

**O ADVOGADO E OUTRAS GARANTIAS NA MEDIAÇÃO POLICIAL NOS
NÚCLEOS ESPECIAIS CRIMINAIS DA POLÍCIA CIVIL DE SÃO PAULO**

**THE LAWYER AND OTHER GUARANTEES IN POLICE MEDIATION IN THE
NÚCLEOS ESPECIAIS CRIMINAIS OF THE CIVIL POLICE OF SÃO PAULO**

Cloves Rodrigues da Costa¹

Marie Claire Libron Fidomanzo²

Patrícia Pacheco Rodrigues³

Resumo: A Polícia Civil, cujas atribuições constitucionais são de Polícia Judiciária, como responsável por parcela da segurança da população, desenvolve suas atividades institucionais na mais estrita observância dos direitos e garantias fundamentais previstos na Constituição Federal. Os Núcleos Especiais Criminais, pertencentes a Polícia Civil de São Paulo que, primando pela pacificação social, promovem a solução de conflitos de interesses decorrentes de crimes de menor potencial ofensivo. O advogado que comparece ao Núcleo normalmente é constituído e remunerado pela parte que o contratou e muitas pessoas envolvidas em conflitos de menor potencial ofensivo, embora tenham interesse em resolver, não dispõem de recursos financeiros para a contratação de advogado. O objetivo do presente artigo é tornar obrigatória a presença de um representante da OAB nas conciliações presididas pelo delegado de polícia nos NECRIMs. Utilizamos o método dedutivo e a pesquisa documental, para demonstrar a imprescindibilidade da presença do advogado para a administração da justiça, proporcionando maior segurança jurídica às decisões firmadas pelas partes, inclusive durante as composições firmadas durante a fase pré-processual, bem como propor a mútua cooperação para o aprimoramento das atividades relativas ao exercício da mediação policial pela Polícia Civil.

Palavras-chave: Advogado; Necrim; Polícia Civil; Mediação policial.

Abstract: The Civil Police, whose constitutional attributions are the Judiciary Police, as responsible for part of the population's security, develops their institutional activities in the strictest observance of the fundamental rights and guarantees provided for in the Federal Constitution. The Núcleos Especiais Criminais, belonging to the Civil Police of São Paulo, which, striving for social pacification, promote the solution of conflicts of interest resulting from crimes of less offensive potential. The lawyer who attends the Nucleus is usually

¹ Especialista em Direito Penal e Direito Processual, pela Universidade de Franca. Delegado de Polícia Civil em São Paulo aposentado e idealizador do Necrim - Núcleo Especial Criminal. Professor concursado da Academia da Polícia Civil em Polícia Comunitária. <http://lattes.cnpq.br/7862830155249471>. clovesrcosta@gmail.com.

² Pós-graduada em Direito Constitucional e Mestranda em Sistema de Resolução de Conflitos. Advogada. Conselheira Seccional. Relatora da IV Câmara Recursal. Palestrante da Comissão de Cultura e Eventos. Consultora da Comissão Advogando na Conciliação e Mediação. Membro da Comissão Especial de Direito Militar, de Segurança Pública e de Direito de Família. OAB 103923/SP.

³ Mestra em Direito pela Universidade Nove de Julho. Pós-graduada em Resolución de conflictos estrategias de negociación y técnicas de mediación pela Universidad de Castilla-La Mancha (UCLM) de Toledo – Espanha. Estudo e aplicação "Theory and tools of the Harvard negotiation project" pelo GNUSP/USP. Delegada de Polícia Civil em São Paulo. Coautora em obras Jurídicas e de Educação. <http://lattes.cnpq.br/5702557396011791>. patriciapachecodeltapp@gmail.com

Volume 8 – Número 2 (2020) - Porto Alegre – Rio Grande do Sul – Brasil

constituted and remunerated by the party that hired him and many people involved in conflicts of less offensive potential, although they have an interest in resolving, do not have the financial resources to hire a lawyer. The purpose of this article is to make the presence of an OAB representative mandatory in the conciliations chaired by the chief of police in the NECRIMS. We use the deductive method and documentary research, to demonstrate the indispensability of the presence of the lawyer for the administration of justice, providing greater legal security to the decisions made by the parties, including during the compositions signed during the pre-procedural phase, as well as proposing the mutual cooperation to improve activities related to the exercise of police mediation by the Civil Police.

Keywords: Lawyer; Necrim; Civil police; Police mediation

Introdução

Os litígios, em geral, são os reclames em direitos e obrigações sobre um objeto. A positivação de um conflito configura um litígio jurídico, que vem com a lei essa conversão. Já um problema é uma dificuldade material, e com a subjetivação, de percepções e sentimentos, gera-se o conflito. Quando se viola a lei temos um culpado de um lado, e um inocente do outro, e justamente a falta de assunção de responsabilidade é que gera o litígio jurídico.

Difere da atuação do terceiro/mediador que tem uma imagem mental do que estão lhe falando, e respeita os valores que trazem as partes, o que deve ser feito por ele com a função da neutralidade. Deve ele construir uma narrativa para que as partes possam se sentir acolhidas. Modificando assim a visão de que os posicionamentos não podem ser recebidos de forma simultânea. Os interesses devem ser mostrados como compatíveis, e para isso deve-se questionar os interesses e posição das partes para passar de posição para necessidades e interesses, com questionamentos como: Para que necessita disso? Porque isso é importante para você? O que precisa obter com isso?

Propõe-se deixar de lado a subjetividade que cada parte coloca sobre o problema, e se voltar para o problema, essa é a função do mediador, qual seja, ir além do conflito interpessoal. Para tanto José Eustáquio Romão ensina que: “Enxergar as diferenças entre os modelos de decisão da justiça tradicional e da “Justiça Restaurativa”, que é o tema da discussão em que nos envolvemos neste momento. O Quadro I facilita a visualização das diferenças: (ROMÃO, 2018, p.4-5)”

Quadro I⁴
Modelos de Decisão

Justiça Oficial	Justiça Comunitária
natureza conflituosa do crime: velada	reconhecimento da natureza conflituosa do crime
crime como violação da lei	crime como dano à pessoa e ao relacionamento
partes do processo: Estado e ofensor	partes do processo: vítima e ofensor
dano causado ao ofensor: periférico	importância do dano causado ao ofensor
direitos e necessidades da vítima: ignorados	centralidade dos direitos e necessidade da vítima
dimensões interpessoais irrelevantes	centralidade das dimensões interpessoais
vítima: Estado	vítimas: pessoas e relacionamentos
ofensa no contexto técnico-jurídico	ofensa no contexto total (ético, econômico, social, político)
adjudicação	mediação
legalístico	não-regular
irreversibilidade do objeto processual	reversibilidade do universo processual
formalidade da interação	informalidade da interação
rigidez formal/indulgência no conteúdo	severo no conteúdo/condescendência formal

O conflito pode ser positivo ou negativo, mas sempre deve ser visto como uma oportunidade. No conflito temos outros valores que vão além do econômico, e sua resolução no futuro gera uma reciprocidade, pois normalmente estamos mais predispostos a fazer favores a quem já nos tem feito favor ou concessão. Devemos tentar a colaboração, ao invés da competição das partes, numa expectativa futura guiada para a solução do conflito. Assim as necessidades de cada um somente ficam claras, quando se chega aos interesses. É nesse ponto que uma negociação pode não sair como se gostaria, mas mesmo assim sempre estará mais próxima da satisfação de ambos os lados.

Juridicamente, na atualidade, quase tudo tem consequências jurídicas, e a mediação não carrega essa carga, em razão de seus princípios, que serão mais adiante examinados. Visando assim o resgate da ética para além dos direitos, e da confiança nas relações sociais, e o mais importante que ser detentor de direitos, é estar ciente e responsável da necessidade do cumprimento de suas obrigações. Quando tratamos de ética Paulo Valério Dal Pai Moares assevera que:

⁴ Cf. quadro elaborado a partir das sugestões de SANTOS, 2014 e ZEHR, 2018 e ROMÃO, 2018, p.5.

Volume 8 – Número 2 (2020) - Porto Alegre – Rio Grande do Sul – Brasil

devemos levar em consideração que a informação consiste numa das principais fontes de poder e que o seu controle aumenta o poder do negociador que a possui. Uma vez que a negociação é um processo de troca e de comunicação de informação, uma conduta não ética consiste na comunicação desonesta e enganosa dessa informação à outra parte. (MORAES, 2012, p. 226)

Desta feita são os princípios da mediação: a) a neutralidade; b) facilitar a comunicação e escuta ativa; c) empatia; d) encontrar a compatibilidade dos interesses; e) confidencialidade (do mediador e das partes); f) boa-fé; g) imparcialidade. Ainda na doutrina de Paulo Valério Dal Pai Moraes acrescenta outros como: princípios da igualdade e da diferença; da confiança; do equilíbrio; da não resistência; da vinculação ao atendimento do interesse. Todos eles voltados para se obter uma satisfação de interesse por acordo voluntário, além do resgate do respeito entre as partes. (MORAES, 2012, p. 89-126)

Como já dito, a incompatibilidade gera o conflito, e a discussão surge com incompatibilidade de objetivos. Modificar a percepção encaminha para a resolução dos conflitos com a empatia, ou seja, tentar ver o que o outro vê, e com isso o que desaparece é o objeto do conflito com a compatibilidade de objetivos.

Quando se retira a emoção e a subjetividade da discussão do caso concreto chega-se com imparcialidade ao cerne do problema. Como já dito, cada pessoa tem seus próprios valores, educação e experiências, que são marcos de referência para ela ao se deparar com a situação problema. De tal modo, sempre as partes têm razão, e por isso que o resolvidor/mediador de conflitos não pode se vincular a uma parte ou a outra, mas deve estar na busca da neutralidade.

É cediço que as emoções anulam a razão gerando dificuldade no pensar. As emoções sequestram a razão. E os adultos, ao longo da vida, vão perdendo a faculdade para reconhecer o seu próprio funcionamento emocional, assim como expressar suas emoções. Os homens, em especial, pela concepção heteronormativa de sociedade, não são educados para expressarem suas emoções. Eles são educados para serem Homens, e isso traz reflexos, por exemplo, em sua perspectiva da violência familiar. As mulheres ainda aprendem o papel social de submissão, e os homens o papel de domínio, essas concepções surgem para Patrícia Pacheco Rodrigues e Samantha Ribeiro Meyer-Pflug Marques:

desde a infância, no âmbito familiar, do que por disciplinas legais. Portanto, trata-se de um jogo de poder, e a mulher se mantém na sociedade com menos poder político, econômico e menos prestígios sociais. O que, inevitavelmente, vem influenciando na qualidade de vida e no acesso destas aos espaços de poder. (RODRIGUES; MEYER-PFLUG, 2019, p.194-195)

Volume 8 – Número 2 (2020) - Porto Alegre – Rio Grande do Sul – Brasil

Igualmente, as emoções são entendidas como uma reação primitiva do ser humano. E por isso as emoções devem ser trabalhadas antes da tentativa de resolução de conflitos, pois podem até gerar uma incapacidade de discernimento, questão de estudo nas disciplinas jurídicas, em especial na esfera penal da imputabilidade (Título III do Código Penal Brasileiro).

Desse modo, as partes devem estar aptas a pensar e racionalizar o problema e os mediadores são gestores do conflito e não terapeutas, portanto, não trabalham com a emoção pura e simplesmente, o que exige suporte de uma rede de atendimento que proporcione tal serviço à aquele que necessite, o que ainda possui omissões na prática.

O parâmetro é o uso da comunicação assertiva, de frases diretas e fáceis de assimilar. Elas são necessárias na atuação do mediador, para facilitar a comunicação entre as partes, bem como o uso correto das etiquetas de linguagem e de perguntas abertas. Deve-se acessar, por vezes, pastas cerebrais subconscientes, e que, portanto, as pessoas não têm controle, e com isso passar para a verdadeira razão do problema, saindo do nível inconsciente para o consciente, e a comunicação proporciona maior facilidade. Busca-se assim abrir o acesso do subconsciente para ajudar as partes a solucionarem intrinsecamente o conflito, de forma colaborativa.

Além do uso de recursos comunicacionais, as técnicas de programação neurolinguística, o uso de perguntas, fala ativa para escutar e receber mensagens, todos esses instrumentos visando facilitar o trabalho de comunicação entre as partes, e se possível a formalização de acordo pelo mediador. (MORAES, 2012, p. 187-210)

Resta ainda ao mediador, ser neutro, ou seja, não tomar partido, e não prover as partes de soluções, mas sim incentivá-las que busquem por si só seus interesses. Com a manutenção do equilíbrio das partes, o mediador deve buscar que elas mesmas encontrem seu ponto em comum, como um agente de promoção da mudança da realidade. De tal modo, o fracasso ou o ganho não pertencem ao mediador, mas sim as partes. Percebemos que a mediação é um processo transformativo em que sempre se chega a algo, e nunca se perde. E a natureza da negociação para Paulo Valério Dal Pai Moraes:

possui no seu âmago a noção de compartilhamento de ônus e benefícios, reforça a tese esboçada neste trabalho, no sentido de que o princípio da confiança é um dos pilares da construção negocial que pretenda se caracterizar como duradoura e exitosa. (MORAES, 2012, p. 133)

Mas o que fazer para aperfeiçoar uma visão mais positiva sobre o conflito? Primeiro devemos trabalhar sobre os conceitos. Uma pessoa em conflito não tem o pensamento claro, já

Volume 8 – Número 2 (2020) - Porto Alegre – Rio Grande do Sul – Brasil

que o conflito distorce a percepção. Preparar as partes para que estejam dispostas a mudar sua percepção, com o objetivo final de não apenas chegar a um acordo, mas na transformação das relações. O mediador transformativo opina, mas nunca sobre o acordo, e fala desde o que está analisando, com a técnica de devolução do que está enxergando. Ver e devolver o que se vê para as partes, essa é a mediação transformativa, e sempre buscando algo de positivo nos lados da relação.

Nesta seara o mediador ajuda na relação e comunicação para que se tenha o desenvolvimento do que é interesse, de quais são as opções e a legitimação do acordo. Tudo para que as partes saiam de posições, para opções de solução do conflito. Trazer as pessoas para o círculo de valores, ou na metodologia de trabalho do “círculo de cultura” (ROMÃO, 2018, p. 18). E assim saber o porquê a pessoa tem aquela posição para que vire interesse, e seus critérios e objetivos vão trazer sua legitimação ou visão de justiça para a satisfação do que está querendo, e assim vislumbrar outras possibilidades dentro do que se tem como interesse.

Tenta o mediador, portanto, que as pessoas entrem em acordo, principalmente quando as partes não sabem negociar por si mesmas. Ele será duro com o problema, mas suave com as pessoas. Fazendo ele sentir-se parte, incluído, “colocar os sapatos do outro”, com uma comunicação eficaz, assertiva e empática, com escuta ativa, e buscando uma relação positiva com a comunicação verbal e não verbal.

Com foco em promover uma paz positiva, aquela que atua sobre a violência (cf. Johan Galtung⁵), diferente, portanto, de uma paz negativa, em que não se faz nada, e o não fazer nada significa uma posição de passividade e indiferença frente aos problemas alheios, que em algum momento pode se transformar em seu próprio problema.

A atuação do Advogado e outras garantias na mediação policial

Desta inicial conceituação básica de mediação, que essencialmente, trata-se da intervenção de um terceiro neutro e imparcial no conflito, e nesse ponto que já surgem questionamentos sobre seu uso na seara policial. A polícia tem uma atuação neutra, mas

⁵ Johan Galtung tenta definir melhor a palavra paz ao apontar os conceitos de uma paz negativa e de uma paz positiva: “A paz negativa, segundo esse ilustre professor, é a mera ausência da guerra, o que não elimina a predisposição para ela ou a violência estrutural da sociedade. A paz positiva, por outro lado, implica ajuda mútua, educação e interdependência dos povos. A paz positiva vem a ser não somente uma forma de prevenção contra a guerra, mas a construção de uma sociedade melhor, na qual mais pessoas comungam do espaço social.” (SILVA, 2002, p. 36)

Volume 8 – Número 2 (2020) - Porto Alegre – Rio Grande do Sul – Brasil

limitada, pois tem por base a tutela de direitos fundamentais vinculando a sua manutenção a própria ordem pública (art. 144 da Constituição Federal), e sua atuação pode não ser neutra quando se está diante da necessidade de proteção desses direitos.

Ainda que se proponha que as partes ajam com voluntariedade, em aceitar ou não a mediação, elas estão diante da intimação de uma autoridade e, de alguma forma, o poder público está desejando intervir naquela relação conflitiva e as partes normalmente esperam que a atuação policial seja de dar razão a uma delas, e punir o errado. (LORENTE, 2004, p. 30-32) Ainda, sobre os princípios da neutralidade e confidencialidade, especificamente para a polícia para Josep Redorta e Rosana Gallardo:

se falarmos sobre o agente que está atuando, ele se encontra em situações de natureza pública ou que acontece na rua, de modo que a confidencialidade é afetada. Muitas vezes as violações à lei o impedem que seja neutro, outras vezes as partes não esperam uma solução negociada, senão simplesmente que lhes dê razão (claro que cada um a tem). Ou seja, a polícia tem reais dificuldades objetivas, se quiser praticar a mediação de acordo com os parâmetros clássicos que são estudados nos manuais de mediação.⁶ (REDORTA, GALLARDO, 2014, p.04)

A delegacia de polícia é um órgão público, que desde a sua criação, detém os dados e as informações sobre os conflitos sociais, já que lavram registro das ocorrências (criminais e não criminais) no Brasil. Frequentemente instaura Termos Circunstanciados (procedimento para crimes de menor potencial ofensivo com previsão no *caput* do art. 69 da Lei 9.099/95) e Inquéritos Policiais (procedimento para apuração das infrações penais de médio e alto potencial ofensivo, com previsão legal nos artigos 4 a 23 do Código de Processo Penal).

A polícia local detendo a informação dos casos que deve intervir, para desenvolver a mediação como um serviço público de maior proximidade e eficiência. Uma vez que, os policiais de mediação em um trabalho coordenado e direcionado a comunicação permanente com a polícia local, estariam orientados a escutar, observar e interagir diretamente no conflito real e atual, e com isso proporcionar ampliação dos serviços e estruturação conforme as necessidades de cada localidade.

⁶Específicamente para la policía, si hablamos del agente que está sobre el terreno se encuentra en situaciones de carácter público o que transcurren en la calle, por lo que la confidencialidad está afectada. Muchas veces las vulneraciones de la ley existentes impiden que sea neutral, otras veces las partes no esperan una solución negociada sino simplemente que les den la razón (por supuesto cada uno la tiene toda). Es decir, la policía tiene verdaderas dificultades objetivas si quiere practicar la mediación de acuerdo a los parámetros clásicos que se estudian en los manuales de mediación.

Volume 8 – Número 2 (2020) - Porto Alegre – Rio Grande do Sul – Brasil

Nesse sentido, o delegado de polícia é legítimo mediador nas delegacias de polícia, e que em seu curso de formação, nas Academias de Polícia, em geral, abarca as técnicas necessárias para desempenho da mediação policial, como é o caso dos policiais de patrulha que necessitam de um aperfeiçoamento técnico, tanto que vem recebendo de acordo com as diretrizes da Resolução 125/2010 do CNJ.

A Polícia Civil criou então um órgão chamado NECRIM - Núcleo Especial Criminal e a Central de Núcleos Especiais Criminais, no âmbito dos Departamentos de Polícia Judiciária, regulamentado pelo Decreto Estadual nº 61.974 de 17/05/2016, para intermediar acordos em casos de crimes de menor potencial ofensivo, com o objetivo de aproximar as partes num acordo que atenda ao interesse comum, na fase pré-processual, numa audiência presidida pelo delegado de polícia, e por vezes, na presença dos advogados.

A competência dos NECRIMs se restringe aos crimes de menor potencial ofensivo, em ação penal privada ou pública condicionada, mas jamais em questões exclusivamente de natureza cível, observando o que dispõe a Lei Federal nº. 9.099/95, dando eficácia plena ao dispositivo contido no artigo 98, I, da Constituição Federal, com as alterações da Lei nº 11.313/06 e da Lei nº 10.259/01.

Nesse contexto, indagamos se poderiam as delegacias de forma unificada fazer o traslado de informações para os serviços também policiais de resolução de conflito, como ocorre no caso do Necrim para que se identifique as reais necessidades e as exigências para a solução de cada conflito e a promoção de pacificação social das localidades.

Arraijada nas expectativas dos cidadãos é ver a polícia como uma fonte de proteção, mas não tendenciosa, com isso indispensável a prática da mediação com parâmetros de compensação, requerendo tempo de atuação, justamente para buscar nivelar a relação que se apresenta, evitando curtas intervenções ou atuação sob pressão.

Justamente o que ocorre na prática da mediação de conflitos decorrentes de delitos de menor potencial ofensivo, no âmbito da Polícia civil do Estado de São Paulo, que teve início em junho de 2003, no Município de Ribeirão Corrente, que faz parte da área circunscricional da Delegacia Seccional de Polícia de Franca e do Departamento de Polícia Judiciária de São Paulo Interior – Ribeirão Preto, quando o delegado de polícia titular daquela pequena cidade, Dr. Cloves Rodrigues da Costa, decidiu formalizar a conciliação que presidiu entre as partes envolvidas em um delito de dano, em um documento que denominou Termo de Composição

Volume 8 – Número 2 (2020) - Porto Alegre – Rio Grande do Sul – Brasil

Preliminar, posteriormente por ele atualizado como Termo de Composição de Polícia Judiciária.

Havendo acordo, o Termo de Composição precisa ser homologado pelo Juiz, oportunidade em que o Poder Judiciário poderá fazer a fiscalização do procedimento realizado na polícia, não havendo qualquer ressalva na Resolução 125/2010 e na Lei nº 9.099/95 sobre se a homologação deva ser feita no juízo cível ou criminal. E, ainda, é ouvido o membro do Ministério Público. Todo esse procedimento confere legitimidade à conciliação preliminar.

Mesmo diante da referida fiscalização os Termos celebrados no NECRIM, que tramitaram pela 3ª Vara Criminal de São José do Rio Preto, já foram objeto de questionamento nos procedimentos transcorreram desacompanhado de advogados, o que resultou em parecer pela Dra. Marie Claire Libron Fidomanzo, enquanto membro da Comissão Especial de Segurança Pública e como Consultora da Comissão de Conciliação e Mediação da OAB – Seção São Paulo.

Naquela oportunidade se insurgiu o nobre Promotor de Justiça daquela Comarca, entendendo pela necessidade de remessa de cópia do procedimento à OAB local, nos acordos celebrados sem a participação de advogados. A atuação dos NECRIMs violaria as prerrogativas dos advogados, em prejuízo à indispensabilidade da defesa técnica. Assim como de remessa de cópia do procedimento à Defensoria Pública da cidade, para verificação da atuação do NECRIM de estar prejudicando direitos do cidadão.

Na prática, caso apenas uma das partes envolvidas no conflito compareça ao Necrim acompanhada de advogado, normalmente é facultada à outra parte a redesignação da audiência de composição, para que ambas possam se fazer acompanhar de seus respectivos patronos, sem prejuízo à manutenção da equidade e isonomia no procedimento conciliatório.

A grande dificuldade que se enfrenta é que o advogado que comparece normalmente é constituído e remunerado pela parte que o contratou e muitas pessoas envolvidas em conflitos de menor potencial ofensivo, embora tenham interesse em resolvê-los de forma pacífica e na fase pré-processual, não dispõem de recursos financeiros para a contratação de advogado.

A lei 13.140/2015 dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública, em seu artigo 13, permite que a ausência de defensor possa ser suprida diante da impessoalidade do mediador, prevalecendo a paridade relativa de armas.

Volume 8 – Número 2 (2020) - Porto Alegre – Rio Grande do Sul – Brasil

Entendeu também que a autoridade policial não poderia ter presidido um acordo de natureza civil, sem ter existido infração penal, desviando o uso do aparato policial em prejuízo às investigações criminais. Ocorre que o caso trata-se de acordo de natureza civil, mas decorrente de Lesão Corporal culposa na direção de veículo automotor (art. 303 do Código Penal, consumado), em que as partes celebraram um acordo para o ressarcimento dos danos materiais, mas em razão do caráter ínfimo dos ferimentos, a vítima declinou de seu direito de representar criminalmente.

Em suma, o NECRIM é tão efetivo que soluciona dois conflitos, o cível, quando trata da reparação de danos, e o criminal, quando a vítima renuncia ao seu direito de queixa ou representação, tendo em vista tratar-se de direitos disponíveis, sempre na presença indispensável do advogado.

Nesse ponto vale ressaltar, a importância de se fazer mediação policial evitando um modismo ou seguir uma simples “tendência de Justiça”. A mediação deve ser um recurso eficaz para que a polícia vá além da atuação de manutenção da ordem ou força pública, mas sim autoridade profissional legitimada pela qualidade dos serviços que presta a sociedade.

Por esse motivo, também se mostra importante a atuação da mediação policial logo na fase inicial do conflito, mas não apenas. Nela acrescidos esses aspectos a uma prática com limites legais bem estabelecidos, e com agentes instruídos em uma teoria estruturada e com o apoio institucional, e só assim estará a mediação policial instituída como uma ferramenta a serviço da sociedade. (LORENTE, 2004, p. 41-42) E ainda para Josep Redorta Lorente:

A séria implementação da mediação requer um compromisso político de longo prazo, e estratégias globais de curto e longo prazos. Tudo isso condiciona a eficácia do treinamento. Isto é, por que se tem que formar e como deve ser aplicada a formação, incluindo as pessoas que têm que fazê-lo. Lembramos que, em qualquer caso, além da improvisação e do voluntarismo. Tudo isso justifica que tenha que refletir sobre alguns aspectos que são muito mais profundos, do que as habilidades necessárias de treinamento. E isso nos leva a mudar as atitudes. ⁷ (LORENTE, 2004, p.43)

⁷La implantación sería de la mediación requiere una apuesta política a largo plazo y estrategias globales a corto y a largo plazo. Todo esto condiciona la eficacia formadora. Es decir, por qué se tiene que formar y cómo tiene que ser aplicada la formación, incluyendo a las personas que tienen que hacerla. Recordamos que, en todo caso, más allá de la improvisación y del voluntarismo. Todo esto justifica que se tenga que reflexionar sobre algunos aspectos que van mucho más enlã de las habilidades de formación necesarias. Y esto nos lleva al cambio de actitudes.

Volume 8 – Número 2 (2020) - Porto Alegre – Rio Grande do Sul – Brasil

A mediação é uma forma eficaz de prevenção da escalada delitativa, quando aplicada a pequenas alterações da ordem pública, constatada em vários países⁸, assim como a delitos de menor potencial ofensivo, que são a grande demanda da atividade policial. E para a mesma doutrina, "parece claro que a área em que a mediação policial é mais eficaz tem a ver com o contexto de policiamento comunitário, isto é, um contexto em que as relações interpessoais com a polícia podem ser diferentes de um contexto de patrulhas anônimas."⁹ (LORENTE, 2004, p. 37)

Com o surgimento do NECRIM, os ganhos sociais são incontáveis, além de se poder prestigiar a presença do advogado nas audiências, como dispõe o art. 72 da Lei nº 9.099/95 e art. 334, § 9º do CPC, aproxima a polícia da comunidade, seguindo as diretrizes da filosofia chamada de polícia comunitária, incentivada pelo Governo Federal pelo Ministério da Justiça, como forma de combater a criminalidade numa parceria entre a população e as instituições oficiais, contribuindo grandemente na melhoria constante do ordenamento jurídico brasileiro, por ações harmônicas e simplificadas.

Ao relacionarmos a mediação com a prevenção, a polícia de proximidade e com a atuação policial de maneira diferente, estabelece-se assim uma investigação pré-criminal (para tentar evitar que o crime seja cometido), o que também é um dos objetivos fundamentais da polícia, assim como o equilíbrio na gestão da diversidade social. Os mediadores estão assim direcionados para que as pessoas reflitam sobre o trabalho policial, e com isso aproximá-lo do público.

Em fundamentado Parecer da Corregedoria Geral de Justiça do Tribunal de Justiça de São Paulo datado de 14/09/2015, ao se manifestar sobre o NECRIM, afirmou de forma peremptória que se trata de “avanço e desafogo ao assoberbado Judiciário às conciliações realizadas no âmbito dos NECRIMS”¹⁰.

⁸ Tal medida, também em expansão na Europa e em países Latino americanos, conforme se pode extrair da análise dos Congressos Ibero-Americanos de Mediação Policial, no trabalho *Mediación policial: nuevos retos en la seguridad pública*, por esta pesquisadora apresentada na XIX Edição dos Cursos de Pós-graduação em Direito para reconhecimento acadêmico complementar a Patrícia Pacheco Rodrigues aos títulos próprios da Universidad de Castilla-La Mancha - UCLM, sob orientação do Prof. Dr. Juan Pablo Isaza Gutierrez, no curso *Resolución de conflictos: estrategias de negociación y técnicas de mediación* no campus universitário de Toledo – Espanha.

⁹ Parece claro que el ámbito en el que la mediación policial es más efectiva tiene que ver con el contexto de policía comunitaria, es decir, un contexto en el que las relaciones interpersonales con la policía pueden ser diferentes de un contexto de patrulla anónima.

¹⁰ Disponível em: <<http://www.tjsp.jus.br/cc0/obterArquivo.do?cdParecer=7092>> Acessado em 18/09/2020.

Volume 8 – Número 2 (2020) - Porto Alegre – Rio Grande do Sul – Brasil

Há entendimento pacificado pela Resolução 118 de 01/12/2014 do Conselho Nacional do Ministério Público, que dispõe sobre a Política Nacional de Incentivo à autocomposição pacífica dos conflitos, muito bem recepcionado por boa parte do Ministério Público, com a expressiva redução da judicialização, pela satisfação dos envolvidos, pela não reincidência e pelo empoderamento das partes, tendo ainda dentre suas atribuições o dever de incentivar a resolução autocompositiva extrajudicial ou judicial, promovendo a articulação e integração com os outros Poderes.

Ao instituir a Política Judiciária Nacional, na Resolução 125/2010, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) deu especial enfoque para a solução dos conflitos por meios adequados à sua natureza e peculiaridades, regulamentando a mediação e a conciliação, em obediência ao princípio constitucional do acesso à justiça, como realização de uma ordem jurídica justa, em sintonia com as recomendações da ONU. A Justiça deve avançar ao século XXI para atender aos interesses e necessidades de todos que lhe recorrem. Samantha Ribeiro Meyer-Pflug Marques e Sérgio Pereira Braga explicam que:

as faculdades de Direito não são as únicas responsáveis pela implementação de mudanças que levem à eficiência do serviço público. A administração pública em geral também deve oferecer as condições necessárias para que o aparelho estatal seja menos burocrático e mais moderno em sua estrutura e modo de atuar. A administração pública deve, ainda, profissionalizar seu pessoal, incentivar novos modelos de gestão que priorizem a agilidade e produtividade, com o devido respeito aos demais princípios constitucionais. (MEYER-PFLUG e BRAGA, p. 513, 2013)

A própria Constituição Federal ao estabelecer o Estado Democrático de Direito elege como fundamento a cidadania e a dignidade da pessoa humana, tendo como objetivo promover o bem de todos, a defesa da paz e a solução pacífica dos conflitos.

Ainda sobre tal assunto são os questionamentos que surgem: a mediação é uma função da polícia? A polícia não é um órgão tão somente de aplicação da lei? Ir além desses pontos básicos, o que se busca é um modelo policial ponderado, a transformação da comunidade e a construção da paz a partir da ação das forças policiais.

O artigo 7º, inciso VI, da Resolução 125/2010, dispõe ser viável a realização de convênios e parcerias com entes públicos e privados para atender a essas formas de solução de controvérsias, como meio de se romper a estrutura arcaica contaminada pela burocracia. Ora, se entidades privadas podem promover a atividade de conciliação e mediação, devemos reconhecer que a autoridade policial, pública e concursada, também poderá fazê-lo, desde que

Volume 8 – Número 2 (2020) - Porto Alegre – Rio Grande do Sul – Brasil

respeitados os princípios básicos propostos na Resolução 125/2010. É importante lembrar que o Poder Judiciário não detém o monopólio da solução dos conflitos.

Assim também que o processo não é o único meio a se alcançar uma solução. Em determinados casos, a ordem jurídica permite a autocomposição e a autotutela e, sendo a conciliação espécie do gênero autocomposição, privilegia a autonomia negocial das partes. Trata-se, portanto, de uma faculdade e não de uma obrigatoriedade.

Destacar que, tanto as técnicas e ferramentas, quanto o procedimento do NECRIM, estão em total consonância com os meios consensuais de solução de conflitos regulamentados pelo CNJ por meio da já referida Resolução, assim como o delegado de polícia encontra-se legitimado pelo Decreto Estadual nº 61.974 supramencionado.

Tanto a Lei dos Juizados Especiais quanto o Código de Processo Civil estabelecem que, em audiência, as partes devem estar acompanhadas por seus advogados ou defensores. E esta previsão deve ser estritamente observada, pois prestar orientações jurídicas é papel exclusivo do advogado, especialmente na redação do acordo.

Assim em total consonância de se tornar obrigatória a presença de um representante da OAB nas conciliações presididas pelo delegado de polícia nos NECRIMs, sem o que o delegado não deveria dar início à audiência mediante um Termo de Compromisso, e um Convênio entre a OAB, a Polícia Civil e a Secretaria de Segurança Pública, ampliando assim o mercado de trabalho para os advogados, para atuarem como advogados dativos nos moldes do JECRIM (Juizado Especial Criminal). Reconhecendo-se, dessa forma e em consonância com a carta Magna, a imprescindibilidade da presença do advogado para a administração da justiça, proporcionando maior segurança jurídica às decisões firmadas pelas partes, inclusive durante as composições firmadas durante a fase pré-processual.

Assim a OAB reforçaria a visão positiva do NECRIM, e o apoio ao Projeto de Lei do Senado nº 133, de 2011, que se encontra tramitando no Congresso Nacional, e que altera a redação dos artigos 60, 69, 73 e 74, da Lei nº. 9.099, de 26 de setembro de 1995, que dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais, possibilitando a composição preliminar dos danos oriundos de conflitos decorrentes dos crimes de menor potencial ofensivo realizada pelo Delegado de Polícia no âmbito nacional.

Promovendo uma mudança de entendimento, para implementar uma efetiva forma de se promover a justiça é o que se propõe. Pois ainda a obrigatoriedade destes meios está mitigada

Volume 8 – Número 2 (2020) - Porto Alegre – Rio Grande do Sul – Brasil

em nosso ordenamento, diferente do que ocorre na Argentina, Itália e Canadá, em que a mediação é obrigatória¹¹. Respeitando-se as particularidades de cada ordenamento, contudo, devemos incentivar o conhecimento sobre o que é a mediação, para que então se promova a vontade de participar de seu processo. E a vontade surge a partir do conhecimento do caminho que se vai seguir, afastando o medo e a insegurança das partes. E com isso a mediação policial para Josep Redorta Lorente:

vai além da resolução de problemas, pois afeta a mudança de atitudes de quem a pratica, pois sua função passa do controle social para o exercício desse controle com formas mais ligadas às relações interpessoais e exercendo a autoridade de maneira diferente [...] A mediação policial é uma ferramenta de trabalho, mas também é algo mais do que uma ferramenta, na medida em que introduz aspectos de mudança na própria cultura da organização e das relações com a comunidade.¹² (LORENTE, 2004, p. 38)

Por outro lado, a conciliação dentro do processo ocorre quando as partes não conseguem alcançar previamente um acordo natural, necessitando buscar auxílio do Judiciário para resolver aquele conflito. O Juiz, no caso, passa a ser um harmonizador dos interesses opostos. A jurisdição, então, passa a ser uma atividade de caráter substitutivo, onde o Estado, pelo Poder Judiciário, decide o litígio, substituindo a vontade das partes. Na grande maioria das vezes, ao invés de eliminar o conflito entre os litigantes, o Estado acaba por ampliá-lo, pois a sentença faz gerar maior rivalidade entre vencedor e vencido.

Não se trata de invadir a competência constitucional de nenhum dos Poderes, mas de atuar como um auxiliar da justiça, mais um instrumento de apoio, dando sua parcela de contribuição na construção de uma Justiça mais célere e eficaz. Assim, não há que se falar em desvio do uso do aparato policial em prejuízo às investigações criminais, de vez que o NECRIM se utiliza das mesmas instalações e material humano que já existe nas delegacias, sendo o próprio delegado de polícia o conciliador e o escrivão de polícia para digitar o termo.

Outro forte empecilho para o uso da mediação é que ela pode ser usada para dilação, ainda maior, dos conflitos. Nesse caso, não sendo vista como um caminho eficiente para a

¹¹ Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2015-nov-24/thiago-rodovalho-canada-bom-exemplo-mediacao-obrigatoria>. Acessado em 16/01/2020.

¹² La mediación policial va más allá de la resolución de problemas, porque afecta al cambio de actitudes de los que la practican, puesto que su función pasa de ser de control social a ejercer este control con formas más vinculadas a las relaciones interpersonales y ejerciendo la autoridad de diferente manera [...] La mediación policial es una herramienta de trabajo, pero también es algo más que una herramienta en la medida que introduce aspectos de cambio en la propia cultura de la organización y de las relaciones con la comunidad.

Volume 8 – Número 2 (2020) - Porto Alegre – Rio Grande do Sul – Brasil

solução do problema. Por isso, necessário o acolhimento do Direito Processual da mediação como pré-processual, ou incentivo para que as partes tenham ao menos o conhecimento da existência desse caminho.

Por isso, a mediação deve se iniciar com uma sessão informativa, seguida de sessões exploratórias do conflito. E com isso não existe conflito simples, ele sempre é complexo, por isso a importância de clarear as ideias sobre ele. Assim como, o mediador deve deter a maior quantidade de informações para melhor orientar a decisão das partes, por isso a importância de sessões.

Nesse sentido, a composição perante o NECRIM, não se trata de ato de caráter processual e sim de expediente pré-processual, que visa justamente evitar a judicialização. A ação não é distribuída, portanto não há que se falar em competências, por se tratar de avença de caráter voluntário, cuja legalidade, aí sim, deverá ser oportunamente avaliada pelo Ministério Público e pelo Poder Judiciário, sem o que a manifestação de vontade não terá o efeito vinculante.

Outra questão que merece atenção é de se evitar, a todo custo, a perda de confiança no processo, que prejudica a própria negociação. Assim sendo, “as cartas que se colocam à mesa” devem ser certas. A traição de confiança gera desconfiança e agrava ainda mais o conflito. Devemos eleger critérios de legitimidade, para se ter a informação necessária para a tomada de decisão. Ampliando o cenário de negociação, gerando mais opções, podendo-se ainda, em certos casos, se ter o apoio familiar ou de proteção, por exemplo, os institutos da representação, tutela e curatela, previstos em nosso ordenamento Civil¹³.

Assim também a presença do advogado é fundamental e deve acontecer em todas as suas fases, que vão da escolha pelo método, ao termo de encerramento, justamente porque as pessoas ainda estão habituadas a litigar em processos judiciais. O advogado é o responsável por vigiar e buscar garantir que o direito das partes seja realmente preservado. E, caso não resulte um consenso entre as partes, contará o advogado com maior visão acerca das circunstâncias originadoras do conflito. Além disso, ele é o conhecedor das normas de ordem pública, podendo auxiliar em relação aos limites jurídicos a serem observados, de forma a evitar nulidades.

¹³ A Tutela está inserida nos artigos 1.728 ao 1.766 e a Curatela nos artigos 1.767 ao 1.783 todos do Código Civil. Em seus artigos 115 a 120, o Código Civil também trata da representação legal.

Volume 8 – Número 2 (2020) - Porto Alegre – Rio Grande do Sul – Brasil

Do mesmo modo podemos numa negociação estreitar as relações sociais, e com isso os valores que a negociação gera. E sabemos que por vezes, o indispensável em uma negociação é se utilizar da empatia, pois as pessoas podem ter bloqueio emocional, que pode gerar ameaças imaginárias, e portanto, sempre ao negociar devemos buscar gerar opções, que gerem outras alternativas e outras opções.

Destarte devemos entender esse método não como alternativo, mas como o mais adequado ao caso concreto, uma visão mais ampla de satisfação do direito, da Justiça e dos profissionais do Direito, em oferecerem as partes métodos mais adequados. Ressaltando sempre a importância de se usar a judicialização como último recurso para o caso concreto. Com isso, atender as necessidades autênticas da sociedade, e não apenas do processo judicial ou uma visão restrita do Direito.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Aprofundando os aspectos críticos, são os principais fatores para que a polícia não aproveite todo o potencial que a mediação proporciona: os obstáculos dentro da organização; a visão tradicional do papel da polícia, e os policiais não se verem como mediadores. (LORENTE, 2004, p. 34). Há também que se respeitar sempre a autonomia da vontade das partes em querer ou não participar de uma audiência de conciliação, presidida pela polícia, ou que exija a presença de um representante da OAB, para garantia do cidadão, trazendo maior transparência ao ato, impedindo qualquer violação a direitos e garantias individuais dos envolvidos.

A mesma doutrina aponta algumas recomendações para resolver tais questões, sendo que a principal dificuldade brasileira é a falta de instituição da mediação policial como uma política pública de Estado¹⁴. Assim como também nas experiências Ibero-Americanas ainda “são insuficientes, extraídas de outros contextos culturais e condicionadas por uma prática de mediação pouco ajustada à prática policial.”¹⁵(REDORTA, GALLARDO, 2014, p. 08)

¹⁴ Cf. Artigo submetido para apresentação oral no Seminário Internacional Violência e Administração de Conflito, organizado pelo Grupo de Estudos sobre Violência e Administração de Conflitos (GEVAC), realizado de 20 a 22 de agosto de 2019, no município de São Carlos-SP, na Universidade Federal de São Carlos - UFSCar.

¹⁵ Las experiencias mundiales de mediación policial son insuficientes, extraídas de contextos culturales ajenos y condicionadas por una práctica de la mediación que se ajusta poco a la práctica policial.

Volume 8 – Número 2 (2020) - Porto Alegre – Rio Grande do Sul – Brasil

Buscar difundir uma cultura policial que vá além da simples aplicação do Direito, para se ter um instrumento hábil a solucionar conflitos e pacificar a sociedade. Um trabalho multidisciplinar comunicando-se os saberes, para formar essencialmente mediadores policiais como grandes profissionais. Em especial, o seu aperfeiçoamento em Direito, Psicologia e resolução de conflitos nas perspectivas da polícia comunitária.

Manter como indispensável o respeito as partes, para deixá-las entender o que as motiva no conflito. Essa postura baseia-se em princípios básicos do mediador, já frisados, como estar preparado, ter habilidades de conversação, agradecer às partes que participaram da mediação para tentar resolver o conflito. Ressaltamos também o estudo das conversações não-verbais e microexpressões faciais, uma vez que esta comunicação serve tanto aos mediadores quanto à polícia, para obter maiores informações, bem como outras ferramentas, como técnicas de comunicação e táticas persuasivas para a polícia.¹⁶

A mediação de conflitos faz parte de uma cultura que não pode ser vista de forma isolada, pois a negociação é algo inerente ao próprio ser humano e nas relações humanas está presente em todos os momentos da vida. Necessária a incorporação oficial de programas de mediação e dos métodos alternativos de resolução de conflito, com policiais profissionalizados com técnicas adequadas e padronizadas de atuação, além de aplicáveis.

Portanto, aperfeiçoar, ainda mais, o trabalho policial e sua proximidade com a comunidade local, podendo a mediação policial ser um caminho para se alinhar uma rede de serviços voltados a Justiça Restaurativa, assim como trazer uma melhor organização aos serviços sociais. (LORENTE, 2004, p. 34-35)

Dadas as colocações já apresentadas, para o enfrentamento dos pontos críticos doutrinariamente apontados sobre a mediação policial, deve ainda a organização policial, que desejar estabelecer em sua estrutura tal serviço, necessariamente: fixar os limites de atuação, assim como em quais casos e os recursos de solução de conflitos se aplicam; o fator tempo na intervenção; a aplicação dos critérios da proporcionalidade, adequação da medida, intervenção mínima e discricção. Todos esses critérios e, ainda, tendo-se que a distância social e o grau de exigência da lei são condicionantes básicos da mediação policial. (LORENTE, 2004, p. 38-39)

¹⁶ Disponível em: <http://congresomediacionpolicial.com/wp-content/uploads/2018/08/Acta_3r_Congreso_Iberoamericano_Mediacion_Policial.pdf> Acessado em 14/01/2019.

Volume 8 – Número 2 (2020) - Porto Alegre – Rio Grande do Sul – Brasil

Fixados esses parâmetros estaríamos em condições de definir os objetivos autênticos da atuação policial, quais sejam, proteger a lei, evitar tensões e garantir a percepção de segurança. (REDORTA, GALLARDO, 2014, p. 06) E dos cidadãos, conforme Josep Redorta e Rosana Gallardo, o fundamental é seu consentimento e entendimento de que eles:

valorizam o que é bom, mais do que o legal, e há situações em que o importante não é chegar a um acordo definitivo para encerrar o problema, mas conseguir que as pessoas recuperem ou estabeleçam sua capacidade de diálogo, de escuta, de respeito mútuo, isto é, assumindo a certeza de sua capacidade de resolver conflitos por meio de uma via que não necessariamente tenha que ser adversarial.¹⁷(REDORTA, GALLARDO, 2014, p.06)

Outro aspecto que fomentaria a prática de mediação policial seria a conexão do âmbito penal com o civil nos ideais de pacificação social, como ocorre no Necrim. Nessas searas, temos a necessidade de manutenção da relação civil e social, e em muitos casos está presente o elemento emocional e econômico, e as demandas judiciais não vêm acarretando a efetiva pacificação social com a sentença prolatada de forma isolada, por vezes sem uma comunicação processual.

Necessária a solução caso a caso, com uma especial atenção aos casos de família para que se tenha tratamento de forma adequada, pois as demandas judiciais fragilizam os seus componentes, sendo um ideal o uso de soluções colaborativas. Necessário também, integrar esses serviços a um só sistema, e uma manutenção de investimento público para a implementação desses serviços. Ainda nesse sentido, merece destaque a necessária conjugação do âmbito penal na violência doméstica com o âmbito civil de família, com políticas públicas a serviço da sociedade civil, fomentando uma participação democrática.

Desta forma, a mediação policial poderia reconduzir e gestionar os conflitos e suas consequências nos espaços públicos e privados, em especial no âmbito da família, na violência doméstica, reduzindo também o risco de alienação parental, e melhor condução dos processos de divórcio.

Daí advém a ideia de que a mediação é transversal, por exemplo, um patrulhamento de rua pode encaminhar adolescentes consumindo álcool, casos de violência familiar, conflitos de

¹⁷Una vez más hay que recordar que es clave el consentimiento de los ciudadanos que son los que valoran lo que es bueno más que lo que es legal, y que hay situaciones en que lo importante no es llegar a un acuerdo definitivo que cierre el problema, sino conseguir que las personas recuperen o establezcan su capacidad de diálogo, de escucha, de respeto mutuo, es decir que asuman la certeza de su capacidad para resolver los conflictos por una vía que no ha de ser necesariamente la adversarial.

Volume 8 – Número 2 (2020) - Porto Alegre – Rio Grande do Sul – Brasil

vizinhança, entre outros, por isso a necessidade de treinamento apropriado para cada abordagem.

Buscar melhorar a convivência social, controlando o nível de conflitividade, e evitando os efeitos deletérios decorrentes do fim das relações familiares. Preservar e melhorar a convivência social, mediante a aplicação de medidas sustentáveis no próprio âmbito familiar para refletir no comunitário. Ideais intrinsecamente conectados a polícia comunitária.

Visar a ampliação do rol de mediadores, e instrumentos de legitimação para acompanhamento das partes, como a presença do advogado, além de outros tipos de mediação, como a mediação comunitária agregada a mediação policial. Contudo, sempre buscando gestionar, prevenir e mediar os conflitos, com as várias medidas para a sua resolução, com várias estratégias de resposta.

A intervenção mediadora e transversal poderia estar ajustada às características e necessidades da localidade para desenvolvimento da mediação como um recurso de utilidade pública, para se evitar, principalmente, os conflitos de baixa intensidade, que se reiterados podem se converter em conflitos de alta intensidade. Com isso, o que se busca é também reduzir o número de queixas e processos, os custos processuais, evitando-se o próprio risco do surgimento da violência. Nesses termos, a prática da negociação constitui para Paulo Valério Dal Pai Moraes:

ferramenta que transcende a resolução de problemas, a feitura de acordos, envolvendo a possibilidade de acordos, envolvendo a possibilidade de mudança e, portanto, da melhoria do homem. Nesse sentido, tem o condão de promover modificações cognitivas e morais nos indivíduos e nas instituições, provocando-lhes a reflexão necessária para o estabelecimento de relações mais responsáveis consigo, com os outros e com o planeta. (MORAES, 2012, p. 233)

Com a implementação estruturada da mediação policial busca-se a melhora da convivência entre a polícia e a comunidade. Policiais possuem caráter mediador por essência em sua formação. A ideia de desenvolver um programa de mediação deve partir da própria polícia como um serviço público, oferecido pela polícia local e de forma gratuita para ampliar e incentivar o seu uso, como uma perspectiva de mudança de paradigmas e de sua própria cultura tradicional.

REFERÊNCIAS

ALDAZ, Manuel Martínez de Aguirre. *Espacios para la mediación en nuestro ámbito penal - Una reflexión a partir de la experiencia belga y francesa*. In *La Medición - Presente, pasado y futuro de una institución jurídica*. Coord. José Maria Carabante Muntada. La Coruña: Netbiblo, 2010.

CRUZ, Estefanía Sandoval; MEDINA, Liyan Ginnet Valderrama. *Mediación policial como herramienta para la resolución de conflictos*. *Revista de investigación en gestión administrativa y ciencias de la información*, volume 1, número 1, Janeiro-Dezembro de 2017, p. 76-87.

DUCE, Mauricio, et al. *La víctima en el sistema de justicia penal: Una perspectiva jurídica y criminológica*. *Política criminal*, 9,18, p.739-815, 2014.

GARCÍA, Antonio del Moral. *La mediación en el proceso penal - fundamentos, problemas, experiencias*. In *La Medición - Presente, pasado y futuro de una institución jurídica*. Coord. José Maria Carabante Muntada. La Coruña: Netbiblo, 2010.

GUTIERREZ, Juan Pablo Isaza, SERJE, Karina Murgas, OLIVELLA, María Elisa Oñate. *Aplicación del modelo transformativo de mediación en la conciliación extrajudicial de Colombia*. *Revista de Paz y Conflictos* 11.1, 2018, p. 135-158.

FIDOMANZO, Marie Claire Libron. *Parecer sobre Procedimento Interno nº R-19774 Comissão de Direitos e Prerrogativas 22ª Subseção de São José do Rio Preto*. *Ordem dos Advogados do Brasil – Secional São Paulo. Comissão Especial de Segurança Pública*, p. 12, 24 de junho de 2019.

LORENTE, Josep Redorta. *Aspectos críticos para implantar la mediación en contextos de policía*. *RCSP-Revista catalana de seguretat pública*, nº. 15, 2004, p. 29-46.

MEYER-PFLUG, Samantha Ribeiro; BRAGA Sérgio Pereira. *O Conselho Nacional de Justiça e suas contribuições para uma administração eficiente da justiça*. *Direito e sustentabilidade* [Recurso eletrônico on-line] organização : CONPEDI/ UNICURITIBA; coordenadores: Samyra Haydêe Dal Farra Napolini Sanches, Carlos André Bimfeld, Luiz Ernani Bonesso de Araujo.–Florianópolis: FUNJAB, 2013.

_____; RODRIGUES, Patrícia Pacheco. *Mulher e poder no Brasil*. In: Christine Oliveira Peter da Silva, Estefânia Maria de Queiroz Barboza e Melina Girardi Fachin. (Org.). *Constitucionalismo Feminista: Expressão das Políticas Públicas voltadas à igualdade de Gênero*. 1ª ed. São Paulo: Juspodivm, 2019, v. 1, p. 193-214.

MORAES, Paulo Valério Dal Pai. *A negociação ética para agentes públicos e advogados: mediação, conciliação, arbitragem, princípios, técnicas, fases, estilos e ética na negociação*. Belo Horizonte: Fórum, 2012.

NECRIM, in *Mediação de conflitos - Doutrina Policial Civil de Pacificação Social*. Coordenação Profa. Rosemeire Monteiro de Francisco Ibañez, 1a Ed., Agosto, 2005 – 2o ed.

Volume 8 – Número 2 (2020) - Porto Alegre – Rio Grande do Sul – Brasil

rev. atual. e amp. São Paulo(Estado): Academia de Polícia Civil Dr. Coriolano Nogueira Cobra, 2015.

REDORTA, Josep, GALLARDO, Rosana. *Nuevas herramientas en mediación policial*. Revista E-mediación. Ano 8, Setembro de 2014.

ROMÃO, José Eustáquio. *Justiça Dialógica. Conferência “Direito e Educação”*, Universidade Nove de Julho, Unidade Vergueiro-São Paulo/SP, p.20, em 19 de abril de 2018.

SANTOS, Boaventura de Souza. *O direito dos oprimidos*. São Paulo: Cortez, 2014.

SENASP, Secretaria Nacional de Segurança Pública. *Curso Nacional de Multiplicador de Polícia Comunitária*. 5. ed., Brasília: Ministério da Justiça, 2013.

SILVA, JORGE VIEIRA DA. *A verdadeira paz: desafio do Estado democrático*. São Paulo Perspec., São Paulo , v. 16, n. 2, p. 36-43, Junho 2002 . Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-88392002000200005&lng=en&nrm=iso>. access on 22 Sept. 2020. <http://dx.doi.org/10.1590/S0102-88392002000200005>.

ZEHR, Howard. *Trocando as lentes: Justiça Restaurativa para o nosso tempo*. 3. ed., tradução Tônia Van Acker, São Paulo: Palas Athena, 2018.