



UNILAB

**UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL
DA LUSOFONIA AFRO-BRASILEIRA
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU EM GESTÃO PÚBLICA**

MICHELINE SANTANA DE OLIVEIRA

**A UTILIZAÇÃO DO INSTITUTO DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NAS BASES DA
POLÍCIA COMUNITÁRIA DO MUNICÍPIO DE SALVADOR-BAHIA**

SÃO FRANCISCO DO CONDE

2018

MICHELINE SANTANA DE OLIVEIRA

**A UTILIZAÇÃO DO INSTITUTO DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NAS BASES DA
POLÍCIA COMUNITÁRIA DO MUNICÍPIO DE SALVADOR-BAHIA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Pós-Graduação Lato Sensu em Gestão Pública Municipal da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira como requisito parcial à obtenção do título de Especialista em Gestão Pública.

Orientador: Prof. Me. Paulo Henrique Parente

SÃO FRANCISCO DO CONDE

2018

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira
Sistema de Bibliotecas da Unilab
Catalogação de Publicação na Fonte

O48u

Oliveira, Micheline Santana de.

A utilização do Instituto da Mediação de Conflitos nas bases da polícia comunitária do município de Salvador - Bahia / Micheline Santana de Oliveira. - 2018.

34 f. : il. color.

Monografia (especialização) - Instituto de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira, 2018.

Orientador: Prof. Dr. Paulo Henrique Nobre Parente.

1. Administração de conflitos - Salvador, BA. 2. Policiamento comunitário - Salvador, BA.
3. Segurança pública - Salvador, BA. I. Título.

BA/UF/BSCM

CDD 303.608142

MICHELINE SANTANA DE OLIVEIRA

**A UTILIZAÇÃO DO INSTITUTO DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NAS BASES DA
POLÍCIA COMUNITÁRIA DO MUNICÍPIO DE SALVADOR-BAHIA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Pós-Graduação Lato Sensu em Gestão Pública Municipal da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira como requisito parcial à obtenção do título de Especialista em Gestão Pública.

Aprovada em: 12/04/2018.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Me. Paulo Henrique Nobre Parente (Orientador)
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará (IFCE)

Prof.º Dr. Eduardo Soares Parente
Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB)

Prof.^a Dra. Sandra Maria Guimaraes Calado
Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB)

A Deus.

Aos meus pais e a minha família.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus pela dádiva da vida, aos meus pais que me ajudaram nessa caminhada, aos meus irmãos que contribuíram e não mediram esforços para me apoiar.

Agradeço aos colegas de trabalho pela paciência e ajuda em mais uma etapa da vida.

“A mente que se abre a uma nova ideia,
jamais voltará ao seu tamanho original.”

Albert Einstein

RESUMO

A presente monografia tem o objetivo geral de apresentar uma proposta de inserção do instituto da mediação comunitária como meio de resolução de conflitos em bases da polícia comunitária e, como objetivos específicos apresentar a importância do instituto da mediação na base comunitária de Fazenda Coutos situada no município de Salvador e descrever de que forma os conflitos são solucionados nas bases comunitárias. Caracterizada como pesquisa exploratória, foi realizado um estudo de caso com policiais que atuam na base comunitária de Fazenda Coutos. Foi possível perceber que a inclusão da mediação comunitária requer a conscientização da comunidade e da polícia que compõe as bases comunitárias para que essa alternativa seja compreendida e viabilizada por todos como forma de efetivação de políticas públicas destinada a segurança pública.

Palavras-chave: Gestão Pública. Mediação. Base Comunitária.

ABSTRACT

The present monograph has the general objective of presenting a proposal for insertion of the community mediation institute as a means of resolving conflicts in community police bases and, as specific objectives, to present the importance of the mediation institute in Fazenda Coutos community base located in the municipality of Salvador and describe how conflicts are solved at community bases. Characterized as an exploratory research, a case study was carried out with police officers who work in the Fazenda Coutos community base. It was possible to perceive that the inclusion of community mediation requires the community and police awareness that makes up the community bases so that this alternative is understood and made feasible by all as a form of public policy effectiveness for public safety.

Keywords: Public Administration, Mediation. Community Base.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Patente dos entrevistados.....	25
Gráfico 2	Sexo dos entrevistados.....	25
Gráfico 3	Frequência com que a comunidade recorre a política comunitária.....	26
Gráfico 4	Descrição dos conflitos mais comuns na comunidade.....	27
Gráfico 5	Percepção sobre a redução dos conflitos/violência após a atuação da polícia comunitária.....	27
Gráfico 6	Melhoria no atendimento da polícia comunitária.....	27
Gráfico 7	Você sabe o que é mediação?.....	29
Gráfico 8	Participação em capacitação e aulas práticas sobre mediação.....	30
Gráfico 9	Você já atuou como mediador?.....	30

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BCS	Bases Comunitárias de Segurança
CONSEG	Conselho comunitário de segurança
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
GPAE	Grupamento de Policiamento em Áreas Especiais
PPM	Postos Policiais Militares

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
2	REVISÃO DE LITERATURA	16
2.1	POLICIAMENTO COMUNITÁRIO.....	16
2.2	MEDIAÇÃO DE CONFLITOS	18
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	22
3.1	TIPOLOGIA DA PESQUISA	22
3.2	COLETA DE DADOS E UNIDADE DE ANÁLISE	22
3.3	ANÁLISE DOS DADOS	23
4	ANÁLISE DOS RESULTADOS	24
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	31
	REFERÊNCIAS	33

1 INTRODUÇÃO

A sociedade moderna é composta por inúmeros conflitos das mais variadas ordens e formas devido à complexidade da vivência em grupo e do desenvolvimento de atividades sociais ao qual o homem está inserido. Esses conflitos são frutos do processo evolutivo do homem e das transformações sociais que ensejam novas discussões e reflexões acerca de determinadas situações que podem ser de cunho político, social, econômico e cultural (VEZZULLA, 2005, p. 46).

Entretanto, a busca por soluções para esses conflitos, culturalmente, ainda está enraizada à provocação do Poder Judiciário e na tradicional inclusão das instituições estatais nas demandas conflituosas. Assim, torna-se imprescindível a reflexão quanto à possibilidade de inserção de meios alternativos para a resolução de conflitos com o intuito de trazer maior autonomia e engajamento da população visando a melhoria da qualidade de vida e a redução de conflitos.

Uma das formas de resolução de conflito, ao menos a tentativa em solucioná-los, pode ser discutida por meio de métodos alternativos de resolução de conflito e acesso à justiça como a mediação. Trata-se de uma justiça informal, em que uma terceira pessoa, de forma imparcial procura facilitar o diálogo, ampliar a comunicação e a compreensão da raiz do problema (ARAÚJO, 2015, p. 64).

A mediação, base desse estudo, visa possibilitar um meio de solucionar conflitos no que diz respeito à segurança pública como forma de interligar as necessidades da comunidade ao policiamento local. Para que isso ocorra torna-se imperioso a efetivação de políticas públicas voltadas para a participação da polícia comunitária como mediadora das ações preventivas com vistas a fomentar o processo de democratização da cidadania no que concerne a segurança da comunidade.

A filosofia e estratégia do policiamento comunitário são baseadas em parceria entre a polícia e a comunidade como forma de aproximar o cidadão da sua própria realidade local voltada para a melhoria da segurança pública, preservação da ordem pública e melhoria da qualidade de vida (VIANA, 2015, p. 93). Entende-se por policiamento comunitário uma filosofia de trabalho voltada à articulação do policiamento com um contato sistemático com a comunidade a qual serve na busca de resultados eficientes que visem o melhor controle da criminalidade e da violência (COSTA; SANTOS; AMORIM; ROCHA, 2015, p. 18).

As experiências desse tipo de policiamento no Brasil são vistas como uma inovação no conceito de segurança e participação comunitária trazendo inúmeras vantagens a sociedade de

modo geral. Os participantes dessa experiência relatam o impacto positivo desse novo modelo levando maior sensação de segurança as pessoas que viviam nas áreas onde foi implementado (FERREIRA; MARCIAL, 2008, p. 22). Da mesma forma, policiais que estiveram envolvidos nessas ações também apontaram sua satisfação em ver implementadas medidas que resultaram em benefícios à comunidade, além de aumentar a autoestima dos profissionais envolvidos. Na prática, o policiamento comunitário está na ideia do cidadão-policial, que está a serviço da comunidade, disponibilizando-se para construir o bem comum e em parceria com o Estado criarem uma sociedade pacífica e ordeira.

Esse tipo de policiamento é sensível a qualquer espécie de problema que possa ocorrer em determinado espaço territorial, e não apenas as ocorrências criminais, por isso, as suas características se destacam da polícia convencional e fazem eclodir a possibilidade de expandir essa forma de atuação do policiamento ostensivo (BRASIL, 2010).

Para realizar as ações de policiamento comunitário foram criadas as Bases Comunitárias de Segurança (BCS) são pontos de gerenciamento da operacionalidade policial com o objetivo de conferir segurança às comunidades, focando na prevenção, sendo constituída por uma base operacional, que visa congrega e atender a comunidade local, tornando-se um ícone referencial, integrando as demais atividades praticadas pela corporação, pela comunidade e demais órgãos públicos que se façam necessárias à melhoria da qualidade de vida da comunidade.

As BCS são conhecidas como o endereço de referência profissional dos policiais militares encarregados da prevenção comunitária e do policiamento ostensivo. Quando esses policiais estiverem lotados nas bases, deverão proceder ao atendimento normal de ocorrências e prestação de informações e outros serviços, atuando conjuntamente com as diversas modalidades de policiamento desenvolvidas pela Corporação (FREITAS, 2015, p. 53).

Essas bases se diferem dos Postos Policiais Militares (PPM), tendo em vista que as BCS são proativas e possibilita a integração do cidadão, enquanto que a PPM é reativa, e atua apenas quando acionada. Além disso, atuação do policial nas BCS deve ser contínua e permanente, de modo a não sofrer solução de continuidade na interação entre a polícia e comunidade. Para tanto, é importante que se estabeleça um processo flexível do emprego de policiais, de forma a coibir as necessidades da comunidade.

O policiamento comunitário é uma maneira inovadora e poderosa de concentrar as energias e os talentos do departamento policial na direção das condições que frequentemente dão origem ao crime e as repetidas chamadas por auxílio local. A estratégia de policiamento é baseada na parceria entre a polícia e a comunidade para a melhoria da segurança pública

(LOVO, 2015, p. 81).

A mediação comunitária é um processo alternativo de resolução de divergências por meio da participação ativa da comunidade, sendo considerada uma “arte do compartilhar”, destinada a criar/reatar/fortalecer laços entre os indivíduos, restabelecendo a comunicação, tratando e prevenindo conflitos (SEIXAS, 2015, p. 107).

O principal foco da mediação comunitária é estabelecer ou restabelecer a comunicação, ampliando a discussão dos problemas. O resultado mais significativo com esse processo é o desenvolvimento do “agir comunicativo”, como forma de expressão social solidária e de desenvolvimento das capacidades de emancipação, fortalecimento individual e grupal, não se restringindo as questões interpessoais (VILAS BOAS, 2015, p. 41).

Assim, o procedimento de mediação contribui para a criação de espaços em que as pessoas redesenham de maneira participativa, dinâmica e pacífica seus respectivos papéis na comunidade, além de promover maior responsabilidade e participação da população levando a preservação das relações, a satisfação dos interesses de todas as partes e a economia de custos de tempo e dinheiro na solução do conflito.

Desta associação, surge a proposição da presente monografia, com o objetivo geral de apresentar uma proposta de inserção do instituto da mediação comunitária como meio de resolução de conflitos em bases da polícia comunitária e, como objetivos específicos, (i) apresentar a importância do instituto da mediação na base comunitária de Fazenda Coutos situada no município de Salvador e (ii) descrever de que forma os conflitos são solucionados nas bases comunitárias.

Para isso, introduzir a mediação comunitária requer a conscientização da comunidade e da polícia que compõe as bases comunitárias para que essa alternativa seja compreendida e viabilizada por todos. Por isso, é importante que a polícia comunitária possa reconhecer o momento de intervenção no conflito, a flexibilidade processual dessa mediação, a inserção do mediador na comunidade visando estimular à autonomia e empoderamento da comunidade. A relevância social para o desenvolvimento do tema encontra amparo na possibilidade da polícia comunitária poder ser sujeito de transformação social, por meio da disseminação da mediação como forma de resolução de conflitos, empoderamento e pacificação social.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 POLICIAMENTO COMUNITÁRIO

Segundo Trajanowicz e Buequeroux (2003, p. 5) “Policiamento comunitário é uma filosofia e estratégia organizacional que proporciona uma nova parceria entre a população e a polícia”. Logo, é uma maneira inovadora e poderosa de concentrar as energias e os talentos do departamento policial na direção das condições que frequentemente dão origem ao crime e as constantes chamadas por auxílio policial.

A definição adotada pela Fundação de Polícia (*Police Foundation*) (2010), organização voltada para pesquisa e difusão do conhecimento sobre temas relacionados a polícia, sediada em Washington, Estados Unidos, compreende que o policiamento comunitário é baseado em três elementos: 1) o trabalho da polícia é resolver problemas e não apenas responder a incidentes; 2) a polícia deve se preocupar com problemas relacionados à desordem e à incivildade tanto quanto se ocupa com crimes graves; e 3) a redução do crime e da desordem implica que a polícia trabalhe cooperativamente com a população de cada bairro, para identificar suas demandas e buscar meios para resolução efetiva.

[...] o policiamento comunitário é entendido como uma estratégia, voltada para a eficácia policial na prevenção e controle do crime, e não como uma filosofia. Sua premissa central é a participação ativa da população na promoção da segurança. Não há consenso no mundo sobre o significado do conceito, o que dá margem a diferentes interpretações teóricas e a diversas possibilidades de projetos classificados como policiamento comunitário (MIRANDA, 2014, p. 62).

A concepção inicial dessa forma de policiamento surgiu com maior expressividade nos Estados Unidos devido, entre outros fatores, a falta de credibilidade e confiança no sistema criminal da América e a constante crise de violência enfrentada pela maioria das cidades americanas, o que possibilitou a necessidade de alternativas viáveis em detrimento do policiamento tradicional ou “repressivo”.

No policiamento comunitário são destacadas quatro características comuns: (i) Relação de Confiança – só ocorre onde há uma relação de proximidade e confiança recíproca entre polícia e população. Isso permite a relação de um trabalho conjunto no qual ambos compartilham as tarefas e responsabilidades; (ii) Descentralização da atividade policial – torna-se necessário que o policial esteja integrado às pessoas que nela vivem, conheça o seu cotidiano e tenha alguma autonomia para tomar iniciativas nas atividades de segurança local. Essa interação com a comunidade permite que o policial conheça as lideranças locais e levante

informações para o seu trabalho; ênfase nos serviços não emergenciais – nesse tipo de policiamento as atividades são reinventadas, prioritariamente, para a prevenção do crime e resolução de conflito na sua origem, tendo como base à comunidade. (iii) Através do trabalho preventivo, tanto a comunidade assume um papel mais ativo em relação à segurança como a polícia assume funções que não se limitam apenas à repressão ou aos atendimentos emergenciais (SILVA NETO, 2015, p. 150).

A polícia militar de muitos estados lançou programas de policiamento comunitário que se encontra em desenvolvendo no Brasil, sendo o estado de São Paulo, o primeiro a tomar essa iniciativa em 1997 através de um grande projeto, abrangendo 41 projetos-pilotos em todo estado, visando melhorar o desempenho da polícia e a qualidade da segurança pública. No Rio de Janeiro o policiamento comunitário foi adotado na comunidade de morros da Zona Sul pelo Grupamento de Policiamento em Áreas Especiais (GPAE), já em Belo Horizonte o projeto foi implantado no Morro das Pedras.

Segundo Miranda (2008, p. 64) para promover ações cooperativas entre a polícia comunitária e a comunidade é necessário incentivar práticas inovadoras de cooperativismo, que na maioria dos casos, ainda não estão culturalmente disseminados entre a população. Contudo, para introduzir essa filosofia torna-se imprescindível a compreensão de princípios que irão nortear essa nova prática.

Policiamento comunitário incorporado pelo senso comum como policiamento de aproximação e de contato entre policial e o cidadão, vai muito além desta concepção, ultrapassa a questão de que ambos- sistema institucional de segurança pública e comunidade – devem se responsabilizar solidariamente pela efetividade da segurança pública. Cada um exercendo o seu respectivo papel: execução e assessoria, respectivamente.

Corroborando com esse entendimento Bayley e Skolnick (2006, p.18) afirmam que é importante dividir a responsabilidade da polícia com a comunidade, entretanto, a efetividade dessa aproximação constitui um dos grandes desafios da instituição policial por se tratar de uma tarefa complexa que exige mobilização e mudança do perfil da polícia em virtude da necessidade de um contato mais próximo com a população.

Bayley e Skolnick (2006, p. 18) afirmam que “se o policiamento comunitário deve significar algo diferente, deve referir-se a programas que mudem as intenções habituais entre polícia e o público. Se não descrevem uma nova realidade, expressões novas podem ser enganosas”. Baseia-se na crença de que as soluções para os problemas comunitários da atualidade exigem a liberação tanto dos cidadãos quanto dos policiais, para explorar novas maneiras criativas de enfrentar as preocupações do bairro, para além do estreito enfoque sobre

incidentes criminosos isolados.

Alguns fatores favorecem a criação e expansão do policiamento comunitário, dentre eles podemos citar a relação de reciprocidade entre a polícia e a população, a descentralização do comando por área, a reorientação da patrulha de modo a engajar a comunidade na prevenção do crime e o emprego de civis na polícia e no trabalho de policiamento contribuindo assim, para a prevenção do crime e maior responsabilização da polícia em relação à comunidade.

As bases comunitárias de segurança (BCS) são ferramentas de policiamento comunitário com o objetivo de promover a convivência pacífica em localidades identificadas como críticas, melhorando a integração das instituições de segurança pública com a comunidade local e reduzindo os índices de violência e criminalidade.

Segundo Bayley e Skolnick (2006, p. 25) as bases comunitárias são pontos operacionais de atuação da polícia comunitária que tem o objetivo de atender as demandas da população local por meio de ações preventivas e de participação da própria comunidade.

Para a instalação de uma BCS, devem ser analisados alguns critérios, conforme segue:

- a) existência de comunidade que necessite de atendimento diuturno por parte da Polícia Militar;
- b) local que atenda aos critérios de acessibilidade e visibilidade;
- c) existência de apoio comunitário de lideranças, associações de bairros, Conselho comunitário de segurança (CONSEG) entre outros;
- d) disponibilidade de meios materiais e humanos, de modo que haja equilíbrio com os demais Programas de Policiamento.

Os benefícios em instalar uma BCS consistem na possibilidade de facilitar o acesso da população a polícia, descentralizar ações operacionais da estrutura formal de polícia, elevação da autoestima e qualidade de vida do cidadão, aproximar a comunidade da instituição policial, ter um local de referência para atender as demandas de determinada localidade. Entretanto, há necessidade de preparação dos membros que irão compor uma BCS para que possam compreender e praticar a filosofia do policiamento comunitário.

Para que o policiamento comunitário possa colocar em prática essa filosofia e possibilitar a redução e prevenção da criminalidade bem como a solução de contendas nessas comunidades, torna-se imprescindível a busca por formas alternativas de resolução de conflitos, principalmente no que concerne a mediação de conflitos.

2.2 MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

São várias as definições para a palavra conflito, haja vista que o conflito pode ser social, político, psicanalítico, familiar, interno, externo ou ainda um conflito de valores. Desta forma

um conflito consiste em um enfrentamento entre dois seres ou grupos da mesma espécie que manifestam, uns a respeito dos outros, uma intenção hostil geralmente com relação a um direito. (SILVA, 2013, p. 112). A insatisfação da população pela ineficiência da administração da justiça pelo Poder Judiciário deu origem aos métodos alternativos de resolução de conflito e acesso à justiça, dentre eles a mediação (VILAS BOAS, 2015, p. 41).

A mediação é o método por meio do qual uma terceira pessoa, imparcial, denominada mediador, sem tomar qualquer decisão ou medida, agindo como catalisador e facilitador do diálogo, auxilia as partes a ampliarem a comunicação por meio de uma maior compreensão das raízes dos problemas que se apresentam (SPENGLER, 2012, p. 210).

Entre as diversas espécies de mediação quanto à metodologia, destaca-se, a técnica e a comunitária. A mediação técnica é muito útil em contextos complexos, como os jurídicos, de violência e crime. É riquíssimo o trabalho técnico interdisciplinar e em co-mediação, ou seja, por mais de um mediador de áreas distintas. Os de formação jurídica em parceria com os de Psicologia, os de Serviço Social, os de Engenharia.

A mediação comunitária tem por objetivo promover a democratização do acesso à justiça, restituindo ao cidadão e à comunidade a capacidade de gerir seus próprios conflitos de maneira participativa, autônoma e emancipatória. Nesse sentido, para que seja efetivamente comunitária e não se limite a operar como meio de resolução de conflitos, a prática da mediação deve estar articulada à educação para os direitos e à animação de redes sociais.

A dinâmica da mediação comunitária fortalece os laços sociais na medida em que opera para, e, sobretudo pela própria comunidade, convertendo o conflito em oportunidade de se tecer uma nova teia social. A própria comunidade produz e utiliza a cultura e o conhecimento local para a construção da solução do problema que a afeta. Em outras palavras, a comunidade abre um canal para “dar respostas comunitárias a problemas comunitários”.

Segundo Muszkat (2003, p. 89), a sistematização da mediação, no hemisfério ocidental, aconteceu a partir da década de 1970, pelo interesse de estudiosos da Universidade de Direito de Harvard, nos Estados Unidos, que iniciaram pesquisas sobre a mediação, a partir dos conhecimentos repassados por seus colonizadores, com o objetivo de criar fundamentação teórica acerca da mediação.

Assim sendo, são os envolvidos que irão efetivamente resolver o problema através do exercício de sua autonomia, dando assim, em última análise, a resposta para que os conflitos possam ser dirimidos como também a forma como deverão ser administrados. Com a concordância dos envolvidos ou com vencimento do prazo previsto, legal ou convencional, o

acordo como produto de conciliação, constitui uma norma de observância obrigatória para as partes que através dele terminam o conflito (VALADARES, 2015, p. 130).

Ao se proceder a mediação deve-se atentar para características que lhe são peculiares como: privacidade, uma vez que o processo de mediação ocorre em ambiente secreto e sigiloso e a informação só será divulgada se esta for à vontade das partes; economia financeira e de tempo: geralmente os processos judiciais se mostram lento e custoso o que não acontece na mediação que tem tempo e custo inferior ao processo judicial tradicional (SPENGLER NETO; SPENGLER, 2012, p. 68).

A mediação é um procedimento e, como tal, busca objetivos que não necessariamente a obtenção de um acordo, mas a transformação padrão de comunicação e de relacionamento dos envolvidos, com vias a um entendimento. As partes na mediação são introduzidas à cultura da comunicação e da administração pacífica de seus próprios problemas, à conversão de um conflito de interesses em possibilidades reais para sua administração efetiva (VEZZULLA, 2005, p. 46).

Nas palavras de Warat (2004, p. 59) o mediador é um terceiro imparcial, podendo ser qualquer pessoa que as partes, órgão estatal ou privado venham a indicar. Sua principal função é ser um facilitador, pois como um terceiro imparcial, deve se empenhar para encontrar uma solução que satisfaça as necessidades das partes e, ao mesmo tempo satisfaça também as necessidades da comunidade.

A regulação da Mediação no Brasil teve início a partir da Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010, ocasião em que o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) deu um importante passo para estimular a Mediação e a Conciliação, instituindo a Política Judiciária Nacional de tratamento aos conflitos de interesses e atribuindo aos órgãos judiciários a responsabilidade de oferecer mecanismos de soluções de controvérsias, em especial os chamados meios consensuais, como a mediação e a conciliação, bem como prestar atendimento e orientação ao cidadão.

Nesse contexto a Mediação Brasileira foi regulada em 26 de junho 2015, através da Lei 13.140, destacando os importantes instrumentos para solução rápida e pacífica dos conflitos, quer na área judicial, quer na esfera extrajudicial. A partir de então, um grande esforço para treinamento de conciliadores e mediadores passou a ser desenvolvido, com a multiplicação de Cursos de Capacitação, supervisionados pelo próprio CNJ e Tribunais, para o fim de treinamento dos interessados, para a nova atividade então estimulada.

A mediação comunitária cujo objetivo é debater um meio compartilhado de administrar e resolver conflitos surge como política pública eficaz na resolução desses conflitos é destinada

a criar e fortalecer laços entre os indivíduos resolvendo e /ou prevenindo conflitos. Assim, a mediação comunitária busca desenvolver entre a população valores, conhecimento, crenças, atitudes e comportamentos compatíveis ao fortalecimento de uma cultura político-democrática e uma cultura de paz (SPENGLER, 2012, p. 225).

Na prática a mediação comunitária possui um primeiro papel de suma importância que é devolver confiança às cidades e aos subúrbios e empoderar os cidadãos de fato para cumprir o papel social, vez que é o morador do bairro que atua como mediador facilitando a comunicação entre os conflitantes dentro da própria comunidade.

Justamente por isso é que a mediação comunitária se apresenta como um “instrumento de paz e política democrática”, tudo isso porque inicialmente oferece a possibilidade do acesso à Justiça; a resolução dos conflitos vem por meio do diálogo e da compreensão mútua; sem falar na prevenção dos conflitos, na medida em que as partes tornam responsáveis por suas decisões, e ainda, porque as decisões são discutidas e acordadas com base na solidariedade.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.1 TIPOLOGIA DA PESQUISA

Os métodos e técnicas que foram adotados nesta monografia serviram como base para delinear e construir esta pesquisa visando alcançar os objetivos da mesma. Minayo (2000, p. 15) afirma que o objeto das ciências sociais é essencialmente qualitativo e que a realidade social é vista como o dinamismo da vida individual e coletiva devido à riqueza de significados que decorre a realidade social do ser humano.

Para Minayo (2000, p. 17) “pesquisa é a atividade básica da ciência na sua indagação e construção da realidade”. Por isso, nesta pesquisa foram abordadas algumas teorias para auxiliar na discussão do tema em questão:

Enquanto abrangência de concepções teóricas de abordagem, a teoria e a metodologia caminham juntas, intricavelmente inseparáveis. Enquanto conjunto de técnicas, a metodologia deve dispor de um instrumento claro, coerente, elaborado, capaz de encaminhar os impasses teóricos para o desafio da prática. (MINAYO, 2000, p. 18)

Caracterizada como pesquisa exploratória que, segundo Gil (2002, p. 45), “estas pesquisas objetivam proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito em construir hipóteses.” Os dados coletados foram compilados e sua interpretação permitiu uma na análise descritiva do tema, o qual foi imprescindível para alcançar os objetivos da pesquisa.

Foi adotado o método de estudo de caso e a sua escolha ocorreu devido à flexibilidade com relação à unidade de análise, onde foi possível realizar por meio de verificação empírica dos dados servindo como base para delinear o trabalho. Para Gil (2002, p. 58), “o estudo de caso é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira que permita o seu amplo e detalhado conhecimento.”

3.2 COLETA DE DADOS E UNIDADE DE ANÁLISE

A metodologia utilizada para o desenvolvimento desta pesquisa será o estudo de caso da base comunitária de Coutos, bairro periférico Fazenda Coutos, no município de Salvador, Bahia. Foi aplicado um questionário semiestruturado com dez polícias que atuam na base comunitária de Coutos. Segundo Figueira e Souza (2011, p. 124), o questionário é um instrumento de coleta de dados buscando mensurar um fenômeno ou obter informações mais

específicas, consistindo na elaboração de uma série de perguntas ordenadas que auxiliassem no alcance dos objetivos da pesquisa.

A coleta de dados foi realizada na Base Comunitária de Fazenda Coutos localizada no município de Salvador, Bahia onde o questionário foi aplicado a 6 policiais que atuam na base objetivando levantar informações sobre a aplicação do instituto da mediação na Base Comunitária.

3.3 ANÁLISE DOS DADOS

Após levantamento, os dados foram organizados de forma quantitativa e qualitativa referenciando os resultados obtidos após análise do conteúdo dos questionários. Esses dados foram apresentados sob a forma de gráficos e tabelas para facilitar a compreensão e discussão dos resultados.

Além de informações sobre o perfil dos respondentes, os dados são apresentados considerando os seguintes aspectos: patente dos entrevistados e sexo dos entrevistados, frequência com que a comunidade recorre a polícia comunitária, descrição dos conflitos mais comuns na comunidade, percepção sobre a redução dos conflitos após a atuação da polícia comunitária, descrição da melhoria no atendimento da polícia comunitária, conhecimento sobre mediação, participação dos policiais em capacitação sobre mediação e se os agentes policiais já atuaram como mediador.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

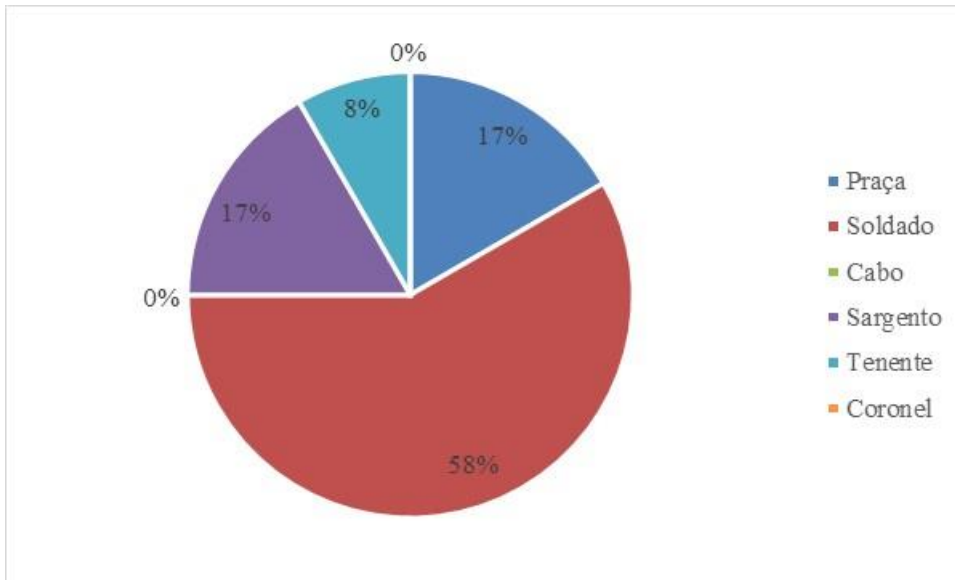
No presente capítulo será analisada a estrutura das bases comunitárias localizadas no bairro de Coutos, situado no município de Salvador-BA, por meio do levantamento de informações in loco e pela aplicação de um questionário aos policiais que atuam nestas bases.

As Bases Comunitárias de Segurança (BCS) são pontos de gerenciamento da operacionalidade policial com o objetivo de conferir segurança às comunidades, focando na prevenção. No seu entorno são realizadas diversas ações direcionadas à comunidade. A filosofia de atuação é o policiamento comunitário, chamado de policiamento proximidade. Este, por sua vez, compreende importante equipamento de policiamento comunitário com o objetivo de promover a convivência pacífica em localidades identificadas como críticas, melhorando a integração das instituições de segurança pública com a comunidade local e reduzindo os índices de violência e criminalidade (FREITAS, 2015).

A presente pesquisa objetivou levantar informações acerca do tema através da aplicação de um questionário destinado a comunidade e aos membros do efetivo policial que atua nestas Bases Comunitárias. A Base Comunitária situada no bairro de Coutos, denominada como base 01, foi inaugurada no dia 16 de janeiro de 2012 e conta com um efetivo de 59 policiais em escala de revezamento.

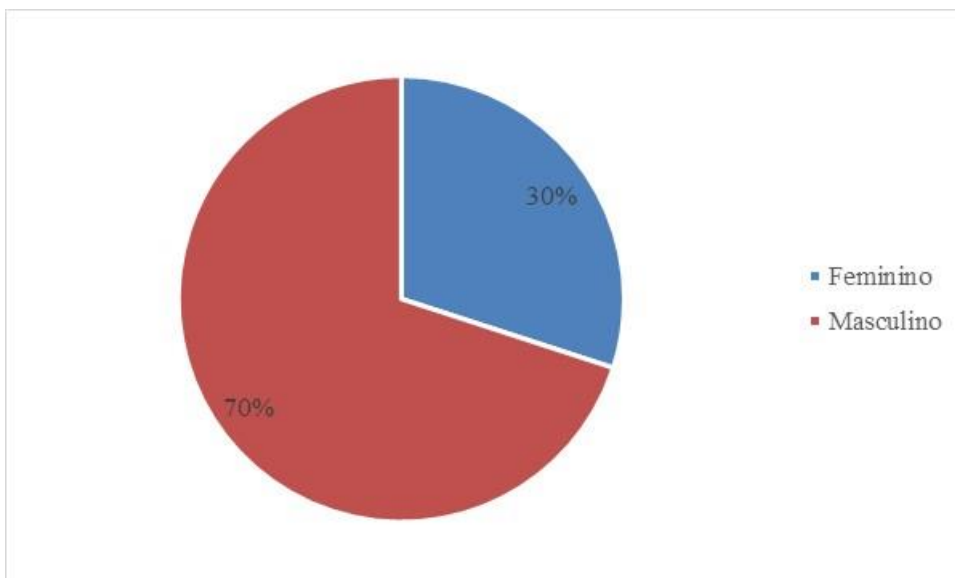
Segundo a secretaria de segurança pública do estado da Bahia (2017) a base instalada no bairro Fazenda Coutos, subúrbio ferroviário de Salvador, beneficia 32 mil moradores da região, dividida em três grandes áreas – Fazenda Coutos I, Fazenda Coutos II e Fazenda Coutos III. O trabalho dos policiais militares resultou na diminuição de cerca de 70% das ocorrências, proporcionando tranquilidade à população. A base também possui um centro digital de cidadania e promove cursos profissionalizantes e preparatórios para o vestibular, além de atividades culturais e sociais criminalidade.

O questionário aplicado ao corpo efetivo de policiais teve a finalidade de levantar informações sobre o conhecimento e aplicação do instituto da mediação diante dos conflitos ocorridos na comunidade em que atuam. O questionário foi aplicado junto a 12 (doze) policiais pertencentes ao quadro, onde foi levantado, inicialmente o perfil dos entrevistados. No Gráfico 1 é apresentado a patente dos entrevistados, aos quais inclui na classificação: praça, soldado, cabo, sargento, tenente e coronel.

Gráfico 1 - Patente dos entrevistados

Fonte: Base comunitária (2018).

Observa-se que, na BCS atuam, em sua maioria, soldados, com 58,0%, seguido pelo quantitativo de policiais com patentes de Sargento e de Praça, com 17,0%. O menor quantitativo deve-se ao de Tenente, que representa somente 8,0% do total. No Gráfico 2 é apresentado o percentual de homens e mulheres que atuam na BCS.

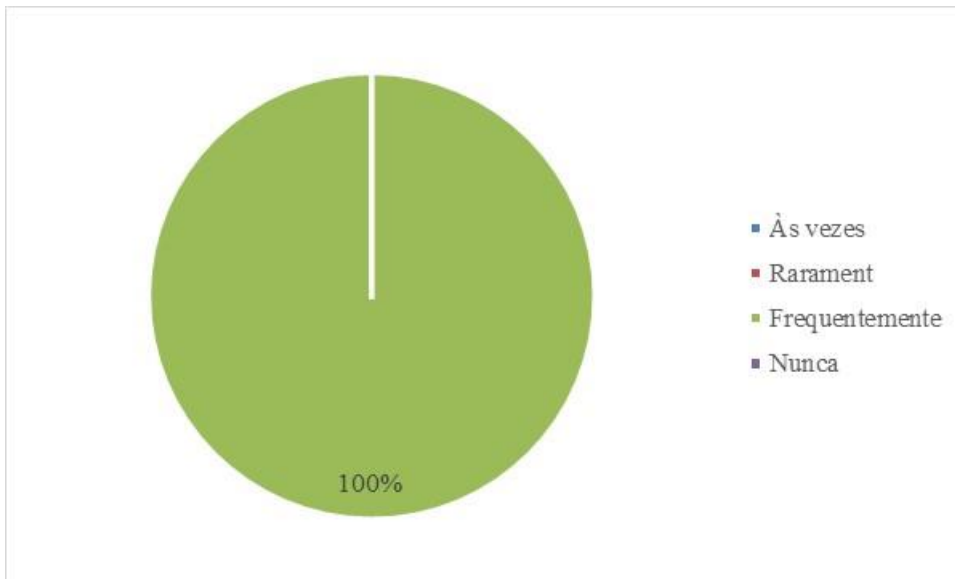
Gráfico 2 - Sexo dos entrevistados

Fonte: Base comunitária (2018).

Em sua maioria, os policiais que atuam nas bases comunitária (BCS) são do gênero masculino, com 70,0%, e 30,0% feminino. Foi levantada também a percepção dos policiais no

que concerne a relação da polícia comunitária com a comunidade, desde a frequência dos cidadãos em solicitar apoio da polícia comunitária, os conflitos mais comuns, a atuação dos agentes frente aos conflitos e as medidas que poderiam ser tomadas para diminuir a violência no bairro em que atuam, conforme descrição do Gráfico 3.

Gráfico 3 - Frequência com que a comunidade recorre a polícia comunitária



Fonte: Base comunitária (2018).

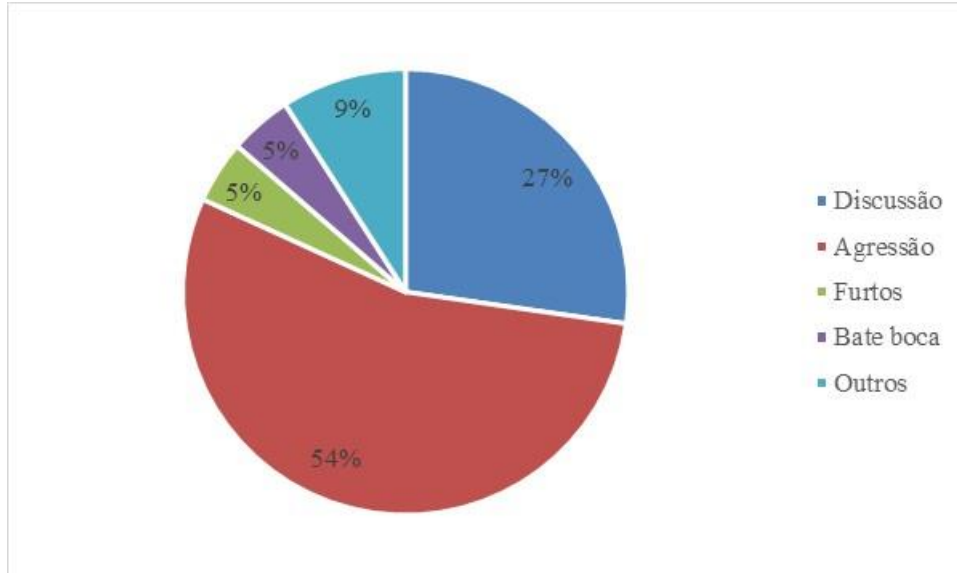
Diante do Gráfico 3 é possível observar que todos os entrevistados afirmaram que a busca pela base é bastante frequente, tornando-se, portanto, um elo entre a comunidade e o serviço prestado por esta modalidade de policiamento. Nesse sentido, Sampaio e Braga Neto (2014, p. 46) reportam que as Bases Comunitárias constituem o primeiro contato entre o cidadão e o conflito por se tratar de um local mais acessível e, em geral, próximo a moradia da população.

Posteriormente, foi verificada a descrição dos casos mais comuns acometidos na sociedade e apresentada junto às BCS, conforme apresenta o Gráfico 4. Os resultados mostram que a agressão apresenta o maior índice, com 54,0%, seguidos pela discussão, com 30,0%, outras formas de conflito, com 10,0% e furtos e bate boca com 5,0%.

O alto índice de agressão está relacionado à violência doméstica e entre vizinhos, porquanto, foram citados diversas vezes pelos entrevistados como um dos principais motivos de agressão, principalmente os casos de violência doméstica contra a mulher. Os conflitos da sociedade moderna ultrapassam a barreira do anonimato e dos crimes mais comuns de roubo e furto, passando a elevar o número de casos em que a violência se encontra no próprio âmbito

familiar além das discussões de gênero e violência psicológica e física contra a mulher (TOMAZ, 2015, p. 63).

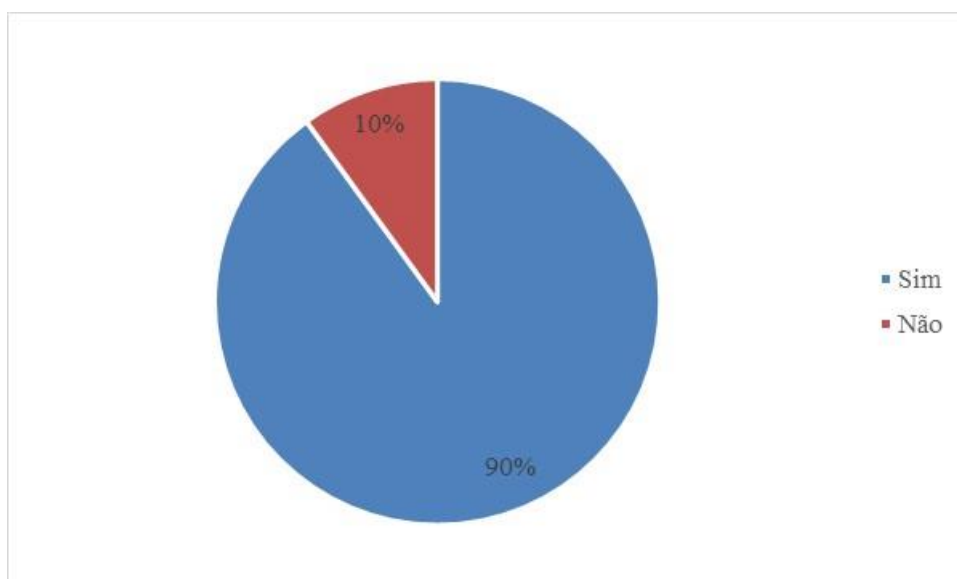
Gráfico 4 - Descrição dos conflitos mais comuns na comunidade



Fonte: Base comunitária (2018).

Posteriormente à descrição dos conflitos resolvidos na BCS, o Gráfico 5 apresenta os resultados relativos à percepção dos agentes sobre a redução dos conflitos/violência após a atuação da polícia comunitária.

Gráfico 5 - Percepção sobre a redução dos conflitos/violência após a atuação da polícia comunitária



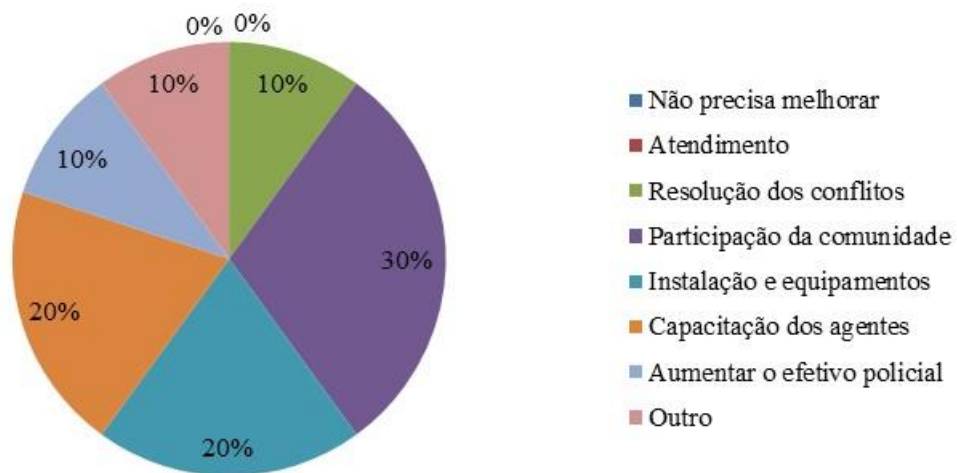
Fonte: Base comunitária (2018).

A percepção dos entrevistados é bastante positiva, considerando que 90,0% (noventa por cento) dos respondentes afirmarem que houve uma redução significativa dos conflitos após a atuação da polícia comunitária na base comunitária (BCS). Nesse sentido, Vasconcelos (2008, p. 63) afirma que a importância da BCS quando implementada em determinada região, visto que, a aproximação com a comunidade e a sensação de maior segurança, trazendo inúmeros benefícios para a população.

Ainda segundo Vasconcelos (2008, p. 48) há um trabalho de prevenção junto a família que busca atendimento na base, este projeto, chamado de “visita solidária”, que consiste em buscar a solução do conflito e conscientizar os envolvidos sobre a melhor forma de resolver. Já Muszkat (2003, p. 89) afirma que o modelo tradicional de policiamento e abordagem dos indivíduos não mais atende aos anseios da sociedade por segurança, por isso, o formato apresentado nas bases comunitárias pode servir como intermediador para a resolução de conflitos e redução da violência local.

Outro ponto abordado refere-se à melhoria no atendimento da polícia comunitária sob o ponto dos próprios agentes diante dos problemas enfrentados dia a dia nas bases, resultado apresentado no Gráfico 6.

Gráfico 6 - Melhoria no atendimento da polícia comunitária



Fonte: Base comunitária (2018).

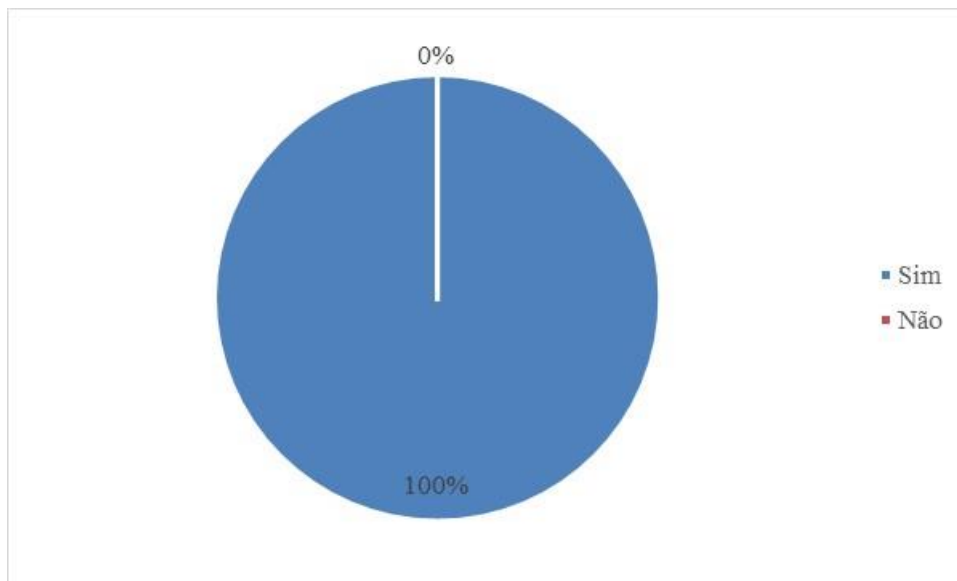
Apesar da afirmação anteriormente descrita nesta pesquisa, de que a BCS é frequentemente procurada pelos moradores, os entrevistados afirmam que a participação da comunidade (30,0%) seria um dos fatores para a melhoria do atendimento nas bases, seguidos de instalação de equipamentos e capacitação dos agentes (20,0%) e de resolução dos conflitos,

aumento do efetivo, dentre outros fatores (10,0%).

Quando questionados sobre a melhoria no atendimento da polícia comunitária, um policial da base relata que a comunidade desconhece as ações da BCS e por isso, a participação dos cidadãos destina-se a agressões familiares e violência, além de aumentar o contingente de policiais femininas tendo visto o alto índice de conflitos gerados por violência doméstica contra a mulher.

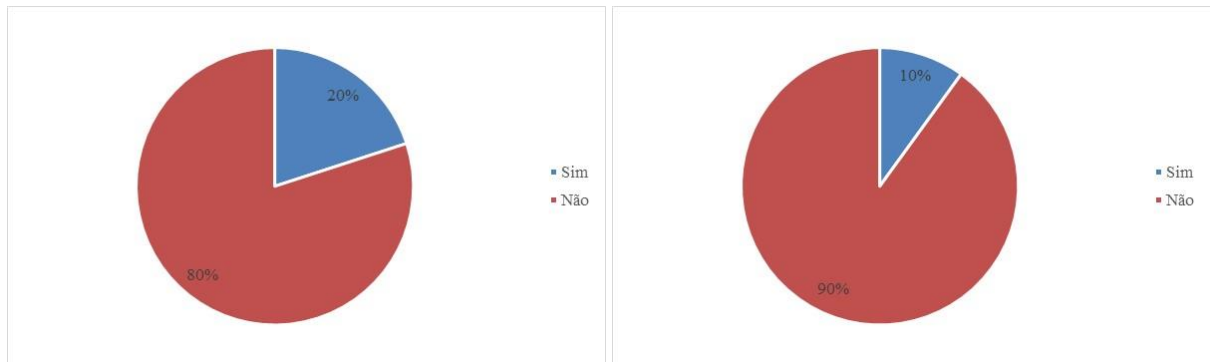
A posição dos entrevistados sobre as medidas que poderiam ser tomadas para diminuir a violência no bairro em que atuam encontram-se pautados na necessidade de maior investimento do Estado, elaboração de políticas públicas de incentivo a prevenção, educação e um trabalho a longo prazo envolvendo outros atores da sociedade. O conhecimento sobre mediação também foi objeto da pesquisa, buscando verificar a atuação dos policiais e a utilização do instituto da mediação como forma alternativa de resolução de conflitos.

Gráfico 7 - Você sabe o que é mediação?



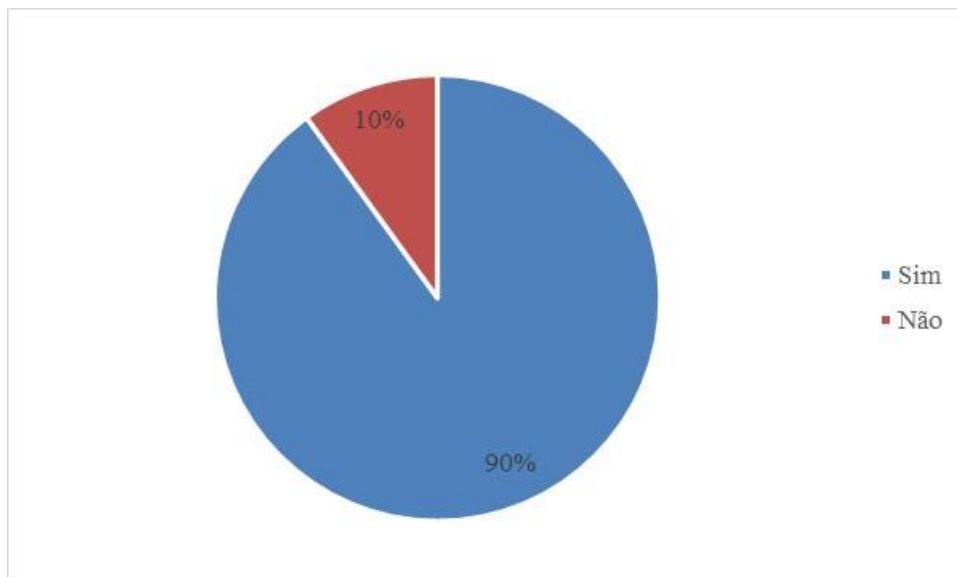
Fonte: Base comunitária (2018).

Conforme demonstrado no Gráfico 7, todos os agentes afirmaram ter conhecimento sobre mediação, relatando seu significado de forma simples e objetiva. Para analisar acerca do conhecimento formal do tema foi questionada a participação em capacitação, instituição que ministrou o curso e se houveram atividades práticas sobre mediação, conforme descritos no Gráficos 8.

Gráfico 8 - Participação em capacitação e aulas práticas sobre mediação

Fonte: Base comunitária (2018).

Os resultados mostram que os policiais que atuam nas bases comunitárias, participaram, em sua minoria, de cursos e aulas práticas sobre o processo de mediação, com média de 20,0% e 10,0%, respectivamente. Segundo Valadares (2015, p. 72), a falta de prática na transmissão do conhecimento sobre a mediação pode ter deixado lacunas e prejudicado o processo de ensino e aprendizado dos agentes que atuam nas bases, uma vez que, esta forma alternativa de resolução de conflitos pode ser mais explorada. A questão que segue refere-se à atuação do policial como agente mediador nas BCS. Os resultados estão dispostos no Gráfico 9.

Gráfico 9 - Você já atuou como mediador?

Fonte: Base comunitária (2018).

Quase todos os entrevistados (90,0%) afirmaram que já atuaram como mediador tendo em vista que esses policiais frequentemente são acionados para atender a uma demanda conflituosa. A maioria dos casos são referentes a brigas entre vizinhos e conflitos familiares.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As novas práticas de administração no setor público devem seguir os princípios norteadores da moderna gestão pública no que concerne a eficiência e a modernização das instituições públicas. Por isso, torna-se necessário aplicar ferramentas que possam tornar o campo da gestão da segurança pública mais eficaz, com o intuito de reduzir os problemas sociais e melhorar o atendimento à população por meio de instrumentos que viabilizam essas ações dentro das bases comunitárias.

O objetivo da pesquisa foi de apresentar o instituto da mediação comunitária como meio de resolução de conflitos em bases da polícia comunitária e, além de apresentar a importância do instituto da mediação na base comunitária de Fazenda Coutos situada no município de Salvador e descrever de que forma os conflitos são solucionados nas bases comunitárias. De acordo com a pesquisa realizada nas comunidades e bases comunitárias localizadas nos bairros de Fazenda Coutos foi possível identificar que a importância da atuação das bases comunitárias sob a ótica do agente policial e da própria população.

Os principais resultados observados foram que os policiais parecem não compreender o conceito e a efetivação do instituto da mediação, porquanto apenas um policial realizou um curso sobre mediação o que leva a dificuldade em inserir o instituto para melhoria da gestão pública voltada para segurança pública do Estado. Observou-se também que apesar de não compreender bem o conceito e a aplicação da mediação têm a percepção de que houve a redução dos conflitos após a atuação da polícia comunitária.

Entretanto, há necessidade de melhorar a estrutura física das bases e, principalmente capacitar os policiais sobre a atuação da polícia comunitária levando em consideração a inserção do instituto da mediação como uma das alternativas para a resolução de conflitos dentro da comunidade além de reduzir significativamente a busca pelo Poder Judiciário para resolver esses conflitos.

A formulação de políticas públicas de segurança prescinde de abordagem de novos programas e projetos para mudanças no fenômeno da violência e da criminalidade. Nesta seara, a mediação é vista com uma nova ferramenta na gestão participativa da segurança pública, pela possibilidade de construção de novos caminhos, uma vez que a violência e a criminalidade são problemas complexos demais para serem enfrentados somente como exclusividade das forças policiais.

O policiamento comunitário é uma filosofia personalizada de trabalho, voltada para a articulação do policiamento com contato sistemático com a comunidade a qual serve. Busca

resultados eficientes que visem o melhor controle da criminalidade e da violência. O policiamento comunitário surge como um instrumento de integração entre a polícia e a sociedade, de modo a fazer frente, de maneira aos problemas de segurança pública.

A mediação é uma das formas alternativas de conflito muito importante para a sociedade. Trata-se de uma ferramenta de estímulo a solidariedade, atuando como mecanismo facilitador do estabelecimento de cooperação entre partes, propiciando o poder e a autodeterminação de grupos sociais. O atendimento da mediação comunitária deve ser feito por mediador que conhece o contexto social, a linguagem, os códigos e os valores locais, ou seja, por um agente comunitário capacitado.

O estudo contribuiu para a compreensão do conceito do instituto e sua aplicação para a melhoria da gestão pública no Estado da Bahia bem como para levantar informações iniciais sobre a utilização da mediação na base comunitária como forma de minimizar conflitos na comunidade. Contudo, este estudo encontra-se limitado apenas há uma base comunitária dentre várias que existem no município de Salvador podendo ser objeto de ampliação para outras localidades.

Diante do exposto, observou-se que o presente estudo não se encontra limitado e sugere a necessidade de ampliação do estudo em virtude da complexidade da segurança pública não só na Bahia, mas em todo o Brasil, portanto, a utilização de um meio alternativo de resolução de conflitos que pode auxiliar na redução de conflitos.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, A. F. A. O processo de independência administrativa e orçamentária do Corpo de Bombeiros Militares do estado da Bahia. In: COSTA, Ivone Freire (Org.). **Políticas e gestão de segurança pública em estudos**. Salvador: Ed. EDUFBA, 2015.

BAYLEY, D. H.; SKOLNICK J. **Policimento Comunitário**. Questões e Práticas pelo Mundo. Tradução de Ana Luíza Amêndola Pinheiro. CARDIA, N. (Org.). São Paulo: Ed. Universidade de São Paulo, 2006.

BRASIL, Conselho Nacional De Justiça (CNJ). AZEVEDO, A. G. (Org.). **Manual de Mediação Judicial**. 5. ed. Brasília: CNJ, 2015.

BRASIL. **Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010**. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências.

COSTA, I. F.; SANTOS, C. M.; AMORIM, M. S. S.; ROCHA, J. C. S. Segurança pública, profissionalização e produção de conhecimentos: a experiência da Rede Nacional de Altos Estudos em Segurança Pública. In: **Políticas e gestão de segurança pública em estudos**. Salvador: ed. EDUFBA, 2015.

FERREIRA, H. R. S.; MARCIAL, E. C. **Violência e Segurança Pública em 2023: cenários exploratórios e planejamento prospectivo**. Rio de Janeiro: Ipea, 2015.

FREITAS, A. C. N. As teorias penais e a segurança pública na Bahia: um estudo de caso. In: COSTA, I. F. (Org.). **Políticas e gestão de segurança pública em estudos**. Salvador: EDUFBA, 2015.

MIRANDA, A. P. M. **A avaliação dos Conselhos Comunitários de Segurança**. Artigos Inéditos, 2008.

MIRANDA, C. A. C. **A Mediação Comunitária no Estado do Ceará: Caminho para as Práxis Cidadã e Democrática**, 2014, n. 2, p. 1289-1308, 2018.

MUSZKAT, M. E. (Org.). **Mediação de conflitos: pacificando e prevenindo a violência**. São Paulo: Summus, 2003.

SAMPAIO, L. R. C.; ADOLFO, B. N. **O que é mediação**. São Paulo: Brasiliense, 2014.

SILVA, L. A. M. G. (Org.). **Mediação de conflitos**. São Paulo: Atlas, 2013.

SILVA NETO, B. Guarda municipal do Salvador: dilemas para consolidação de uma identidade. In: COSTA, I. F. (Org.). **Políticas e gestão de segurança pública em estudos**. Salvador: EDUFBA, 2015.

SPENGLER, F. M. **Fundamentos políticos da mediação comunitária**. Ijuí: Unijuí, 2012.

SPENGLER NETO, T.; SPENGLER, F. M. (Org.). **Mediação enquanto política pública [recurso eletrônico]: o conflito, a crise da jurisdição e as práticas mediativas**. Santa Cruz do

Sul: EDUNISC, 2012.

TOMAZ, H. S. Risco e vitimização letal: diagnósticos e comparações em relação à violência urbana, evidenciados nos contextos policial militar e comunitário em Vitória da Conquista, Bahia. In: COSTA, Ivone Freire (Org.). **Políticas e gestão de segurança pública em estudos**. Salvador: EDUFBA, 2015.

TRAJANOWICZ, R.; BUCQUEROUX, B. **Policimento comunitário**: como começar. (Trad.). Rio de Janeiro: Polícia Militar do Rio de Janeiro, 2003.

VALADARES, A. L. S. O impacto da industrialização e o aumento dos conflitos sociais na Região Metropolitana de Salvador. In: COSTA, I. F. (Org.). **Políticas e gestão de segurança pública em estudos**. Salvador: EDUFBA, 2015.

VASCONCELOS, C. E. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. São Paulo: Método, 2008.

VEZZULLA, J. C. **Teoria e prática da mediação**. Curitiba: Instituto Mediação, 2005.

VIANA, A. A. M. Um estudo bibliográfico sobre motivação para melhor desempenho na coordenação de operações especiais da Polícia Civil da Bahia. In: COSTA, I. F. (Org.). **Políticas e gestão de segurança pública em estudos**. Salvador: EDUFBA, 2015.

VILAS BOAS, A. N. Gestão municipal de segurança pública: limites e possibilidades da Guarda Municipal de Salvador. In: COSTA, I. F. (Org.). **Políticas e gestão de segurança pública em estudos**. Salvador: EDUFBA, 2015.

WARAT, L. A. **Surfando na pororoca**: o ofício do mediador. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004.