación Comunitária. Conflictos en el escenario social urbano**, p. 109.

PEREIRA, M. A. **Participação e segurança pública. 2010.** Monografia (Aperfeiçoamento/Especialização em CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM DEMOCRACIA PARTICIPATIVA) - Universidade Federal de Minas Gerais.

PUTNAM, Robert D. **Comunidade e Democracia: a experiência da Itália Moderna**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1996.

REIS, CELIA NOBREGA. **A mediação nos julgados de paz, um caminho para a construção de uma identidade comunitária.** 2014.

RODRIGUES JÚNIOR, Walsir Edson. **A prática da mediação e o acesso à justiça.** Belo Horizonte: Del Rey, 2003.

SALES, LILIA MAIA DE MORAIS; SARAIVA, VITA CAROLINE MOTA. **A Mediação de Conflitos e a Segurança Pública – o relato de uma experiência.** Revista NEJ – Eletrônica. Vol.18 – n.1, p.23-25/ jan-abr 2013.

SANTOS, Boaventura de Souza. **Pela Mão de Alice: O social e o político na pós-modernidade.** São Paulo: Cortez, 2003.

SANTOS, M. **Por uma Geografia Nova**. São Paulo: Hucitec, Edusp, 1978.

SOARES, EDUARDO. **Novas políticas de segurança pública.** Estud. av. [online]. 2003, vol.17, n.47, pp.75-96. ISSN 0103-4014. http://dx.doi.org/10.1590/S0103-40142003000100005.

VENTURA, WALDIR. **Breves considerações sobre a segurança cidadã, discussões recentes sobre as políticas públicas de proteção aos cidadãos.** UNAERP

VEZZULLA, Juan Carlos. **Mediação: Teoria e Prática; Guia para Utilizadores e Profissionais**. Ministério da Justiça, Direção- Geral da Administração Extrajudicial: Agora Publicações, 2001.

VEZZULA, Juan Carlos. **Teoria e prática da Mediação**. Curitiba: Instituto de Mediação, 1995.