

MENOS ALGEMAS E MAIS DIÁLOGOS: A MEDIAÇÃO COMO MÉTODO ADEQUADO DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS EM DELEGACIAS, A PARTIR DA EXPERIÊNCIA NA 3ª DELEGACIA METROPOLITANA DE ARACAJU

LESS HANDCUFFS AND MORE DIALOGUE: MEDIATION AS AN APPROPRIATE METHOD FOR RESOLUTING CONFLICTS IN DELEGACIES

MENOS ESPOSAS, MÁS DIÁLOGO: LA MEDIACIÓN COMO MÉTODO ADECUADO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN COMISARÍAS — PERSPECTIVAS A PARTIR DE LA EXPERIENCIA EN LA 3.ª COMISARÍA METROPOLITANA DE ARACAJU

Nivaldo Souza Moscoso¹, Isadora Menezes Prudente², Agtta Christie Nunes Vasconcelos³, Rita de Cássia Barros de Menezes⁴, Clara Angelica Gonçalves Cavalcanti Dias⁵, Gabriela de Menezes Santos⁶

DOI: 10.54899/dcs.v23i92.6290

Recibido: 19/06/2026 | **Aceptado:** 12/07/2026 | **Publicación en línea:** 22/07/2026.

RESUMO

O presente artigo analisa a implementação da mediação de conflitos na 3ª Delegacia Metropolitana de Aracaju/SE, por meio do Programa Acorde, com o propósito de compreender sua contribuição para a consolidação da justiça multiportas no âmbito da segurança pública. Parte-se da premissa de que a ampliação dos métodos autocompositivos não deve se restringir às demandas cíveis, mas também alcançar conflitos de natureza penal passíveis de solução consensual, especialmente aqueles de menor potencial ofensivo e em que a autocomposição se revele juridicamente adequada. Nesse contexto, busca-se responder à seguinte questão de pesquisa: de que forma a mediação de conflitos pode constituir um mecanismo eficaz de resolução consensual de controvérsias no ambiente das delegacias de polícia? Para tanto, adotou-se uma abordagem qualitativa, desenvolvida por meio de pesquisa exploratória, documental e de análise de casos. A investigação empírica foi realizada mediante observação não participante da atuação dos mediadores e da condução de sessões de mediação na 3ª Delegacia Metropolitana de Aracaju/SE, possibilitando a compreensão da dinâmica procedimental e das potencialidades do

¹ Mestre em Direito, Universidade Tiradentes (UNIT), Aracaju, Sergipe, Brasil.

E-mail: profnivaldo.souzasf@gmail.com

² Bacharela em Direito, Universidade Tiradentes (UNIT), Aracaju, Sergipe, Brasil.

E-mail: isadoraprudente1208@gmail.com

³ Mestre em Direito, Universidade Federal de Sergipe (UFS), Aracaju, Sergipe, Brasil.

E-mail: acvasconcelos8963@gmail.com

⁴ Doutora em Direito Político e Econômico, Universidade Presbiteriana Mackenzie (MACKENZIE), Aracaju, Sergipe, Brasil. E-mail: ritacassiamenezes@uol.com.br

⁵ Doutora em Direito do Estado, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC - SP), Aracaju, Sergipe, Brasil. E-mail: claragdias@gmail.com

⁶ Mestre em Direito - Constitucionalização do Direito, Universidade Federal de Sergipe (UFS), Aracaju, Sergipe, Brasil. E-mail: gabi.menezes.79@hotmail.com

modelo implementado. Complementarmente, realizou-se revisão bibliográfica fundamentada em referenciais teóricos sobre mediação de conflitos, acesso à justiça e justiça multiportas, a partir de literatura científica contemporânea, com o objetivo de fornecer o suporte conceitual necessário à análise crítica da experiência estudada. Os resultados evidenciam que a inserção da mediação no ambiente policial representa uma estratégia promissora para a promoção do acesso à justiça, da cultura do diálogo e da resolução consensual de conflitos, contribuindo para a humanização da atuação estatal e para o fortalecimento de políticas públicas voltadas à pacificação social.

Palavras-chave: Justiça Multiportas. Mediação de Conflitos. Pacificação Social.

ABSTRACT

This article analyzes the implementation of conflict mediation at the 3rd Metropolitan Police Station in Aracaju, Sergipe (SE), through the Acorde Program, aiming to understand its contribution to consolidating the "multi-door justice" model within the realm of public security. It proceeds from the premise that the expansion of consensual dispute resolution methods should not be limited to civil matters but should also extend to criminal conflicts amenable to consensual resolution—particularly those involving minor offenses where consensual resolution is legally appropriate. In this context, the study seeks to answer the following research question: how can conflict mediation serve as an effective mechanism for the consensual resolution of disputes within police stations? To this end, a qualitative approach was adopted, utilizing exploratory research, document analysis, and case analysis. Empirical investigation was conducted through non-participant observation of the mediators' work and the conduct of mediation sessions at the 3rd Metropolitan Police Station in Aracaju/SE, allowing for an understanding of the procedural dynamics and the potential of the implemented model. Additionally, a literature review was conducted based on theoretical frameworks regarding conflict mediation, access to justice, and multi-door justice drawing on contemporary scientific literature to provide the conceptual foundation necessary for a critical analysis of the experience under study. The results demonstrate that integrating mediation into the police environment represents a promising strategy for promoting access to justice, a culture of dialogue, and the consensual resolution of conflicts, thereby contributing to the humanization of state action and the strengthening of public policies aimed at fostering social peace.

Keywords: Multi-Door Justice. Conflict Mediation. Social Pacification.

RESUMEN

Este artículo analiza la implementación de la mediación de conflictos en la 3.^a Comisaría Metropolitana de Aracaju, Sergipe (SE), a través del programa *Acorde*, con el objetivo de comprender su contribución a la consolidación del modelo de "justicia de múltiples puertas" (*multi-door justice*) en el ámbito de la seguridad pública. Parte de la premisa de que la expansión de los métodos autocompositivos no debe limitarse a los asuntos civiles, sino extenderse también a los conflictos penales susceptibles de resolución consensuada, particularmente aquellos que involucran delitos menores donde la autocomposición resulta jurídicamente adecuada. En este contexto, el estudio busca responder a la siguiente pregunta de investigación: ¿cómo puede la mediación de conflictos servir como un mecanismo eficaz para la resolución consensuada de disputas en las comisarías? Para ello, se adoptó un enfoque cualitativo mediante investigación exploratoria, análisis documental y estudios de caso. La investigación

empírica se llevó a cabo a través de la observación no participante de la labor de los mediadores y del desarrollo de sesiones de mediación en la citada comisaría, lo que permitió comprender la dinámica procedimental y el potencial del modelo implementado. Asimismo, se realizó una revisión bibliográfica basada en marcos teóricos sobre mediación de conflictos, acceso a la justicia y justicia de múltiples puertas —recurriendo a literatura científica contemporánea— para establecer el fundamento conceptual necesario para un análisis crítico de la experiencia estudiada. Los resultados demuestran que la integración de la mediación en el entorno policial representa una estrategia prometedora para fomentar el acceso a la justicia, la cultura del diálogo y la resolución consensuada de conflictos, contribuyendo así a la humanización de la actuación estatal y al fortalecimiento de las políticas públicas orientadas a promover la paz social.

Palabras clave: Justicia de múltiples puertas. Mediación de conflictos. Pacificación social.



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución- NoComercial 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

INTRODUÇÃO

Encontrar formas eficazes de lidar com os conflitos é fundamental para a manutenção da harmonia social e para a efetivação da justiça. Nesse contexto, torna-se necessário pensar de maneira inovadora na adoção de uma pluralidade de mecanismos de resolução de conflitos. Inserida na lógica da justiça multiportas, a mediação de conflitos apresenta-se como um método autocompositivo voltado ao restabelecimento da comunicação entre as partes, priorizando o diálogo e a construção consensual de soluções.

A mediação configura-se como um meio adequado de resolução de conflitos e constitui uma ferramenta essencial para a promoção do acesso à justiça. Trata-se de um procedimento que respeita a autonomia e a individualidade dos envolvidos, permitindo que as próprias partes construam, por meio do diálogo, soluções para suas controvérsias, com vistas não apenas à resolução da disputa, mas também à preservação ou ao restabelecimento das relações interpessoais.

Como ocorre com qualquer método inovador de resolução ou administração de conflitos, a mediação frequentemente é objeto de questionamentos quanto à sua fundamentação técnica e científica, à sua eficácia e aos limites de sua aplicação. Entretanto, é importante destacar que a mediação não pode mais ser considerada uma novidade no âmbito do Poder Judiciário. O argumento de desconhecimento do método, por vezes utilizado para justificar a insuficiente estruturação de centros e núcleos de mediação, não se sustenta diante da consolidação normativa,

doutrinária e jurisprudencial do instituto. Nesse sentido, não há mais espaço para questionamentos acerca de sua legitimidade técnica e científica, uma vez que a mediação se encontra consolidada como um método adequado e eficaz de resolução de conflitos, em consonância com os princípios do neoconstitucionalismo e do neoprocessualismo, especialmente no contexto da constitucionalização do Direito Processual Civil e da ampliação do acesso à justiça.

Todavia, a problemática que fundamenta a presente pesquisa emerge quando se propõe analisar a utilização da mediação para além das demandas de natureza cível. Se, atualmente, é possível observar uma atuação relativamente consolidada, ao menos do ponto de vista normativo e institucional, das câmaras e dos centros judiciários de mediação nas varas cíveis, a aplicação desse método na esfera penal ainda desperta resistência e estranhamento. Em perspectiva comparativa, verifica-se que o Direito Civil e o Direito Processual Civil experimentaram avanços legislativos significativamente mais expressivos na incorporação de mecanismos consensuais de resolução de conflitos do que o Direito Penal e o Direito Processual Penal, circunstância que contribui para a permanência de uma cultura predominantemente punitiva e adjudicatória no tratamento dos conflitos penais.

É importante destacar que a desatualização legislativa do Direito Penal não implica, por si só, a impossibilidade de utilização de novos métodos adequados de resolução de conflitos nessa seara. Evidentemente, a hermenêutica constitucional deve orientar a admissibilidade ou a vedação da aplicação desses mecanismos no âmbito penal, observados os princípios e as garantias fundamentais. Contudo, um sistema jurídico que se mantém resistente à incorporação de novos instrumentos consensuais tende a reproduzir modelos igualmente tradicionais de tratamento dos conflitos. Nesse contexto, a mediação não representa uma novidade para o Direito, mas sua aplicação ao Direito Penal ainda constitui um campo em desenvolvimento, cuja consolidação demanda reflexão teórica e aperfeiçoamento institucional. Diante desse cenário, questiona-se: de que forma a mediação de conflitos pode se apresentar como um mecanismo adequado de resolução consensual de controvérsias no âmbito das delegacias de polícia?

Cumprе ressaltar que a prática da mediação em delegacias já ocorre em diversas unidades policiais brasileiras. Todavia, a presente pesquisa pretende contribuir para que essas experiências sejam sistematizadas, difundidas e estruturadas com base em um referencial técnico e metodológico consistente, semelhante ao modelo consolidado pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) na implementação da Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos

de Interesses.

Desde que conduzida por mediadores devidamente capacitados, a mediação de conflitos apresenta-se como um mecanismo viável também no ambiente policial. Sua utilização contribui para a prevenção da judicialização excessiva e para a redução da sobrecarga do Poder Judiciário, ao ampliar as possibilidades de tratamento adequado dos conflitos por meio da lógica da justiça multiportas. Esse modelo busca oferecer aos cidadãos diferentes mecanismos de resolução de controvérsias, possibilitando que o conflito seja solucionado pela via mais adequada às suas particularidades, sem que a judicialização seja, necessariamente, a primeira ou a única alternativa.

O presente trabalho tem como objetivo analisar a estruturação da mediação de conflitos na 3ª Delegacia Metropolitana de Aracaju/SE, a partir da experiência desenvolvida pelo Programa Acorde. Para tanto, o estudo encontra-se organizado em três partes. A primeira apresenta os fundamentos teóricos da mediação de conflitos, do acesso à justiça e da justiça multiportas. A segunda dedica-se à descrição do Programa Acorde, examinando sua estrutura, funcionamento e alguns casos concretos desenvolvidos no âmbito da delegacia. Por fim, a terceira parte analisa os principais desafios e obstáculos à implementação da mediação no ambiente policial, bem como identifica boas práticas capazes de contribuir para o aperfeiçoamento e a expansão desse modelo.

A relevância desta pesquisa decorre da necessidade de ampliar a aplicação da justiça multiportas para além das demandas de natureza cível, promovendo uma atuação mais humanizada, eficiente e comprometida com a pacificação social. A mediação fortalece a autonomia dos envolvidos ao permitir que participem ativamente da construção das soluções para seus próprios conflitos. Em uma sociedade marcada pela cultura da judicialização e pela tendência de transferir ao Estado a responsabilidade pela solução de controvérsias interpessoais, incentivar mecanismos autocompositivos representa não apenas uma transformação no campo jurídico, mas também uma importante mudança de paradigma social. Trata-se de estimular uma cultura de diálogo, corresponsabilidade e participação cidadã na gestão dos conflitos.

O percurso metodológico foi estruturado a partir de pesquisa exploratória, documental e de análise de casos. A investigação empírica desenvolveu-se mediante observação não participante da atuação dos mediadores e da realização de sessões de mediação na 3ª Delegacia Metropolitana de Aracaju/SE. A instituição constituiu o laboratório social da pesquisa durante o período compreendido entre julho de 2022 e janeiro de 2023, sendo realizadas, ainda, visitas técnicas complementares no segundo semestre de 2023. No decorrer da investigação, foram selecionados casos representativos para análise, preservando-se integralmente a identidade dos

envolvidos, em observância aos princípios éticos da pesquisa científica. A partir da observação desses casos particulares, adotou-se um raciocínio indutivo, buscando identificar padrões e formular conclusões passíveis de contribuir para a compreensão do fenômeno investigado.

A realização da pesquisa da realizada por pesquisadores da Universidade Tiradentes – UNIT, contou com o apoio institucional da 3ª Delegacia Metropolitana de Aracaju/SE, representada a época pelos Delegados de Polícia André Luís Gouveia e Antônio Sérgio Araújo Pinto dos Santos, que reconheceram a relevância científica do estudo como instrumento de disseminação da mediação de conflitos e de fortalecimento das boas práticas desenvolvidas no âmbito do Programa Acorde. Além de documentar uma experiência inovadora, a pesquisa busca identificar potencialidades e fragilidades do projeto, fornecendo subsídios para seu aperfeiçoamento e para sua eventual replicação em outras delegacias, ampliando, assim, o acesso à justiça e a oferta de mecanismos consensuais de resolução de conflitos à população.

Complementarmente, realizou-se revisão bibliográfica fundamentada em referenciais teóricos relacionados à mediação de conflitos, ao acesso à justiça e à justiça multiportas, utilizando-se literatura científica contemporânea nacional e estrangeira. O diálogo entre o referencial teórico e os dados empíricos permitiu construir uma análise crítica acerca da experiência investigada, delineando um percurso metodológico passível de reprodução em estudos futuros, contribuindo para a confirmação, o aprofundamento ou a refutação de pesquisas que se dediquem à implementação da mediação de conflitos no âmbito da segurança pública.

ACESSO À JUSTIÇA E JUSTIÇA MULTIPORTAS: A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS COMO INSTRUMENTO DE TRANSFORMAÇÃO SOCIAL

O surgimento do conflito é inerente a vida em sociedade. Baseando-se na premissa que, onde está a sociedade está o direito, o direito se demonstra necessário em virtude da existência do conflito.

Conflito é o dissenso latente, que se manifesta numa disputa. Decorre de expectativas, valores e interesses contrariados. Embora seja contingência da condição humana portanto, algo natural – numa disputa conflituosa costuma-se tratar a outra parte como adversária, infiel ou inimiga⁷ (Vasconcelos, 2023, p. 20).

⁷ VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas. [Digite o Local da Editora]: Grupo GEN, 2023, p. 20. E-book. ISBN 9786559648030. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559648030/>. Acesso em: 25 out. 2023.

O conflito representa uma situação que ocorre entre duas ou mais partes, que tenham ou não alguma relação, com interesses, objetivos, valores, percepções, opiniões e culturas diferentes, levando a disputas, confrontos. No conflito, cada pessoa envolvida está focada em provar que sua convicção ou forma de agir é a correta, se esforçando para que a outra se convença de que, supostamente, está “errada”.

As relações interpessoais, com sua pluralidade e liberdade de expressão de percepções, sentimentos, crenças, direitos e interesses, ampliam as vivências de conflito. (Vasconcelos, 2023, p. 20).

O conceito de acesso à justiça reflete a dinamicidade social, ou seja, a sociedade não é estática e o direito, por sua vez, deve acompanhar as mudanças e transformações sociais, apresentando respostas que consigam responder problemas antigos, mas que não se demonstrem inúteis para problemas futuros.

Com isso, se pretende dizer que a amplitude do conceito de acesso à justiça, que por vezes historicamente se limitava ao direito de ação, necessitou ser ampliado para atender novas necessidades que se entrelaçam ao acesso a um ordenamento jurídico justo.⁸

Capeletti e Garth (1988, p. 8) reconhecem a dificuldade de definição de acesso à justiça em virtude da necessidade constante de atualização do conceito. Os autores atestam que a expressão “acesso à justiça” é reconhecidamente de difícil definição, determinando duas formas de finalidades entendidas como basilares no sistema jurídico, qual seja “o sistema pelo qual as pessoas podem reivindicar seus direitos e/ou resolver seus litígios sob os auspícios do Estado”. Primeiro, o sistema deve ser igualmente acessível a todos; segundo, deve produzir resultados que sejam individual e socialmente justos. (Cappelletti, Mauro; Garth, Bryant. Acesso à justiça. p. 8)⁹

O acesso à justiça está relacionado com o sistema judicial, o Estado, enfatizando a proteção e a afirmação de direitos por meio da justiça sob uma democracia forte e eficaz perante todos.

O acesso à justiça pode, portanto, ser encarado como requisito fundamental – o mais básico dos direitos humanos – de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir, e não apenas proclamar os direitos de todos. (Cappelletti, Mauro; Garth, Bryant. Acesso à justiça. p. 12)

⁸ WATANABE, Kazuo. **Acesso à ordem jurídica justa**: conceito atualizado de acesso à justiça, processos coletivos e outros estudos. Belo Horizonte: Del Rey, 2019.

⁹ Cappelletti, Mauro, Bryant G. Garth, and Ellen Gracie Northfleet. *Acesso à justiça*. Vol. 19. Porto Alegre: Fabris, 1988, p. 8.

Este direito fundamental permite que todos os cidadãos procurem, por meio do poder judiciário, proteção jurídica para os direitos que tenham sido violados. Os requerentes têm o direito de serem ouvidos e os seus direitos são protegidos, devendo ser garantida a possibilidade de o conflito ser resolvido.

O Poder Judiciário sempre se preocupou com o aprimoramento da prestação jurisdicional. Entretanto, mesmo com todo o esforço, seus órgãos tradicionais não são suficientes para atender à demanda por Justiça. (Leite, Eduardo de Oliveira, 2008, p. 20)¹⁰

Um dos principais obstáculos enfrentados no acesso à justiça é a falta de infraestrutura no sistema judicial e, a sobrecarga do judiciário, causada pelo grande número de processos, gera lentidão para finalizar os litígios. Para que o sistema seja verdadeiramente eficaz, deve encontrar novas formas de garantir que todos tenham acesso à justiça de forma justa e adequada, adotando novos métodos para resolução de conflitos.

A ideia de uma Corte de múltiplas portas (*multidoor courthouse*), qual seja, um Tribunal comprometido em apoiar e induzir a adoção de métodos mais adequados de resolução de disputas, tais como a mediação, a conciliação, a negociação, a avaliação neutra, a arbitragem e outros, é atribuída ao prof. Frank Sander, de Harvard, em palestra de 1976. (Vasconcelos, Carlos Eduardo de, 2020, p. 38)¹¹

A resolução nº 125/2010 do CNJ, por sua vez, inaugura uma política judiciária nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses que consiste no incentivo ao uso de meios variados para solução dos litígios. (Oliveira, Samyle Regina Matos, 2023, p.74)¹²

A "Justiça Multiportas", conceito desenvolvido como uma forma de tornar o processo de resolução de conflitos mais eficiente, eficaz e acessível, é um conceito que se refere a um sistema que oferece várias opções aos envolvidos em um conflito, além do tradicional litígio perante o juiz. O termo "multiportas" sugere que existem várias "portas" ou opções disponíveis para a resolução de disputas e as partes podem escolher a abordagem que melhor se adapte às suas necessidades e preferências.

O sistema Multiportas visa reduzir a sobrecarga do sistema judiciário, economizar tempo

¹⁰ LEITE, Eduardo de Oliveira. Grandes temas da atualidade: mediação, arbitragem e conciliação. Rio de Janeiro: Forense, 2008. MANCUSO, Rodolfo de Camargo. A resolução dos conflitos e a função judicial no contemporâneo Estado de Direito, v. 2, p. 20

¹¹ VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. [Digite o Local da Editora]: Grupo GEN, 2020, p. 38. E-book. ISBN 9788530991463. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788530991463/>. Acesso em: 01 nov. 2023.

¹² OLIVEIRA, Samyle Regina Matos. *Justiça Restaurativa no Sistema Multiportas: convite à releitura*. Editora Dialética, 2023, p. 74.

e recursos e proporcionar resultados mais satisfatórios para todas as partes envolvidas, oferecendo às partes uma variedade de métodos e abordagens para a resolução de conflitos, a saber:¹³

- **Negociação** – forma de autocomposição direta em que as partes envolvidas em um conflito tentam chegar a um acordo diretamente, discutindo suas preocupações e interesses sem intervenção de terceiros neutros, tendo as partes, controle sobre o processo e a decisão final, buscando sempre um acordo de ganhos mútuos. É importante frisar que a negociação é a autocomposição por excelência, coexistindo em mediações, conciliações ou práticas circulares de construção de paz que visem a resolução de conflitos.

Negociação é um processo dinâmico de busca de acordo mutuamente satisfatório para se resolver conflitos, onde cada parte obtenha um grau de satisfação, devendo ser adotados padrões corretos, sem considerar propostas puramente individuais. (Leite, Eduardo de Oliveira, 2008, p. 27)¹⁴

- **Conciliação** – método autocompositivo realizado por um terceiro neutro, chamado de conciliador, que ajuda as partes a resolverem suas divergências de forma mais ativa do que o mediador no sentido que o conciliador pode atuar fazendo propostas de acordo, e sugerindo soluções. É muito indicada para solucionar conflitos em que não haja vínculo anterior entre os sujeitos envolvidos. A conciliação é muito mais objetiva que a mediação e visa o acordo, sendo mais indicada para conflitos menos complexos que não necessitem de um olhar mais específico para os sentimentos e relações contínuas.

É apropriada para lidar com relações eventuais de consumo e outras situações em que prevalece o objetivo de equacionar interesses materiais ou questões jurídicas. Muito utilizada, tradicionalmente, junto ao Poder Judiciário. (Vasconcelos, Carlos Eduardo, 2020 p. 96)¹⁵

- **Arbitragem** – método heterocompositivo em que as partes envolvidas em um conflito concordam em submeter sua disputa a um árbitro ou tribunal arbitral formado de árbitros

¹³ Cumpre destacar que o sistema de justiça multiportas, estruturado e legitimado pelo ordenamento jurídico brasileiro, não se restringe aos métodos anteriormente mencionados. Também integram esse modelo outros mecanismos adequados de tratamento de conflitos, a exemplo da justiça restaurativa, por meio de suas práticas circulares de construção de paz e de suas diversas metodologias restaurativas, bem como dos *Dispute Boards*, amplamente utilizados na prevenção e na resolução de controvérsias, especialmente em contratos de longa duração e em grandes empreendimentos. Todavia, os métodos anteriormente apresentados foram privilegiados nesta pesquisa por constituírem os mecanismos consensuais mais difundidos e frequentemente utilizados no contexto brasileiro.

¹⁴ LEITE, Eduardo de Oliveira. Grandes temas da atualidade: mediação, arbitragem e conciliação. Rio de Janeiro: Forense, 2008. MANCUSO, Rodolfo de Camargo. A resolução dos conflitos e a função judicial no contemporâneo Estado de Direito, v. 2, p. 27

¹⁵ VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas. [Digite o Local da Editora]: Grupo GEN, 2020, p. 96. E-book. ISBN 9788530991463. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788530991463/>. Acesso em: 07 nov. 2023.

neutros. O árbitro toma uma decisão vinculativa, que é semelhante a uma decisão judicial. É frequentemente usada em disputas empresariais e contratuais.

Portanto, trata-se de alternativa processual à disposição das pessoas capazes, com vantagem de que as partes, ad hoc ou com apoio de instituição especializada, podem escolher árbitros especialistas na matéria em discussão. (Vasconcelos, Carlos Eduardo, 2020, p. 98)

- Mediação - método que focaremos no presente trabalho, se importa com o lado humano das partes, observa as relações humanas e os sentimentos envolvidos no conflito. Diferentemente do procedimento do sistema judiciário, a mediação não gera um lado vencedor, mas busca o consenso entre as pessoas para a resolução dos conflitos sociais. Para que a mediação aconteça, as partes devem aceitar a participação de um terceiro neutro, chamado de mediador, que será sempre imparcial e não tomará decisões, e que auxiliará as partes a identificarem seus interesses e, discutir questões, dando a oportunidade de todos se manifestarem objetivando o reestabelecimento do diálogo e possível acordo.

Mediação é um processo onde e através do qual uma terceira pessoa age no sentido de encorajar e facilitar a resolução de uma disputa sem prescrever qual solução. (Serpa, Maria de Nazareth, 1999, p. 197)¹⁶.

A mediação caracteriza-se por princípios que a distinguem dos métodos tradicionais de resolução de conflitos. Entre eles, destaca-se a confidencialidade, uma vez que todo o procedimento é realizado em ambiente sigiloso, sendo as informações compartilhadas protegidas pelo dever de sigilo e somente podendo ser divulgadas mediante concordância das partes ou nas hipóteses previstas em lei. Outra característica fundamental é a oralidade, que proporciona aos envolvidos a oportunidade de expor diretamente suas percepções, sentimentos e interesses, favorecendo o diálogo e a construção conjunta de soluções consensuais. Diferentemente do processo judicial, em que a decisão é imposta por um magistrado, na mediação são as próprias partes que assumem o protagonismo na busca por um acordo mutuamente satisfatório. Além disso, a mediação tem como um de seus principais objetivos a reaproximação das partes, promovendo o restabelecimento da comunicação, a reconstrução das relações interpessoais e a preservação dos vínculos, sempre que possível, contribuindo para uma solução mais duradoura e para a prevenção de novos conflitos.

Outra característica marcante da mediação é a economia de tempo e de recursos

¹⁶ SERPA, Maria de Nazareth. Teoria e prática da mediação de conflitos. Rio de Janeiro: Lumen Juris, p. 197, 1999

financeiros, decorrente da maior celeridade com que os conflitos são solucionados em comparação ao processo judicial tradicional. Por se tratar de um método consensual, a mediação permite que as próprias partes assumam o protagonismo na gestão do conflito, com o auxílio do mediador, que as auxilia na identificação das fragilidades e potencialidades da controvérsia, favorecendo a construção de soluções satisfatórias para ambos os envolvidos.

Nesse sentido, Spengler e Moraes (2012) afirmam que "com o auxílio do mediador, os envolvidos buscarão compreender as fraquezas e fortalezas de seu problema, a fim de tratar o conflito de forma satisfatória. Na mediação, por constituir um mecanismo consensual, as partes apropriam-se do poder de gerir seus conflitos". Em razão dessa dinâmica participativa, os acordos costumam ser alcançados em período significativamente menor do que no sistema judicial, reduzindo os custos financeiros e emocionais suportados pelos litigantes, diferentemente dos processos judiciais, que frequentemente se prolongam por anos, gerando maiores despesas e contribuindo para o desgaste das relações entre as partes.

Em muitos países, as partes que buscam uma solução judicial precisam esperar dois ou três anos, ou mais, por uma declaração exequível. Os efeitos dessa delonga, especialmente se considerados os índices de inflação, podem ser devastadores. (Cappelletti, Mauro; Garth, Bryant. Acesso à justiça. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 1988, p. 20).

A ANÁLISE PRÁTICA DA MEDIAÇÃO EM CASOS CONCRETOS, A PARTIR DO PROJETO ACORDE

O Projeto Acorde foi criado em 2013 pela Polícia Civil de Sergipe com o objetivo de promover a mediação de conflitos e o diálogo como instrumentos voltados à solução pacífica das controvérsias surgidas no âmbito da comunidade. A iniciativa busca fortalecer a cultura da pacificação social por meio da utilização de métodos autocompositivos, priorizando a construção consensual de soluções e o restabelecimento da comunicação entre os envolvidos.

Desenvolvido inicialmente em parceria e com o incentivo do Tribunal de Justiça de Sergipe (TJSE), o Projeto Acorde consiste na institucionalização da mediação de conflitos como método adequado para o atendimento de ocorrências relacionadas, sobretudo, a infrações penais de menor potencial ofensivo, possibilitando que determinados conflitos sejam tratados de forma mais célere, humanizada e participativa, antes mesmo de sua judicialização.

Atualmente, o projeto encontra-se implementado em diversas unidades da Polícia Civil, tanto na capital quanto no interior do Estado de Sergipe. No município de Aracaju, está presente na 3ª, 4ª, 5ª, 8ª e 9ª Delegacias Metropolitanas, consolidando-se como uma importante política pública voltada à ampliação do acesso à justiça e à promoção de formas consensuais de resolução de conflitos no âmbito da segurança pública.

O presente trabalho concentra-se na análise da institucionalização do Projeto Acorde na 3ª Delegacia Metropolitana de Aracaju, localizada no bairro 18 do Forte, na zona norte da capital sergipana. Para essa investigação, de natureza quali-quantitativa e fundamentada em pesquisa documental, foram analisados os dados constantes dos relatórios de produção do Projeto Acorde referentes ao período de 2021 a outubro de 2023, disponibilizados pelo Delegado de Polícia coordenador do Núcleo Acorde da Secretaria de Estado da Segurança Pública de Sergipe, vinculado à Superintendência da Polícia Civil.

De acordo com o relatório de produção referente aos anos de 2021 e 2022, no ano de 2021 o Projeto Acorde recebeu 1.069 boletins de ocorrência, realizou 281 sessões de mediação, encaminhou 169 acordos para homologação judicial e promoveu, ao todo, 1.113 atendimentos individuais. Já em 2022, foram registrados 850 boletins de ocorrência, realizadas 132 sessões de mediação, encaminhados 128 acordos para homologação judicial e contabilizados 787 atendimentos individuais.

No período compreendido entre fevereiro e outubro de 2023, o projeto recebeu 489 boletins de ocorrência, realizou 596 atendimentos individuais — correspondentes às etapas de pré-mediação — e promoveu 116 sessões de mediação, das quais resultaram 112 acordos encaminhados para homologação judicial.

A análise desses dados evidencia a relevante contribuição do Projeto Acorde para a ampliação do acesso à justiça por meio da utilização da mediação de conflitos, bem como para a redução da judicialização de controvérsias de menor complexidade. Entretanto, os números também revelam que a quantidade de sessões de mediação ainda é relativamente reduzida quando comparada ao volume de boletins de ocorrência encaminhados ao núcleo, demonstrando que a capacidade operacional do projeto ainda não acompanha a demanda existente.

Diversos fatores contribuem para essa discrepância. Entre eles, destacam-se o número insuficiente de mediadores para atender à demanda crescente e a limitação de recursos destinados à estruturação dos núcleos de mediação, especialmente no que se refere à disponibilização de espaço físico adequado, capacitação de pessoal e gestão administrativa. Tais limitações impactam

diretamente a capacidade de atendimento e restringem o potencial de expansão da política pública.

Na 3ª Delegacia Metropolitana de Aracaju, as sessões de pré-mediação são realizadas às segundas, quartas e sextas-feiras, com duração média de aproximadamente 30 minutos, enquanto as sessões de mediação ocorrem às terças e quintas-feiras, com duração aproximada de uma hora e trinta minutos. Desde a implantação do Projeto Acorde na unidade, apenas um mediador é responsável pelo atendimento de toda a demanda encaminhada ao núcleo. Essa realidade ocasiona o acúmulo de atendimentos, o aumento do tempo de espera para a realização das pré-mediações e, conseqüentemente, das sessões de mediação, em razão do elevado número de boletins de ocorrência recebidos. Apesar dessas limitações estruturais, os resultados alcançados demonstram a efetividade da iniciativa, sendo o projeto amplamente reconhecido pela comunidade atendida e pelos Delegados de Polícia que atuam ou já atuaram na unidade, os quais identificam na mediação um importante instrumento de promoção da pacificação social, da humanização do atendimento policial e da ampliação do acesso à justiça.

Com o propósito de demonstrar a evolução da atuação do Projeto Acorde na 3ª Delegacia Metropolitana de Aracaju/SE, a Tabela 1 apresenta indicadores de produção referentes aos anos de 2021, 2022 e ao período de fevereiro a outubro de 2023. Os dados contemplam a quantidade de boletins de ocorrência encaminhados ao Núcleo de Mediação, os atendimentos individuais realizados na fase de pré-mediação, as sessões de mediação efetivamente conduzidas, os acordos encaminhados para homologação judicial e os termos circunstanciados de ocorrência lavrados, possibilitando uma análise da capacidade operacional e dos resultados alcançados pelo projeto ao longo do período investigado.

Tabela 1 – Produção do Projeto Acorde na 3ª Delegacia Metropolitana de Aracaju/SE (2021–2023)

Produção	2021	2022	2023 (Fev-Out)
Boletins de ocorrência encaminhados para o núcleo de mediação	1069	850	489
Pré-mediações (atendimentos individuais)	1113	787	596
Mediações realizadas	281	132	116
Acordos enviados para homologação judicial	169	128	112
Termos de ocorrência circunstanciados	89	48	47

Nota: Os dados referentes ao ano de 2023 compreendem o período de fevereiro a outubro.

Fonte: Elaboração própria, com base nos relatórios de produção do Projeto Acorde da 3ª Delegacia Metropolitana de Aracaju/SE (2021, 2022 e fevereiro a outubro de 2023), obtidos durante a pesquisa documental realizada pelos pesquisadores da Universidade Tiradentes – UNIT.

Conforme demonstrado na Tabela 1, em 2021 o Projeto Acorde recebeu 1.069 boletins de

ocorrência encaminhados ao Núcleo de Mediação, realizou 1.113 atendimentos individuais na fase de pré-mediação, promoveu 281 sessões de mediação e encaminhou 169 acordos para homologação judicial. Além disso, foram lavrados 89 termos circunstanciados de ocorrência decorrentes das soluções consensuais obtidas.

Em 2022, registraram-se 850 boletins de ocorrência, 787 atendimentos individuais, 132 sessões de mediação e 128 acordos encaminhados para homologação judicial, além da lavratura de 48 termos circunstanciados. Já no período compreendido entre fevereiro e outubro de 2023, foram contabilizados 489 boletins de ocorrência, 596 atendimentos individuais, 116 sessões de mediação, 112 acordos enviados para homologação judicial e 47 termos circunstanciados.

A análise dos dados evidencia a relevante contribuição do Projeto Acorde para a promoção da autocomposição de conflitos e para a ampliação do acesso à justiça no âmbito da segurança pública. Observa-se que parcela significativa dos conflitos encaminhados ao núcleo alcançou solução consensual, reduzindo a necessidade de judicialização de controvérsias de menor potencial ofensivo e fortalecendo uma cultura institucional voltada à pacificação social.

Por outro lado, os números também revelam limitações operacionais que comprometem a plena capacidade de atendimento do projeto. Embora o volume de boletins de ocorrência encaminhados ao Núcleo de Mediação seja elevado, a quantidade de sessões de mediação efetivamente realizadas permanece inferior à demanda existente. Essa discrepância decorre, principalmente, da insuficiência de recursos humanos e estruturais. Na 3ª Delegacia Metropolitana de Aracaju/SE, apenas um mediador é responsável por toda a demanda encaminhada ao núcleo, circunstância que ocasiona acúmulo de atendimentos, ampliação do tempo de espera para a realização das pré-mediações e, conseqüentemente, das sessões de mediação.

Soma-se a isso a limitação de recursos destinados à estruturação dos núcleos de mediação, especialmente quanto à disponibilidade de espaço físico adequado, capacitação permanente de servidores e suporte administrativo. Apesar dessas dificuldades, os resultados obtidos demonstram a efetividade do Projeto Acorde, reconhecido tanto pela comunidade atendida quanto pelos Delegados de Polícia que atuam ou atuaram na unidade como importante instrumento de humanização do atendimento policial, promoção da pacificação social e concretização do modelo de justiça multiportas.

No âmbito do Projeto Acorde, a dinâmica da mediação de conflitos tem início quando a pessoa que se considera ofendida comparece à 3ª Delegacia Metropolitana para registrar o boletim

de ocorrência. Durante o atendimento, o escrivão responsável realiza uma análise preliminar da natureza da ocorrência e, verificando a possibilidade jurídica e a adequação do caso à utilização de métodos consensuais, identifica o potencial encaminhamento do conflito para o Núcleo de Mediação, considerando, sobretudo, as características da infração e a viabilidade da autocomposição.

Após essa triagem inicial, é agendada a sessão de pré-mediação. Nessa etapa, o mediador tem como principal objetivo estabelecer um ambiente acolhedor, seguro e pautado pela confidencialidade, propiciando condições para que a parte noticiante relate não apenas os fatos que motivaram o registro da ocorrência, mas também o histórico da relação entre os envolvidos, permitindo a identificação de conflitos preexistentes, fatores desencadeadores e aspectos relacionais que possam ter contribuído para o surgimento da controvérsia.

Ao final da pré-mediação, são apresentadas à parte as alternativas disponíveis para o tratamento do conflito. Caso manifeste interesse e estejam presentes os requisitos de admissibilidade, o caso é encaminhado para a sessão de mediação. Não havendo interesse na autocomposição, ou sendo a mediação considerada inadequada para a natureza do caso, o procedimento segue seu curso ordinário, com a adoção das medidas investigativas e processuais cabíveis pela autoridade policial.

Por força do princípio da voluntariedade, uma mediação jamais será realizada sem que haja um ato isolado ou conjugado de manifestação de vontades nesse sentido. (Santos, Ricardo Goretti, 2012, p. 242)¹⁷

Caso a parte demandante manifeste interesse pela mediação, a outra parte é convidada a participar, de forma voluntária, de uma sessão de pré-mediação. Nessa oportunidade, também lhe é assegurado um espaço de escuta qualificada, no qual poderá apresentar sua versão dos fatos, expor sua percepção acerca do conflito e relatar os acontecimentos sob sua própria perspectiva, observados os princípios da imparcialidade, da confidencialidade e da autonomia da vontade.

Ao término da pré-mediação, são igualmente apresentadas as possibilidades de encaminhamento do conflito, esclarecendo-se as características, os objetivos e os efeitos da mediação, bem como a possibilidade de prosseguimento do procedimento convencional, caso não haja interesse na solução consensual. Havendo manifestação voluntária e expressa de ambas as partes pela realização da mediação, é designada a sessão conjunta, ocasião em que os envolvidos serão formalmente convocados para participar do procedimento de mediação, conduzido por

¹⁷ SANTOS, Ricardo Goretti. Manual de mediação de conflitos. Rio de Janeiro: Lumen Juris, p. 242, 2012.

mediador que em tese deve ser devidamente capacitado.

Na entrevista de pré-mediação o facilitador ou o mediador, ou a Secretária da Câmara deve, antes de tudo, esclarecer do que se trata a mediação, anotar os dados cadastrais, ouvir, atentamente, o que a pessoa solicitante tem a narrar, formulando as perguntas necessárias a esclarecer detalhes do conflito. Caso a pessoa solicitada compareça em atendimento ao convite que lhe tenha sido formulado, o facilitador ou o mediador, ou a Secretária da Câmara a recebe com a mesma gentileza e imparcialidade, escuta ativamente, realiza a entrevista de pré-mediação e explica o que é mediação. (Vasconcelos, Carlos Eduardo, 2020, p. 149)¹⁸

Caso a segunda parte não compareça a sessão de pré-mediação ou, ainda, não aceite a mediação, será aplicado à ocorrência o procedimento tradicional, que é a lavratura do Termo circunstanciado.

A mediação constitui um espaço propício para que as partes revisitem o conflito sob uma nova perspectiva, abandonando posturas exclusivamente adversariais e buscando compreender, de forma cooperativa, os fatores que deram origem à controvérsia. Nesse contexto, reconhece-se que os conflitos são construídos de maneira relacional e, por isso, sua superação depende do envolvimento e da corresponsabilidade de todos os participantes. Essa abordagem encontra fundamento na Comunicação Não Violenta (CNV), desenvolvida por Marshall Rosenberg, que propõe a substituição de julgamentos por observações objetivas, favorecendo a identificação dos sentimentos e das necessidades subjacentes ao conflito. Conforme leciona o autor:

O que estamos vendo os outros dizerem ou fazerem que é enriquecedor ou não para nossa vida? O truque é ser capaz de articular essa observação sem fazer nenhum julgamento ou avaliação – mas simplesmente dizer o que nos agrada ou não naquilo que as pessoas estão fazendo. Em seguida, identificamos como nos sentimos ao observar aquela ação. Em terceiro lugar, reconhecemos quais de nossas necessidades estão ligadas aos sentimentos que identificamos aí. (Rosenberg, Marshall B, 2006, p. 26)

No dia designado para a sessão de mediação, as partes e o mediador reúnem-se em torno de uma mesa redonda, cuja disposição simbólica busca reforçar os princípios da igualdade, da horizontalidade e da imparcialidade que norteiam o procedimento. A ausência de uma posição de destaque entre os participantes representa a inexistência de hierarquia no diálogo, evidenciando que todos ocupam o mesmo espaço de fala e compartilham o propósito comum de construir, de forma consensual, uma solução para o conflito.

¹⁸ VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas. [Digite o Local da Editora]: Grupo GEN, 2020. E-book. ISBN 9788530991463. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788530991463/>. Acesso em: 20 nov. 2023.

Antes do início da sessão propriamente dita, o mediador reapresenta as regras procedimentais previamente esclarecidas durante as sessões de pré-mediação, reforçando os princípios da voluntariedade, da confidencialidade, do respeito mútuo e da autonomia das partes. Destaca, ainda, a importância da utilização da Comunicação Não Violenta (CNV) como ferramenta de diálogo, enfatizando que a mediação constitui um espaço destinado à escuta ativa, ao respeito recíproco e à construção colaborativa de soluções, e não à reprodução de discussões ou acusações.

Com o objetivo de assegurar que cada participante possa expressar suas percepções sem interrupções e que todos tenham igual oportunidade de manifestação, o mediador adota uma dinâmica específica: entrega a cada parte uma folha em branco para que, durante a fala do outro, possa registrar, de forma silenciosa, os pontos que considera relevantes. Essa estratégia evita interrupções, favorece a escuta qualificada e contribui para que as manifestações ocorram de maneira organizada e respeitosa, preservando o equilíbrio comunicacional e promovendo um ambiente propício ao diálogo construtivo.

A CNV nos ajuda a reformular a maneira pela qual nos expressamos e ouvimos os outros. Nossas palavras, em vez de serem reações repetitivas e automáticas, tornam-se respostas conscientes, firmemente baseadas na consciência do que estamos percebendo, sentindo e desejando. (Rosenberg, Marshall B, 2006, p. 24)¹⁹

A sessão é dividida em 2 momentos, sendo que no primeiro, as partes devem falar sobre as suas necessidades não atendidas e o que causou a sua vinda e, no segundo, devem expressar sobre os seus pedidos para a outra parte, ou seja, falar sobre o que gostariam que a outra parte fizesse para melhorar a situação.

De fato, o que a mediação propõe é um modelo de justiça que foge da determinação rigorosa das regras jurídicas, abrindo-se à participação e à liberdade de decisão entre as partes, à comunicação de necessidades e de sentimentos, à reparação do mal, que a punição de quem o praticou (Spengler, Fabiana Marion; De Moraes, Jose Luis Bolzan, 2012, posição 4375)²⁰

A pesquisa empírica, desenvolvida por meio da técnica de observação não participante, possibilitou a análise de diversos procedimentos de mediação realizados no âmbito da 3ª Delegacia Metropolitana de Aracaju/SE. Para fins ilustrativos, apresentam-se a seguir quatro

¹⁹ ROSENBERG, Marshall B. Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. Editora Agora, 2006.

²⁰ SPENGLER, Fabiana Marion; DE MORAIS, Jose Luis Bolzan. Mediação e Arbitragem: Alternativas a Jurisdição. Livraria do Advogado Editora, 3ª edição, 2012, edição Kindle, posição 4375.

casos representativos da atuação do Projeto Acorde, selecionados em razão de sua relevância para a compreensão das potencialidades da mediação de conflitos no ambiente policial.

Em observância aos princípios éticos da pesquisa científica e à confidencialidade que rege o procedimento de mediação, foram integralmente suprimidos todos os elementos capazes de identificar os envolvidos, preservando-se apenas as informações estritamente necessárias à análise do fenômeno investigado. Os relatos foram adaptados para fins acadêmicos, sem prejuízo da fidelidade aos fatos observados, e tiveram sua utilização autorizada pela autoridade policial responsável pela unidade e pelos participantes do procedimento, respeitando-se os parâmetros éticos aplicáveis à pesquisa.

Caso 1

O primeiro caso refere-se a um conflito de vizinhança envolvendo duas famílias que mantinham uma relação de amizade desde a infância, circunstância que evidenciava a existência de um vínculo continuado e justificava a adoção da mediação como método mais adequado de tratamento do conflito.

A controvérsia teve origem no hábito de um dos envolvidos, motorista de caminhão, estacionar seu veículo em frente à residência da família vizinha sempre que retornava de viagem, dificultando o acesso à garagem do imóvel. A recorrência da situação provocou sucessivos desentendimentos, culminando em uma discussão envolvendo diversos membros das duas famílias, marcada por ofensas recíprocas e agressões físicas, ocasião em que um idoso integrante de uma das famílias também foi atingido.

Após o episódio, um dos envolvidos compareceu à delegacia para registrar boletim de ocorrência, sendo o caso encaminhado ao Núcleo de Mediação em razão das características da controvérsia. Durante a sessão de pré-mediação, o demandante demonstrou elevado abalo emocional, chegando a relatar que, no momento da discussão, cogitou reagir de forma extremamente violenta, embora tenha sido contido por terceiros. Apesar do estado emocional inicialmente apresentado, manifestou interesse na realização da mediação, assim como a outra parte.

Na sessão conjunta, observou-se significativa transformação da dinâmica comunicacional. O espaço seguro de diálogo possibilitou que a demandada reconhecesse o excesso das ofensas proferidas durante o conflito, esclarecendo que as palavras utilizadas não

refletiam sua real percepção acerca do vizinho. O reconhecimento do erro, aliado ao histórico de convivência entre as famílias, favoreceu a reconstrução do diálogo, permitindo que as partes restabelecessem a comunicação e alcançassem solução consensual para o conflito. O caso evidencia a importância da mediação em relações continuadas, nas quais o objetivo principal ultrapassa a simples resolução jurídica da controvérsia, buscando também a recomposição dos vínculos sociais.

Caso 2

O segundo caso envolveu uma controvérsia inicialmente registrada como crime de ameaça. Durante as sessões de pré-mediação, verificou-se que a origem do conflito estava relacionada ao inadimplemento de uma dívida informal contraída entre pessoas que mantinham vínculo de amizade.

A investigação conduzida na fase de pré-mediação permitiu compreender que o valor emprestado havia sido utilizado pelo devedor para aquisição de substâncias entorpecentes, circunstância posteriormente reconhecida por ele. Em razão da impossibilidade de pagamento, os credores passaram a exigir juros e a adotar comportamentos intimidatórios, levando o devedor e um familiar que buscou auxiliá-lo financeiramente a registrarem boletim de ocorrência.

A mediação possibilitou que os envolvidos apresentassem suas percepções acerca do conflito, superando a narrativa inicialmente limitada ao contexto das ameaças. Ao longo da sessão, foram discutidas as causas do inadimplemento, os impactos do comportamento de todos os participantes e as alternativas para a recomposição da relação. Ao final, as partes reconheceram excessos praticados reciprocamente, apresentaram pedidos mútuos de desculpas e celebraram acordo para pagamento parcelado da dívida, encerrando o conflito de forma consensual e evitando seu agravamento.

O caso demonstra que a mediação possibilita identificar interesses subjacentes que frequentemente permanecem ocultos em procedimentos tradicionais, favorecendo soluções construídas pelas próprias partes e reduzindo a escalada do conflito.

Caso 3

O terceiro caso originou-se de um desdobramento indireto de um processo judicial de

natureza familiar. Durante audiência virtual destinada à regulamentação da guarda de uma criança, uma das partes afirmou possuir receio de que o filho frequentasse a residência do outro genitor em razão da convivência deste com um familiar que, segundo alegado, apresentaria problemas relacionados ao uso de drogas e transtornos psíquicos.

O referido familiar encontrava-se na residência no momento da audiência e ouviu as declarações, interpretando-as como ofensivas à sua honra. Em consequência, procurou a delegacia para registrar boletim de ocorrência.

Na sessão de mediação, o demandante relatou os sentimentos de constrangimento e humilhação decorrentes das afirmações. Em contrapartida, a demandada esclareceu que suas declarações decorreram da preocupação com o bem-estar da criança e da orientação jurídica recebida no processo de família para expor todas as circunstâncias consideradas relevantes à análise judicial, afirmando, ainda, não possuir intenção de ofender pessoalmente o demandante.

O esclarecimento das motivações e a oportunidade de escuta recíproca permitiram desfazer interpretações equivocadas acerca das intenções das partes. Ao final da sessão, os envolvidos restabeleceram o diálogo e assumiram o compromisso de manter uma comunicação respeitosa, evidenciando o potencial da mediação para prevenir a ampliação de conflitos originados por falhas de comunicação.

Caso 4

O quarto caso apresenta características distintas dos anteriores, pois evidencia a utilização da mediação como instrumento de mobilização da rede familiar diante de uma situação de vulnerabilidade social e de saúde mental.

A controvérsia teve início quando uma moradora registrou boletim de ocorrência envolvendo sua vizinha, pessoa que apresentava recorrentes episódios de descompensação psíquica compatíveis com transtorno mental grave e residia apenas com filhos menores de idade. Durante a pré-mediação, entretanto, verificou-se que a intenção da comunicante não era promover responsabilização penal da vizinha, mas sensibilizar seus familiares para a necessidade de adoção de medidas de cuidado e proteção.

Considerando as limitações da pessoa diretamente envolvida, a equipe de mediação localizou e convidou um familiar responsável para participar do procedimento. Na sessão conjunta, outros integrantes da família também compareceram, ocasião em que puderam

compreender a preocupação manifestada pela vizinha e tomar conhecimento da situação vivenciada pela demandada e por seus filhos.

Embora não tenha sido formalizado acordo escrito, os familiares assumiram o compromisso de reorganizar a rede de apoio familiar, mobilizando outros parentes para prestar assistência à demandada e às crianças. Sob a perspectiva da mediação, o resultado alcançado revelou-se socialmente relevante, uma vez que permitiu transformar um procedimento inicialmente direcionado à persecução penal em uma oportunidade de fortalecimento dos vínculos familiares e de promoção da proteção integral das pessoas em situação de vulnerabilidade.

Os casos analisados evidenciam que a mediação realizada no âmbito policial não se limita à celebração de acordos formais. Em diversas situações, sua principal contribuição reside na restauração da comunicação entre os envolvidos, na reconstrução das relações sociais, na prevenção da escalada dos conflitos e na identificação de soluções mais adequadas às necessidades concretas das partes. Sob essa perspectiva, os resultados observados reforçam a potencialidade da mediação como instrumento de efetivação da justiça multiportas e de ampliação do acesso à justiça, especialmente em conflitos interpessoais caracterizados pela continuidade das relações e pela necessidade de preservação da convivência social.

DESAFIOS E DIFICULDADES NA IMPLANTAÇÃO DA MEDIAÇÃO EM DELEGACIAS

A mediação de conflitos, assim como outras práticas restaurativas, está no centro da discussão a respeito do papel do Direito Penal em nossa sociedade e da possibilidade de dotá-lo de um sentido, da capacidade de gerar repercussões positivas na vida das pessoas, deixando de ser um sistema cuja essência parece ser a perpetuação de dor. (Silva, Luciana Aboim Machado Gonçalves, 2013, p. 226)²¹

A implementação da mediação nas delegacias enfrenta desafios significativos, que vão além da simples introdução de uma nova alternativa.

O Estado não desaparece com a justiça reconstitutiva, bem como pelo contrário: ele reorganiza sua intervenção. Justiça do Estado e justiça frente a frente não são exclusivas uma da

²¹ SILVA, Luciana Aboim Machado Gonçalves da. Mediação de Conflitos. [Digite o Local da Editora]: Grupo GEN, 2013. E-book. ISBN 9788522478866. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522478866/>. Acesso em: 19 nov. 2023.

outra, mas complementares (...). (Garapon, Antonie, A Justiça Reconstitutiva. In: Garapon, Antonie; Gros, Frédéric; Pech, Thierry, 2001, P. 328)²².

A implementação da mediação de conflitos no âmbito das delegacias de polícia enfrenta desafios de natureza institucional, estrutural e cultural. Tradicionalmente, a cultura organizacional das instituições policiais é construída sobre protocolos rígidos, estruturas hierarquizadas e uma atuação predominantemente voltada à investigação e à persecução penal. Nesse contexto, a introdução da mediação como instrumento de tratamento adequado de conflitos pode encontrar resistência, uma vez que seus princípios, como o diálogo, a autonomia das partes, a cooperação e a construção consensual de soluções, diferem da lógica tradicionalmente associada à atuação policial. Assim, a transformação da cultura institucional revela-se um dos principais obstáculos à consolidação da mediação como política pública permanente no âmbito da segurança pública.

Outro desafio relevante refere-se à qualificação técnica dos profissionais responsáveis pela condução das mediações. A efetividade desse método está diretamente relacionada às competências do mediador, especialmente no que diz respeito à escuta ativa, à gestão da comunicação, à imparcialidade e ao domínio das técnicas próprias da mediação. A insuficiência de investimentos em formação especializada, aliada ao desconhecimento acerca das potencialidades do instituto, pode comprometer a qualidade dos procedimentos e, conseqüentemente, reduzir a confiança de servidores e da própria sociedade na utilização dos métodos autocompositivos. Desse modo, a implementação da mediação em delegacias exige investimentos contínuos em capacitação, supervisão técnica e aperfeiçoamento profissional.

Nesse sentido, mostra-se imprescindível a criação de programas permanentes de formação destinados aos profissionais que atuam nas delegacias, contemplando conteúdos relacionados à teoria do conflito, técnicas de mediação, negociação, justiça restaurativa, comunicação não violenta, inteligência emocional e gestão consensual de controvérsias. Além da capacitação dos mediadores, é igualmente importante que policiais civis, escrivães e demais servidores tenham contato com esses conteúdos, de modo a compreenderem o papel da mediação dentro do sistema de justiça multiportas e identificarem, de forma adequada, os casos passíveis de encaminhamento ao procedimento consensual.

Paralelamente aos desafios internos, a consolidação da mediação também depende da

²² GARAPON, Antonie, A justiça reconstitutiva. In: GARAPON, Antonie; GROS, Frédéric; PECH, Thierry. Punir em Democracia e a Justiça Será? Lisboa: Instituto Piaget, 2001, p. 328

aceitação social desse mecanismo. Historicamente, a população associa a atuação das delegacias à investigação criminal e à responsabilização penal, de modo que a utilização de práticas consensuais pode, em um primeiro momento, despertar dúvidas quanto à sua efetividade ou ser equivocadamente compreendida como uma forma de impunidade. A superação dessa percepção demanda a implementação de estratégias permanentes de conscientização e educação da sociedade acerca da finalidade, dos limites e dos benefícios da mediação, evidenciando que o método não substitui a atuação repressiva do Estado quando necessária, mas oferece uma resposta mais adequada para determinadas categorias de conflitos.

Nesse contexto, a divulgação de experiências exitosas, a realização de campanhas educativas e o fortalecimento da transparência institucional constituem importantes instrumentos para ampliar a legitimidade social da mediação. Da mesma forma, recomenda-se que as delegacias disponham de espaços físicos especificamente destinados às sessões de mediação, concebidos para proporcionar um ambiente acolhedor, reservado e imparcial, distinto das áreas tradicionalmente associadas à atividade investigativa. A existência de salas adequadas, equipadas com recursos que favoreçam a comunicação e o diálogo, contribui para a criação de um ambiente psicologicamente seguro, fortalecendo a confiança das partes no procedimento e potencializando os resultados obtidos.

Dessa forma, a consolidação da mediação no âmbito das delegacias não depende apenas de alterações normativas, mas exige uma mudança cultural, investimentos estruturais e a qualificação contínua dos profissionais envolvidos. Somente a conjugação desses fatores permitirá que a mediação se estabeleça como um instrumento efetivo de promoção do acesso à justiça, de fortalecimento da cultura do diálogo e de humanização da atuação policial, em consonância com os princípios que orientam a justiça multiportas.

Diante dos desafios, o sucesso da implementação deste método requer, além da mudança na cultura organizacional e uma abordagem cuidadosa para equilibrar a resolução consensual de conflitos com as demandas de segurança pública, o investimento em cursos de preparação, o desenvolvimento de políticas e legislações que incentivem a mediação, como a redução de penas para casos resolvidos por meio desse método e, ainda, o estabelecimento de diretrizes claras sobre como os acordos mediados podem ser incorporados ao sistema judiciário.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante a pesquisa buscou-se entender qual o papel da mediação nas delegacias como uma alternativa para a resolução de conflitos no contexto policial, com base na vivência na 3ª Delegacia Metropolitana de Aracaju. Os resultados, como já mostrado anteriormente, revelam como a mediação é um método alternativo que funciona, impactando, consequentemente, nas dinâmicas de atendimento e na construção de uma abordagem mais humanizada e eficaz.

Uma das confirmações mais significativas é a evidência de que a mediação, quando integrada adequadamente no ambiente policial, comandada por mediador devidamente formado, não apenas promove a resolução de disputas, mas também fortalece a relação entre a comunidade e as forças de segurança, diminuindo a fama de que, tudo que envolve a polícia e seus agentes, implica violência. Este estudo destaca a importância de considerar a dimensão social e emocional dos envolvidos, reconhecendo que a mera aplicação de medidas punitivas nem sempre é a solução mais eficiente.

Observa-se que a implementação bem-sucedida da mediação nas delegacias de do Estado de Sergipe demanda uma mudança cultural, tanto no sistema policial, quanto na sociedade, bem como um maior investimento da Secretaria de Segurança do Estado direcionado aos Núcleos de mediação já existentes e focado na implementação de novos, em mais delegacias. A resistência inicial à essa abordagem pode ser superada por meio de programas de capacitação contínua e da disseminação de informações sobre os benefícios que a mediação pode proporcionar.

É crucial ressaltar que, apesar dos avanços identificados, a pesquisa pode não representar totalmente a diversidade de situações enfrentadas nas delegacias, e a implementação prática da mediação pode mudar de acordo com cada local. Essas limitações abrem espaço para pesquisas futuras que possam explorar essas dificuldades com maior profundidade.

A implementação de programas de mediação nas delegacias como uma ferramenta efetiva para a promoção da justiça restaurativa e o fortalecimento dos laços comunitários, é algo que deve ser levado mais à sério pela Secretária de Segurança Pública do Estado. Tais iniciativas podem resultar não apenas em uma redução nas cargas processuais, mas também em uma transformação positiva na percepção da comunidade em relação às instituições policiais.

O estudo reforça a relevância da mediação nas delegacias como uma abordagem inovadora e humanizada para a resolução de conflitos. Ao continuar explorando essas práticas, é possível observar um futuro no qual a justiça não seja apenas punitiva, mas também restaurativa

e colaborativa, promovendo uma sociedade mais justa e justa.

REFERÊNCIAS

CAPPELLETTI, Mauro, Bryant G. Garth, and Ellen Gracie Northfleet. **Acesso à justiça**. Vol. 19. Porto Alegre: Fabris, 1988.

GARAPON, Antonie, **A justiça reconstrutiva**. In: GARAPON, Antonie; GROS, Frédéric; PECH, Thierry. Punir em Democracia e a Justiça Será? Lisboa: Instituto Piaget, 2001.

LEITE, Eduardo de Oliveira. **Grandes temas da atualidade**: mediação, arbitragem e conciliação. Rio de Janeiro: Forense, 2008. MANCUSO, Rodolfo de Camargo. A resolução dos conflitos e a função judicial no contemporâneo Estado de Direito.

OLIVEIRA, Samyle Regina Matos. **Justiça Restaurativa no Sistema Multiportas**: convite à releitura. Editora Dialética, 2023.

ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação não-violenta**: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. Editora Agora, 2006.

SANTOS, Ricardo Goretti. **Manual de mediação de conflitos**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, p. 242, 2012.

SERPA, Maria de Nazareth. **Teoria e prática da mediação de conflitos**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, p. 197, 1999.

SILVA, Luciana Aboim Machado Gonçalves da. **Mediação de Conflitos**. [Digite o Local da Editora]: Grupo GEN, 2013. E-book. ISBN 9788522478866. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522478866/>. Acesso em: 19 nov. 2023.

SPENGLER, Fabiana Marion; DE MORAIS, Jose Luis Bolzan. **Mediação e Arbitragem**: Alternativas a Jurisdição. Livraria do Advogado Editora, 3ª edição, 2012, edição Kindle, posição 3942.

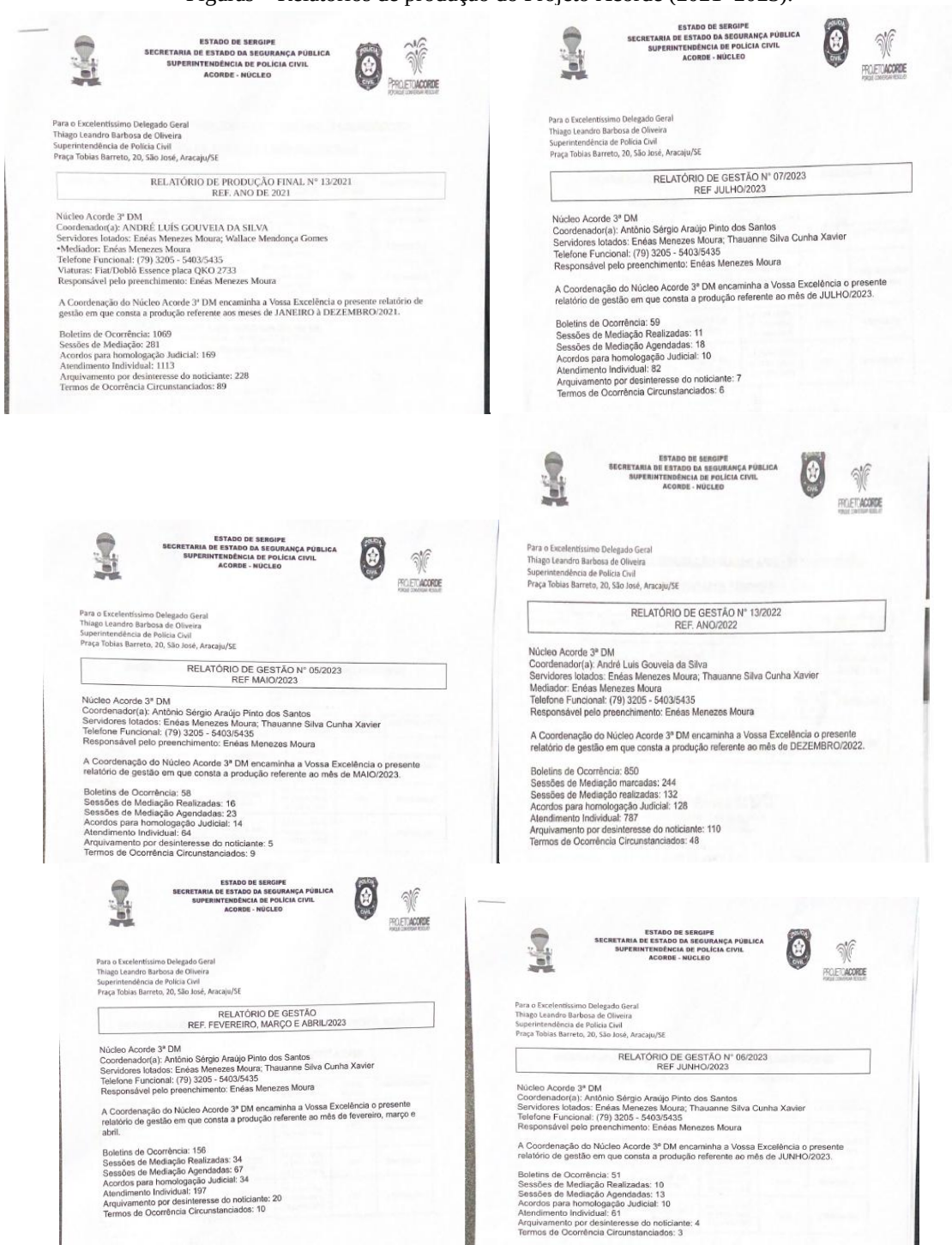
VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. [Digite o Local da Editora]: Grupo GEN, 2023, p. 20. E-book. ISBN 9786559648030. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559648030/>. Acesso em: 25 out. 2023.

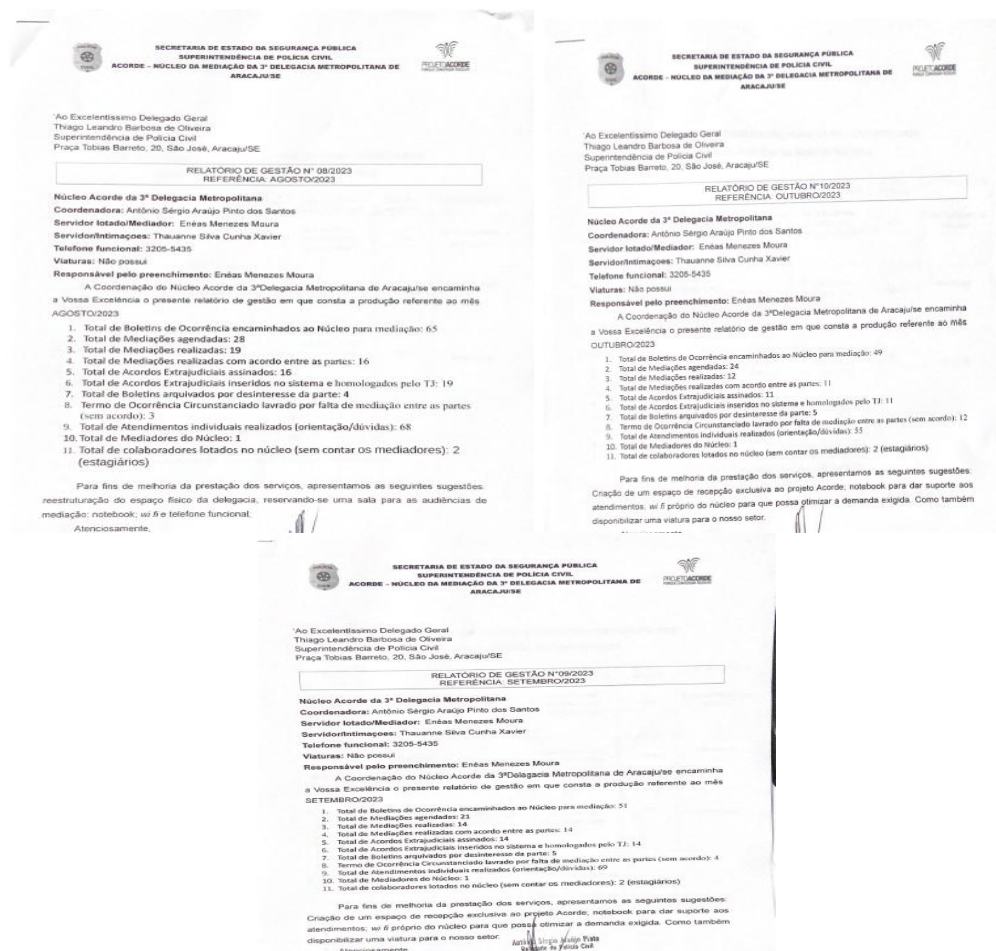
WATANABE, Kazuo. **Acesso à ordem jurídica justa**: conceito atualizado de acesso à justiça, processos coletivos e outros estudos. Belo Horizonte: Del Rey, 2019.

ANEXO 1

Relatórios de produção do Projeto Acorde na 3ª Delegacia Metropolitana de Aracaju/SE (2021–2023)

Figuras – Relatórios de produção do Projeto Acorde (2021–2023).





Nota: As imagens reproduzem os relatórios institucionais que fundamentaram a análise quantitativa apresentada nesta pesquisa.

Fonte: Projeto Acorde – Polícia Civil do Estado de Sergipe. Relatórios de produção da 3ª Delegacia Metropolitana de Aracaju/SE (2021, 2022 e fevereiro a outubro de 2023). Documentos institucionais utilizados na pesquisa documental realizada pelos pesquisadores da Universidade Tiradentes – UNIT.