Fundação Getulio Vargas



Entrega Final PIBIC

Título: ADAPTAÇÃO, DESCOMPASSO OU TRANSFORMAÇÃO?: ESTADO E SOCIEDADE EM TEMPOS DE MUDANÇA ESTRUTURAL DO CAPITALISMO

Subtítulo: MEDIAÇÃO DE CONFLITO COMO FORMA DE POLÍTICA PÚBLICA

ALUNO: PAULO DA ROCHA ZANI - 5º AP

ORIENTADOR: PROF. FRANCISCO FONSECA (GEP)

Sumário

Problematização	03
Cultura de Dominação X Cultura de Paz e Direitos Humanos	04
Mediação: Teoria	06
Introdução	06
Especificando a mediação	08
Mediação como ADR	12
Mediação: Prática	18
Ponderando a Teoria	18
Alguns casos pelo Brasil	19
O caso de Diadema	24
Design de Sistemas de Disputa	39
Conclusões	46
Anexos	48
Anexo I	49
Anexo II	50
Anexo III	51
Anexo IV	53
Anexo V	54
Referências.	59

Problematização

A Segurança Pública é campo abrangente e estratégico de atuação do Estado, haja vista o modo como a sensação de segurança da população influi fortemente em diversos outros fatores da vida em sociedade. Entretanto, observamos atualmente que, apesar de tamanha importância que a segurança recebe nas agendas governamentais, os índices de criminalidade ainda são alarmantes, com foco nas maiores cidades do país.

Um dos indicadores mais utilizados para medir a segurança é o de homicídios, de acordo com o Mapa da Violência¹ (anexo I) feito pelo Instituto Sangari, referência internacional sobre o tema, a taxa de homicídios nas principais capitais (calcula-se o número de homicídios por 100 mil) era de 36,6 em 2007 enquanto a taxa total do Brasil era de 25,2. O mesmo estudo nos mostra que estas taxas vem decrescendo lenta e gradativamente desde 2003 quando eram de 49,1 para as capitais e 28,9 para o país.

Um dos principais motivos para essa melhoria relativa é a organização dos governos buscando implementar políticas públicas e práticas sociais em resposta as mudanças que a sociedade vem passando decorrentes do chamado Capitalismo Flexível que vivenciamos hoje, onde diversos fatores de produção, tecnologia, convivência social e mercado somam-se deixando as relações interpessoais mais superficiais.

Adentrando mais no aspecto do Capitalismo Flexível, em seu livro "Condição Pós-moderna", David Harvey nos mostra que o modo de vida superficial e imediatista a que somos submetidos se reflete em precarização das relações harmoniosas entre os membros da sociedade e de suas atividades, tais como trabalho e convivência em mesmo ambiente. Até mesmo uma instituição fundamental para que qualquer sociedade possa se construir, a família, sofre, uma vez que as relações pessoais se dissolvem. Tudo isso culmina, por fim, na dissolução do tecido social e o início de conflitos de diversos tipos.

Esses conflitos podem ser exemplificados como brigas dentro de famílias, desentendimentos entre pessoas em suas situações cotidianas, tais como trânsito, vizinhança ou trabalho. São exemplos corriqueiros e aparentemente pequenos, porém, infelizmente, são estes os grandes contribuintes para o problema da segurança quando o

¹ Disponível em: http://www.institutosangari.org.br/mapadaviolencia último acesso em 11/07/2011.

conflito não é devidamente resolvido e se expande para outros aspectos da vida, tornando as partes em conflitos reais ameaças uma para a outra. Não é difícil encontrarmos na mídia notícias que falam sobre um desentendimento entre duas pessoas que acabou por se estender e se transformar em atos de violência e até mesmo homicídios. Ademais, não necessariamente essas pessoas envolvidas pertencem a certa classe social, são moradoras de certas regiões da cidade ou de grandes centros urbanos, ou seja, qualquer cidadão pode estar sujeito a uma agressão por pequenos desentendimentos a qualquer momento.

São estes os problemas que recebem o foco para a atuação de alguns governos, principalmente em âmbito subnacional, para que sejam explorados e resolvidos, de modo que a sociedade toda se beneficie de um ambiente mais seguro. Um dos principais métodos para sanar tal problema levantado é a Mediação de Conflitos.

Cultura de Dominação X Cultura de Paz e Direitos Humanos

Antes de entrarmos no mérito de desenvolver o que é e como se dá a mediação de conflitos, é interessante analisarmos qual é o ambiente atual no qual está sendo utilizada para se ter uma noção mais clara do contexto sociológico em transformação que apresenta desafios e perguntas a serem enfrentados.

Existem as relações verticais (típicas da cultura de dominação, patrimonialistas) e as relações horizontais (típicas da cultura de paz e direitos humanos). Esta segunda tende a considerar mais as pluralidades da sociedade e instituições democráticas, sendo assim, em uma sociedade como a nossa em que as relações horizontais têm ganhado força (por diversos motivos decorrentes da evolução do homem dominador e sua história), a idéia de uma figura de poder acima de todos, soberana e inatingível enfraquece dando lugar a uma organização da sociedade mais participativa, que deve promover políticas de defesa, justiça, promoção dos direitos igualitários e dignidade da pessoa. Uma instituição democrática estruturada desta maneira e legitimada pode contribuir para o equilíbrio, regulação e integração do tecido social. (VASCONCELOS; 2008)

Concomitantemente com essa mudança social, a moral contemporânea se define pela fragmentação imensa, influenciada pelo pluralismo democrático. Este pluralismo é

em grande parte explicado pela atenuação de hierarquias no cotidiano. Dada essa fragmentação de idéias, crenças e atitudes, o dissenso (conflito) é eminente. Carlos Eduardo Vasconcelos, em seu livro "Mediação de conflitos e práticas restaurativas" lança a pergunta:

"Como enfrentar aquelas âncoras do passado: a tradição, a autoridade, a tutela, e a submissão? Como aprender que a liberdade e igualdade completamse, necessariamente, no sentido de igual liberdade e da igualdade de oportunidades, sob uma estabilidade dinâmica, porque democrática e, portanto, relativizada?"

Talvez, estejamos apenas nos libertando de questões como estas que "prendem" o sujeito e "reprimem" sua tão buscada liberdade. Por isso mesmo, existem ainda tantos conflitos e divergência de opiniões e interpretações da vida moderna. Temos bases que nos dizem para seguir regras estabelecidas por alguém em uma hierarquia superior e ao mesmo tempo uma idéia de liberdade voltada para o bem individual. De qualquer forma, estamos inseridos em um ambiente pluralista em que devemos respeitar quem tem princípios éticos diferentes e não se comporta de acordo com o que consideramos como certo e correto para nós mesmos.

Na busca por desfazermo-nos dos antigos costumes hierárquicos temos que enfrentar uma sociedade em que compreender e "persuadir" o outro é melhor que usar força e coagir. Isso é o aperfeiçoamento das instituições democráticas, que contribuiriam para a cultura da paz. Hoje a moral também está fortemente ligada e reafirmada com os direitos humanos, princípios da igualdade de oportunidades, da existência digna (solidariedade), da igual liberdade e da estabilidade consensual (democrática).

Mediação: Teoria

Introdução

Evidenciou-se, então, o paradigma de uma sociedade inserida em um ambiente que a torna suscetível a encarar suas relações e problemas superficialmente sem buscar suas raízes ou optar pela resolução dos mesmos de uma forma mais amistosa e comunicativa.

A mediação de conflitos é uma maneira relativamente simples e efetiva para satisfazer esse problema encontrado. Partindo de princípios de comunicação, de entendimento entre as pessoas e de relações amistosas e colaborativas de longo prazo, por meio dela é possível restabelecer vínculos sociais, por um lado melhorando o modo como disputas entre cidadãos se dão e por outro, evitando disputas ou conflitos futuros disseminando uma cultura de paz.

Alternative Dispute Resolution

Primeiramente, a mediação está inserida em um conceito maior chamado de Práticas Alternativas de Resolução de Conflitos ou Meios alternativos de Resolução de Controvérsias, na sigla em inglês: ADR (Alternative Dispute Resolution). Outras formas de ADR são negociação e conciliação. De modo geral as ADR foram acolhidas pelo poder Jurídico para por se mostrarem uma forma mais rápida e prática de resolver os litígios. O sistema judiciário já se encontra muito carregado e lento com os processos que são de sua atribuição. Para contornar esta barreira, alguns Estados como o da França durante a década de 1980 passaram a perceber que certos conflitos surgidos no cotidiano das pessoas seriam melhor resolvidos se não precisassem passar por todos os trâmites de um processo judicial comum. Assim, começou a ganhar destaque a prática da mediação e do cargo de mediador.

A mediação propõe alguns princípios que a difere positivamente do processo judicial no que tange praticidade e resultados. Quando há um litígio a ser resolvido a proposta que a mediação de conflitos oferece é que as partes envolvidas resolvam o conflito por meio da conversação clara. Cada um deve pensar em quais são suas prioridades e desejos, bem como expor a suas versões de como o conflito surgiu. A conversa entre eles deve ser construtiva, ou como alguns autores defendem

"trasnformativa", de modo que precisam encontrar um ponto em comum para a resolução que seja de beneficio para ambos. O mediador é um terceiro evolvido na discussão das partes que não está em posição de julgar ou favorecer nenhuma delas, ele tem a função de facilitar a conversação e o entendimento, ajudar a flexibilizar as opiniões divergentes, a priori.

Neste aspecto, podemos identificar uma das maiores e importantes diferenças entre mediação e o processo judicial, a não imposição de um terceiro. Diferentemente de um juiz que escuta as duas partes, ouve seus argumentos e então, de modo arbitrário, decide o que vai acontecer ou, de certo modo, quem "vai ganhar", a mediação visa um acordo que parte da vontade dos envolvidos e da sua disposição a ceder e negociar um com o outro amistosamente.

Dessa forma, quando há mediação, não existe uma parte que ganha em detrimento da outra que perde se não possuir argumentos legais suficientes, o chamado jogo "ganha-perde". A mediação traz uma abordagem diferente que pode ser vista como "ganha-ganha", uma vez que todas as partes devem discutir seus problemas para entrarem em um acordo pensado por eles mesmos com o auxílio de um mediador, esse acordo pode (em alguns casos deve) ser escrito para uso futuro e para que o acordo seja firmado de maneira mais séria e comprometida. As partes apresentam suas propostas e seguem se conversando até o ponto de as duas concordarem sobre como o conflito será resolvido sem que isso tenha que ser levado necessariamente a um processo judicial.

Enfatizando esse benefício, Lília Maia de Moraes Sales, professora titular da universidade de Fortaleza e doutora pela UFPE, em seu artigo "A mediação de conflitos — mudança de paradigmas" mostra que os processos jurídicos não são os mais eficientes para lidar com todos os casos de litígios na sociedade inserida na "cultura do conflito". Dessa forma, a mediação de conflitos entra como elemento complementador do sistema judiciário, o que facilitaria a resolução dos inúmeros conflitos que acontecem todo dia e apenas contribuem para atrasos na prestação jurisdicional - que por sua vez é importante ao passo que é uma forma legítima de solucionar conflitos da sociedade de forma imparcial e justa. A mediação pode ser o transformador de uma "cultura do conflito" para uma "cultura do diálogo".

² Disponível em http://www.mediacaobrasil.org.br/artigos pdf/4.pdf último acesso em 11/07/2011.

Em seu livro, Vasconcelos aponta modelos de ADR que podem ser focados no acordo ou na relação:

- No acordo: mediação satisfativa e conciliação. Priorizam a parte concreta do problema e buscam o acordo.
- Na relação: circular-narrativo ou transformativa. Priorizam a relação entre as partes conflitantes e busca o entendimento mútuo. O problema pode estar na relação entre os mediandos.

Simplificadamente, para contrapormos ambos, podemos dizer que o primeiro (conciliação) é mais utilizado em disputas que envolvem bens materiais. Neste tipo de disputa o conciliador toma posições mais fortes, procurando um acordo entre as partes. Já no segundo (transformativo), o foco está em estabelecer uma mudança na relação das partes para que elas se entendam como pessoas e não apenas entrem em um acordo quantitativo. Por esta característica, este segundo se mostra mais duradouro quando aplicado em situações do cotidiano, principalmente quando tratamos com pessoas que compartilham de uma mesma atividade em um mesmo ambiente, caso de vizinhos, colegas de trabalho ou de escola, moradores de um condomínio, entre outros.

Com o apoio do mediador, as partes são conduzidas a buscarem quais são os seus próprios interesses e os motivos pelos quais eles entram em conflito com os interesses alheios, podendo, assim, partir para um diálogo mais construtivo, sem que o foco da discussão seja o motivo concreto ou material que fez o conflito surgir. Ademais, esse é o ponto onde se deve iniciar a posição de suas preferências e argumentos.

Especificando a mediação

Na literatura sobre mediação, podemos nos deparar com diversos autores que buscam especificar da melhor maneira possível o que é a mediação. Portanto, seguem algumas especificações sobre Conflito, o Mediador e Mediação como ADR.

O Conflito

Independente de como se inicia ou porquê, o conflito caracteriza-se por argumentos unilaterais de cada um, mas quando as partes envolvidas se veem defendendo os seus argumentos eles tendem a polarizar ainda mais suas idéias criando mais oposição e intriga. À medida que essa polarização passa a ser extremista, as partes podem deixar de fazer julgamentos racionais e começarem a agir com violência.

Vasconcelos defende a teoria de uma "Solução transformadora" a partir do diálogo facilitado pelo mediador. Esta aconteceria para que as partes mantivessem comunicação identificando interesses comuns no lugar de contraditórios para, então, chegarem a um acordo sem prejudicar a relação pessoal.

Em "Mediação de conflitos e práticas restaurativas", o autor nos apresenta o conflito interpessoal que se compõe de três elementos:

- 1) Relação interpessoal: conflito interpessoal pressupõe pelo menos duas pessoas em relacionamento, com suas respectivas percepções, valores, sentimentos, crenças e expectativas. Ao lidar com o conflito é necessário considerar a psicologia da relação interpessoal. Também, a qualidade e modo como a comunicação é feita é um aspecto intersubjetivo facilitador ou mesmo comprometedor da condução do conflito.
- 2) Problema objetivo: o conflito interpessoal tem ainda sua razão objetiva, concreta ou material. São as condições estruturais, interesses ou necessidades contrariadas. Para que seja adequadamente identificado o problema objetivo, pode ser preciso fazer uma abordagem da respectiva relação interpessoal.
- 3) Trama ou processo: este elemento se expressa nas contradições entre o dissenso na relação interpessoal suas estruturas, interesses ou necessidades contrariados. Como foi, por que, onde, quando, as circunstâncias, as responsabilidades, as possibilidades e processos do seu desdobramento e implicações.

Diferentemente do que muitos podem dizer, o conflito não é algo a ser reprimido, mesmo por ser tão inerente às relações humanas e a nossa natureza. Dessa forma temos que o conflito deve ser algo "trabalhado" ou bem conduzido para representar mudanças positivas e ganhos mútuos.

Vasconcelos identifica quatro espécies de conflito, que não são excludentes e, de fato, ocorrem quase sempre concomitantemente:

- 1) Conflito de valores: Diferenças na moral, ideologia, religião;
- 2) Conflito de informação: informação distorcida, conotação negativa;
- Conflito estrutural: diferença nas circunstâncias políticas, econômicas e dos evolvidos;
- 4) Conflito de interesse: contradições na reivindicação de bens e direitos de interesse comum.

É possível perceber, então, que para que o mediador e seus mediandos possam resolver conflitos é preciso interar-se na realidade cultural, humana, econômica, política, ideológica, religiosa e de valores do local em questão, levando em consideração as suas peculiaridades.

Muitos autores são cautelosos ao lembrar que o conflito não desaparece ou simplesmente se dissolve, ele se transforma. Não podemos esquecer que o conflito é intrínseco a natureza humana, e é pelos conflitos que construímos e crescemos seja com tecnologia ou como sociedade.

O mediador

O mediador é uma terceira parte que entra na resolução de conflitos e que procura fazer com que as pessoas envolvidas no litígio entrem em um acordo consensual objetivando a solução da disputa. O mediador em si deve ser uma pessoa apta para tal função apresentando características como imparcialidade e habilidade de comunicação e relacionamento com pessoas. Muitas vezes pode ser alguém escolhido pelas partes para ajudar na resolução do problema em questão. Não é, obrigatoriamente, uma pessoa que tenha conhecimento das leis ou estudo específico.

É função do mediador ouvir e tentar fazer com que as partes exponham os seus problemas e formas de resolvê-los sem que ele se torne invasivo ou faça préjulgamentos. Em seguida, o mediador faz com que as partes conversem para confluírem suas idéias em uma mesma solução aceita e acordada por ambos. É importante que a

comunicação seja construtiva e transformativa. Por essas e outras particularidades, o mediador deve ser uma pessoa preparada que atuará como facilitadora, e não apenas alguém que tenha a confiança dos conflitantes.

Para a capacitação destes, existe, por exemplo, um Plano de Capacitação em Mediação recomendado pelo Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem (CONIMA), que abrange um Curso de Capacitação Básica em Mediação que pode ser encontrado em www.conima.org.br; assim como também há diversos outros cursos e capacitações oferecidos. Entretanto, é preciso fazer a ressalva de que tais capacitações não transformam qualquer pessoa em um bom mediador, pois isso exige mais que apenas o conhecimento das ferramentas e teorias, a parte prática e um feeling também são aspectos essenciais.

Também é importante que o mediador ressalte para as partes envolvidas que elas não são adversárias (como comumente são colocadas no sistema judiciário), mas são os próprios responsáveis pela solução da disputa. Se não houver acordo entre eles ou predisposição a "dar o braço a torcer" em alguns aspectos que seja necessário, a solução pode não ser alcançada.

A seguir, estão alguns princípios dispostos no documento do CONIMA:

Princípios a serem adotados pelo mediador (de acordo com o Código de Ética para mediadores do CONIMA).

- a) Independência: na sua condição objetiva, ou seja, o mediador não deve ter relação de vínculo com nenhuma das partes mediandas.
- b) Imparcialidade: o mediador não pode se evolver com o processo (ou uma das partes) de maneira que isso comprometa a mediação no seu aspecto igualitário.
- c) Credibilidade: o mediador deve ser merecedor da confiança e dotado de honestidade e altruísmo.
- d) Aptidão: o mediador deve ter formação e ser capacitado para o serviço.
- e) Confidencialidade: mostram-se importante também a confiança e o sigilo.
- f) Diligência: deixar fluir a mediação e a oportunidade de estabilizar o conflito.

Mediação como ADR

Como já foi explicitado, as Formas Alternativas de Resolução de Conflito são geralmente mediação, negociação e conciliação. Muito do que temos hoje sobre a mediação utilizada com foco na segurança pública é resultado de experiências advindas do setor privado ou de relações entre Estados, que são utilizados pelo poder judiciário. Assim, tem-se que podemos encontrar alguns aspectos que aproximam mediação e negociação, do ponto de vista jurídico, e que ao mesmo tempo distanciam mediação de conciliação. Obviamente, as características expostas e contrastadas não são absolutamente rígidas, entretanto elas nos ajudam a ter uma idéia mais clara de cada forma de ADR.

Mediação ou Conciliação

A principal diferença entre o a mediação e a conciliação está na postura que o terceiro toma. O terceiro é aquele que não está envolvido no conflito e busca auxiliar para que os envolvidos cheguem a um acordo. Podemos, então, diferenciar o terceiro como sendo o mediador ou o conciliador. O conciliador (ou conselheiro) tem um aspecto consultivo e tem mais liberdade para dar opiniões, principalmente em aspectos jurídicos para que as partes entrem em acordo. Deste, portanto, espera-se algum grau de conhecimento técnico na área que envolve o dissenso. Já o mediador busca incentivar as partes a entrarem em um acordo entre elas mesmas sem dar suas opiniões, tentando alcançar uma opinião compartilhada entre as partes. Diferentemente do conciliador, não é necessário que aquele tenha formação técnica em leis ou qualquer outra área específica, podendo ser apenas uma pessoa com as características suficientes e que seja aceita como medidora pelos outros.

Visando facilitar a diferenciação entre mediador e conciliador, podemos fazer a seguinte lista de comparações:

- O mediador tem como objetivo um acordo claro entre os participantes de como eles vão lidar com questões específicas. Um conselheiro está mais preocupado com as partes obterem uma melhor auto-compreensão do seu comportamento individual;
- Um mediador, embora reconhecendo os sentimentos de uma pessoa, não os explora em qualquer profundidade. Um conselheiro é fundamentalmente

preocupado em como as pessoas se sentem sobre uma série de experiências relevantes;

- Um mediador tem seu foco em como as pessoas gostariam de ver as coisas no futuro, em vez de uma análise detalhada dos eventos passados. Um conselheiro pode achar que é necessário explorar o passado de uma pessoa em detalhes para trazer à tona as origens e os padrões de crenças de uma pessoa e comportamento;
- Um mediador controla o processo, mas não abertamente tenta influenciar os participantes ou os resultados reais. Um conselheiro assume frequentemente um papel intencional no processo, procurando influenciar as partes a se mover em uma determinada direção ou olhar para certas questões;
- Um mediador geralmente depende de ambas as partes estarem presentes para que eles possam negociar cara a cara. Um conselheiro não necessariamente vê ambas as partes, ao mesmo tempo;
- Um mediador deve ser neutro. Um conselheiro pode desempenhar um papel mais de apoio, quando apropriado;
- A mediação requer que ambas as partes estejam dispostos a negociar. O aconselhamento pode trabalhar com uma parte, mesmo se o outro não está preparado ou disposto a mudar;
- A mediação é um processo estruturado que é normalmente restrito a uma ou poucas sessões. Aconselhamento tende a ser mais permanente, dependendo das necessidades da pessoa e do progresso.

Vê-se, portanto, a importância da comunicação e presença das partes conflitantes no processo de mediação, bem como a vontade voluntária de resolver o conflito pacificamente e estarem abertos a ouvir e questionar buscando um resultado de beneficio comum. No processo de mediação, é aconselhável que a conversa seja cara a cara e confidencial.

Mediação e Negociação

A priori, uma negociação requer no mínimo duas partes envolvidas, de modo que cada uma delas tem algo para trocar com a outra visando ganhar algum benefício com tal troca. Apesar disso, a característica de as partes poderem negociar entre si com

liberdade, conhecendo quais são as suas necessidades e o que elas estão dispostas a abrir mão para que a outra parte ceda o que ela deseja, assemelha-se bastante com a proposta da mediação. Como estamos falando de conflitos gerados por problemas corriqueiros, para que não haja um clima competitivo, o mediador se faz presente facilitando a negociação, sem que ele seja posto como alguém que irá impor regras, fazer escolhas ou decisões. Outra característica importante é que o mediador não tem um nível hierárquico acima de ninguém. Todos devem manter a conversação como iguais.

Modelos de mediação propostos por Carlos Eduardo de Vasconcelos

Em seu livro, Vasconcelos nos mostra que alguns conceitos de mediação como procedimentos e técnicas foram desenvolvidos a partir dos anos 50 e 60 pela escola de Harvard e destinaram-se inicialmente para negociações entre os Estados Unidos e a União Soviética na Guerra Fria. Assim, existem modelos focados no acordo e na relação:

MODELOS FOCADOS NO ACORDO:

A Escola de Harvard prevê três modelos de mediação:

- Modelo Integrativo: adotado quando se faz parcerias ou alianças, visando um relacionamento de longa duração e interdependência.
- 2) Modelo distributivo: a negociação feita neste modelo é mais pontual e não duradoura. Busca-se dividir os interesses. Utilizam-se quando há disputa.
- 3) Modelo apoiado em terceiro: existe um terceiro envolvido, que é o mediador de confiança, que irá facilitar a negociação.

Estes modelos prevêem ainda que toda negociação tem as fases de planejamento, execução e controle.

MODELOS FOCADOS NA RELAÇÃO:

Modelo circular-narrativo: este modelo visa principalmente o ato da conversação entre as partes em conflito. Elas devem aprender a falar de seus problemas, bem como ouvir o que o outro tem a dizer. A partir desta comunicação, estarão se preparando para alinhar os seus interesses expondo seus problemas conflitantes e caminhando em

direção a um acordo com base em uma relação também sólida e amistosa, diferentemente de um acordo apenas material. Os defensores deste modelo afirmam que não há como as partes encontrarem algo em comum e confluente para os seus conflitos se não há um bom relacionamento entre eles. Desta forma, o que os mediandos precisam é construir uma "nova história", "desestabilizando" a velha história que os levou ao conflito. Portanto, é função do mediador conduzi-los desde a primeira reunião de uma maneira que eles estejam sempre alinhando e resolvendo suas divergências, e construindo um resultado em que as expectativas confluam.

Modelo transformativo: este modelo tem como base e interação das partes conflitantes, a função do mediador é expandir as percepções destas para que, então, possam estabelecer algum acordo. Em um primeiro momento é exercitada a capacidade de autodeterminação, ou seja, o mediando passa por uma fase em que ele pensa em si e nos seus problemas, qual o seu foco, qual o seu objetivo e as suas expectativas. Com isso, ele estará mais certo do que deseja e seus motivos, o que o ajudará a pensar em soluções mais práticas e eficazes no lugar de pensar que o conflito está apenas na outra pessoa, evitando, assim a barreira de um relacionamento desestruturado com ela. Assim que as partes passaram por essa primeira etapa, estão prontas para fase da empatia, que é o reconhecimento do outro. É nela onde ocorre a transformação de fato, uma vez que tem seus objetivos estipulados, a conversa entre os mediandos tende a transformar a percepção deles e eliminar os problemas que surgirem. A função do mediador é de colaborar para este processo facilitando a comunicação, de modo a ajudar para que um entenda o contexto e metas do outro.

Modelo de mediação proposto por Jean-François Six:

Temos ainda outros modelos de mediação, que podem assumir uma abordagem diferente, porém ainda com algumas similaridades. O francês Jean-François Six é um filósofo e mediador, muito citado e tido como referência na teoria da mediação. Observando seu país e as mudanças que estavam ocorrendo no mundo em 1995, em que o tema da mediação já era algo de grande prestígio e buscado por alguns governos, ele elaborou seus modelos de mediação que podem ser vistos como praticados pelo Estado ou praticado pelas pessoas, o que preferiu classificar como "do homem" e "da mulher", de forma que ambos deveriam coexistir mutuamente.

Modo do Homem: mediação emitida por um poder, vinda de cima - é mais conhecido como INSTITUCIONAL - origem: se pensarmos na origem do mediador, ela é "do alto", ou seja estabelecidas por uma entidade maior (o Estado, por exemplo). Este mediador cumpre serviço, pois a mediação é seu trabalho específico, desta forma, seu trabalho pode também ser considerado falho ou ineficiente, caso não tenha os resultados esperados e propostos por aqueles que o instituíram. Este é o tipo de mediação que os Estados gostariam de implementar para descongestionar o sistema judiciário, uma vez que os problemas seriam resolvidos/negociados amistosamente sem que tenham que passar pelos trâmites da justica. Entretanto, este, adverte Six, sofre o perigo da burocratização institucional, de modo que muitas instituições, inclusive de mercado, propõe a utilização de um mediador que esteja a serviço dos usuários/clientes, neste contexto é importante que não se perca a postura de mediador como comunicador e "entendedor" do que lhe é dito. Modo de agir: Six expõe que estes são mediadores sociais, muitas vezes ligados a assuntos como: habitação, emprego, questões sociais e inclusive familiares, portanto há de se exigir que estes sejam especialistas, profissionais com qualificação técnica. Há ainda uma advertência: o ocupante deste cargo não deve aspirar ao poder, apesar de sua posição política e influenciadora.

A interpretação nos leva a crer que este mediador é um ocupante de um cargo técnico do governo que busca melhor atender a sociedade, sendo o mediador ou intermediador entre o cidadão e o governo, buscando ajudar o cidadão a enfrentar seu problema. É como se assumisse o posto de um consultor do governo preparado, ou um facilitador legitimado pelo Estado para ajudar a população a solucionar seus problemas. algo parecido com a Assistência Social.

Modo da Mulher: mediação independente, em livre associação – é mais conhecida como CIDADÃ – *origem*: podemos pensar como a origem deste mediador como sendo "de baixo", pois são propostos por associações livres (sociedade/cidadãos organizados, por exemplo). Este tipo de mediador ganha sua legitimidade não pela imposição de uma entidade maior que o coloca como tal, mas sim pela sua aceitação como mediador confiável, sábio e justo diante da população que o considera como tal. São mediadores naturais. Ele pode ser mais encontrado em locais menores ou "microcosmos" onde as pessoas tem maior contato entre si e se conhecem. É válido

lembrar que na sociedade pluralista de hoje esse tipo de mediador pode não ser tão comum, pelo menos quando estamos tratando de uma grande cidade urbanizada, dispersa e com interesses individuais. Assim, estes mediadores tradicionais podem ser encontrados em regiões específicas em meio à grande cidade ou mesmo institucionalizados em organizações como ONGs, que se reúnem em grupos de interesses em comum para ganhar força major diante de uma entidade reguladora como. por exemplo, o Estado. Neste caso, explica Six, o que ele está mediando é o interesse de um grupo que está em conflito com o "interesse geral" monopolizado pelo Estado. Modo de agir: certamente este deve ser um mediador que não se deixa inclinar para nenhum dos lados conflitantes, o que influenciaria positivamente a imparcialidade, haja vista que esta deve ser uma de suas características intrínsecas. Diferentemente dos institucionais, estes irão deixar que as pessoas envolvidas entrem em acordo para saírem de seus conflitos utilizando os próprios recursos, e não ferramentas técnicas. Devem estimular a vontade própria das pessoas. Por estas características e por não estar vinculado a uma entidade superior a quem deve "prestar serviço", o mediador cidadão dispõe de mais tempo para a resolução do problema, o que pode ser visto como algo positivo quando temos em vista a boa relação de longo prazo entre as partes conflitantes.

Observando os dois tipos de relação propostos por Six, vemos que o que se espera de um mediador de conflitos com foco na melhoria da segurança e bem estar social é algo entre os dois tipos. Ele deve ter características técnicas e ao mesmo tempo ser reconhecido pela sociedade, deve ter valor perante o Estado e a população local. Six refere-se aos mediadores como sendo "catalisadores", ou seja, quando as partes conflitantes querem e desejam chegar a um acordo benéfico para todos, a presença do mediador irá agilizar a negociação. Assim, se o mediador possuir as características apontadas tanto no modelo Institucional ou o Cidadão a população iria ter um bom profissional com aceitação.

Mediação: Prática

Ponderando a Teoria

Em uma entrevista realizada com Daniela Gabbay³, ela apresentou a teoria das Múltiplas Portas de Frank Sander, que é um mecanismo que faz com que os diferentes conflitos que chegam ao Judiciário sejam encaminhados para um determinado método de disputa mais indicado. Ou seja, cada disputa é analisada e direcionada para uma forma específica de resolução de conflitos.

Tal medida já ajuda a flexibilizar o processo, por exemplo, em casos que envolvem relações interpessoais ou aspectos emocionais, uma mediação talvez seja a melhor escolha; porém, existem disputas que envolvem características técnicas ou disputas financeiras que seriam mais bem resolvidas com um árbitro (ou conselheiro) que atinja as qualificações necessárias; da mesma forma, existem casos que merecem ir para o judiciário e serem julgados pelo juiz. Como a própria professora defende, os resultados de uma disputa quando feitos por métodos alternativos são diferentes dos resultados obtidos pelo modo tradicional do Poder Judiciário e, dependendo do caso, cada um pode ser mais eficiente⁴.

Apesar de separarmos as ADRs em conciliação, negociação e mediação, cada um com suas especificidades, métodos característicos e específicos, quando são utilizados na prática, em uma resolução de disputas verdadeira muito dos três se misturam. De fato, o resultado esperado não é a correta utilização de um método alternativo ou outro, mas sim que o conflito seja solucionado da melhor forma possível: satisfatória para as partes e com o menor dispêndio de recursos e tempo.

Quando analisamos um determinado conflito a ser resolvido pode-se pensar em qual das formas seria a mais correta a ser utilizada visando eficiência e efetividade. Entretanto, a escolha de uma não anula a possível utilização de elementos de outra que

³ Advogada; Mestre e Doutoranda pela USP; Professora da Escola de Direito da FGV SP; Cocoordenadora da Pesquisa GV-CBAr sobre Arbitragem e Judiciário. Daniela Gabbay também é responsável pela Clínica de Mediação de Facilitação de Diálogos na Escola de Direito da FGV-SP.

⁴ No Brasil essa flexibilização já está sendo buscada, por exemplo, com a Resolução n. 125 de novembro de 2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). A Resolução institui a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, que faz o Poder Judiciário organizar em âmbito nacional não apenas os serviços prestados nos processos judiciais, mas procurar solução por meio de outros mecanismos como os de mediação, negociação e conciliação.

complementariam positivamente a busca pelo acordo. Veremos a seguir como isso ocorre empiricamente em projetos de mediação de conflitos reais, onde a prioridade está em dissolver disputas e trazer segurança ao âmbito local. Afinal, a proposta das ADR é exatamente esta de complementar e facilitar o nosso sistema de justiça.

Alguns casos pelo Brasil

Ao longo dos anos, a mediação foi recebendo grande atenção como forma de resolução de conflitos, principalmente por estudantes ou conhecedores do Direito, que veem na utilização da prática uma janela de oportunidade que pode ser utilizada no âmbito local, trazendo vantagens para comunidades mais precárias. Em um artigo publicado por Guilherme Assis de Almeida: "Mediação, proteção local dos direitos humanos e prevenção da violência", o autor analisa três casos pioneiros e de sucesso que começaram a partir da vontade de um grupo organizado em fazer projetos sociais que trouxessem para mais perto da realidade de pessoas que vivem em comunidades carentes os conceitos de direito e deveres de um cidadão, bem como o conhecimento dos direito humanos. Com isso, os projetos buscaram melhorar a segurança em âmbito local e, consequentemente, a qualidade de vida e sentimento de justiça. O paradigma a ser quebrado aqui é o do baixo conhecimento jurídico pela sociedade em geral principalmente em locais com famílias de baixa renda - propiciando a ela, por meio dos projetos aplicados, uma descentralização do direito à justiça.

Uma discussão trazida, logo de início, por Almeida é a diferença entre as dimensões global e local. Claramente, quando estamos tratando de projetos sociais ou políticas públicas tem-se essa dualidade entre quanto o projeto pode crescer e abranger mais pessoas sem que isso afete a qualidade do que está sendo feito. Em uma metrópole, por exemplo, existem incontáveis divergências entre regiões, que dificultam ou inviabilizam a implementação de um projeto/política pública de forma homogênea, cada lugar tem suas especificidades e demandas diferentes. Considerá-las na fase de elaboração é pensar inteligente e estrategicamente.

⁵ Almeida A., Guilherme; Mediação, proteção local dos direitos humanos e prevenção da violência. Revista Brasileira de Segurança Pública, Ed. 2, p. 136 – 149, 5-11-07. Também disponível em http://www.dhnet.org.br/direitos/novosdireitos/mediacao/drogas violencia guilherme almeida.pdf último acesso em 04/07/11.

Dentro da dimensão local é onde se evidenciará maior efetividade, pois o local envolve o cotidiano, as relações face a face e a "noção de próximo". Isto é, as pessoas se sentirão mais envolvidas e incluídas por um projeto que transforme aquilo que ela está em contato diariamente. Como conseqüência, tal projeto irá crescer e ganhar adeptos, como de fato ocorreu nos três analisados por Almeida, que serão brevemente expostos a seguir:

1) Balcão de direitos

Na cidade do Rio de Janeiro - RJ, em 1997, a ONG Viva Rio criou o projeto Balcão de Direitos que visava facilitar o acesso à justiça das pessoas em determinadas comunidades. Foram então montados balcões (móveis e fixos) no Rio de Janeiro onde os voluntários ajudavam os moradores locais a conhecerem seus direitos, explicando em uma linguagem fácil e mais compreensiva; nesses balcões também era ensinada e executada a mediação de conflitos. Onde foi aplicado, o projeto apresentou evidências de contribuição para a diminuição da violência na região. A ONG e o projeto ganharam força para capacitar lideranças comunitárias com o intuito de multiplicar ainda mais o alcance do projeto. Com tamanha importância, seu principal financiador passou a ser o Ministério da Justiça e a ação é hoje uma política pública replicada em diversos outros territórios do país como favelas, floresta amazônica, prisões e áreas rurais.

Atualmente a ONG também conta com o apoio de uma equipe de formação composta por pessoas das comunidades locais que são capacitadas por meio de aulas e materiais didáticos para que iniciem seus conhecimentos em direito e possam disseminá-los na região onde vivem, contribuindo para a segurança.

Missão: "Promover a democratização de direitos a partir da difusão da informação e da produção de alternativas mais justas para a resolução de conflitos, visando ao exercício pleno da cidadania, contribuindo assim para uma sociedade solidária e plural."

⁶ Disponível em: http://www.vivario.org.br último acesso em 04/07/11.

2) Escritórios populares de mediação

Em Salvador – BA, desde 2001, a organização sem fins lucrativos Juspopuli⁷ realiza atividades de educação em direitos humanos e coordena uma rede de Escritórios Populares de Mediação de Conflitos e Orientação sobre Direitos, além de prestar assessoria a organizações públicas, não-governamentais e privadas que atuem na defesa dos direitos humanos, interesses difusos e coletivos.

Esses escritórios populares são espaços organizados em parceria com associações de moradores e outras entidades de atuação local, e oferecem às comunidades orientação sobre direitos básicos da cidadania, mediação de conflitos, assuntos relacionados com direitos disponíveis e encaminhamentos para outros serviços prestados por instituições públicas ou entidades civis. Junto com os escritórios foi desenvolvido um Guia de Mediação Popular⁸, que auxilia passo a passo a implementação de Escritórios Populares de mediação ou projetos semelhantes.

Após a implementação, os benefícios locais como avanço da democracia, capacitação de pessoas da comunidade, disseminação e reafirmação dos direitos, e busca pela justiça se mostraram tão eficazes que o projeto conquistou o Prêmio de Tecnologia Social do Banco do Brasil, ganhou apoio da Petrobras e da Secretaria Especial dos Direitos Humanos (SEDH). Assim, teve capacidade e suporte para se expandir para outros bairros de Salvador.

Missão: O Juspopuli, organização sem fins lucrativos, se propõe a contribuir para a construção de uma cultura de direitos humanos e para o fortalecimento da cidadania.

3) Justiça comunitária

Nas cidades satélites de Taguatinga e Ceilândia, próximas ao Distrito Federal (DF), em outubro de 2000, pela iniciativa do Tribunal de Justiça do Distrito Federal (TJDF), foi iniciado o programa Justiça Comunitária⁹ que visava "democratizar a

⁷Disponível em: http://www.juspopuli.org.br último acesso em 04/07/11.

⁸ Disponível em:

http://www.juspopuli.org.br/arquivos/publicacoes dw/Guia de Mediacao Popular.pdf último acesso em 04/07/11.

⁹ MINISTÉRIO DA JUSTIÇA – SECRETARIA DA REFORMA DO JUDICIÁRIO. *Relato de uma experiência: Programa Justiça Comunitária do Distrito Federal.* Brasília: Ideal, 2008, 187 p. Também Disponível em:

realização da justiça, trazendo de volta ao cidadão e à comunidade a capacidade de gerir seus próprios conflitos com autonomia e solidariedade, atuando preventivamente, antes de instaurada a demanda judicial".

O programa começou pequeno dentro de um ônibus adaptado para atender as pessoas, foi crescendo desde então e hoje já está presente em lugares fixos – chamados de Núcleos Comunitários - com estabelecimentos próprios similares a casas ou em edifícios; além de contar com o apoio do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD).

As pessoas que contribuem trabalhando no programa são os Agentes Comunitários de Justiça e Cidadania, voluntários treinados da própria comunidade. Buscando tirar proveito desta valorização e influência benéficas que o morador local tem na comunidade, o projeto estimula os moradores a desenvolverem mecanismos próprios de resolução de conflitos, por meio do diálogo, da participação comunitária e da efetivação dos direitos humanos. Assim como os outros projetos, o Justiça Comunitária também busca expor as informações necessárias à população quanto a seus direitos e deveres civis.

Objetivo: democratizar a realização da justiça, restituindo ao cidadão e à comunidade a capacidade de gerir seus próprios conflitos com autonomia.

Observando esses projetos, podemos encontrar algumas particularidades que mostram o porquê a mediação de conflitos, quando feita em um âmbito local, é tão mais efetiva. Primeiramente, Almeida ressalta o poder do "protagonismo de representantes da comunidade" para que o projeto seja efetivo e duradouro. Como já foi explicitado, as pessoas sentem-se mais à vontade em procurar alguém em que depositam certa confiança e possuem convivência direta ou indiretamente.

Outra observação é a de que, uma vez implantados os projetos que auxiliam no conhecimento dos direitos e na mediação de conflitos, eles são altamente procurados. Isso explicita dois fatos da realidade dessas comunidades: que esses moradores não conhecem os seus direitos como cidadãos; e que existem diversos conflitos no dia a dia das pessoas e elas querem resolver isso da maneira mais rápida, justa, confiável e menos custosa.

No artigo, o autor diz que muitas práticas que são protegidas pela lei e que são deveres dos cidadãos são tidas apenas como "bom senso" ou simplesmente "eticamente correto", ao invés de algo que deve ser seguido e cobrado de todos sob pena da lei. Ou seja, por falta de informação das leis, não se sentem no dever de apontar falhas e aprimorar a sua região. Com o início das operações dos projetos, isso foi transformado dando maiores informações de quais as medidas para se tomar ao detectar algo de errado em seu espaço e como a pessoa está correta e protegida ao fazer a denúncia.

Sobre os conflitos da sociedade, no caso da mediação comunitária, Almeida diz que é uma "oportunidade para o desenvolvimento humano e promoção da convivência". Como já foi apresentado, as formas de mediação de conflito envolvem a comunicação entre as partes, o entendimento da relação, o entendimento do problema e a busca conjunta por soluções que possam satisfazer ambos. E são as próprias pessoas envolvidas que são instruídas pelo mediador a passar por estas e outras etapas. Assim, exercendo a sua capacidade comunicacional de poderem se defender, argumentar e buscar um acordo, elas passam por um processo de desenvolvimento como membro de uma sociedade, o que as fortalece como cidadãs e reafirma os seus direitos humanos. Pode-se dizer que com esse novo conhecimento, ganham mais liberdade como homens e mulheres.

Com os exemplos apresentados, fica claro então que mediação de conflitos é uma demanda que pode não ter sido explicitada ainda em certos locais, mas existe, assim como a necessidade da democratização dos direitos e deveres dos cidadãos. A partir do momento que as pessoas entram em contato com os benefícios dessas práticas a procura por elas é freqüente. Quando programas são aplicados em âmbito local, a vantagem da participação de pessoas da própria comunidade agrega benefícios sociais importantíssimos, principalmente no campo da segurança.

Disso, concluímos que se existem locais onde a segurança pública se mostra fraca ou ineficiente, uma maneira pouco custosa, preventiva e efetiva a ser tomada pelo governo é a promoção e incentivo para que grupos sociais exerçam a atividade de mediação de conflitos nas comunidades, bairros e locais onde vivem aos moldes destes projetos, visando uma cultura de convivência e paz.

O caso de Diadema

Diadema é uma cidade da região metropolitana de São Paulo que cresceu rapidamente nos anos 80 como consequência da expansão da indústria na região. Junto com essa expansão, houve também ao longo dos anos um grande aumento populacional impulsionado pela migração de pessoas de outras partes do Brasil que procuravam trabalho e um lugar mais barato que a capital do estado para morar.

O excessivo fluxo populacional para a cidade, entretanto, não foi acompanhado de um planejamento urbano adequado. Isso deu início ao grande número de moradias irregulares e a formação de favelas. Hoje, sua população é de 386.039 habitantes (IBGE 2010) e a densidade demográfica da cidade é e aproximadamente 12,95 mil habitantes por Km² - a maior do estado de São Paulo e segunda maior no país. Com o passar dos anos, Diadema começou a apresentar estatísticas alarmantes de violência, se apresentado no topo do ranking de violência do país em 1999: 102,8 homicídios para cada 100 mil habitantes; sendo que entre 1995 e 1998 o número de homicídios aumentou em 49%.

A população se envergonhava com a fama da cidade ao mesmo tempo em que temia ser vítima da situação apresentada. Concomitantemente com a qualidade de vida, a economia da cidade também sofria com a má reputação. Estava mais que evidente a necessidade da elaboração de políticas públicas e ações consistentes que combatessem a violência e transformassem a cidade em um lugar seguro para se viver e trabalhar.

Os Planos Municipais de Segurança

Em 2001 foi elaborado, junto com o Instituto Sou da Paz, o I Plano Municipal de Segurança (PMS), que iria iniciar as mudanças em Diadema. Este plano visava à elaboração de ações integradas entre organizações, secretarias municipais e polícia para que fossem feitos estudos, análise de dados e formulação de soluções para acabar com a situação em que a cidade se encontrava.

A criação da Secretaria da Defesa Social (SDS) em 2003 foi um dos mais importantes fatores que contribuíram para o começo da "virada" de Diadema, também

¹⁰ Fonte: Secretaria Estadual de Segurança Pública. Outras estatísticas, como a do Observatório de Segurança, mostram que o número homicídios/100.000 hab. no mesmo período pode ter sido de até 111,62.

houve grande participação e envolvimento da sociedade civil e um equilíbrio na implementação das políticas públicas sociais e de segurança.

Algumas das ações se destacam pelo caráter estratégico como a integração das polícias Civil e Militar com a Guarda Civil Municipal; outras pela complexidade como a instalação de 64 câmeras de monitoramento pela cidade que funcionam 24h, que são monitoradas pelo Centro Integrado de Videomonitoramento e o Observatório Municipal de Violência; outras ainda pela criatividade, como a Lei de Fechamento de Bares, que proíbe que certos estabelecimentos que vendem de bebidas alcoólicas permaneçam abertos entre os horários das 23h e 6h; existem também políticas de desarmamento, proteção às mulheres e aprendizado para adolescentes.

A coleta e análise constante de dados obtidos principalmente pelo Observatório Municipal permitiu que fossem especificados alguns problemas mais freqüentes. No caso da Lei de Fechamento de Bares, percebeu-se que a grande parte dos casos de violência estavam relacionados a pessoas que consumiam álcool, ficavam em bares até altas horas da noite e acabavam se envolvendo em brigas ou discussões. De acordo com dados da prefeitura de Diadema, em 2001 dentre os 238 assassinatos ocorridos, 60% aconteceram entre às 23h e 6h, nas proximidades de estabelecimentos que vendiam bebidas alcoólicas. Diante desta realidade, foi elaborada a lei após 10 meses e 105 audiências públicas, ou seja, tudo foi feito com a participação popular procurando benefícios multilaterais. Como suporte a esta, o Programa Diadema Legal também nasceu para que os bares fossem fiscalizados.

A aprovação popular e os benefícios para a segurança pública foram tão bem recebidos que em 2005 foi elaborado o II PMS¹¹, que também contou com grande participação popular nas audiências públicas. O II PMS, que também foi criado juntamente com o Instituto Sou da Paz, traz em 3 áreas diferentes (Criminalidade e fatores potencializadores, Gestão, e Urbanização) 17 compromissos para serem cumpridos com a intervenção do poder público com os respectivos desafios a serem conquistados aprimorando as ações do primeiro plano e trazendo outras novas. Entre estes compromissos podemos destacas o nº 2: Criar e implementar políticas públicas

¹¹ Disponível em:

http://www.carceraria.org.br/fotos/fotos/admin/Sistema%20Penal/Seguranca Publica/Diadema Plano Seguranca Publica.pdf - último acesso em 02/08/2011.

inovadoras de prevenção à violência, voltadas para a juventude; e a n° 8: Difundir a Cultura de Paz como estratégia contra a Cultura de Violência.

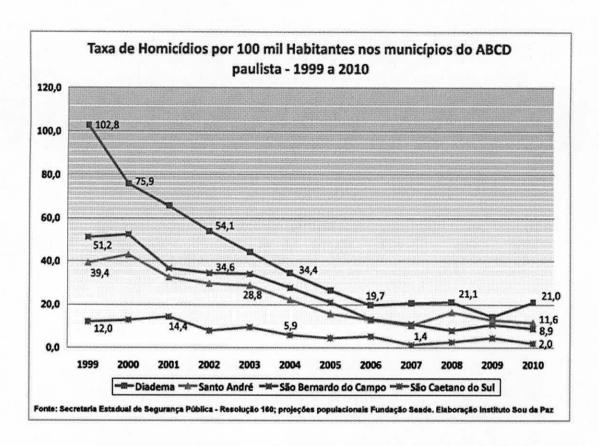
Particularmente dentro do compromisso nº 8, o II PMS apresenta como Desafio 2 a promoção e desenvolvimento da Mediação de Conflitos e de mediadores dentro de centros de mediação localizados em núcleos comunitários e como Desafio 3 a integração dos diversos Conselhos municipais (Segurança, Comunitário e Cultura da Paz) com a SDS. Isso reflete uma atitude tomada a partir das estatísticas de 2005 que apontavam que 80% dos homicídios daquele ano eram decorrentes ou envolviam desentendimentos entre pessoas que se conheciam e moravam a menos de 1Km de distância uma da outra. Além disso, 50% dos motivos dos homicídios eram classificados como sendo "fúteis ou banais". Claramente, o conflito mal solucionado ou não solucionado que ocorreu entre pessoas de uma mesma localidade tinha grande impacto nos índices de violência.

Assim, por meio da Secretaria de Defesa Social a mediação de conflitos foi implementada em 2006 com o objetivo de difundir a Cultura da Paz e estimular a resolução pacífica de conflitos. Obviamente, outros benefícios da mediação apresentados anteriormente, tais como a diminuição de casos encaminhados para o Judiciário, também seriam alcançados, porém o foco do programa era a pacificação das comunidades.

Desde então, a mediação de conflitos ganhou força como um dos principais elementos que ajudaram a mudar Diadema graças ao Núcleo de Mediação de Conflitos de Diadema, que hoje recebe o nome de Serviço de Mediação de Conflitos (SMCD). Entre julho de 2006 e maio de 2010 foram capacitados 210 facilitadores e 50 mediadores recrutados dentro de diferentes áreas do poder público como polícia, educação e fórum. Nesse período 698 atendimentos¹² foram feitos sendo que aproximadamente 60% resultaram em acordo pacífico entre as partes.

Na próxima página temos o gráfico comparativo que mostra a queda da violência entre 1999 e 2010 com um pequeno aumento, porém significativo, entre 2009 e 2010. Essa queda de aproximadamente 80% no homicídio é resultado dos dois PMS implementados durante esses anos e principalmente das ações preventivas integradas.

¹² Dados do Serviço de Mediação de Conflitos de Diadema.



Com os resultados visivelmente positivos tanto o modo como foi elaborado, como a implementação destes planos e políticas públicas, transformaram Diadema em uma referência internacional de combate à violência, reconhecida também como modelo pela ONU. Diadema foi a única cidade do Brasil a participar do 11° Congresso Mundial de Prevenção ao Crime e Justiça em 2005 na Tailândia e seu sucesso teve repercussão em toda mídia como um "bom exemplo para o mundo" devolvendo aos habitantes o orgulho pela cidade.

Serviço de Mediação de Conflitos de Diadema (SMCD)

Desde que foi criado em 2006 o SMCD funciona no mesmo prédio da Secretaria da Defesa Social em Diadema dentro de uma pequena sala que foi dividida em uma sala de espera, onde fica a secretária, os dois computadores e telefone, e duas salas onde acontecem as mediações de conflito, que contam com sofás obtidos por doações, mesa e cadeiras.

Nesse espaço trabalham uma secretária e quatro mediadores¹³ que revezam os dias de trabalho para atender à população. Hoje o SMCD também conta com um motorista que fica à disposição caso algum deslocamento seja necessário.

Assim como aconteceu com algumas experiências pelo Brasil citadas anteriormente, o serviço da mediação de conflitos em Diadema começou a ser altamente procurado pela população. Em 2008, Maria Aparecida de Silva, conhecida por todos como Cida, se tornou coordenadora do Núcleo (como é chamado o SMCD pelos seus funcionários e voluntários). Cida passou pelo processo de capacitação e mesmo antes de se tornar coordenadora já se destacava como mediadora pelas suas características intrínsecas de boa ouvinte, paciente, boa comunicadora e - como ela mesma relembra – uma pessoa comum a todas as outras que passavam pela mediação. Como foi visto anteriormente, o fato de os mediandos se sentirem à vontade e terem liberdade para se comunicar com o mediador exerce imensa influência positiva para que o processo de mediação e o acordo sejam alcançados. Além do motorista e da secretária do Núcleo, que são contratados, Cida é a única cujo cargo é comissionado por ser um cargo de confiança. Portanto, outros mediadores são voluntários.

Junto com o crescimento da demanda pelo serviço, o SMCD preocupou-se em transformar as suas ações com um caráter mais profissional e institucionalizado. Dessa forma, o SMCD elaborou um Regulamento Interno e Código de Ética em 201, que deixa claro a todos (mediadores e usuários do serviço) qual é a função do mediador, quais as suas atribuições, quais são os procedimentos a serem cumpridos durante a mediação, trata de questões de confidencialidade e também apresenta princípios e valores a serem considerados por aquele que está fazendo a mediação. Esse documento traz mais credibilidade à mediação na medida em que estabelece "regras e condutas".

Ainda, com o esforço de Reginaldo Bombini, guarda municipal e voluntário como mediador no Núcleo, a mediação de conflito passou de uma política de governo para uma política de Estado. A mediação foi institucionalizada pela Lei Complementar nº 310/10 de 19/03/2010, que dispõe em seu artigo 2º que "ficam criadas, junto a

¹³ Apesar de terem sidos capacitados diversas pessoas do Setor Público e guardas civis municipais, apenas alguns trabalham de fato no SMCD. O trabalho como mediador no SMCD é voluntário, outros que foram capacitados e não são voluntários são considerados "agentes multiplicadores" que devem procurar usar a mediação de conflitos no trabalho e dia a dia.

Secretaria de Defesa Social (SDS), as unidades administrativas denominadas divisão de Fiscalização e Serviços e Serviço de Mediação de Conflitos".

Certamente, quem proporciona esse serviço é o SMCD. Essa foi uma grande conquista, pois agora a mediação de conflitos está prevista na lei da cidade de Diadema, o que significa que há espaço para melhor regulamentação, além de dar mais atenção e importância para o assunto. Tudo isso foi conquistado com a batalha dos mediadores e outros que trabalham com o Núcleo, e não seria possível sem os resultados positivos que este apresentou.

Dessa forma, a mediação de conflitos, que primeiramente se apresentou como uma das alternativas auxiliares para combater a violência, se mostrou tão eficaz na prevenção de conflitos e na resolução de disputas, tanto em eficiência quanto efetividade, que se tornou uma política pública real e forte na cidade. O SMCD e as pessoas que estão nele ou passaram por ele recebem todo o crédito por tais avanços, pois, mesmo com poucos recursos que são fornecidos pelo município, o Núcleo foi capaz de se transformar em uma peça de destaque no plano de segurança de Diadema, principalmente movido pela vontade dos membros de ver o projeto crescer e "dar mais frutos".

O cenário

É essencial descrever o local onde o Núcleo funciona e o tipo de pessoas que o procuram. De maneira geral são os moradores de comunidades mais simples, não necessariamente precárias. Nesse locais, é comum ver construções e casas feitas de maneira irregular ou imprópria para moradia, algumas casas também são inacabadas e possuem os chamados "puxadinhos", cômodos da casa criados precariamente para as laterais ou mesmo em cima da casa, podem provocar grandes problemas por serem uma solução não planejada. Este cenário deixa a população suscetível aos mais diversos problemas que podem gerar os seguintes conflitos:

 Divergência entre familiares: assuntos que envolvem questões relacionais/afetivas, divisão de bens, divisão de tarefas, entre outras. Pode ocorrer com qualquer membro da família;

- Divergência entre vizinhos: assuntos que envolvem questões de convivência/afetivas, habitacionais (tais como construções irregulares, terrenos oriundos de ocupações), disputa por bens, espaço e respeito;
- Divergência entre locadores e locatários de imóveis ou sócios: atraso ou não pagamento de aluguéis, dissolução de sociedades, dificuldades em desocupação de imóveis, etc.

Como ocorre a mediação no SMCD

Antes de entrarmos nos detalhes de como a mediação de conflitos acontece dentro do Núcleo, é importante lembrarmos que existem diversas formas de conduzir a mediação de conflitos, diferentes etapas que podem ser seguidas e inúmeras abordagens a serem feitas e decisões a serem tomadas para que seja alcançado o acordo. A seguir será explicado particularmente o modo como o SMCD o faz, que é resultado das experiências passadas tanto do Núcleo como um todo, decorrente da sua história, como das experiências de cada mediador individualmente.

Dessa forma, temos que os métodos, os treinamentos e a teoria que são passados para os mediadores de diferentes lugares podem ser bem parecidos. Entretanto, o modo como cada um o faz é diferente e deve ser diferente, uma vez que uma das características mais importantes de um mediador é a flexibilidade e a adaptabilidade das suas maneiras e abordagens com as pessoas de acordo com as circunstâncias que lhe são apresentadas.

Entrar em contato

O Núcleo não procura os conflitos, são os conflitos que procuram o Núcleo. Ou seja, para que a mediação ocorra é preciso que algum cidadão entre em contato com as pessoas do Núcleo acionando todo o processo da mediação. Esse primeiro contato pode ser feito via telefone, e-mail ou pessoalmente, como é feito na maioria das vezes. Quando alguém faz o primeiro contato com o Núcleo, essa pessoa é chamada de solicitante, pois é quem está, de fato, solicitando a mediação de conflito.

Portanto, é importante que o serviço de mediação de conflitos oferecidos pela cidade de Diadema seja bem divulgado. Por enquanto, o modo mais eficiente de divulgação encontrado foi a utilização de cartões que apresentam o telefone de contato e endereço dos diferentes serviços de segurança do município. Esses cartões podem ser vistos no Anexo II Quando há qualquer tipo de problema os lugares mais procurados pelos cidadãos são Delegacias de Polícia, Associações/Entidades Comunitárias, Departamentos/Secretarias da Prefeitura de Diadema, Câmara Municipal de Diadema, Observatório Municipal de Segurança, Casa Beth Lobo, Defesa Civil, dentre outros. Portanto é imprescindível que tais locais saibam da existência do SMCD e saibam encaminhar corretamente certos conflitos para ele.

Felizmente o Núcleo é bem conhecido entre as organizações públicas e associações comunitárias e os cartões são vastamente distribuídos entre eles. Reinaldo Carlos¹⁴ é um cidadão de Diadema que solicitou o serviço de mediação quando recebeu um destes cartões, Elifas procurou a Secretaria de Habitação e foi encaminhado para o SMCD e Isdete foi informada na delegacia e polícia.

Quando o solicitante faz o primeiro contato, os mediadores já pedem para que ele apresente qual é o conflito e o que está ocorrendo de acordo com o seu ponto de vista, pode acontecer também de eles marcarem uma reunião/encontro para tanto. O importante é que apenas a parte solicitante esteja presente, dessa forma os mediadores podem ouvir tudo o que ele tem para dizer, quais os receios, as expectativas e começar a buscar os motivos geradores do conflito, bem como os motivos intensificadores.

É nesse primeiro contato que os mediadores aproveitam para explicar o que é o serviço oferecido e o que as pessoas devem esperar deles. Muitos dos que vão ao Núcleo pela primeira vez não estão familiarizados com a prática da mediação e conhecem apenas o método jurídico de resolução de conflitos, portanto, esse é o melhor momento para o mediador explicitar que a sua função não é a de tomar uma parte como totalmente correta e a outra como errada, nem defender alguém preferencialmente, muito menos de tomar iniciativa na elaboração de uma solução para o conflito em questão. São explicados, também, alguns dos benefícios da mediação como a agilidade do processo, o menor dispêndio de recursos financeiros e a criação de uma relação mais respeitosa.

¹⁴ Algumas pessoas que passaram pelo processo de mediação foram entrevistadas com o consentimento delas e do Serviço de Mediação de Conflitos de Diadema. Apenas os seus primeiros nomes serão citados em respeito à sua privacidade.

Depois de feito o primeiro contato e a reunião com o solicitante, os mediadores do Núcleo elaboram uma Carta Convite que será enviada para a segunda parte, agora chamada de solicitado. A carta convite é uma carta que explica brevemente o que é a mediação de conflito, para que serve e convida o solicitante a participar de uma reunião com os mediadores do Núcleo. Essa reunião pode ser marcada pelo próprio solicitado (por telefone, e-mail ou presencialmente) de acordo com os melhores horários preferivelmente em uma data próxima. Cida ressalta que é muito importante que essa carta não explicite o motivo pelo qual a pessoa está sendo solicitada, não mencione qual é o tipo de conflito que será discutido e principalmente não diga quem é a parte solicitante.

Cida diz que algumas pessoas, a primeira vista, podem achar que se trata de uma intimação ou algo parecido, mas a carta é cuidadosamente elaborada para que o solicitado compreenda que ele está sendo apenas chamado para ser ouvido sobre algum conflito ao qual ele foi citado. De acordo com a coordenadora do Núcleo, a maioria das pessoas acaba indo porque ficam com certo receio ou dúvida sobre o que se trata.

Reunião como Solicitado

O encontro com o solicitado é uma reunião nos mesmos moldes da primeira feita com o solicitante. O mediador explica o que é a mediação, qual a sua função e objetivo ali. Ele fala, então, sobre o conflito em que o solicitado foi citado, explicando o que ele sabe de acordo com a primeira versão da história. É nesse momento que começa a ouvir as ponderações e outras coisas que podem ter sido omitidas ou simplesmente não serem de conhecimento do solicitante. Reginaldo ainda lembra que é preciso frisar que as nomenclaturas "solicitante" e "solicitado" não significam "vítima" ou "infrator", apenas essa informação já acalma muitos, abrindo espaço para o diálogo. Outros princípios são sempre ressaltados nessas reuniões também, tais como idéia de igualdade entre as partes, não violência e foco na resolução do conflito presente e não em relembrar assuntos passados.

Priscila, a parte solicitada de uma mediação, recebeu a carta convite e diz que a primeira reação foi de surpresa, após ler foi até o Núcleo e ficou sabendo qual era o problema a ser resolvido. Priscila trabalha em uma imobiliária e o solicitante reclamava de um problema com a casa que havia alugado. Durante o processo de mediação, conversando eles perceberam que o problema a ser resolvido era algo que não dizia respeito diretamente à imobiliária. Mesmo assim, graças à comunicação construtiva e o

estabelecimento de uma relação ganha-ganha a imobiliária interveio junto com o solicitante para que o problema fosse resolvido junto às autoridades corretas, Priscila diz que a imobiliária inclusive ajudou com certa quantia em dinheiro, dessa forma o solicitante teve seu problema resolvido e a imobiliária não saiu com a imagem de "a vilã".

Reginaldo afirma que essa reunião feita separadamente com o solicitante e o solicitado (pré-mediação) é o "ponto forte" da mediação. Segundo ele, é nesse momento que as pessoas soltam uma grande carga de emoções e expectativas presas. Ao contar e tentar explicar a situação, a pessoa passa a entender melhor as suas razões e pontos que podem ser mudados ou flexibilizados. Esse desabafo e reflexão, com a ajuda do mediador, fazem com que a pessoa passe de uma atitude mais agressiva com o outro para uma atitude mais reflexiva do problema com um todo. Ela assume também uma posição transformativa, uma vez que se encontra na posição daquele que irá fazer algo para que o conflito se transforme em solução, em ambas as partes. O simples fato de procurarem a mediação como forma de resolução de conflitos já é algo que faz as pessoas refletirem sobre o que está acontecendo e o que fazer diante desta realidade.

Mediação conjunta

Após a etapa de pré-mediação, em que as partes são ouvidas separadamente o mediador, o solicitante e o solicitado agendam uma reunião em que todos irão se reunir e discutir para entrar em um acordo. É comum que nesta etapa as partes já tenham claro quais são os pontos a serem flexibilizados, bem como quais serão as demandas da outra parte, assim, já possuem alguma idéia de o que fazer no momento da mediação e como chegar a uma solução.

De qualquer forma, nas etapas anteriores o mediador já deixou claras algumas "regras" a serem seguidas durante a mediação conjunta: ele relembra o papel dele ali, pede que haja paciência e respeito quanto à linguagem e ações desagradáveis e ressalta que eles que terão que criar o melhor cenário de acordo, preferivelmente com a menor interferência dele. Nessa etapa pode ocorrer também o chamado Caucus — são momentos durante a sessão conjunta em que o mediador separa as partes, pode ocorrer por diversos motivos; alguns dos motivos que Cida lembra são quando as partes não estão se relacionando bem, não querem dizer algo em frente da outra ou se encontram exaltadas emocionalmente.

A priori essa reunião tem certo caráter de negociação e alinhamento de expectativas, pois as partes buscam encontrar um acordo com o melhor para si de maneira pacifica. Cida lembra que há certos casos em que o acordo não é conquistado apenas na sala de mediação, existem casos em que o mediador vai até um local específico para dar o seu parecer sobre o assunto. Isso ocorre muito com conflitos que envolvem habitação ou convivência. Visando dar uma opinião neutra, Cida já foi até uma casa cujo vazamento de esgoto atormentava o vizinho com cheiro e infiltração na parede, além deste, Wender, um solicitante, recebeu mediadores na sua casa também para confirmarem que o barulho de uma serralheria ao lado de sua casa causava sérios problemas de poluição sonora. A opinião ou constatação dos mediadores pode ajudar muito em conflitos como esse, os mediadores também podem entrar em contato com a polícia para que seja feito, por exemplo, o teste de poluição sonora. Tal constatação serve apenas para confirmar o argumento de que algo está irregular ou realmente incômodo, isso não quer dizer que o mediador toma partido ou passa a considerar uma das partes como "certa". Mais uma vez, o mediador é apenas um facilitador, a solução é fruto da conversação entre as partes.

Fechamento do acordo

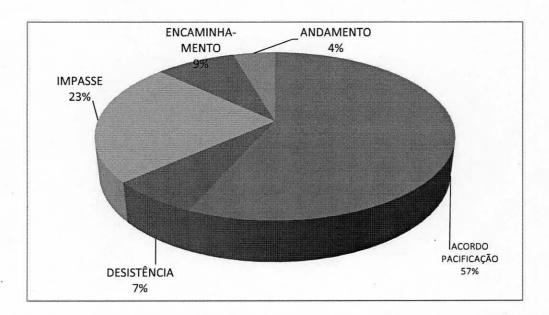
Depois de feitas todas as negociações e discussões sobre os temas mais relevantes e importantes para o conflito, o que pode levar em média de uma a três sessões de reuniões conjuntas, as partes podem entrar em um acordo ou não. O SMCD enumera quatro conclusões diferentes que podem resultar de uma mediação:

- O ACORDO: "quando se estabelece a solução e são formalizadas as responsabilidades e direitos das partes, sendo elaborado um Termo de Acordo, assinado pelas partes e pelo mediador, com cópia para cada uma das partes envolvidas";
- IMPASSE: "quando não se estabelece um acordo ou não há adesão ao processo de mediação, pois as partes não querem assumir compromissos. Elabora-se, então, o Termo de Impasse";
- PACIFICAÇÃO: "não houve acordo, mas foram realizados avanços, amenizando, melhorando e pacificando a situação conflituosa";

o ENCAMINHAMENTO: "não houve acordo, pois ocorreu impasse ou pacificação. Encaminha-se o conflito para outro setor/serviço a fim de que o acesso à justiça seja garantido."

O Termo de Acordo tem validade jurídica, de modo que se uma das partes não cumprir com o que foi acordado ao final da reunião, a parte afetada tem uma garantia de que houve um contrato feito e de que a outra parte descumpriu com o que foi prometido. Quando preciso, os termos de acordo estabelecem datas limites para que aquilo que foi acordado seja cumprido. Caso não seja, é de responsabilidade de uma das partes entrar em contato com a SMCD para buscar novas soluções ou o encaminhamento. Foi o que aconteceu com Elifas, após ter acordado com a sua vizinha que ela mudaria certo aspecto que atrapalhava sua casa, esperou o prazo e a vizinha não cumpriu o que fora prometido. Elifas, então procurou novamente o Núcleo.

Abaixo temos um gráfico com os dados do próprio SMCD entre 2006 e 2010 sobre a conclusão dos 698 atendimentos realizados pelo Núcleo:



Na maioria dos casos de acordo e pacificação as pessoas cumprem com o termo de acordo e veem a solução como muito satisfatória e benéfica. Reinaldo Carlos, que tinha alguns assuntos de família a resolver, disse que os mediadores ajudaram a abrir os olhos dele e dos outros envolvidos para outras soluções satisfatórias de resolução do conflito. Isdete, cujos problemas também eram relacionados com a família, demonstra

sua imensa gratidão ao mediador Reinaldo e o modo calmo, tranquilo e educado com que ele conduziu as reuniões: "ele é como um anjo que nos ajudou", diz ela.

Próximos passos do SMCD

Hoje que o SMCD já está mais bem estruturado e se firmando como algo importante em Diadema, as pessoas que fazem parte dele desejam que o serviço se torne mais profissional, que mais pessoas sejam atendidas, que a divulgação e o acesso a ele aumentem e que os benefícios se expandam. E isso é um desejo também da prefeitura do município, que busca melhorar ainda mais a questão da violência na cidade.

Para tanto é preciso reavaliar os Planos Municipais de Segurança feitos anteriormente e deixá-los mais apurados com a realidade de hoje. Assim, está sendo elaborado em 2011 o III Plano Municipal de Segurança em Diadema. Graças ao esforço dos planos anteriores, os dados que a prefeitura tem hoje sobre a violência, tipos de crime, perturbações de vizinhança e outros problemas estão muito bem atualizados e feitos de modo que é possível saber quais áreas da cidade tem que tipo de crime. O Anexo III mostra o exemplo do mapa da violência em Diadema e as estatísticas dos crimes da cidade. Com isso, as ações de prevenção podem ser pensadas diretamente para uma área, de acordo com o problema mais recorrente, evitando que a estratégia de combate ao crime seja homogênea para todo o território municipal e ineficaz. Essa estratégia está sendo levada em consideração em todas as etapas de elaboração do III PMS.

Do mesmo modo, a visão e atuação de caráter mais estratégico está sendo usada para melhorar o serviço de mediação de conflitos. O novo plano de atuação é de criar "uma rede de mediadores de conflito na comunidade". Assim como foi constatado com os diferentes projetos de mediação de conflitos que ocorrem no Brasil, Diadema busca hoje capilarizar a ação dos mediadores de conflitos e pacificadores com mais pessoas capacitadas dentro das comunidades, associações de moradores e igrejas.

O atual Secretário da Defesa Social, Arquimedes Andrade, aposta na proposta de que se os mediadores e outros grupos sociais engajados conseguirem movimentar mais pessoas criando os chamados "Agentes Multiplicadores" é possível que a cultura da paz se torne uma parte mais presente no dia a dia das pessoas de qualquer comunidade.

Esses agentes seriam capacitados por cursos oferecidos pelo SMCD juntamente com o apoio da Secretaria da Defesa Social.

Com certeza essa é a direção certa para o crescimento do programa de mediação de conflitos, pois com mais pessoas tomando conhecimento dos benefícios da mediação de conflitos o serviço será cada vez mais demandado de modo tal que o Núcleo pode não ser capaz de atender a todas as requisições. Quando as capacitações forem feitas, algumas mediações poderão ser feitas por pessoas da própria comunidade, disseminando as boas práticas.

Mesmo que o III PMS ainda não esteja pronto, Reginaldo já está atrás deste objetivo. Na igreja de que faz parte, ele já está programando cursos para pessoas que se interessem pelo assunto, sua busca é por fomentar a idéia da mediação nos núcleos e famílias envolvendo a sociedade e população local.

Além da própria igreja, onde tem mais contato, Reginaldo toma frente na busca da inclusão de outros grupos engajados como as Mulheres da Paz. Esse é um grupo de aproximadamente 300 mulheres que trabalham dentro de suas comunidades como multiplicadoras sociais, fazendo entrevistas, mediações, ajudando as mulheres do local com informações básicas jurídicas, de convivência, entre outras boas práticas.

Aproveitando da boa vontade e da propensão a ajudar de algumas das mulheres, o SMCD procurou algumas delas para que fizessem um curso ainda mais avançado sobre a mediação de conflitos para trabalharem no papel de agentes multiplicadoras. Na reunião entre Reginaldo do SMCD com seis das representantes das Mulheres da Paz pode-se observar que em sua maioria, essas mulheres são de certa forma representantes ou lideranças locais. Isso quer dizer que no local onde vivem elas são aquelas com maior experiência em ajudar os outros e ser prestativas para a comunidade; suas características de respeito, paciência, comunicação e conhecimento da população local as tornam "pessoas a quem recorrer" no caso de algum conflito, como Maria, uma delas, diz.

Maria faz parte da Comissão de moradores, assim como Sandra, Isabel já trabalhou na prefeitura no Conselho Municipal de educação, e ainda Marlene e Júlia também participaram da reunião para descentralizar a ação dos mediadores de conflitos. Tudo leva a crer que capacitar lideranças locais reconhecidas, como é o caso destas

mulheres, é sem dúvida e melhor forma de multiplicar o serviço. Elas são bem vistas no bairro delas ou associação de moradores, são, portanto, respeitadas mesmo por aqueles que usam drogas ou não são religiosos. Ademais, estão diariamente em contato com pessoas de bom caráter e boa vontade como elas e podem ensiná-los disseminando ainda mais a mediação e a não violência.

Apesar de ter o foco em comunidades locais, o SMCD incentiva todos a participarem dos cursos e palestras tanto de mediação de conflitos como outros assuntos de interesse para o III PMS. São distribuídas fichas de cadastro como vistas no Anexo IV.

As principais barreiras mencionadas pelos mediadores do SMCD para o crescimento do projeto dizem respeito à infraestrutura, divulgação e financiamento para melhorias. Obviamente, idéias para inovações e campanhas não faltam, entretanto, a maioria das pessoas que fazem parte do Núcleo hoje são voluntárias e tem que achar tempo entre seu trabalho e vida pessoal para fazer o que fazem pelo prazer de ver os resultados. Mesmo com o apoio financeiro da prefeitura, o projeto de mediação não possui recursos de sobra depois de pagas as contas mais básicas da unidade.

Quanto à divulgação, apenas os cartões não são suficientes para que o serviço seja de conhecimento de todos. O fator que mais influi na disseminação do serviço ainda é o boca a boca daqueles que conhecem alguém que passou pelo processo de mediação e contam para os outros. Há também matérias em jornais e mídias de foco local, como vistas no Anexo V, que apresentam os resultados positivos deste e outros programas contra a violência. Cida acha fundamental a inserção em mídias como jornal da cidade e televisão. Quanto mais conhecido for o projeto mais ele será demandado, com isso, serão alcançados mais resultados, o que irá gerar mais repercussão. O ideal seria que toda essa repercussão fizesse com que o projeto de mediação ficasse cada vez mais importante dentro da agenda de governo podendo, assim, receber mais recursos expandindo seu alcance junto com os seus propósitos. "É um trabalho de formiguinha" compara Cida lembrando o quanto eles foram conquistando ao longo dos anos e quanto ainda tem pela frente.

Design de Sistemas de Disputa

Em busca de encontrar os métodos mais modernos e desenvolvidos de mediação de conflitos, foi feita uma entrevista com Diego Faleck¹⁵. Faleck conta que uma das formas mais eficientes de mediação, hoje, no setor privado é o Design de Sistemas de Disputa (DSD). O DSD é uma Prática Alternativa de Resolução de Conflitos (ADR) que procura elaborar uma série de modos de lidar com um conflito, desde a preparação estratégica das etapas que buscarão resolver o conflito ou disputa levantados, passando pela preparação sentimental e legal dos envolvidos, e culminando com encontros conduzidos por mediadores que visam ao acordo mútuo com menor dispêndio de tempo e recursos.

Como é feito um design – uma reflexão prévia de diversos assuntos e a escolha dos melhores meios de se lidar com as variáveis em questão – de maneira sistemática – ou seja, encadeando e organizando procedimentos e mesmo as alternativas a esses procedimentos – o DSD se apresenta com grande poder de restabelecer vínculos baseados no sentimento de justiça das partes envolvidas eficazmente e proporcionar acordos extrajudiciais satisfatórios com controle sobre os processos de resolução e maior autonomia dos envolvidos.

Um dos casos mais famosos em que o DSD foi usado é o "September 11th Conpensation Found of 2001" que garantiu às mais de 7.000 vítimas e beneficiários os devidos cuidados e indenizações sobre o ocorrido na data do ataque terrorista. Dentro do campo nacional, temos que o caso pioneiro de DSD foi coordenado pelo próprio Diego Faleck em relação á tragédia de 17 de julho de 2007, em que um avião da TAM ultrapassou o final da pista durante o pouso e se chocou com um depósito de cargas tirando a vida de 199 pessoas.

Normalmente seriam movidas diversas ações judiciais de indenização contra a empresa aérea, o que dependeriam do lentíssimo processo judicial brasileiro e da quantidade de recursos das famílias para contratar advogados e posicionarem-se contra a TAM. Porém, Faleck conta que viu nesse momento uma brecha para implementar o DSD e ao apresentar para a empresa e pessoas envolvidas, o custo benefício desse

¹⁵ Mestre em Direito (LL.M.) – Harvard Law School, Chefe de Gabinete da Secretaria do Direito Econômico do Ministério da Justiça, Presidente do Conselho Federal Gestor do Fundo de Defesa dos Direito Difusos, Professor de Negociação e Mediação da Fundação Getulio Vargas – Escola de Direito de São Paulo.

processo extrajudicial pareceu agradar, e ainda as vantagens de longo prazo e agilidade seriam uma ótima alternativa. O caso foi registrado na Revista Brasileira de Arbitragem¹⁶ e mostra que o sucesso Câmara de Indenização 3054 (CI 3054) criada para lidar com as famílias das vítimas e outras pessoas envolvidas obteve o sucesso esperado.

No artigo constam 5 etapas e a relevância de cada um no desenvolvimento e aplicação de um DSD. Tais etapas são as seguintes:

1) Análise do conflito e das partes interessadas e afetadas

Nesta etapa inicial é muito importante conhecer a fundo o motivo que fez o conflito surgir, quem são as partes, quais são os seus interesses e principalmente as suas expectativas.

É possível e recorrente que o motivo que deu início à disputa entre as partes não seja apenas um ou o aquele está sendo posto em questão no momento, pode haver um histórico de desavença entre as partes, o que torna a sua resolução definitiva mais complexa. Dessa forma, o entendimento de ambas as partes é imprescindível.

Conhecendo-as melhor, juntamente com os temas e razões da disputa, é possível buscar ou traçar uma zona de acordo possível (ZOPA). Todo indivíduo ou organização envolvido em uma negociação/acordo possui a chamada ZOPA que são como os limites mínimo esperado e máximo esperado que desejam da negociação. Normalmente esses limites são um intervalo entre valores monetários, mas no cotidiano e tendo conflitos do cotidiano como exemplo, esses limites podem ser mudanças de comportamento, posições tomadas, acordos e práticas a serem feitas por ambos. Ao trabalhar com a ZOPA se começa a entender melhor quais são as expectativas e possibilidades de acordo entre os interesses conflitantes.

Além disso, essa etapa também conta com a elaboração dos meios e sistemas que serão usados para a resolução do conflito para que sejam estrategicamente pensados quais serão os benefícios atingíveis e prever possíveis deficiências ou resistências que irão atrapalhar ou eventualmente incorrer durante o processo.

¹⁶ Faleck, Diego; Introdução ao Design de Sistemas de Disputas: Câmara de Indenização 3054. *Revista de Arbitragem Brasileira*, Porto Alegre, v. 6, n.23, p. 7 – 32, Jul-Set 2009.

2) Definição dos objetivos e prioridades do sistema

Obviamente, no DSD o objetivo é de que as partes entrem em um acordo em que ambas se sintam beneficiadas (ou menos agredidas) e que isso seja algo que ambas julguem como justo e correto. Para tanto, é necessário que o ambiente e a relação entre as partes não seja adversarial, que elas possam tem controle e autonomia sobre as suas decisões e que o desfecho e o acordo sejam propostos por elas mesmas.

Esse "empoderamento" das partes é preciso, pois muitas vezes a disputa é tida como algo em que um perde e outro ganha (jogo ganha-perde) e, portanto, não há confiança ou sentimento de ajuda mútua entre as partes, principalmente quando tratamos com questões de uma empresa contra os cidadãos, ou se uma pessoa bem instruída e alto grau de escolaridade contra outra mais simples e menos instruída. É comum que algumas pessoas sintam-se com certo prejuízo inicial por estarem em uma condição com menos recursos financeiros, por exemplo. Assim, se mostra ainda mais desejável que as partes estejam como iguais durante o processo e sintam-se como tal.

Dessa forma, são estabelecidas algumas prioridades e valores que devem estar presentes durante todo o tempo e permearem a relação entre todos, inclusive o mediador. Podemos dizer que as palavras-chave do sistema são Confiança e Valores Dignos.

Confiança: a confiança entre todos é algo indispensável para que o acordo seja conquistado da melhor forma possível e para se tornar algo perene. Enquanto uma parte pensar que a outra quer tirar maior vantagem da situação, ou que as decisões estão sendo injustas, não haverá um acordo significativo. Por isso, podem ser definidos alguns fatores chave para alcançar a confiança:

- Transparência: na medida do possível, não devem ser escondidos fatos ou informações entre as partes. Valores monetários e fatos relevantes são importantes para o momento de melhor negociar.
- Isonomia: os empregos, status ou poder aquisitivo são indiferentes na mediação para julgar as partes, isso dá maior credibilidade aos acordos.
- Apoio em critérios objetivos: também compartilham os benefícios para a isonomia. Critérios pré-estabelecidos legitimam a negociação e principalmente estabelecem bases para o consenso e parâmetros do que é primordial e o que não é importante na disputa.

- Eficiência: certamente as partes querem passar menos tempo negociando, assim, processos rápidos, mais flexíveis e até mais criativos são buscados, visando à rápida solução. Essa é uma das maiores vantagens quando comparamos o DSD com os processos burocráticos do sistema legislativo usual
- Tratamento digno das partes: não se trata apenas de tratar igualmente as partes, mas também de ter características humanas que ajudarão a desenvolver os problemas e lidar com situações mais adversas. Ao lidar com brigas, ou questões patrimoniais as pessoas podem se tornar mais agressivas; em casos que relacionam a família ou problemas conjugais, as pessoas também podem se tornar mais sentimentais e menos racionais, tudo isso deve ser corretamente considerado. Evidencia-se aqui a relevância de uma formação ou capacitação para um mediador, assim como a habilidade de lidar com pessoas.
- Participação governamental: a intervenção de órgãos ligados ao governo ou determinada entidade que dê maior legitimidade ao acordo dá ênfase à imparcialidade e mensuração. Como alguns exemplos, podemos citar órgãos reguladores do governo, delegacias de defesa, entidades especializadas no assunto em questão e pessoas reconhecidas.

Valores dignos: este critério é mais evidente em disputas entre organizações do setor privado e destas com os cidadãos, nesse caso, valor seria o pagamento da indenização. Portanto, os valores devem ser analisados de modo justo para ambas as partes, levando em consideração valores de mercado, eventuais despesas de indenização e prêmios de risco, perdas, correção monetária, valor presente líquido, etc.

Quando tratamos de conflitos públicos corriqueiros do dia a dia podem tanto ser valores monetários quanto as já ditas mudanças de comportamento, atitudes e cumprimento dos acordos. Por dignos, devemos compreender que esses valores e acordos finais devem considerar aspectos tangíveis e intangíveis das perdas e prejuízos sofridos.

3) Criação de consenso e desenvolvimento do sistema

No DSD é preciso que as partes aprovem todas as etapas e processos, e para isso o *design* se faz o mais participativo possível. Entretanto, o acordo final sempre demanda muito esforço para ser alcançado, seja pelas posturas assumidas ou pela divergência de interesses que a disputa supõe. Inclusive, após as discussões pode ocorrer a decisão de que acordo nenhum será feito e o processo irá correr nas vias judiciais de costume.

Assim, para facilitar um consenso justo para todos, são preparadas etapas que conduzirão a disputa de modo inteligente. Primeiramente, o enfoque deve estar em uma discussão baseada nos interesses buscados e não na posição das partes¹⁷, isso fará com que a discussão seja mais focada em resultados efetivos e reconciliação de interesses.

Serão, então, estabelecidos os princípios institucionais que irão nortear a disputa/mediação e encontradas as variáveis de interesse do sistema. O esclarecimento destes irá contribuir para que as partes tenham parâmetros iguais para se apoiar na disputa, além de oferecer uma forma de mensuração de resultados. A partir de então, pode também ser elaborado um regimento interno que dá mais credibilidade e seriedade nos princípios e nas variáveis do sistema sendo que as partes poderão recorrer a todo o momento a ele para nortearem-se ou apontar irregularidades.

A grande vantagem do desenvolvimento é que o mediador que estará organizando o sistema pode estabelecer uma sequencia das etapas que priorize os interesses e prenda a atenção na negociação com base nos interesses de forma menos custosa, ou seja, as partes abririam mão de menos coisas para entrar em um acordo. Entretanto, caso a conciliação não seja tão facilmente atingida, o mediador usará outros designs que irão demandar maior troca de favores, atitudes, bens e direitos. Assim, a função de quem desenvolve é promover

¹⁷ A abordagem *argumentos de Interesse X argumentos de Posição* é vastamente conhecida para negociações e indica o foco nos interesses como a melhor abordagem. Uma discussão feita por posições significa que as pessoas então em "posições opostas" de uma contra as outras, a discussão apenas distanciará os envolvidos e seus argumentos criando mais divergências e extremismos. A discussão acaba quando um ganha e o outro perde em suas respectivas posições. Já a discussão por interesses requer uma análise prévia dos fatos e a busca do interesse ou demanda de cada um com o objetivo da negociação. Tal abordagem deixa os participantes mais focados e cientes das reais necessidades, evitando problemas como a perda de um objetivo de interesse como questão principal ou que o motivo principal se desvie para assuntos que não acrescentarão benefícios à discussão. Quando os interesses são conhecidos e explicitados o processo também fica mais rápido e com soluções precisas.

caminhos diversos para que seja alcançado o acordo e conduzir as partes por tais caminhos começando dos menos custosos e indo para os mais custosos.

4) Implementação do sistema, disseminação e treinamento

Com estes estabelecidos, poderão ser feitos os devidos procedimentos do sistema, onde a mediação ocorrerá de fato. As etapas são preparadas de acordo com as regras estabelecidas previamente com a observância e concordância das partes. E o procedimento em si, que são as reuniões entre as partes, agora com enfoque no problema e disputa propriamente ditos, são feitos com a presença de um terceiro que irá prezar pelo bom andamento da discussão, fazendo que tudo aquilo que fora anteriormente acordado e pactuado seja seguido. Este terceiro também poderá registrar o que foi feito e acordado na reunião e dar assistência no que diz respeito a assuntos mais técnicos ou legais que venham a surgir no decorrer da conversa.

É preciso lembrar que esta é a principal fase, pois é quando se desenvolve os problemas e surgem novos desafios, sendo necessária a próxima etapa, avaliação concomitante. Além disso, as reuniões em que todas as partes devem estar presentes são de difícil agendamento, haja vista as diferentes agendas e compromissos que as partes estão submetidas no dia a dia; e também nas reuniões pode haver tanto avanços como retrocessos, este último desestimulando a mediação e até mesmo a credibilidade do sistema. Destaca-se, portanto, a importância da comunicação clara que deve ser estabelecida informando as partes de tais dificuldades que podem vir a ocorrer e, principalmente, do benefício final que está sendo buscado.

5) Avaliação constante do sistema

Como já foi explicitado, é importante que haja a avaliação do que está ocorrendo, isso garante adaptação que permite o aprendizado constante e a consequente melhoria do serviço. Mesmo com tantos acordos pré-estabelecidos e pontos de partida buscados, a flexibilidade se mostra necessária para eventuais mudanças ou novas descobertas que venham a acontecer durante os processos.

Certamente, esse pioneirismo é mais comum no segundo setor, que possui maior flexibilidade e rapidez de decisão, entretanto, pode ser aplicado trazendo vantagens

significativas para a área pública e a segurança pública. A sua proposta de desenvolver uma estratégia prévia, formular alternativas e preparar os envolvidos para a disputa ou mediação é claramente algo a ser buscado pelos órgãos e mediadores públicos.

Quando indagado sobre essa possibilidade, Faleck aponta algumas barreiras que ainda devem ser transpostas: o DSD é algo que exige muito trabalho e preparo de pessoas capacitadas, portanto a falta de pessoas gabaritadas e com os conhecimento de mediação e negociação necessários dificulta a vasta implementação de programas de DSD; a mediação é algo relativamente novo tanto para o setor privado quanto para o público, por mais que seus benefícios sejam gritantes, a forma de resolução de disputa mais conhecida e disseminada em nossa cultura é mesmo a judicial; não há confiança suficiente por parte da população para com o governo de forma geral, por isso mesmo talvez a abordagem focada em comunidades locais – assim como ocorre em Diadema ou outros projetos - seja mais efetiva; e por último, o desconhecimento de tais práticas faz com que esse assunto não seja de grande relevância para os governos que deixam de criar incentivos ou instituições necessárias para a realização de grandes projetos, estudos ou ações de DSD.

Conclusões

As principais conclusões que podemos tirar são que, de fato, vivemos em aglomerações urbanas que nos deixam suscetíveis a situações de estresse ao mesmo tempo em que perdemos contato com aqueles que estão a todo tempo ao nosso redor nas atividades cotidianas como trânsito, locais públicos, nossa moradia, etc. Esse enfraquecimento das relações harmoniosas em última instância faz com que a estejamos propícios a agir irracionalmente causando violência àqueles que nos cercam durante o cotidiano.

E essa situação se agrava quando olhamos para locais de moradia precárias, favelas ou núcleos habitacionais, principalmente de pessoas de baixa renda. Evidenciando, portanto, um problema de segurança pública a ser combatido. Tão importante ou até mais importante que mecanismos de repressão da violência, são os mecanismos de prevenção, que é a esfera de atuação da mediação de conflitos.

Vimos os exemplos de algumas cidades do Brasil pioneiras na utilização da mediação como prevenção da violência e mais de perto a cidade de Diadema nos focando na atuação do Serviço de Mediação de Conflitos de Diadema. Essas experiências mostram que a mediação feita em âmbito local é a mais eficiente, pois dentro das comunidades já existem uma peça importante para a eficácia do processo, que são as lideranças locais.

Com a devida capacitação destas pessoas, que naturalmente possuem as características necessárias para se tornar um mediador, é possível observar resultados benéficos para a sociedade como um todo. Pois, por meio do diálogo e construção de consenso entre as partes, firmando laços de relações permanentes, não apenas as partes deixam de entrar em conflitos mais violentos como também a sociedade se sente mais segura, ao passo que índices de criminalidade decrescem e o sentimento de segurança aumenta.

A mediação vem se tornando uma tendência não apenas no setor público, mas também no setor privado, como pudemos ver com o DSD. Isso significa que mais inovações como o próprio DSD podem surgir buscando adaptar a mediação de conflitos aos diferentes usuários. Da mesma forma, modelos híbridos criados a partir das experiências em se setores públicos e privados ganham espaço para trazer a mediação para patamares ainda mais elevados de complexidade para a resolução de conflitos.

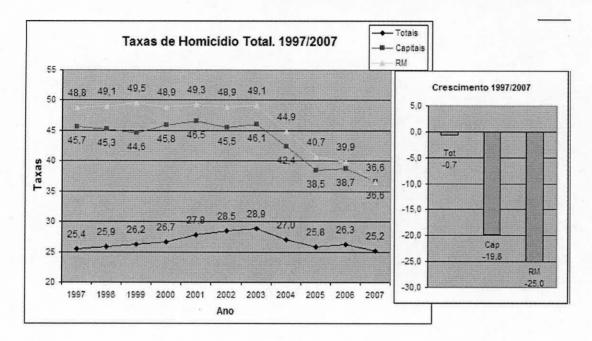
Por fim, temos que um consenso entre todas as pessoas que trabalham com a mediação de conflitos é de que ela ainda está começando no Brasil e apresenta resultados fantásticos em ouros países. Isso significa que o seu campo para crescimento, estudos e utilização ainda está crescendo assim como seu potencial. Quando tratamos de segurança pública, esse potencial é ainda maior.

A mediação de conflitos como forma e política pública de segurança, quando disseminada em municípios e suas sub-localidades irá causar impacto positivo, assim como houve em Diadema, sem dúvida é uma forma de prevenção de conflitos que demanda poucos recursos e cuja efetividade está confirmada. Resta agora que os governantes fiquem cientes disso e busquem um espaço para essa discussão dentro da agenda governamental. Concomitantemente, a sociedade não deve apenas esperar por soluções repentinas e "milagrosas", mas deve agir dentro de grupos organizados e engajados forçando as autoridades públicas, assim como foi feito nos projetos aqui expostos. Relembramos que "é um trabalho de formiguinha", como disse Cida, entretanto é possível e os resultados são para todos.

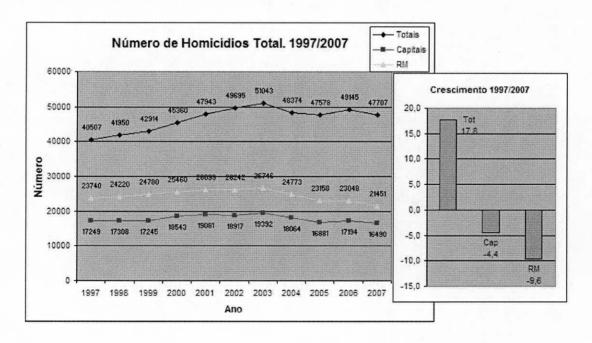
ANEXOS

Anexo I

Evolução entre 1997 e 2007 da taxa de Homicídio no Brasil (a cada 100.000 habitantes)



Evolução entre 1997 e 2007 do número total de homicídios no Brasil



Fonte: http://www.institutosangari.org.br/mapadaviolencia/sumarioExecutivo_mapaViolencia2
http://www.institutosangari.org.br/mapadaviolencia/sumarioExecutivo_mapaViolencia2
http://www.institutosangari.org.br/mapadaviolencia/sumarioExecutivo_mapaViolencia2
http://www.institutosangari.org.br/mapadaviolencia/sumarioExecutivo_mapaViolencia2
http://www.institutosangari.org.br/mapadaviolencia/sumarioExecutivo_mapaViolencia2
http://www.institutosangari.org.br/mapadaviolencia/sumarioExecutivo_mapaViolencia2

Anexo II

Cartão (frente e verso) distribuído pela Prefeitura de Diadema que contém os telefones de contato para os serviços oferecidos contra a violência.



Prefeitura de Diadema

PROGRAMA DIADEMA LEGAL Operação Integrada de Fiscalização

Fechamento de Bares às 23h, "Pancadão", Controle de Barulho e venda ilegal de bebida alcoólica para menores de 18 anos

E-mail: defesasocial@diadema.sp.gov.br

Faça o B.O. Diga sim à paz. Juntos podemos prevenir. Diga não à violência e à impunidade.

Telefones úteis • 24 horas

Ligue 0800-770-5559 (ligação gratulta) para denúncias e emergências:

- · techamento de bares às 23 horas
- · depósito irregular de entulho e bagulho na rua
- · ambulante em situação irregular
- construção irregular em áreas de mananciais, às margens de côrregos e encostas;
- · ocupação em terrenos públicos
- queda de árvores e acidentes com produtes químicos.

Base da GCM - 4053-7300

Policia Militar - 190 (ligação gratuita) e 4057-1010 (24º BPM - Diadema)

Policia Civil - 4076-1980 (Seccional de Diadema)

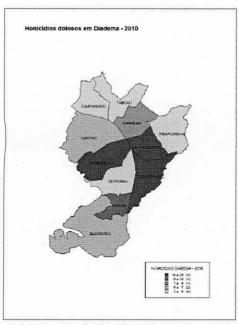
Disque Denúncia - 181 (ligação gratuita e sigilo absoluto) Bombeiros – 193 (ligação gratuita) – SAMU – 192 (ligação gratuita)

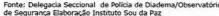
Fiscalização de trânsito e transporte coletivo (ônibus, Escolar e Taxi) — ligue 118.

Regularização do seu estabelecimento na Central de Atendimento Tels.: 4057-8040 / 4057-8066 - de segunda a sexta-feira, das 8 às 18h. Mediação de Conflitos - 4044-0255 - das 8 às 17h. Ouvidoria da Secretaria de Defesa Social - 4044-0249 - das 8 às 17h.

Anexo III

Mapa da Violência de Diadema dividido entre as regiões da cidade







Fonte: Observatório de Segurança da Secretaria de Defesa Social de Diadema

Perfil dos homicídios ocorridos em Diadema em 2010

Vítimas

- 87,8% homens
- 50% estão na faixa etária de 21 a 35 anos
- 79% entre 16 e 40 anos
- Etnia: 6,7% negros, 33,3% pardos e 60% brancos
- 56,8% primeiro grau completo
- · 66,7 % solteiras
- 35,6% possuía antecedente criminal

(Observatório de Segurança, PMD)

Contexto

- 66,7% dos homicídios entre sexta-feira e domingo
- 63,3% de 18hs às 3 da manhã
- 81% dos crimes ocorreram em via pública
- 8,9% em um bar
- 10% em residências.
- Em 63,8% a distância entre a residência da vítima e o local de sua morte não excedia 500 metros

(Observatório de Segurança, PMD)

Anexo III (cont.)

Motivação

 24,4% dos casos a autoria dos crimes era conhecida

Entre os casos de motivação conhecida:

- 25 (44,6%) foram registrados como "acerto de contas",
- 10 (17,9%) "briga, discussão"
- 9 (16%) como "passional".
- 34 (37,8%), não tiveram motivação identificada

(Observatório de Segurança, PMD)

Quanto ao objeto utilizado na prática do crime

- 80% foram cometidos com arma de fogo, e 14,4% com "arma branca"
- A propensão ao uso da arma de fogo parece significativamente menor nos casos em que as vítimas são mulheres
- 45% de armas brancas (DATASUS)

Anexo IV

Ficha de cadastro (Modelo)

Interesse em participar de formação, cursos e palestras

1 – Nome completo:
2 – E-mail:
3 – Telefone Fixo: 4.Celular:
5 - Sexo: () Masculino () Feminino 6 – Idade: anos.
7 – Escolaridade:
8 – Endereço da moradia:Bairro: Município: () Diadema () Outro.Qual?
9 - Profissão:
10 – Participa de alguma entidade/instituição, ONG ou movimento? () Sim () Não
11 – Qual?
12. Formação, cursos de capacitação e palestras
1 – Área de interesse: () Direitos Humanos e Mediação de Conflitos () Agente Multiplicador na Prevenção ao uso de álcool e outras drogas. () Outros. Qual?
2 – Horário de interesse em realizar o curso: período da () manhã () tarde () noite.
Fórum Municipal Cultura de Paz e Prevenção da Violência
Quero Participar (Somente para representantes de entidades e/ou instituições)
Nome:
Nome da Entidade:
Endereço para correspondência:
Telefone fixo:Celular:
Email:

III Plano Municipal de Segurança

Acesse nosso site e participe: www.diadema.sp.gov.br

Notícia 1

Mediação de conflitos em São Paulo: ONGs e Poder Público assinam protocolo de intenções

Por: Sou da Paz Data: 30/10/2007

Na tarde do último dia 29 de outubro, no Espaço da Cidadania da Secretaria de Justiça e da Defesa da Cidadania do município São Paulo, representantes da sociedade civil e do poder público assinaram um protocolo de intenções para colocar em prática serviços de mediação de conflitos na cidade.

Fazem parte do grupo de signatários no âmbito municipal a Secretaria do Verde e Meio Ambiente, a Secretaria de Participação e Parcerias, a Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social, a Secretaria de Negócios Jurídicos e a Comissão Municipal de Direitos Humanos; no âmbito estadual a Secretaria de Justiça e da Defesa da Cidadania, da Segurança Pública, da Educação e a Defensoria Pública e no âmbito da sociedade civil o Instituto Sou da Paz, o Centro Brasileiro de Estudos e Pesquisa (CEBEPEJ) e o Movimento do Minsitério Público Democrático (MPD). Outros parceiros ainda devem aderir ao compromisso.

O protocolo tem quatro grandes eixos: incentivar a formação de mediadores na cidade, implementar serviços de mediação de conflitos, formar um grupo para monitorar a implementação desses serviços e ampliar a rede de parceiros. "O Programa São Paulo em Paz presente em três distritos de São Paulo — Brasilândia, Lajeado e Grajaú — já determina como uma de suas ações prioritárias a criação de serviços de mediação de conflitos nestes locais. Agora, o protocolo marca o início da articulação que vai colocar em prática os serviços em toda a cidade, com foco, num primeiro momento, nos distritos que o Programa atende e nos CICs — Centro de Integração da Cidadania", explica Carolina Ricardo, Coordenadora da área de Gestão Local da Segurança Pública do Instituto Sou da Paz.

A mediação de conflitos é um tema que interessa à sociedade civil e poder público, o que uniu esses atores e integrou diferentes Secretarias em torno do compromisso de desenvolvê-lo na cidade. "A cooperação inter-setorial, envolvendo diversos atores do poder público e da sociedade civil é muito importante para a implementação da mediação de conflitos. Só com o comprometimento de todas as partes será possível qualificar os mediadores, e implementar efetivamente os serviços. A mediação de conflitos é um dos pontos fundamentais para quem trabalha pela prevenção da violência", diz Melina Risso, Diretora de Desenvolvimento Institucional do Instituto Sou da Paz.

Para Ronaldo Marzagão, Secretário da Segurança Pública do Estado de São Paulo, presente na solenidade, a mediação de conflitos pode contribuir muito para que conflitos iniciais, possíveis de ser resolvidos com a mediação, não evoluam para agressões mais perigosas. "As formas alternativas de resolução de conflitos, como a mediação, são técnicas comprovadamente úteis na promoção da paz, e todas as instâncias do poder público e da sociedade civil têm o seu papel nisso".

A primeira ação do grupo signatário do protocolo já tem data marcada: começa no final de novembro a 1º etapa do curso de formação de mediadores, que será realizado na UMAPAZ (Universidade Aberta do Meio Ambiente) nos dias 30/11 e 01/12; 08 e 09/12

e 15 e 16/12. O curso terá cerca de 30 horas e deve capacitar mais de 80 pessoas entre equipes técnicas das Secretarias e do Programa São Paulo em Paz e lideranças comunitárias.

Mediação de Conflitos

A mediação de conflitos é um método extrajudicial de solução de controvérsias, que visa estimular o diálogo entre as partes em litígio e estimular a negociação cooperativa. Esta forma de mediação é válida porque nem sempre a solução de um processo judicial significa a solução do conflito, uma vez que dada a sentença geralmente o processo continua se arrastando graças a inúmeros recursos e apelações. A Mediação de Conflitos tem como objetivo, além de desafogar o sistema judiciário, estimular o diálogo e promover a cultura de paz e uma nova maneira de pacificação das partes.

Fonte: http://www.soudapaz.org/acontece/noticia.aspx?n=102 último acesso em 05/07/2011

Notícia 2

Mediação de conflitos atinge 60% de resolução

Por: Maira Sanches do Diário do Grande ABC

segunda-feira, 20 de dezembro de 2010 8:48

A solução de pequenos problemas do cotidiano que incomodam grande parte da população pode ser mais simples do que se imagina. Desentendimentos entre vizinhos, discórdia sobre excesso de barulho, infiltrações alheias, latidos de cachorros. Pormenores que às vezes se arrastam por anos podem ser mediados por <u>profissionais</u> que têm preparo especial para lidar com situações de divergência. Desde 2006, o programa de Mediação de Conflito de Diadema já atendeu 826 casos como esses, sendo que 60% resultaram em um acordo pacífico entre as partes.

O <u>serviço</u> foi implantado após o Observatório Municipal de <u>Segurança</u> ter constatado que 80% das vítimas de homicídios daquele ano foram motivadas por razões banais, além do fato de que assassinos e vítimas moravam a até um quilômetro de distância, o que demonstrou que em grande parte dos casos os envolvidos se conheciam. Atualmente, os motivos mais comuns para a procura do serviço na cidade são infiltrações em residências, som alto, ameaças e inquilinos que não pagam aluguel.

A Mediação de Conflitos integra um dos 17 compromissos do 2º Plano Municipal de Segurança, que busca reduzir a violência no município e difundir a cultura de paz como alternativa para resolução de atritos familiares, comunitários e sociais. Os mediadores têm o papel de facilitar o diálogo entre pessoas que tenham manifestado intenção de acordo, de forma que as relações pessoais possam ser restauradas e mantidas ao longo do tempo em um ambiente mais saudável.

O programa é coordenado desde 2008 por Maria Aparecida Luz, a Cida, que também atua como mediadora. Ao todo, quatro pessoas são responsáveis por mediar os encontros, entre eles, dois guardas civis da cidade. A capacitação desses profissionais foi feita na abertura do programa por uma empresa especializada em consultoria psicológica, que teve o papel de identificar indivíduos com o perfil desejado para a função. O curso foi destinado aos guardas civis da cidade, lideranças comunitárias e religiosas, técnicos das secretarias municipais, membros dos conselhos municipais e polícias Civil e Militar. "O intuito é fazer com que os vizinhos tenham boa convivência. Estamos colaborando para que as estatísticas de violência não aumentem futuramente. Gosto do meu trabalho e me identifico com o munícipe que vem até aqui. Procuramos ser o mais agradável possível para conquistar a confiança deles e também para que percebam que não estamos a favor de ninguém", explicou a coordenadora.

SÃO BERNARDO - Entre as atividades que compõem o Pronasci (Programa Nacional de Segurança Pública com Cidadania) de São Bernardo destaca-se um projeto semelhante ao que existe em Diadema. O Núcleo de Justiça Comunitária visa atingir as causas que terminam em violência, em especial as que são geradas entre pessoas que vivem próximas, como em núcleos habitacionais. O programa objetiva formar e capacitar agentes comunitários em mediação de conflitos, sempre sob a supervisão e assessoria de profissionais da administração.

Com tais medidas, a Prefeitura planeja solucionar os conflitos de interesses entre os cidadãos através do acesso à Justiça. O primeiro núcleo de Justiça Comunitária será instalado no município no início de 2011, no bairro Alvarenga. O local já foi denominado como Território da Paz.

O fim de oito meses de discórdia

O vazamento que atingiu a <u>casa</u> de Nilsoberto Alves Costa por oito meses foi solucionado no mês passado, após procurar auxílio na Prefeitura de Diadema. Orientado a se informar na Secretaria de Defesa Social, o pedreiro fez o primeiro contato com Cida, a coordenadora do programa, que lhe informou os procedimentos iniciais adotados para a resolução da divergência.

O problema que afetou o quarto do pedreiro vinha do banheiro da casa vizinha, onde reside o aposentado Laerte Ferreira Dias, ambos moradores do Jardim União, próximo ao Inamar. "Já estava vendo quando ia perder minha casa. O trabalho foi ótimo, e as pessoas são excelentes. Assinamos o acordo e o problema foi resolvido.".

Laerte concordou com a conciliação e pagou R\$ 700 para consertar a infiltração causada no cômodo da casa vizinha. "Fomos muito bem atendidos. A equipe é muito atenciosa. Muita gente morre por causa desses problemas. É bem melhor resolvermos pacificamente." Hoje, ambos garantem que a convivência é saudável. "Se precisar de novo, agora já sei a quem recorrer", brincou Nilsoberto. Para os interessados em saber mais sobre o programa ou solicitar ajuda o telefone para informações é o 4044-0255.

Acordo firmado tem validade jurídica

De acordo com a coordenadora do programa, apenas 3% dos solicitados desistem de colaborar com a mediação e faltam aos encontros marcados. Desta forma, se estiver de

acordo, o solicitante é encaminhado à Justiça e o processo é encerrado no programa. A mediação é feita em encontro na sede da secretaria e o termo de acordo tem validade jurídica. "Encaminhamos uma carta-convite para o solicitado, sem a descrição do motivo. Isso acontece porque quando as pessoas recebem a carta muitas vezes acham que é uma intimação. Alguns vão à porta do vizinho tirar satisfação, por isso só podemos falar se comparecer pessoalmente. Ele não é obrigado a vir, mas pode resolver de maneira pacífica. Geralmente eles preferem a mediação porque acham que a solução é mais rápida. No primeiro momento eles chegam bravos, mas depois agradecem o trabalho realizado e saem se abraçando", finalizou a coordenadora.

Fonte: http://www.dgabc.com.br/News/5847552/mediacao-de-conflitos-atinge-60-de-resolucao.aspx último acesso em 05/07/2011

Notícia 3

Veja políticas adotadas em Diadema contra violência: De mau exemplo, cidade na Grande São Paulo passou, em dez anos, a ser referência no combate à criminalidade

De Lecticia Maggi, iG São Paulo

24/04/2010 14:54

Quando o caso não necessita de intervenção policial, mas, se for ignorado, pode tomar proporções maiores, em Diadema ele tem lugar certo: a Mediação de Conflitos, uma pequena sala que funciona no prédio da Secretaria de Defesa Social. Ali, funcionários tentam resolver impasses entre moradores.

"Os delegados não vão ficar discutindo briga de vizinho porque o cachorro de um late muito ou o filho de outro escuta música até de madrugada. Aqui, a gente faz a ponte entre os dois lados", explica a coordenadora do projeto, Márcia Aparecida da Silva, que recebe casos encaminhados pelas próprias delegacias de bairro ou secretarias municipais.

Segundo ela, dados do Mapa da Violência do Município mostram que cerca de 85% dos assassinatos ocorridos a partir de 2006 aconteceram entre pessoas que se conheciam, o que ressalta a importância de interferir em pequenos conflitos. "Não é que todos vão acabar em tragédia, mas um ou outro, sim", considera.

Desde julho de 2006, cerca de 600 casos foram atendidos no local e a média de "acordos de paz" assinados - onde as duas partes se comprometem a mudar atitudes que incomodam – é de 60%. "Mas, mesmo quando não há consenso, percebemos uma pacificação na área", afirma.

Desarmamento adulto

Em 2005, durante a campanha do desarmamento, cada pessoa que entregasse uma arma

recebia entre R\$ 100 e R\$ 300 dependendo do calibre.

Desarmamento infantil

Periodicamente, a Prefeitura realiza a campanha do desarmamento infantil, onde as crianças podem trocar armas de brinquedos, estilingues e estiletes por livros e revistas infantis. Uma lei municipal também proíbe a fabricação e comercialização de armas de brinquedo.

Mulheres da Paz

Trezentas mulheres, recrutadas em áreas com maior índice de violência, são incumbidas de visitar os moradores para difundir boas ações e políticas de paz. Por um trabalho de 12h semanais, recebem uma bolsa de R\$ 190 mensais da Prefeitura.

Fonte:

http://ultimosegundo.ig.com.br/brasil/sp/veja+politicas+adotadas+em+diadema+contra+violencia/n1237594027846.html último acesso em 05/07/2011

Referências

Almeida A., Guilherme; Mediação, proteção local dos direitos humanos e prevenção da violência. *Revista Brasileira de Segurança Pública*, Ed. 2, p. 136 – 149, 5-11-07.

Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem (CONIMA) - Código de ética para mediadores. Último acesso em: 25/08/2011. Disponível em: www.conima.org.br

Faleck, Diego; Introdução ao Design de Sistemas de Disputas: Câmara de Indenização 3054. *Revista de Arbitragem Brasileira*, Porto Alegre, v. 6, n.23, p. 7 – 32, Jul-Set 2009.

Governo do Estado de São Paulo- Secretaria da Segurança Pública. Último acesso em 25/08/211. Disponível em: http://www.ssp.sp.gov.br/

HARVEY, David. Condição pós-moderna: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural. São Paulo, Ed. Loyola, 2003.

Juspopuli Escritório de Direitos Humanos. Guia de Mediação Popular. Salvador, 2007. Último acesso em: 25/08/2011. Disponível em: http://www.juspopuli.org.br/arquivos/publicacoes_dw/Guia_de_Mediacao_Popular.pdf

Mapa da Violência 2010. Último aceso em 25/08/2011. Disponível em:

http://www.institutosangari.org.br/mapadaviolencia/sumarioExecutivo_mapaViolencia2

010.pdf

Mediação de conflitos em São Paulo: ONGs e Poder Público assinam protocolo de intenções. Último acesso em 25/08/2011. Disponível em: http://www.soudapaz.org/acontece/noticia.aspx?n=102

Ministério da Justiça – Secretaria da Reforma da Judiciário. Relato de uma experiência: Programa Justiça comunitária do Distrito Federal. Brasília, 2008. Último acesso em 25/08/2011. Disponível em: http://www.tjdft.jus.br/trib/prog/just/docJust/justica_comunitaria2ed.pdf

Prefeitura do Município de Diadema – Secretaria da Defesa Social. II Plano Municipal de Segurança. Último acesso em: 25/08/2011. Disponível em: http://www.carceraria.org.br/fotos/fotos/admin/Sistema%20Penal/Seguranca Publica/Diadema Plano Seguranca Publica.pdf

SALES, Lília Maia de Moraes: Mediação de conflitos – Mudança de paradigmas: http://www.mediacaobrasil.org.br/artigos pdf/4.pdf

SALES, Lília Maia de Morais. A mediação de conflitos – mudança de paradigma. Último acesso em: 25/08/2011. Disponível em: http://www.mediacaobrasil.org.br/artigos_pdf/4.pdf

SENNETT, Richard. A Corrosão do Caráter: consequencias pessoais do trabalho no novo capitalismo. Trad.: marcos Santarrita. Rio de janeiro: Record, 1999.

SIX, Jean-François. Dinâmica da mediação. Trad. Águila Arruda Barbosa, Eliana Riberti Nazareth, Giselle Groeninga. Belo horizonte: Del Rey, 2001.

SOUZA, Eduardo Pascoal. A interdisciplinaridade como uma das bases da inteligência policial. Fórum de Segurança Pública. 21/03/2009, último acesso em 25/08/2011. Disponível em: http://www.forumseguranca.org.br/artigos/a-interdisciplinaridade-como-uma-das-bases-da-inteligencia-policial.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo. Mediação de conflitos e práticas restaurativas. São Paulo, Ed. Método, 2008

Vivario. Último acesso em: 25/08/2011. Disponível em: http://www.vivario.org.br/