

# Dos Congressos Ibero-Americanos de Mediação Policial

## **Patrícia Pacheco Rodrigues**

Mestre em Direito pela UNINOVE; pós-graduada em Resolución de conflictos pela UCLM de Toledo – Espanha. Estudo e aplicação “Theory and tools of the Harvard negotiation project” pelo GNUMP/USP. Delegada de Polícia Civil em São Paulo. <http://lattes.cnpq.br/5702557396011791>.

## **Samantha Ribeiro Meyer-Pflug Marques**

Doutora e Mestre em Direito pela PUC/SP. Professora do Programa de Mestrado em Direito da UNINOVE. Advogada. <http://lattes.cnpq.br/4568093820920860>

---

**Resumo:** O objeto de estudo da presente pesquisa foi a análise dos Congressos Ibero-americanos de Mediação Policial em Segurança Pública, com o objetivo principal de construir um cenário de reflexão sobre a mediação policial como mecanismo fundamental do serviço policial. A mediação policial é um trabalho no qual a polícia faz parte, mas não é o único participante. Traz alternativas ao sistema de justiça criminal que se tem apresentado na resolução de conflitos de forma insuficiente o que tem causado vulnerabilidade na proteção dos bens jurídicos. Os principais resultados com este estudo bibliográfico foram um modelo policial ponderado, com a transformação da comunidade e a construção da paz a partir das ações das forças policiais. Enfatizamos a prevenção, a polícia de proximidade e a prática policial de uma maneira diferente. Utilizamos a metodologia dedutiva e a pesquisa bibliográfica e documental, para demonstrar a integração dos órgãos públicos no enfrentamento à violência.

**Palavras-chave:** Direito penal; Segurança Pública; Mediação policial.

**Sumário:** Introdução – **1** Do I Congresso Ibero-Americano de Mediação Policial – **2** Do II Congresso Ibero-Americano de Mediação Policial – **3** Do III Congresso Ibero-Americano de Mediação Policial – Considerações finais – Referências

---

## Introdução

As corporações da segurança pública são as primeiras formas de acesso às autoridades, e são o canal de transmissão da violência para o Estado. O meio para se alcançar a paz deve ser pacífico e não violento, e por intermédio dele devemos buscar institucionalizar um procedimento no sentido da pacificação. A construção da paz é um dever do Estado e de seus agentes, mas também dos cidadãos, portanto, uma corresponsabilidade, na qual os corpos de segurança são um meio.

Atitudes moderadas podem ser alcançadas com o uso da mediação policial como um mecanismo de busca da paz. Como objetivo geral desse estudo dos Congressos Ibero-americanos<sup>1</sup> visa-se atualizar o que seja a promoção da pacificação no mundo atual pela segurança pública, bem como a sua participação para uma prática que vá além do sistema penal retributivo vigente, e refletindo diretamente no acesso à justiça.

Para tanto, na metodologia de pesquisa foi utilizado o estudo bibliográfico com apoio de artigos científicos, reportagens, vídeos e dados estatísticos, além da interpretação do ordenamento jurídico espanhol. Nesse contexto, foi a revisão bibliográfica e documental que ofereceram informações que auxiliaram a compreensão da mediação policial e sua evolução legislativa e social.

Com a análise dedutiva partindo na busca quantitativa de material bibliográfico e de outras pesquisas do assunto no campo acadêmico. Assim como a base referencial bibliográfica do Curso de pós graduação “Resolución de Conflictos: Estrategias de Negociación y Técnicas de Mediación”, da Universidad de Castilla-La Mancha de Toledo – Espanha, além das atividades de pesquisa na Linha 1: Justiça e o Paradigma da Eficiência do Mestrado em Direito na Uninove-SP, que conseqüentemente levaram ao referencial teórico para fundamentar o tema pesquisado. A aplicação do método hipotético-dedutivo, para realização de pesquisa empírica, comparativa e histórica.

No Brasil há grande interesse na seara policial de se promover a mediação policial, ainda que com programas incipientes e com falta de uma estruturação como política de Estado.<sup>2</sup> Na Espanha, nos últimos anos, tal temática tem despertado interesse nesse recurso sobre os conflitos na vida cotidiana.

É, portanto, um movimento vivo e relativamente intenso, mas muito recente, com “opiniões contraditórias ou contrárias a respeito, e que a atual cultura policial e a estrutura da organização policial fazem com que seja necessário atuar com cautela ao utilizar recursos inovadores e mudar conceitos básicos, como no caso da mediação.”<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Disponível em: <https://www.youtube.com/c/Vila-realES/search?query=congreso>, acessado em 04/04/2019.

<sup>2</sup> DA SILVA, Gabriela Marinho Rodrigues; RODRIGUES, Patrícia Pacheco; MARQUES, Samantha Ribeiro Meyer-Pflug. *Análise dos programas sobre Mediação de Conflitos no Brasil na Segurança Pública*. Seminário Internacional Violência e Administração de Conflito. Grupo de Estudos sobre Violência e Administração de Conflitos (GEVAC). Universidade Federal de São Carlos - UFSCar. São Carlos-SP, realizado de 20 a 22 de agosto de 2019.

<sup>3</sup> “opiniones contradictorias o contrarias al respecto, y que la propia cultura policial actual y la estructura de la organización policial hacen que se tenga que obrar con cuidado a la hora de utilizar recursos innovadores y que cambian conceptos de base, como es el caso de la mediación.” LORENTE, Josep Redorta. *Aspectos críticos para implantar la mediación en contextos de policía*. RCSP-Revista catalana de seguretat pública, nº. 15, 2004, p. 29-30.

Esse método para a polícia a faz ir além do simples cumprimento da lei. O Poder Judiciário brasileiro tem sido marcado pela característica da lentidão em fazer cumprir as leis, em uma sociedade cada vez mais ágil, e uma Justiça que muitas vezes nem chega a resolver o conflito, apenas sentencia, sem uma eficaz política de prevenção e de efetiva pacificação social. Necessária uma nova perspectiva de Administração Pública mais eficiente e efetiva aos seus cidadãos.

Importante também se faz a mudança de perspectiva do cidadão sobre a polícia, que atualmente não é positiva. Com o estudo dos Congressos se buscará o que seria desejável, com uma atitude focada no futuro melhor. Analisando a Polícia nos países Ibero-americanos como uma “instituição viva, que avança, que se adapta à nova realidade, e que se mantém em permanente processo de mudança e modernização”,<sup>4</sup> e dada a proximidade cultural, uma possível perspectiva a ser adotada pelas polícias brasileiras.

O progresso nesta área está estritamente interligado com a estruturação de uma doutrina da mediação policial que possa ser instituída como uma política Estatal que fomente uma pacificação social pela mediação dos conflitos, assim teríamos uma formação técnica e jurídica específica para cada caso no âmbito policial, e não apenas uma mudança de atitude face ao conflito. A mediação, centralmente, determina uma nova concepção sobre a dinâmica das relações de poder, sobre o conceito de autoridade, e com isso traz uma reflexão sobre quem tem o poder de decisão sobre o conflito.<sup>5</sup>

Conforme pesquisa sobre a análise dos programas sobre mediação de conflitos no Brasil na Segurança Pública<sup>6</sup> concluiu que policiais brasileiros, cotidianamente, atuam em ocorrências e aplicam a mediação, meio adequado para resolução de conflitos, possibilitando celeridade nas soluções das lides, maior satisfação das partes e aproximação da instituição policial a comunidade, preceitos fundamentais de Polícia Comunitária.

Contudo, ainda em alguns estados brasileiros, sendo eles: Tocantins, Roraima e Pernambuco, não foram localizadas práticas de mediação policial formalizadas, mas não significa que não se realize a mediação de conflitos e ou conciliação pela polícia estatal, pois como concluído nos estudos brasileiros as práticas, geralmente, carecem de formalização de rede de atendimento, institucionalização

<sup>4</sup> REDORTA, Josep, GALLARDO, Rosana. *Nuevas herramientas en mediación policial*. Revista E-mediación. Año 8, Setembro de 2014, p. 01-04.

<sup>5</sup> LORENTE, Josep Redorta. *Aspectos críticos para implantar la mediación en contextos de policía*. RCSP-Revista catalana de seguretat pública, nº. 15, 2004, p. 30.

<sup>6</sup> DA SILVA, Gabriela Marinho Rodrigues; RODRIGUES, Patrícia Pacheco; MARQUES, Samantha Ribeiro Meyer-Pflug. *Análise dos programas sobre Mediação de Conflitos no Brasil na Segurança Pública*. Seminário Internacional Violência e Administração de Conflito. Grupo de Estudos sobre Violência e Administração de Conflitos (GEVAC). Universidade Federal de São Carlos - UFSCar. São Carlos-SP, realizado de 20 a 22 de agosto de 2019.

e padronização do serviço público a ser oferecido. Assim como, a ampla falta de formalização de dados oficiais e uniformidade nas práticas geraram grande dificuldade na pesquisa brasileira.

Diante ainda da falta de uma técnica estruturada no Brasil, necessária se faz a análise das experiências em contextos culturais próximos, e por isso, dos três Congressos Ibero-Americanos de Mediação Policial de Segurança Pública. Tendo-se como objetivo específico desse estudo verificar quais são as melhores experiências para se gerar, finalmente, e se possível, um modelo de mediação policial, para além da improvisação e do voluntarismo de agentes, numa efetiva mudança nas organizações policiais na forma de se tratar os conflitos, atualizando a cultura policial clássica.<sup>7</sup>

E conforme Josep Redorta Lorente: “A implementação de inovações supõe um esforço suplementar e, por isso, muitas vezes as condições não são dadas. O risco, inversamente, é o de depositar muitas expectativas em um recurso (mediação como ferramenta) que pode ser preterida em um tempo muito curto.”<sup>8</sup> Tais problemas também se apresentam na análise de Josep Redorta Lorente do próprio curso de formação policial:

Se examinarmos alguns dos programas de treinamento, veremos que eles refletem as necessidades existentes sob a perspectiva da cultura policial clássica. Ou seja, a mudança de atitude envolvida na mediação não foi suficientemente fortalecida e, por outro lado, é inteiramente lógica, porque o treinamento tem que responder a critérios de formação de habilidades, mas isso deve ser exercido em ambientes específicos. Em suma, o fortalecimento da mediação aumentará inevitavelmente o treinamento em relação à mudança de atitudes, e isso deve ser um compromisso estratégico e econômico.<sup>9</sup>

<sup>7</sup> “Algunos aspectos específicos de la cultura policial — inmediatez de la intervención, valores de la jerarquía y construcción de la autoridad, desconfianza o precaución derivadas de trabajar en situaciones de riesgo e inseguridad, etc.— pueden incidir en todo lo relacionado con la implantación de la mediación. La mediación cambia la cultura, pero no se puede implantar contra la cultura preexistente.” LORENTE, Josep Redorta. *Aspectos críticos para implantar la mediación en contextos de policía*. RCSP-Revista catalana de seguretat pública, nº. 15, 2004, p. 39.

<sup>8</sup> “La implantación de innovaciones supone un esfuerzo suplementario y por esta razón no se dan las condiciones. El riesgo, a la inversa, es el de depositar demasiadas expectativas en un recurso (la mediación como herramienta) que se puede quemar en muy poco tiempo.” LORENTE, Josep Redorta. *Aspectos críticos para implantar la mediación en contextos de policía*. RCSP-Revista catalana de seguretat pública, nº. 15, 2004, p. 41.

<sup>9</sup> “Si examinamos algunos de los programas de formación, veremos que reflejan las necesidades existentes desde la óptica de la cultura policial clásica. Es decir, el cambio de actitudes que comporta la mediación no se ha potenciado lo suficiente y, por otra parte, es del todo lógico, porque la formación tiene que responder a criterios de formación de habilidades, pero que se han de ejercer en entornos concretos. En resumen, la potenciación de la mediación comportará inevitablemente incrementar la formación en relación con el cambio de actitudes, y esto tendría que ser una apuesta estratégica y económica.” LORENTE, Josep Redorta. *Aspectos críticos para implantar la mediación en contextos de policía*. RCSP-Revista catalana de seguretat pública, nº. 15, 2004, p. 41.

A mediação é mecanismo para facilitar a convivência local, para que o espaço social seja compartilhado, por isso a mediação também é um sistema para prevenção de conflitos e pode trazer o entendimento sobre os valores das diferentes pessoas envolvidas. E modelos estruturados de mediação poderiam oferecer “um referencial teórico, que orienta a prática profissional, pois estabelecem um processo metodológico e o uso de técnicas na realização de determinados objetivos.”<sup>10</sup>

O que se propõe é a gestão de conflitos de forma nacional, por uma política pública institucionalizada, mas seguindo as culturas locais, como ocorre em vários países, conforme se expõe a seguir na análise de cada Congresso. O mundo globalizado vem gerando uma necessidade de um Direito mais abrangente e unificado, e de alguma forma generalizado.

Acima de tudo, deve o Direito favorecer as pessoas, e não ao conflito, incentivar para que se tenha acordo e desincentivar a demanda, mas não pelo caminho de impor ônus judiciais, pois isso é onerar ainda mais o acesso à justiça, o que devemos é entendê-lo assim como ele é, ou seja, um direito fundamental. Para além disso, e como ensina Gabriel Chalita “a justiça é a ponte que nos liga à felicidade. É a garantia da pacificação intra e interpessoal. É a conquista de pessoas e de sociedades que acreditam no valor do respeito.”<sup>11</sup>

## 1 Do I Congresso Ibero-Americano de Mediação Policial

No Primeiro Congresso Ibero-americano de Mediação Policial, realizado nos dias 29, 30 e 31 de janeiro de 2014<sup>12</sup>, mais de 350 pessoas participaram, em Vila-real-Espanha, em que se abordou a mediação policial de Vila-real e na cultura de paz para a resolução de conflitos com renomados palestrantes, colocando Vila-real em posição de líder mundial na área de mediação policial de conflitos, e também iniciou um novo caminho, tendo então a cidade como acolhedora dos congressos. A inspetora e chefe da Unidade de Mediação da polícia local, Rosana Gallardo, e o chefe geral intendente da polícia local, José Ramón Nieto, apresentaram os congressistas e palestrantes de países como Argentina, Colômbia, Brasil, Guatemala, Chile e França.<sup>13</sup>

<sup>10</sup> “Los modelos ofrecen un referente teórico, que guían la práctica profesional dado que establecen un proceso metodológico y el uso de técnicas en la consecución de unos objetivos determinados.” GÓMEZ, Pilar Munuera. *El modelo circular narrativo de Sara Cobb y sus técnicas*. Portularia: Revista de Trabajo Social, n. 7, 2007, p. 85.

<sup>11</sup> CHALITA, Gabriel. *Principio da Segurança Jurídica*. in: Segurança jurídica no Brasil (org.) Marco Túlio Bottino. São Paulo: RG Editores, 2012, p. 51.

<sup>12</sup> Disponível em: [https://www.youtube.com/watch?v=6vdTrQc5YFA&list=PLB1wTEgPhitpo7db5u\\_su1bGIQpmeWPWS](https://www.youtube.com/watch?v=6vdTrQc5YFA&list=PLB1wTEgPhitpo7db5u_su1bGIQpmeWPWS), acessado em 04/04/2019.

<sup>13</sup> Disponível em: [http://www.vila-real.es/portal/p\\_20\\_contenedor1.jsp?seccion=sfnodtd4v1.jsp&contenido=23571&tipo=8&nivel=1400&layout=p\\_20\\_contenedor1.jsp&codResi=1&language=es&codMenu=805](http://www.vila-real.es/portal/p_20_contenedor1.jsp?seccion=sfnodtd4v1.jsp&contenido=23571&tipo=8&nivel=1400&layout=p_20_contenedor1.jsp&codResi=1&language=es&codMenu=805), acessado em 04/04/2019.

Foi dividido em quatro blocos temáticos, o primeiro sobre “Construir um futuro inclusivo”, o segundo dos blocos apresentou exemplos reais da implementação da mediação em diferentes instituições policiais, como a Polícia do Panamá, Fuenlabrada e Málaga, entre outras. No terceiro bloco se concentrou na mediação policial como uma ferramenta na gestão de conflitos extrajudicial. O último bloco foi dedicado à reflexão sobre “O processo policial que vem”, já que não podemos mudar o passado, mas podemos transformar o futuro, preparar-nos para a excelência e pensar em como queremos que a polícia do futuro seja, conforme a inspetora Gallardo.

Na apresentação sobre “La Mediación Penal en España: presente y perspectivas de futuro,<sup>14</sup> foi explicitado que em seu Código Penal a Espanha alcançou o sistema criminal mais repressivo em toda a Europa Ocidental, e não se tem evidência de que essa dureza afeta a diminuição da prática criminosa, e a duração média de permanência na prisão dobrou nas últimas duas décadas. A Espanha tem um recorde: é o país da Europa Ocidental com a maior porcentagem de sua população entre barras, são 159 prisioneiros por 100.000 habitantes; a média da União Europeia é 96. A taxa de criminalidade espanhola é muito baixa, e os crimes violentos são poucos, o que faz da Espanha um dos países mais seguros do mundo.

Seguindo na mesma apresentação, com alta taxa de população carcerária que reflete um sistema saturado acima da média europeia, aponta para um fracasso da política criminal espanhola, que embarcou em custos punitivos muito populistas, ineficientes e desnecessários do ponto de vista econômico, funcional e humano. E sempre que um novo crime ocorre, ressurgem um problema antigo em que se foi tentado lidar exclusivamente com sucessivas reformas criminais. Olhares e críticas imediatamente voltam-se para aqueles que têm a função de aplicar a lei, em vez de analisar, refletir e influenciar efetivamente as causas de tais fenômenos, já que eles ocorrem, se repetem e, finalmente, acabam sendo narrados em noticiários televisivos incentivando mais populismo.

A mediação policial está legitimada na Constituição espanhola no artigo 9.2, em matéria de liberdade e igualdade dos indivíduos, ou para garantir a segurança pública e proteção dos direitos e liberdades, assim como no artigo 104.1, ou mais especificamente na Lei 2/1986, de 13 de março, que estabelece que a polícia tem de cooperar na resolução amigável de conflitos privados quando necessária para esta maneira e propósito. No entanto, estima-se pela doutrina que tal

<sup>14</sup> Disponível em: [http://www.vila-real.es/portal/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0\\_137891.pdf](http://www.vila-real.es/portal/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_137891.pdf), acessado em 04/04/2019.

legitimidade está insuficiente, o que exigiria mais amplas e mais profundas possibilidades técnicas de tratamento da polícia na mediação (LORENTE, 2004, p. 39).

Nesse sentido foi a apresentação sobre “Mediación policial: otra forma de “hacer policía”,<sup>15</sup> da inspetora Rosana Gallardo, para quem parte da premissa de que para a construção de um mundo mais justo, menos violento e mais solidário devemos buscar novos espaços de consenso, abordar as diferenças e minorias que sempre estiveram presentes e fazem parte do cenário social; então é abrir fronteiras, viver com seres semelhantes em sua condição humana, mas diferente em seus costumes, idioma e cultura. Nós falamos, portanto, de um futuro inclusivo para todas as pessoas. Uma nova Polícia deve estar envolvida na construção da segurança e, portanto, paz, e que seja capaz de impregnar essa nova filosofia em todos os procedimentos policiais, com uma autêntica transformação de toda a Instituição atribuída ao paradigma da segurança cidadã seguindo um modelo de prevenção da violência.

Segue a inspetora do que seria, portanto, um modelo abrangente e integrado, e para alcançar isso, temos a ferramenta: a mediação, como o principal recurso para a gestão de conflitos, com a corresponsabilidade da Polícia com a cidadania sobre seus conflitos, em resposta a suas emoções. Alcançar o relacionamento entre a polícia e a cidadania, que deve gerar a confiança que é a base da coexistência. Falando de futuro, “mas o futuro já está aqui, esse é o tempo para compartilhar coisas, experiências, ideias, para obter uma estrutura policial adequada às exigências de uma cidadania do século XXI”.

Ainda para a palestrante, o nível apropriado de aplicação para este novo modelo policial é o município, assim, a Polícia Local tem a infraestrutura adequada devido à sua natureza de proximidade com a cidadania, o que pode favorecer a inter-relação das instituições que a compõem, o que promove o trabalho de coalizão, e também por causa da capacidade de mobilizar os recursos da cidade, que beneficia a percepção de segurança, que é também a missão da Polícia. Esta nova dimensão do trabalho policial, de acordo com os novos tempos, tem que implicar nos planos de treinamento da polícia em se repensá-los e dotá-los de novas dimensões sociais e psicológicas que contribuem para a mudança de mentalidade dentro da Organização Policial e, assim, ser capaz de definir os verdadeiros objetivos da ação policial, voltados para a efetiva aplicação da lei com a resolução de conflitos, restabelecendo a segurança.

Se atingirmos esses objetivos, especialmente o último, os cidadãos perceberão que a polícia é um serviço público que pode ser confiável, e a Organização

<sup>15</sup> Disponível em: [http://www.vila-real.es/portal/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0\\_13883\\_1.pdf](http://www.vila-real.es/portal/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_13883_1.pdf), acessado em 05/04/2019.

da Polícia estará disponível por excelência, com uma disposição para a mudança. Também provocar mudanças na cidadania, acostumada a ter a polícia para resolver os problemas e, de repente, o envolvimento dela é solicitado para gerenciá-lo. Os cidadãos hoje exigem uma polícia moderada em suas ações, que sabe como usar a autoridade necessária e que tenham grande capacidade de lidar com o cidadão, no trato e na capacidade de mediação de conflitos. Contudo, não é suficiente que a polícia queira também, precisamos do envolvimento de líderes políticos, porque a mediação é um investimento que produz economias, trazendo a consciência social da necessidade e importância da gestão de conflitos para a comunidade. Necessária a consolidação de Unidades de Mediação, para além da prática informal, na Espanha. Fomentar uma cultura da mediação e por extensão a mediação policial pode ser um instrumento de utilidade especial.

Durante o Primeiro Congresso Ibero-americano de Mediação Policial foram trazidas as experiências da Colômbia, por William Antonio Díaz; na Málaga, por Silvia Pueblos; no Panamá, por Franklin Rolando Rivera e de San Sebastián de los Reyes por Víctor Calvo.

Em San Sebastián de los Reyes,<sup>16</sup> município de Madrid localizado ao norte, o projeto de Mediação Policial surgiu como uma aposta pessoal do Sargento Víctor Calvo e de responsáveis pela polícia local, do amargor residual que permanece nos profissionais da polícia naquelas intervenções de vizinhos, em que não se conseguiu resolver o problema no todo, com a necessidade de transferir tal problema para outra instância, sejam tribunais, delegacias de polícia, prefeituras, entre outros.

Nasceu, portanto, da convicção da contribuição profissional, de estender a mão a quem está precisando, aquele que pede ajuda e não que sabe como fazê-lo ou onde ir. O policial faz um exercício de empatia, em muitas de suas intervenções, ele se coloca no lugar do outro. Lembra Víctor Calvo de suas primeiras experiências de policial novato, um chamado na casa de uma senhora de idade avançada em que o problema era de algum ruído proveniente do andar superior e que a exigência era “você pode repreender meu vizinho”, a resposta do parceiro dele e veterano nessas ações foi “senhora somos a polícia, nós não repreendemos ninguém, se você quiser nos dar seu nome, nós vamos até o vizinho e nós o denunciaremos.” E acrescentou Víctor Calvo: “me colocando em seu lugar, se fosse minha mãe ou outro parente eu não teria gostado nem do tratamento, nem da resposta, o caso poderia ter sido resolvido, com um mínimo de profissionalismo e vontade das partes.”

<sup>16</sup> Disponível em: [http://www.vila-real.es/portal/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0\\_13716\\_1.pdf](http://www.vila-real.es/portal/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_13716_1.pdf), acessado em 05/04/2019.



A mera ação e prevenção do agente uniformizado, e único como ação policial, não resolve o conflito que surgiu entre os indivíduos, a falta de tempo é um fator negativo que vai contra a resolução do conflito, é necessária uma unidade ou grupo, para manter contato e continuidade do problema até o final ou a resolução e, claro, que policiais em geral têm o treinamento, e habilidades sociais e profissionais suficientes para enfrentar qualquer conflito de vizinhança que surja, que são capazes de fazer as partes se entenderem no desconforto ou tentar dar uma solução satisfatória, mas com a mediação se tem um acordo em que todos ganham, sem vencedores ou perdedores.

No final do ano de 2012, o pontapé inicial foi dado com uma nova especialização da Unidade de Violência de Gênero, pertencente ao Grupo da Família, composto por quatorze policiais. A ideia do projeto foi baseada na voluntariedade, sem forçar ninguém, e com total liberdade para escolher. Como passo preliminar foi a formação e aquisição de conhecimentos específicos nos cursos: formadores em Mediação Policial; Mediação de Vizinhança; Resolução de conflitos entre indivíduos; Negociador da Polícia, em sua grande parte ministrado pela Academia de Polícia Local de Madri.

Diante da solicitação concreta, os mediadores apresentam o projeto, o seu funcionamento, assim como também nesse momento já fazem a difusão do próprio serviço. Participam os Serviços Sociais com a Polícia Local que expõem o projeto e as tipologias que vão trabalhar. Com a gestão da informação orientam a parte para quais as possibilidades jurídicas diante de seu caso. Analisam o conflito e perguntam as pessoas quais problemas possuem, isso já no primeiro contato com as partes.

Neste projeto os aspectos críticos que foram detectados, em especial, a falta de treinamento especializado, pela instituição, bem como dos controles intermediários, fazem com que o trabalho da polícia mediadora diminua em eficiência. A mudança de percepção do trabalho policial e do trabalho realizado pelo Mediador Policial, não é observada pelo resto da polícia a um nível ou ritmo apropriado. Assim como, a turnicidade da polícia e as rotações, são grandes desvantagens do projeto.

A implantação da cultura de mediação afeta a cultura organizacional e as maneiras de exercer o papel de autoridade da polícia. É necessário promover mudanças de atitudes importantes, de modo que, no futuro, a prática de intervenções com os recursos de mediação, seja bem sucedidos. Em qualquer caso, o processo tem que começar pelas instâncias mais altas e tem que considerar como avaliar a eficiência do agente que utiliza técnicas de mediação; os protocolos de intervenção devem ser definidos para suposições típicas para as quais a aplicação de técnicas de mediação seja claramente aplicável.

Concluindo sobre a mediação na Polícia Local de San Sebastián de los Reyes, em quase um ano de experiência, levou a ver com mais clareza certos aspectos ligados a este serviço interessante e esta especialidade da polícia, que foi resumida conforme segue: dificuldades de aplicação da mediação no campo policial são reais e derivam tanto do discurso da própria mediação quanto da própria tarefa policial; a mediação policial é um novo conceito, que se encaixa no campo da mediação com a comunidade, sendo assim, uma excelente aposta estratégica para aumentar a imagem profissional transmitida pela polícia; existe um número significativo de intervenções em que o policial pode intervir diretamente com recursos de mediação, mas deve-se considerar as opções de referência para serviços especializados de mediação em certos casos; a mediação envolve mudança de atitudes, e os programas de treinamento exigirão mais tempo e recursos adequados.

Franklin Rolando Rivera trouxe em sua apresentação a experiência no Panamá,<sup>17</sup> o processo de implementação da sessão de mediação policial na instituição policial. No mês de junho do ano de 2011, com 20 funcionários da instituição pela equipe gerencial do alto comando da Polícia Nacional, e também altos funcionários da Universidade do Panamá, inauguraram e iniciaram o primeiro Curso de Pós-Graduação em Mediação, para funcionários da Polícia Nacional do Panamá. Desde a sua criação, este curso de treinamento foi criado para quebrar paradigmas, que teceu a base de uma grande pirâmide, com suas aulas de teoria e muitas horas de prática. No final, a teoria da “Mediação Policial” saiu, e a polícia, usando as técnicas de mediação, poderia fazer mediação policial, bem como houve a criação de um centro de mediação para exercê-la.

Sobre o projeto, uma pesquisa foi realizada na Polícia, concluindo pela viabilidade de se desenvolver o projeto do “Centro de Mediação Policial Nacional do Panamá “. Findou o curso de pós-graduação, no mês de novembro de 2011, e o grupo de 20 alunos foi convocado novamente para trabalhar no “Manual de Organização e Procedimento do Centro de Mediação e Conciliação da Polícia Nacional do Panamá “. Após o primeiro esboço do Código de ética e do Manual do Centro de Mediação e Conciliação, dia a dia tomando forma, com o apoio de muita informação local e consulta feita a outros países que tinham centros de mediação em suas diferentes instituições. O Manual de Organização e Funções do Centro de Mediação e Conciliação da Polícia Nacional do Panamá foi entregue à Universidade do Panamá para avaliação, verificação e aprovação, sendo

<sup>17</sup> Disponível em: [http://www.vila-real.es/portal/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0\\_13713\\_1.pdf](http://www.vila-real.es/portal/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_13713_1.pdf), acessado em 07/04/2019.

formalmente entregue à Polícia Nacional, durante a graduação dos 20 alunos que participaram da pós-graduação.

As autoridades policiais do país ofereceram um estágio ao seu Centro de Conciliação, para que pudessem ver o funcionamento e a experiência da Polícia colombiana nessa questão. Realizado o estágio na Colômbia, por uma semana, do dia 12 a 18 de fevereiro de 2012, no Centro de Conciliação da Polícia “El Restrepo”, localizado na cidade de Bogotá. O funcionamento do Centro de Conciliação, e o papel desempenhado pelos conciliadores (policiais, psicólogo, assistente social), e a estrutura orgânica e suas estatísticas, não estavam longe do projeto do Centro de Mediação e Conciliação da Polícia Nacional do Panamá, dada a linguagem universal da mediação.

Ao final do estágio foi apresentado ao Diretor da Polícia do Panamá, que deu sua aprovação. No final de março de 2012, foi feita uma chamada para um grupo de cinco funcionários, que fizeram o curso de pós-graduação em mediação, para trabalhar na formação do centro. O projeto do Centro de mediação pela Polícia Nacional foi entregue à sede de avaliações correspondentes. Durante o estabelecimento do centro, continuaram as pesquisas de informações sobre a Mediação Policial na internet, e quase nada existia sobre o assunto, encontrado algo sobre a Nicarágua, Costa Rica e Vila-real na Espanha.

Solicitadas informações nos e-mails das páginas visitadas, vindo apenas resposta de Vila-real, da inspetora Rosana Gallardo, e do processo de Mediação policial que estava ocorrendo na Espanha. Neste intercâmbio cultural, através da Universidade do Panamá, foi dada uma conferência sobre Mediação Policial aos membros do Conselho de Administração da Polícia Nacional, que ocorreu em 28 de agosto de 2012 e foi a primeira videoconferência internacional a ser realizada na Polícia Nacional, que foi um sucesso. Em abril de 2013, Rosana Gallardo chegou ao Panamá convidada pela Universidade para dar uma conferência sobre Mediação Policial, da mesma forma visitou as instalações da Polícia Nacional do Panamá e da Unidade Preventiva da Comunidade, que é uma unidade policial especializada em entrar em contato comunidade e dentro de sua filosofia de mediação. Embora não se tenha desenvolvido a Mediação Policial, como tem sido concebido e conceitualizado em Vila-real, tem seguido seus passos a Polícia Nacional do Panamá, em direção a essa nova cultura, que todos os dias exige às organizações policiais “uma outra maneira de fazer polícia”.

Silvia Pueblas, em sua apresentação, relatou a experiência da Málaga,<sup>18</sup> uma cidade da Andaluzia, na Espanha, no processo de implementação da sessão

<sup>18</sup> Disponível em: [http://www.vila-real.es/portal/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0\\_13717\\_1.pdf](http://www.vila-real.es/portal/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_13717_1.pdf), acessado em 07/04/2019.

de mediação policial na Instituição da Polícia. Em 03.09.2012, aparece no organograma da Polícia Local de Málaga o novo Grupo de Mediação da Polícia, a pedido da demanda da Polícia de Patrulha Local da Cidade, que observaram a necessidade da criação de uma Unidade que proporcionaria aos cidadãos a possibilidade de resolver uma série de conflitos, de uma maneira específica, e que não foram atendidos em definitivo.

No início, este novo grupo era composto por um diretor e dez policiais, que antes foram submetidos a testes de seleção e treinamento, e eles desenvolveram seu serviço compartilhado com as diferentes sedes do corpo até outubro/2013. Ao Grupo foi atribuída sua própria dependência e uma dotação de quatro policiais locais e um diretor que realizam seu trabalho com dedicação exclusiva.

O Grupo de Mediação da Polícia foi criado com o propósito de ajudar a resolver os problemas dos cidadãos de Málaga, conflitos de vizinhança ou coexistência, conflitos ambientais, referindo-se a espaços de uso público, aqueles causados pela exclusão social, causados pela violência latente, aqueles que surgem no ambiente escolar, saúde, que são produzidos por diferenças interculturais, por animais e outros relacionados às funções da Polícia Local.

Foi constatada uma elevada percentagem de mediação policial de forma positiva nos acordos alcançados pelas partes e concluída pelos mediadores. Quando a reunião de mediação termina, é quando o agente mediador informa aos assistentes que haverá um follow-up, a fim de garantir o cumprimento dos acordos alcançados. Em níveis estatísticos, é realizado o controle da Instituição Policial de todos os casos que realiza o Grupo de Mediação Policial. Deve-se notar que, devido ao sucesso do Serviço de Mediação da Polícia local de Málaga, como um serviço ao cidadão totalmente implantado e consolidado, com uma grande aceitação pela sociedade de Málaga.

William Antonio Díaz, em sua apresentação, relatou a experiência na Colômbia<sup>19</sup>, no projeto para implementação da sessão de mediação policial na Instituição da Polícia Nacional. Conforme o artigo 218 da Constituição da Colômbia: “a Polícia Nacional é um corpo armado permanente natureza civil, responsável pela Nação, cujo objetivo principal é a manutenção de condições necessárias para o exercício de direitos e liberdades públicas, e para garantir que os habitantes da Colômbia vivam em paz.”

O processo de transformação institucional, começou na década dos anos 90, assumindo a polícia a desmilitarização, atacando a corrupção e o design de um Plano Estratégico para a política de participação do cidadão, a fim de materializar

<sup>19</sup> Disponível em: [http://www.vila-real.es/portal/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0\\_13714\\_1.pdf](http://www.vila-real.es/portal/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_13714_1.pdf), acessado em 07/04/2019.

a abordagem do serviço de convivência e segurança do cidadão para comunidade. A participação comunitária foi implementada com programas com a comunidade, e buscando fortalecer os relacionamentos institucionais dos cidadãos em tópicos relacionado ao serviço.

A proposta de Unidade de mediação da polícia a ser implementada como uma nova forma de relacionamento com a comunidade para a resolução de conflitos e problemas de convivência local, tais como: promover a Polícia como agente social e mediador para promover a coexistência; fortalecer os níveis de legitimidade e confiança para a instituição, e melhorar a percepção de segurança e eficiência policial; uso do Planejamento Orientado para a Solução de Problemas POP. A mediação como uma ferramenta eficaz para a solução de problemas, com o cenário para gerenciamento da segurança enquadrado na prevenção e mediação. No projeto são idealizadas: Parcerias público-privadas; Modelo de atendimento ao cidadão; Planejamento de solução de problemas orientada a POP.

As Parcerias Público-Privadas de Acordo com os operadores dos Métodos Resolução Alternativa de Conflitos - MASC usados pela Polícia para avançar no processo de treinamento em questões de mediação (conciliação para equidade). Além dos cenários de participação cidadã para promover os MASC com ONGs, com cooperação dos prefeitos locais para gerenciar espaços para a mediação. O Modelo de serviço de cidadão - MAC inclui a mediação como uma ferramenta fundamental para o relacionamento com o cidadão em tempos de crise. Expandir a concepção do MAC para fazer parte dos procedimentos da polícia, bem como promover a aplicação do MAC, na instituição e, assim, promover mediação.

A proposta de Unidade de mediação da polícia tem como fases de implementação, os seguintes passos: a Criação (aprovação da alta direção; 2. seleção de pessoal e conformação da unidade; 3. iniciar processos de planejamento de atividades; 4. plano de proposta trabalho); a Consolidação (1. Projeto de protocolos e Procedimentos; 2. Ajuste ao Manual de atenção do cidadão; 3. teste piloto "Mediação na solução de problemática no local"; 4. Ajustes ao Modelo e proposta de indicadores) e Projeção (1. Expansão de áreas intervenção; 2. Estratégia de Criação de comunicação; 3. Parcerias Público-Privadas; 4. Incorporação de modelo para a doutrina).

## 2 Do II Congresso Ibero-Americano de Mediação Policial

O II Congreso Iberoamericano de Mediación Policial, realizado nos dias 13, 14 e 15 de abril de 2016, em Vila-real-Espanha, em sua abertura por Adrián Hierro

Batalla,<sup>20</sup> oficial de la policia local de Vila-real, frisou que o primeiro congresso de mediação policial de 2014, se dedicou a conhecer a ferramenta mediação policial e mostrar a experiência em Vila Real- Espanha, considerada como a capital da mediação policial. Esclareceu o que se pretende com os congressos é se identificar os elementos, as capacidades e as habilidades que requerem a mediação policial como uma ferramenta cívica, uma técnica e estratégia para as polícias no século XXI, para se aprofundar em tais assuntos e melhor estruturar a mediação, para a construção da paz e fortalecimento dos direitos humanos, além das trocas de experiências entre as polícias latino americanas.

Na apresentação de José Benlloch Fernández, alcalde de Vila-real, no mundo globalizado os países, ainda que muito distantes, compartilham problemas parecidos, e até comuns, e as respostas a estes estão mais próximas do século 19, distante, portanto, da sociedade globalizada e tecnológica atual. A velocidade do desenvolvimento social vem tornando as novas leis, muito rapidamente antigas e não respondendo às necessidades sociais, e os conflitos entre os cidadãos estão cada vez mais complexos e requerendo uma intervenção especial. Pessoas cada vez mais aglutinadas em grupos sociais cada vez maiores, a economia global incentivando a competitividade, criando difíceis espaços de convivência, com fragmentação social, gerando ainda mais insegurança.

Estamos resolvendo os conflitos da melhor forma possível? São adequados os níveis de convivência? Como numa sociedade tão avançada como a nossa ainda não somos capazes de dar soluções satisfatórias aos conflitos? O mundo será cada vez mais urbano, um fenômeno não apenas da Espanha, mas no mundo como um todo, com a imigração, por motivos de mudança climática e luta contra a desigualdade e a pobreza, estrangeiros com desestrutura familiar, indivíduos que perdem sua identidade de grupo, seus valores, vivendo com a escassez de recursos, usados como um grande recurso na indústria atual.

Os conflitos cada vez mais complexos, e cada vez se multiplicando, e poucas vezes reparando os danos de quem os sofre. No âmbito penal uma grande crise de legitimação com a judicialização massiva dos conflitos e a insatisfação social é cada vez maior, com os cidadãos como tutelados e desestimulados a resolver seus próprios conflitos, e a diminuição da ação por parte das estruturas de controle social primário, como a família e a religião.

No Primeiro Painel do congresso denominado “Construcción de Paz, Derechos Humanos y Relaciones Positivas”,<sup>21</sup> do Professor Fernando Montiel Tiscareño, do México, para quem em sua apresentação a primeira vítima de violência e de

<sup>20</sup> Disponível em: [https://m.youtube.com/watch?v=I5GMnVxa\\_s8](https://m.youtube.com/watch?v=I5GMnVxa_s8), acessado em 05/04/2019.

<sup>21</sup> Disponível em: <https://m.youtube.com/watch?v=hL6t4wjR47A#fauxfullscreen>, acessado em 05/04/2019.

atitudes medianas frente ao conflito é a paz. O estado de guerra é que move o homem segundo vários estudiosos de ciência política, tanto que nas ciências sociais estão sendo desenvolvidos programas para estudos sobre a paz, importantes, neste atual estágio da sociedade, sombrio, e que reflete um futuro sombrio. Avançar para tratamentos especializados e focalizados, no que hoje se reflete nos meios alternativos de resolução dos conflitos, assim como em processos de comunicação não violenta, ferramentas alternativas que não escondam a violência, mas que possibilite visualizar suas causas e explorar os potenciais de paz.

Os serviços sociais são por excelência promovedores da paz, porque focam na solução dos problemas do outro, com empatia e sem distorções culturais, com ideais inclusivos, com profissionalismo, e com perspectivas para o futuro para construção da paz. Devemos encarar as dificuldades que os corpos de segurança do mundo vêm enfrentando, principalmente no fator corrupção, e promoção da ordem pelo terror. Corpos de segurança de vários países estão fraturados, assim como no México.

A fragmentariedade da instituição policial prejudica na introdução de um modelo de mediação policial, e por isso o ideal é partir de serviços municipais. A mediação policial traz, para a própria instituição policial historicamente, como mudar a percepção que tem a própria sociedade sobre os corpos de segurança, que tem por missão o dever de cuidado desta mesma sociedade. Inicialmente, recuperar a mística do serviço público de servir ao público. A tarefa da polícia é afastar o medo, trazendo a confiança daqueles que protegem. O professor em sua palestra informou que no México a mediação policial não funciona porque falta diálogo e comunicação, mas que não faltam recursos. Com a militarização das polícias no México vem promovendo e mudando o diálogo para armamentos e equipamentos de guerra, um contrassenso para a promoção da paz. Corpos policiais militares não são incentivados a promover o diálogo e conseqüentemente a própria mediação policial.

Na apresentação “Diálogo y conflictividad social”, de Alejandro M. Nató, advogado mediador especialista em gestão de conflitos públicos, de Buenos Aires-Argentina, que trouxe experiências de trabalho com a polícia local de seu país, em especial o trabalho de qualificação dos futuros policiais promovida na Academia de Polícia local de Quilmes, sobre mediação comunitária. A mesma capacitação foi realizada em Montevideu-Uruguai, com o apoio da Oficina Nacional de la Policía Comunitaria. Um modelo mais flexível de policial do que o tradicional.

Destacou a importância da ação conjunta entre o município, vizinhos organizados com centros de ação comunitária e com a própria polícia comunitária. Neste aspecto está se condensando as relações, porque as cidades modernas são urbanizadas e promovem a individualidade, necessária a integração e o resgate da

pessoa como um cidadão, com responsabilidade política e social. A ideia multi-dimensional compatibilizada para alcance dos objetivos e aspirações desejadas.

A mediação vem como uma forma de criação de um espaço de trabalho em rede, visando precipuamente a construção e manutenção da paz. Tudo em um plano integral e integrado em rede, trabalhando as diversas estruturas sociais urbanas, nesse cenário de urbanização e massificação. A visão voltada para evitar a violência e não o conflito, e a promoção pelos meios de comunicação da violência, a exploração da violência. A mediação de conflitos visa justamente a promoção da solução do conflito, para que se evite a violência.

Na apresentação “Los Derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario como plataforma universal de al Mediación Policial”, por Willington Zambrano Rivera, comisionado Inspector General de la Policía Nacional de Panamá, trouxe um panorama geral da polícia do Panamá, e mudança dos militares que se transformaram em policiais, e sobre a aplicação dos direitos humanos e das disposições das Convenções de Genebra. Entendendo que os direitos humanos são um ponto em comum entre os países que são signatários da Declaração Universal de Direitos Humanos, tendo em vista que a própria formalização de uma declaração somente foi possível com um consenso sobre seu conteúdo. E portanto, os direitos humanos e o direito internacional humanitário possibilitam a mudança para um mundo melhor, e que as operações policiais/militares em que se tenha violações de direitos, ainda que cumpridos os objetivos operacionais devem ser entendidas como fracassadas.

O ponto mais impactante da experiência do palestrante foi quando em curso de formação lhe foi proporcionado o contato direto com pessoas que fazem parte dos chamados grupos de vulneráveis, e portanto, dada a importância de se ter conhecimento direito da experiência passada por tais pessoas, narradas por elas mesmas, o que também é proporcionado pela mediação policial. Foi-lhe proporcionado um efetivo contato com a realidade vivida por essas pessoas, e o reconhecimento e entendimento policial desta situação, rompendo paradigmas.

Relatou também o palestrante sobre sua experiência no centro de mediação da Colômbia, em 2013, agregando relações, emoções e confiança voltadas para instituir a mediação policial em seu país, que é uma ferramenta que não só empodera a sociedade, mas também é chave para levar a melhora de todas as pessoas que estão envolvidas na solução do conflito. Este último assunto tratado como: “Prácticas Restaurativas: venganza, justicia o restablecimiento de las relaciones a través del empoderamiento de los mediados.”

Para Rosana Gallardo Campos - Inspectora de la Policía Local de Vila-real y Coordinadora Unidad de Mediación Policial UMEPOL, com a globalização as fronteiras de nosso mundo estão desaparecendo, o que requer abertura e culturalização,



um processo que permite a influência por outras culturas para compreender a lógica interna dos diferentes, o que permite nos relacionarmos com respeito e dignidade. Podemos formar uma equipe de policiais que com suas atitudes poderiam formar uma mudança com fórmulas distintas dos tradicionais métodos adversárias, que acirram as desigualdades econômicas e sociais, um processo sábio que gerará benefícios a todos os envolvidos, com estratégias para a paz.

Nesse sentido foi a apresentação “Interacción entre Policía y Organizaciones de la Sociedad Civil en defensa de categorías vulnerables de personas: sinergias y experiencias interamericanas y europeas”, por Luís Jimena Quesada, Catedrático de Derecho Constitucional y Presidente del Comité Europeo de Derechos Sociales - CEDS del Consejo de Europa, falou sobre os mecanismo de defesa de direitos humanos judiciais e não judiciais, em especial os preventivos, como a polícia como defensora e agindo em prol dos direitos humanos como uma vocação em meio a diversidade resultante da globalização. Para que haja respeito no âmbito interno, temos que ter respeito no âmbito doméstico, e formações que foquem o intercâmbio de informações para os casos que envolvam vulneráveis.

Nesses casos há envolvimento de direitos fundamentais e a normativa internacional integra a legislação interna para abranger essa questão intercultural, de respeito à diversidade cultural. A polícia, que por uma vocação é uma profissão voltada a sociedade civil. Compartilhar esta diversidade e esse pluralismo agregando a comunidade local. Trouxe o palestrante casos de segregação ocorridos na Itália, em que os próprios nacionais estavam sendo segregados por falta de acesso à documentação, e expulsos de seu território nacional violando regras de direito internacional, e também trouxe o caso de imigrantes que viviam em centros/acampamentos, as chamadas cidades de solidariedade, que em razão de um pacto de segurança etiquetavam as pessoas para terem acesso a tais centros, remetendo-se a ideia dos campos de concentração e em ambos os casos a Itália foi penalizada pelo Comitê Europeu.

Violação de princípios internacionais como as expulsões coletivas de pessoas búlgaro e romana, promovidas pela França que foi condenada em 2011 pelo CEDS, em que deveriam se analisadas as expulsões caso a caso, em que deveriam ter um programa de inclusão ou integração, ou até mesmo comunicação com o país de origem dessas pessoas para uma melhor solução ao caso. A polícia e as autoridade públicas possuem uma responsabilidade qualificada para esses casos porque não podem agir com passividade ou inatividade, o que gera uma responsabilidade agravada, porque se tem nesses casos pessoas vulneráveis e quando a polícia não intervém e não atua e acaba infligindo em também violação de direitos humanos ainda maior contra tais pessoas. Promover o Diálogo judicial global é ser

coerente com a ideia de incentivo das garantias primárias e preventivas, como a polícia, buscando um diálogo pré-judicial com a mediação.

Ouvir várias perspectivas de um mesmo fato, também é função da polícia, assim como deve aceitar as críticas para crescer institucionalmente, foi que esteve presente na apresentação “Relaciones de respeto para una buena convivencia”, por Mamadou Dia, activista de Derechos Humanos, do Senegal, possibilitando ouvir vozes que normalmente não são escutadas, dos vulneráveis que vão em busca do sonho de crescer como ser humano, e o contato com outras culturas e outras realidades sociais, traz uma abertura e superação de paradigmas de sua condição como ser humano. O enfrentamento de fronteiras tanto físicas como morais, crescer juntos em qualquer lugar do mundo, superando a exigência de documentações que segregam pessoas “pobres” limitando ainda mais sua experiência e possibilidades de desbravar o mundo.

O uso de campos militares para recepção dos imigrantes e refugiados, assim como a criação de centros treinamentos para estrangeiros, trazem uma experiência que vem remetendo aos campos de concentração. São os povos civilizados tratando seus semelhantes desta forma? Não permitir o acesso intercultural e a liberdade de autodeterminação, é atualmente o grande desafio mundial. Desumanizar o humano, que é um animal social e naturalmente desbravador de novas experiências, impedir relações sociais e o direito de locomoção com tantas restrições burocráticas nesse mundo globalizado. Quantas vidas ainda serão perdidas no meio desse caminho? Como proporcionar um caminho para que todos cresçam dignamente? Não somos máquinas, erramos e nos equivocamos, e essas são as oportunidades para aprender e crescer como humanos, o direito de se desculpar pelos erros passados e recomeçar, sempre por um futuro melhor. A mudança é possível, basta crer e querer.

A busca de um mundo melhor, pela prevenção, diálogo e respeito absoluto dos direitos humanos, para avançar na convivência pacífica, é uma tarefa nada fácil. No “Panel IV: Hacia El Cambio, El Camino de La Mediación Policial”, foi realizada mesa redonda sob tema: “El proceso de implementar la Mediación Policial”, como os expositores policiais locais, autonomicos e nacionais da Espanha:<sup>22</sup> Ainhoa Abril García, Salvador Fuentes Navarro, Diana Sanchis Gordo, Amador Cerisuelo García, Francesc Xavier Pastor, Diego Camacho Ortega, Juan Antonio Cruz Parra, moderados por Helena Pérez Beltrán, Cátedra Mediación Policial.

Ainhoa Abril García, agente de la policía local de Almozora, vê a policia associada normalmente a práticas antidemocráticas e por abusos. Quando se fala sobre mediação como também uma função policial, causa estranheza aos cidadãos

<sup>22</sup> Disponível em: <https://youtu.be/FCPcnWNUGxl>, acessado 06/04/2019.

que estão passando por situações de modernização, e ainda veem a polícia atuando com práticas obsoletas e ultrapassadas. Necessário revolucioná-la de acordo com as mudanças sociais que estão ocorrendo. A polícia é o maior socializador social, e seu trabalho preventivo é o seu aspecto mais importante para mudar a sociedade na solução de conflitos, pois a paz se constrói todos os dias. Portanto, melhorar o contato com o cidadão e oferecer um melhor serviço público.

Salvador Fuentes Navarro, agente de la Policía Local de Benalmádena, que teve formação inicial como instrutor de tiro policial, e quando foi apresentado a mediação policial acrescentou ao seu aparato uma nova ferramenta que trouxe humanidade, valores e oportunidades para sua carreira policial. Relatando sua experiência de mediação policial em seu município, diz ser necessário que os políticos, chefes e policiais se apliquem nesse propósito. Necessário desaprender alguns vícios profissionais para aprender novas ferramentas, realizar intervenções informais, mas oficiais, e a experiência tem mostrado que essa atenção que se direciona as partes com uma escuta ativa, nesse processo, traz muito contentamento de ter sido escutado, e que muitas vezes as partes nem desejam uma intervenção, mas apenas a escuta. A satisfação pessoal é imensa como policial a serviço da cidadania.

Diana Sanchis Gordo, agente de la Policía Local de Benifaió, que dá andamento em projeto de mediação policial em sua localidade com cinco meses de funcionamento. O principal fator é de que a comunidade passa a ver a polícia como uma solucionadora de seus conflitos e como uma instituição que funciona. A medida que foi se apresentando o projeto e sua implementação, a princípio, em municípios pequenos, mas que têm expandido o projeto. As maiores dificuldades apresentadas é que poucos agentes aplicam a mediação policial e que são os mesmos que realizam as patrulhas, e que tem que investir tempo particular da vida pessoal para desempenho das atividades. Assim como, a dificuldade de convencimento de mais policiais acostumados com as técnicas tradicionais de abordagem imperativas, que ofereceram resistência a agregar a mediação como uma ferramenta a mais em seu arcabouço. Foram muitos os ganhos com o uso da mediação, principalmente como profissional que aborda o conflito de outra forma.

Amador Cerisuelo García, agente de la Policía Local de Vila-real, desde 2004 tem experiência em mediação policial, que tomou conhecimento da mediação nos conflitos rurais, e seu maior valor agregado neste trabalho foi que a mediação também é uma forma de se fazer polícia.

Francesc Xavier Pastor, inspector Mossos d'Esquadra en Barcelona, explicou por que a polícia autonômica resolveu pela mediação, em 2012, em Catalunha e Barcelona iniciaram os trabalhos para sair de uma polícia clássica para aplicar ferramentas da modernidade nos corpos policiais. A sociedade com vários líderes

sociais e representantes, manifestantes e ativistas por várias causas que exigiam da polícia uma mobilização diferenciada no trato com tais grupos. Viviam em dois mundos assimétricos, o mundo real e o mundo policial, que não estava satisfatório por não estar sendo bem visto pela sociedade, e que tinham que melhorar. E após debate interno e profundo na instituição buscaram modelos estrangeiros, como da polícia sueca e que com essa base teórica se adaptaram às condições da polícia de sua localidade. Um modelo que não foi fácil de agregar, principalmente pelos aspectos culturais. Uma polícia próxima e que busca no acordo, e na palavra, a solução de conflitos, ao invés da tradicional atitude de violência e força como poder legítimo de aplicação dura da lei.

Diego Camacho Ortega, oficial de la Policía Local del Puerto de Santa María, possui dois anos de experiência na mediação policial, e que tinha inquietude pessoal de como poderiam ser resolvidos os conflitos com a mediação, que foi elucidada com a realização de curso de especialização sobre o assunto pela Instituição. A mediação é uma ferramenta em que o policial vai além do sistema clássico e precisa ter muita coragem para mudar de seu paradigma inicial, para uma polícia de proximidade e de solução dos conflitos. Pessoalmente se sente afortunado por participar do futuro da polícia do século XXII, e o que lhe importa são os resultados alcançados com a intervenção policial.

Juan Antonio Cruz Parra, inspector Jefe del Cuerpo Nacional de Policía en la Jefatura Superior de Andalucía Oriental, desde 2010. O objetivo era que a polícia tomasse parte dessa matéria de mediação para que as partes chegassem a uma solução, que foi decorrente da própria reforma do Código Penal Espanhol, e a polícia se aproveitou desse motivo fundamental para honrar o Processo Penal. E o mediador nesse caso está voltado aos delitos leves, assim como para o perdão do ofendido que foi incentivado na legislação espanhola, estando em consonância a promoção pela polícia, com a reforma legal. Na Espanha, se tem um campo, nesse sentido, cada vez mais amplo.

Em continuidade do IV Painel, na apresentação “El mediador policial y su deber ético como servidor público”, pelos expositores Coronel William Antonio Díaz Correa e Coronel Yed Milton López Riaño, de la Policía Nacional de Colombia.<sup>23</sup> São os grandes precursores da mediação policial na Colômbia, assim como de sua manutenção naquele país. Entendem a mediação como uma grande revolução. Fizeram uma breve exposição da situação do país e da polícia. A busca de uma polícia mais humana e eficiente, na inovação, mas resgatando dentro de cada policial, que já leva dentro de si a mediação, a reflexão sobre o que é o

<sup>23</sup> Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=oMIs00XD89Q>, acessado em 06/04/2019.

servidor público policial, que deveria ter um componente ético que lhe vincula ao diálogo, a mediação e solução de conflitos humanizada.

Como deveria ser o mediador policial? Essencialmente, deve ter o diálogo. É parte da construção social, e todo o sofrimento humano nasce com a conversação e desaparece com ela. Diálogo é buscar a entender o outro antes de impor alguma ideia, e pela ética é querer saber o que pensa o outro, é a curiosidade sobre o outro, criando uma consciência comum. Mudança de um parâmetro punitivo, para um papel colaborador na solução de conflitos. Mediação é um processo de sedimentação ética. Explicitou que na Colômbia tem uma hierarquia verticalizada fortemente instalada na polícia, mas o comando da instituição vem promovendo uma atualização nesses conceitos, buscando a transparência e ética, de uma segurança tradicional, para uma segurança cidadã. Uma visão diferente de fazer polícia muito mais ético. Uma dívida e responsabilidade com a sociedade, por serem os policiais servidores que trabalham para as pessoas desta sociedade.

Como fazer para que a mediação policial seja uma cultura dos corpos policiais? Ter a mediação como uma cultura da própria Instituição. A Colômbia tem um histórico de violência, onde se tem guerrilhas, e o que lá se está vivendo é um processo de paz com diálogo. Um processo de paz exige muitos esforços humanos para reconciliar, perdoar, e a mediação é um espaço para este viver distintamente. Começando pela polícia uma nova cultura de paz, para prevenção de delitos e solução dos conflitos. A Polícia Nacional da Colômbia está direcionada para essas novas perspectivas de ressignificação, com responsabilidade enorme e ao mesmo tempo possibilidades de aprender cada vez mais. Encarando tal desafio como uma forma de proporcionar uma melhor sociedade para seus próprios cidadãos, e formar um policial distinto com tais atributos.

Na apresentação “Mediación Policial en la acción, toma de posesión”, pelo Capitão Paulo Henrique da Silva Barbosa, de Rondônia, Brasil, que se formou em 2014 em mediação policial em Vila-real-Espanha, explicitou sobre as lutas latifundistas entre conglomerados empresariais, agricultores e indígenas. Expôs os problemas do país, como ocupações irregulares de solo urbano e conflitos rurais por movimentos sociais, e a ação da polícia no cumprimento de mandados de reintegração de posse, pelo uso da força gerando ainda mais conflitos sociais, em um cenário de luta.

Em fevereiro/2015, teve primeiro caso de sucesso, em que atuou em uma desocupação de mais de 250 famílias que ocupavam um prédio público, que do ponto de vista humanista, o uso da mediação policial em detrimento da força foi o meio que deu solução a este conflito, envolvendo outros órgãos públicos que auxiliaram no apoio às famílias. Em um segundo caso, relacionado a uma área do

governo federal, de 700 famílias, que também se obteve êxito com a reintegração de posse humanitária.

Na apresentação “Visión del mundo policial para la implementación de la Mediación Policial”, por Coronel Carlos Humberto Rojas Pabón, de la Policía Nacional de Colombia, apresentação feita em três etapas sobre uma prática exitosa na mediação policial, os resultados e as perspectivas de futuro. A visão dos cinco pilares da polícia de ser mais humana, íntegra, disciplinada, inovadora e efetiva, que estão em consonância com a nova perspectiva de polícia com a ferramenta da medição policial. Segurança pública o maior número de capturas/prisões não leva a uma melhor polícia, a prevenção é a melhor articulação para que as polícias não trabalhem sozinhas ou individualizadas, já que é crescente a onda criminosa, que se intensifica com o passar do tempo.

Análise integral de segurança (AISC) e convivência para se chegar a uma análise da completude daquela localidade, para que se tenha um avanço no trato da segurança, saber quais as estratégias são necessárias de serem implementadas tendo em vista os problemas sociais reconhecidos. Para se promover uma integração interinstitucional de todas as autoridades, de toda a administração direcionada a suprir as omissões. Análise da problemática social para se chegar a um diagnóstico do AISC. Possibilita ter clareza do que exigir da administração pública, da polícia e da comunidade. Não necessitamos de instituições ou agentes públicos protagonistas, mas da priorização no trato da comunidade, e o que se está construindo em prol desta comunidade. O ideal do policial e a policia ideal.

Quando praticamos humanismo individualmente ele fluirá pela instituição, e quando se divide o fardo da insegurança com todos que compõe da instituição, todos são instigados a promoverem solução aos problemas. Mudar o cenário de pobreza como sinônimo de insegurança, interagir e conhecer todas as realidades da comunidade. Foi idealizado na Colômbia um plano piloto para a Segurança Pública, acompanhados da instituição Câmara de Comércio de Bogotá, em especial a capacitação e formação para melhora na qualidade do serviço, em especial a formação para mediação policial, para torná-la uma realidade naquele país, inicialmente no município de Soacha - Cundinamarca.

O mais importante foi a mudança de atitude para mostrar aos policiais que constituem a instituição de que a polícia estava com a perspectiva de transformar e de construir uma sociedade sólida como marco do “Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes” (MNVCC), que possui o fim de empregar a mediação policial de maneira uniforme como uma ferramenta inovadora e transformadora no manejo das controvérsias sociais e interpessoais, com a gestão do talento humano policial, mas trabalhando em equipe com as demais instituições públicas na construção de uma cultura de paz. Diante desse cenário foram implantadas 03

oficinas de mediação policial em Soacha, além da patrulha e oficina mediadora móvel, que desempenham seu trabalho desde 2012.

A falta de treinamento direcionado para mediar faz com que o próprio policial seja um ampliador do conflito com sua postura não direcionada a resolver o conflito, mas de aplicador tão somente da lei, mesmo que a mediação seja uma qualidade do ser humano. Os impactos provocados pela mediação nas autoridades político-administrativa foram de melhor articulação a instituição de protocolos institucionais, trabalho em equipe, coordenação conjunta, complementaridade, coresponsabilidade e sinergia institucional, para que todos ganhem, direcionando esses ganhos para impactar a comunidade. Nas estatísticas de homicídios, de violência por intolerância social (violência a filhos, e filhas e adolescentes; e na violência entre casais e entre outros familiares houve uma redução de mais de 50% de 2014 para 2015), teve um impacto com a redução de tais condutas após a prática de mediação policial em Soacha. Na articulação com as demais instituições, houve a redução no atendimento em hospitais sobre atos violentos. Em 2016 a perspectiva é de ampliação para mais vinte municípios de Cundinamarca dos serviços de mediação policial.

Foram implementadas como linhas de frente para a prevenção com a mediação policial: visitas de intervenção e seguimento a lesionados em hospitais e necrotérios; visitas de acompanhamento a famílias que tenham sofrido homicídio e tenham vítimas de lesões por intolerância social; intervenção de equipes interinstitucionais de profissionais para tratar o tema da violência familiar, porta a porta, com o acompanhamento do grupo de prevenção e mediação policial fornecendo apoio interinstitucional para prevenir crimes decorrentes dos conflitos de família; cruzamento de informações com o fim de atender e intervir aos pacientes que tenha ingressado de forma deliberada nos centros médicos de saúde por brigas e intolerâncias, os quais apresentam no país um alto nível de conflitividade; intervenção ativa e seguimento permanente as pessoas que tenham sido judicializadas de forma reiterada por lesões por causa de violência intrafamiliar e quando presente um comportamento conflitivo crítico. Incentivado pelos órgãos públicos de educação, também está sendo realizada a implementação da mediação no âmbito da educação, inspirada na mediação policial.

Na apresentação “Alianza publico & privada en la implementación de la Mediación policial: la experiencia en Colombia”, Freddy Forero Gómez de la Cámara de Comercio de Bogotá, informou do que se trata a Câmara de Comércio de Bogotá, que realiza todos os registros de empresas do país, mais de 380 mil, e que focam em atividades estratégicas na cidade em que está instalada, tendo gerado convênio com a Polícia Nacional sobre a mediação policial, por visar conceitos de prosperidade e melhores condições para os empresários, que influem

na articulação de políticas públicas. As estratégias do setor empresarial para o marco de construção de paz, com fortalecimento da percepção de segurança no país. Como pré-modelo de mediação policial foi apresentada a re-conceitualização, validação e aprovação final de um pré-modelo com a Polícia Nacional, e avançamento e aprofundamento do modelo nacional de vigilância comunitária por quadrante, em trabalho com o comitê técnico da Polícia Nacional, para passar para uma fase de efetiva cooperação e ampliação da mediação policial no país.

Na apresentação “Mediación Policial, una idea cuyo tiempo ha llegado”, Johan Galtung de Noruega, experto mundial en resolución de conflictos,<sup>24</sup> falou da importância dada aos crimes na sociedade atual tidos como escândalos ou tragédias pela mídia, que são bons para uma cultura de expor os problemas, mas não incentiva uma cultura de soluções, e que os fenômenos de tribunal e prisão estão relacionados, muitas vezes, a lutas de classes sociais, com a distância social. A polícia sempre concebida como uma ideologia da classe alta, que aumenta as desigualdades sociais, vem re-posicionando seu foco em uma prevenção individual e geral com a mediação policial, mas que não se deve eliminar a atuação dos tribunais, que merecem uma mudança de foco também.

Trouxe o palestrante o modelo japonês de mediação, em que se tem muitas oficinas de polícia por cada bloco, menor que um bairro, e em cada um há uma sala de mediação, com oportunidade de se dissolver os conflitos. Na sala de mediação a polícia se mostra consciente de estar ali para ajudar, e articulam o problema para que com a polícia se ache a solução. Mas o ideal seria que se fizesse essa intervenção antes da violência se efetivar. O policial amistoso e mais velho de 50/60 anos, com um rosto gentil e suave que brilha paz, faz a mediação e os jovens policiais de 20/25 anos são aqueles que levam as pessoas para a sala de mediação. O ecletismo japonês, para um cenário de baixo índice de crimes.

O palestrante definiu conflito: não é violência, é incompatibilidade de objetivos. Como se pode resolver? Com compatibilidade, não manipulando os objetivos. A personificação do conflito é o ódio que vira violência. Não impor, mas propor, para que as partes pensem sobre o problema, pelas suas possibilidades, propor algo novo, mas nem tanto revolucionário. Deve-se traçar o mapa do conflito com o diálogo, perguntando, abrindo a possibilidade das partes falarem, apurando objetivos legítimos em seus pontos positivos e negativos. Na resolução do conflito o êxito pode se revelar um fracasso e vice-versa, deve-se entender cada contexto que se dá o fato, existindo, portanto, forças e contra-forças.

<sup>24</sup> Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=TSBWljaVm6M>, acessado em 16/04/2019.



### 3 Do III Congresso Ibero-Americano de Mediação Policial

O III Congresso Iberoamericano de Mediación Policial, realizado nos dias 21, 22 e 23 de março de 2018, em Vila-real-Espanha, em sua abertura<sup>25</sup> por Adrián Hierro Batalla, oficial de la policía local de Vila-real, frisou que é necessário um novo conceito de segurança, que se ocupe dos seres humanos, da paz e não da violência, uma grande transição para uma cultura de diálogo, conciliação, aliança e paz, são os novos modelos sociais a que a polícia deve se adaptar. O conhecimento não está restrito a qualquer autoridade ou instituição, mas deve ser compartilhado para gerar ideias e experiências, para serem reproduzidas nas localidades daqueles que tiverem acesso a esse conhecimento para construção de um mundo melhor, esses foram os principais objetivos deste congresso.

Na conferência “La mediación policial, función propia en el texto de la Ley 17/2017, de 13 de diciembre, de la Generalitat, de Coordinación de Policías Locales de la Comunidad Valenciana”,<sup>26</sup> de Ángeles Navarro Gosálvez, jefa del Servicio de Formación en Seguridad y Emergencias. Em 2010, houve um curso de especialização em mediação dentro dos cursos de formação de policiais, inicialmente promovendo cursos de formação básicos, e após cursos de especialização de mediação.

Em 2016 foi feito um convênio com cinco universidades locais valencianas para que as universidades também promovessem o curso, e criasse um título de especialista para os policiais em áreas importantes para a polícia e a sociedade. Inicialmente se fez um convênio específico como um curso contínuo para especialista de mediação, com docência, pesquisa e desenvolvimento em mediação policial. Chegando a um curso semipresencial, em que a parte presencial é mais explorada a prática, e que vem gradativamente aumentando sua carga horária para maior qualificação prática e teóricas de seus participantes.

Em 2017 não havia legislação sobre a mediação policial, nenhuma lei realizava uma referência a mediação policial na Espanha, e no artigo 33 da lei valenciana 17/2017 foi a primeira a prever como função da polícia a gestão de conflitos. Foi colocada pela palestrante a necessidade de se criar formulários e protocolos para a função de mediador policial, para que pudesse ser usada em localidades que não se tem polícia local, e com isso não se tem um departamento próprio para se fazer a mediação policial, em que então, o policial especialista estaria apto a atuar naquela localidade, mas é uma questão que depende de regulamentação desta nova lei.

<sup>25</sup> Disponível em: <https://youtu.be/5Ac2l7NPiRs>, acessado em 17/04/2019.

<sup>26</sup> Disponível em: <https://youtu.be/3fJFSbcbLI8>, acessado em 17/04/2019.

No Painel III “Lineamiento doctrinal y operacional de la mediación policial en los cuerpos de policía” apresentado por Rosana Gallardo Campos, inspectora policía local de Vila-real, na mesa redonda “El proceso de implementar una unidad de mediación policial”<sup>27</sup>, teve como convidados policiais, que representaram sua localidade em que foi instalado o serviço de mediação policial, para que contassem sua atuação. A moderadora Helena Pérez Beltrán, técnica de la Cátedra de Mediación Policial Ciudad de Vila-real de la UJI, conversou com policiais de treze municípios da Espanha, na edição do congresso de 2016 eram cinco municípios com mediação policial.

Moisés Muñoz Barreda, inspector jefe de la Policía Local de Segorbe, unidade criada em janeiro de 2017, o foco da polícia local são os problemas rurais, mas que tinha uma abordagem sem uso de uma técnica adequada, e com a formação em mediação fez-se uma unidade com quatro agentes policiais, e se passou a dar uma resposta aos cidadãos que antes em muitos casos não se tinha. A falta em nossa sociedade de um cultura de mediação e diálogo faz com que se tenha a necessidade de apoio de viés político para se implementar as unidades nas localidades, e a população acreditando neste serviço, passa a procurá-lo e fomentá-lo como uma nova cultura de paz.

Javier Rodríguez Sánchez, cabo jefe del Gabinete de Mediación UNIMOS de la Policía Local de Móstoles, mais de 200 mil habitantes, a unidade especializada UNIMOS criada em março de 2016, apostando na mediação como uma das principais ferramentas de prevenção e intervenção. Propondo uma mudança de cultura interna na estrutura organizativa policial. Os principais casos são os conflitos entre vizinhos derivados de procedimentos judiciais e administrativos, mas a reclamação para a mediação pode ser feita por qualquer meio inclusive redes sociais. As maiores demandas de mediação que possuem são de casos já julgados e sentenciado, as pessoas não recebendo a resposta esperada ou tendo recebido uma resposta, recorrem a mediação policial como último recurso, com casos que chegam de 5 a 10 anos de conflito. Estudam o problema em um prazo máximo de 5 dias e buscam resolvê-lo dentro de um mês, mas o procedimento é flexível e pode ser ampliado.

Emilio San Lorenzo Moreno, cabo responsable del operativo UMA de la Policía Local de Alcobendas, desde fevereiro de 2017, ao norte de Madrid, vem desenvolvendo o serviço de mediação com nove policiais que acumulam este serviço com sua atuação policial. Relatou que a busca da equipe nunca foi quantidade, mas sim oferecer um serviço de qualidade e conforme a demanda foi crescendo em um ano tiveram 72 solicitações e o resultado a longo prazo de solução dos conflitos

<sup>27</sup> Disponível em: <https://youtu.be/57J7x6bnQ2k>, acessado em 17/04/2019.

foi de 65%, e conforme os mediadores vão ganhando experiência progredem na aplicação das ferramentas da mediação. Desejam aumentar o quadro de agentes formados, e que cada policial formado pode ampliar suas atividades também para a mediação, e contam com 44 policiais já formados. Sobre as mediações familiares são coordenadas com os serviços sociais, a base de mediação aplicada é a mediação comunitária, assim como o assessoramento para esclarecimento legal, assim como orientação para encaminhamento dos casos não mediáveis.

Jesús Miguel García Guerrero, subinspector jefe de la Policía Local de Puente Genil, de março de 2016, formou a unidade com 4 agentes policiais. O maior interesse foi formar chefes como referência para o restante do corpo policial sobre mediação policial, porque inicialmente tinha mais vontade e coração do que técnica e pessoal formado para compor a unidade, e a qualificação profissional daqueles que passaram pelo curso tem uma melhora na qualidade do serviço. Passaram a ver a medição na prática como algo mais amplo, mas o objetivo é trabalhar uma mudança de paradigma da própria instituição policial, a medição verticalizada como algo que forme parte dos corpos policiais.

Jordi Fuster Monzó, oficial de la Policía Local de Ondara, de Alicante, criada em janeiro de 2018 a unidade de mediação policial, e que a maioria de seus casos são conflitos de vizinhos, em que se leva a atenção ao conflito e as partes, diferente do conceito tradicional de intervenção policial. A aprovação da lei valenciana trouxe uma legitimidade ainda maior a atuação policial. Contam em sua localidade com 20 policiais mediadores, com conflitos urbanos sobre animais e ruídos, e rural com questões sobre divisão de terras. Muitas pessoas dizem que tinham um problema e que não queriam denunciar, porque não queriam colocar em discussão seu caso por não acreditar em uma resolução ao seu problema. A mediação policial reconstrói o diálogo perdido, assim como o respeito e a igualdade para que as partes cheguem em um consenso satisfatório, para que ganhem as duas partes. O mais importante é o interesse, treinamento, motivação dos policiais na vontade de mudar o contexto policial, e sua inspiração é o projeto de Vila-real que tem demonstrado grande êxito.

Mariya Ilieva Orlekshkova Tsvetanova, agente de la Policía Local de Torreveja, a unidade de mediação policial conta com dois agentes, mas com dedicação exclusiva, criada em outubro de 2016, tem atuado com 89% de solução dos casos favoráveis que lhe são propostos, além de encaminhamentos a convênios e colaboração da sociedade civil. A mediação em um município que detém uma taxa alta criminalidade, para a polícia desta localidade falta organização e motivação, e que é muito difícil para a agente como responsável pela medição policial na localidade convencer aos companheiros de que essa é a ferramenta da polícia do século XXI, e gerar uma ampliação dos serviços em que superiores não apoiam e nem

se opõe a sua prática. Tem sido um projeto que se mantém com os esforços da agente, e o mais gratificante é a atuação da unidade com reflexos na população que passa a procurar os trabalhos, e fica satisfeita com os resultados. Além do trabalho na unidade, a formação dos policiais de patrulha em mediação contribui em muito em sua atuação, e efetivamente vem se mostrando como uma ferramenta a mais em seu serviço.

Josep Cunillera Batet, cabo de la Policia Local de Torredembarra, com aproximadamente 15 mil habitantes, em março de 2017 tiveram um decreto de que todos os centros de mediação devem estar implementados até 2020, mas na localidade o projeto está voltado as escolas, assim como os advogados também tem incentivado a mediação. A unidade de mediação policial foi formada na localidade por três agentes policiais, e a força de vontade pessoal do Cabo, em buscar formação, que tornou possível a unidade na localidade, mas os companheiros inicialmente não acolheram essa mudança de paradigma, apenas com a constatação da efetividade dos serviços que passaram a contribuir com seu trabalho.

Venancio Enrique Aviñó Campos, inspector, y Antonio Gutiérrez Álvarez, oficial de la Policia Local de Torrent, com aproximadamente 80 mil habitantes, a unidade se criou em julho de 2016. Após a explicação do procedimento as partes, apenas resta aceitar ou não os mediadores policiais que se apresentam, os serviços de mediação é algo natural no serviço policial.

Um grande desafio foi que após a formação o Ministério da Justiça exigiu que as instituições mediadoras se registrassem, e o inspetor e oficial se inscreveram após inúmeras exigências para pertencer ao registro de mediadores institucionais. Percebeu que esta medida é porque alguns coletivos ou representantes de seus coletivos não desejam que os policiais integrem esse registro, e por tal motivo intensificaram as exigências, ao invés de incentivar a proliferação da mediação a serviço da sociedade. Na mediação penal que a unidade vem realizando vem gerando benefícios penitenciários para os agressores, além de uma abertura de novas perspectivas para vítimas, quando se consegue um acordo reparador.

Ximo Moreno Molina, oficial Policia Local de Onda, com 25 mil habitantes aproximados, em 2016 a policia local cria a unidade de mediação policial, inicialmente por um grupo de dois policiais e duas assistentes sociais com o objetivo de atacar os conflitos de vizinhos e comunitários em seu plano inicial. Atacando o problema por vários vieses ou em conjunto com os serviços sociais e a polícia. O oficial com 25 anos de carreira queria intensificar o uso da mediação que a polícia naturalmente faz em seu dia-a-dia policial. Com o trato diferenciado aos mediados, as pessoas passaram a tratá-lo de forma diferenciada, já que não lhes via apenas como um policial, mas como alguém que poderia ajudá-los a solucionar efetivamente seus problemas. Aos olhos de muitos são tidos como pequenos, mas que

aos olhos policiais é algo que poderia se intensificar e gerar chamados a polícia contra os atos preventivos à violência.

Carlos Duet Fontestad, agente de la Policía Local de Sagunto en Valencia, em janeiro de 2018 implantou o serviço de mediação, a maior dificuldade foi a divulgação do serviço, tendo como casos atendidos, em especial, problemas de vizinhança e que em acompanhamento destes tem gerado um retorno positivo de sua atuação.

Patricia Taberero Fuentes, agente de la Policía Local de Nules, criado em abril de 2016, composta por três policiais, trata-se de local de Zona Costeira, mas que não se trata de ponto turístico, mas sim rural, a maior parte do território do município. Principalmente os casos de problemas de demarcação de terras, de filhos que herdaram terrenos e questionam a demarcação, e com relação a tais assuntos não se tem chegado em acordos, justamente pela herança emocional que o problema carrega, que muitas vezes os filhos lembravam dos pais falecidos em conflito com o vizinho. Outro problema recorrente são danos na plantação como queimadas, e se tem chegado sobre tais assuntos em acordo quantitativo. Na zona urbana os casos são relacionados aos incômodos causados pelos cachorros, e que se tem alcançado acordo.

Alejandro Rodrigo Jiménez-Montesinos, agente de la Policía Local de Vila-real, aproximadamente 150 mil habitantes, com equivalentes 120 policiais, em 2008 o agente iniciou seus trabalhos na unidade de mediação, após a formação necessária para desempenhar o labor, o serviço já está implantado e é requisitado pela população, que conta com dois vieses de atuação no âmbito urbano e rural. Muitas vezes os conflitos permanecem por falta de conhecimento desta possibilidade de mediar, já que muitas pessoas relatam que não resolveram o conflito antes porque a via judicial é cara, e podem não ter a satisfação esperada, diferente do que ocorre com a mediação que se direciona para um bom término do conflito. O fato de o serviço existir na localidade, de estar a serviço para a população como uma alternativa, que vêm se mostrando como exitosa em várias partes do mundo, por si só já deveria ser instalada e oferecida em todas as localidades, independente de desnecessários critérios estatísticos de êxito.

A mediação policial por uma unidade especializada vai muito além da atuação da mediação pela polícia de patrulha, também importante e que necessita ser treinada com a mediação para uma melhor qualidade em sua atuação. A primeira têm os mediadores policiais especializados com ferramentas que muitas vezes aqueles policiais de rua, dada a sua situação de trabalho, acabam por não dispor. Assim como os juízes que o muito que podem fazer é dar uma sentença, que muitas vezes o mais rápido é em um mês, isso na Espanha, e a unidade de mediação pode dar uma resposta rápida, em menos de 48hs, também na Espanha,

para ajudar ao cidadão. Por isso, importante o fortalecimento das unidades e sua ampliação para terem cada vez maior capacidade de resolução dos conflitos que se apresentarem. Por fim, foi relatado no final da mesa de debates, como contraproducente a falta de uma dedicação exclusiva na mediação policial pelos policiais destacados ao serviço, que ora trabalham na patrulha e ora trabalham nos casos mediados, uma carga maior de serviço, exigindo ainda mais do profissional.

Na conferência “Transformación comunitaria y construcción de paz desde la actuación ética de los cuerpos policiales”,<sup>28</sup> Jean Paul Lederach, professor estadunidense de Construção da Paz Internacional na Universidade de Notre-Dame. Entende que a população nos centros urbanos é cada vez mais diversa, e a humanidade está mais perto de cada um, dada a importância de um congresso em que se é possível olhar as experiências de países mais distantes no espaço geográfico, mas com uma realidade muito próxima da que vivemos. Criar um momento para que se tenha suficiente confiança para falar verdades, deixar as armas para entrar nas negociações. A ética de reumanizar é uma pauta completa de se comprometer em frente a um indivíduo, família ou grupo que é composto por pessoas. A ética começa com a imaginação sobre o trabalho que teremos, como se imaginar frente as comunidades que nos comunicamos e servimos, uma imaginação de re-buscar a pessoa que somos. Criando uma qualidade de presença para reconstrução da confiança quando esta se perdeu.

É importante suspender a desconfiança para se chegar no que verdadeiramente ocorre no caso, permitindo a reconstrução da confiança perdida, uma pauta de reumanizar o encontro e pensar que lidamos com pessoas. Devemos ajustar-mos a realidades concretas nas situações. Importante entender que a experiência de desenvolvimento sobre o que se trata no conflito, para formar uma relação mais honesta. A confiança é relacional, algo que se ganha da forma com que se atua com os demais, que passa por questões culturais e leva tempo. A falta de confiança para mudar as situações em que ocorreu um rompimento, as pessoas devem estar cercadas da necessidade de se criar relações, e a neutralidade deve se plasmar em um modelo mais comunitário, de buscar pessoas que já possuem a confiança na comunidade, para que possam criar pontes com outras instituições, criar alianças, restabelecer a confiança perdida.

O mediador deve entender essa ponte como uma rede de confiança que já existe, pontes se constroem com fundamentos fortes de ambos os lados. Conseguir a confiança de várias partes para ampliar a visão da mediação, para criar uma rede de confiança e relações, para que não seja entendida a mediação como algo que vem de fora da comunidade. Resolução de conflitos é também

<sup>28</sup> Disponível em: <https://youtu.be/piahM9Tmfil>, acessado em 17/04/2019.

mudar as relações entre as pessoas, não basta resolver o problema sem mudar a realidade, a dinâmica e os padrões que reproduzem mais conflitos. Como imaginar os processos de mudança, para analisar os sintomas e os problemas, com uma visão ampla e com grandes perspectivas sobre o que se deseja transformar. Aonde se quer ir com o que se está fazendo, nesse caso a mediação, que gera a distância sobre o conflito, para se ter maior perspectiva para se causar uma verdadeira transformação, muito além da resolução do conflito.

Na conferência “Buenas prácticas de resiliencia en la mediación policial”, Graciela Curuchelar, experta internacional en mediación y conciliación de Argentina, frisou a diferença entre contatar e comunicar. Na cidade de Buenos Aires em 1995 chegou a mediação para resolver, transformar e gestionar os conflitos de outras formas. São os conciliadores facilitadores da comunicação, e atualmente tem projetos de mediação em quase todas as províncias do país, para que essa perspectiva de paz seja uma paz social, e que não são necessários grandes projetos, mas as várias práticas de mediação se fundem em uma construção coletiva de diálogo.

A resiliência é uma característica humana, que permite afrontar as adversidades, superá-las e o indivíduo destinado sair fortalecido, aprendendo sobre a adversidade, sobre si mesmo, e sobre o que dispõe. Não é apenas o conhecimento, mas como colocar em prática essa teoria para melhorar a si mesmo, trabalhando com atitudes, e construindo redes. Na Argentina a mediação policial é muito incipiente. Uma quantificação estatística da mediação é uma tendência presente, mas que deve ser superada, porque como se pode quantificar uma pessoa que saiu fortalecida no procedimento, pelo simples fato de ter sido escutada? De poder falar? Por um pedido de desculpas?

A proximidade e a continuidade que a mediação proporciona faz com que as partes passem a entender os seus problemas, e solver o conflito com maior efetividade, evitando futuras reincidências, como já dito ao longo deste trabalho. A parte passa a entender o caminho da mediação como uma forma possível e eficiente de uso, e o diálogo a ser sua primeira alternativa para seus conflitos, como um filtro, assim como o próprio serviço de mediação. A distribuição dos serviços de mediação de conflito de forma local, resulta em melhor proximidade da comunidade, assim como ter por base as queixas recebidas partindo da polícia local, resulta em um serviço direcionado para aquela localidade. Deste modo, unificam-se as informações colhidas e com isso poderia se ter uma estatística confiável, que promovesse a ampliação dos serviços, assim como a melhoria na sua estruturação.

## Considerações finais

Diante de todo o exposto verificamos que ao invés de apenas se discutir justiça (direitos e deveres) com o uso da mediação é possível falar das injustiças, e quais os problemas sociais aquela localidade vem enfrentando, com diálogos francos e não tendenciosos. Escutar as pessoas na mediação é colocá-las em processo de resolução, as reclamações são obtidas por meio da escuta do mediador.

A unificação dos serviços de mediação policial possibilitaria, no futuro, um serviço padronizado e integrado a uma rede de serviços funcionais, que assegure o efetivo cuidado dos conflitos que lhes são postos, assim como a valorização dos profissionais de mediação, com o reconhecimento do trabalho desenvolvido. Esse é o caminho a ser percorrido em torno da mediação nos contextos policiais, e só assim teremos uma nova forma de fazer polícia.

Aprofundando os aspectos críticos, são os principais fatores para que a polícia não aproveite todo o potencial que a mediação proporciona: os obstáculos dentro da organização; a visão tradicional do papel da polícia, e os policiais não se verem como mediadores.<sup>29</sup> A mesma doutrina aponta algumas recomendações para resolver tais questões, sendo que a principal dificuldade brasileira é a falta de instituição da mediação policial como uma política pública de Estado.<sup>30</sup> Assim como também nas experiências Ibero-Americanas ainda “são insuficientes, extraídas de outros contextos culturais e condicionadas por uma prática de mediação pouco ajustada à prática policial.”<sup>31</sup>

Portanto, a partir dos estudos apresentados, se faz necessário o incentivo desses programas de mediação e conciliação como uma política pública. Embora se tenham projetos brasileiros,<sup>32</sup> eles vêm sendo feitos, em sua grande maioria, em parcerias a núcleos do Judiciário, entendido como uma fase do processo, portanto, inserido no conflito judicializado, ou como políticas de governo,

<sup>29</sup> LORENTE, Josep Redorta. *Aspectos críticos para implantar la mediación en contextos de policía*. RCSP-Revista catalana de seguretat pública, nº. 15, 2004, p. 34.

<sup>30</sup> DA SILVA, Gabriela Marinho Rodrigues; RODRIGUES, Patrícia Pacheco; MARQUES, Samantha Ribeiro Meyer-Pflug. *Análise dos programas sobre Mediação de Conflitos no Brasil na Segurança Pública*. Seminário Internacional Violência e Administração de Conflito. Grupo de Estudos sobre Violência e Administração de Conflitos (GEVAC). Universidade Federal de São Carlos - UFSCar. São Carlos-SP, realizado de 20 a 22 de agosto de 2019.

<sup>31</sup> “Las experiencias mundiales de mediación policial son insuficientes, extraídas de contextos culturales ajenos y condicionadas por una práctica de la mediación que se ajusta poco a la práctica policial.” REDORTA, Josep, GALLARDO, Rosana. *Nuevas herramientas en mediación policial*. Revista E-mediación. Año 8, Setembro de 2014, p.8.

<sup>32</sup> DA SILVA, Gabriela Marinho Rodrigues; RODRIGUES, Patrícia Pacheco; MARQUES, Samantha Ribeiro Meyer-Pflug. *Análise dos programas sobre Mediação de Conflitos no Brasil na Segurança Pública*. Seminário Internacional Violência e Administração de Conflito. Grupo de Estudos sobre Violência e Administração de Conflitos (GEVAC). Universidade Federal de São Carlos - UFSCar. São Carlos-SP, realizado de 20 a 22 de agosto de 2019.



autonomamente, sem diretrizes uniformizadas. Há necessidade de expansão da realização dessas práticas como pré-judicialmente voltadas para a mediação de conflitos.

Conforme as experiências Ibero-Americanas, caso houvesse a institucionalização da prática de mediação policial em regras consolidadas, sua manutenção no tempo e nas localidades, em condições metodológicas, estruturais e com uma constante da análise das experiências locais, nacionais e internacionais, primando para as práticas se consolidarem, independente de vontades governamentais, e conseqüentemente, a formalização de dados oficiais e uniformidade nas práticas.

O que se pode concluir, é que ao unificar as informações para se ter uma estatística confiável, e assim promover a ampliação dos serviços de mediação, e melhor estruturar o que está em desenvolvimento em cada Estado brasileiro e nas experiências Ibero-Americanas, e com isso possibilitar, no futuro, um serviço padronizado, unificado e em rede, que assegure o efetivo cuidado dos conflitos que lhes são postos, e a valorização dos profissionais de mediação, com o reconhecimento do trabalho desenvolvido, e a atuação da polícia de confronto, apenas para os casos que exijam ações enérgicas, e a via judicial como última ferramenta para a solução de conflitos, mas todos direcionados na promoção da paz.

Devemos falar, empatizar, ouvir, compreender e aclarar os preconceitos com a informação, e com isso criar espaço para mediação, para que as partes a reconheçam e a aceitem como uma ferramenta eficaz para resolver seus conflitos, e para além disso, como um instrumento da democrática, com o interculturalismo e a coesão social, que pode advir com sua efetiva implementação como política pública.

Os serviços de mediação também poderiam promover na comunidade local reuniões e conversações com associações de bairro, apresentando projetos, exposição de problemas que atinjam aquele grupo e comunidade e de como se pode promover uma solução efetiva e não apenas reclamações e acionamento da polícia. Seria importante a realização de visitas a seguimentos locais conhecidos para detectar possíveis conflitos ou problemáticas locais, ouvindo a comunidade. O ideal seria uma força tarefa direcionada a mediar e intervir em conflitos reiterados, além de sinalizar sobre a falta de serviços públicos naquela localidade.

Devemos promover tarefas de observação e escuta ativa dos moradores e outras pessoas que tenham contato com aquele local como: comerciantes, trabalhadores e os diversos setores sociais; para promoção de políticas públicas locais, de acordo com as necessidades, numa visão de serviço de mediação comunitária implementado como serviço público, a serviço dos cidadãos, que vão desejar a manutenção de suas atividades, e reivindicar dos atores políticos a sua ampliação. É de extrema relevância a realização de reuniões com a polícia local

e atividades de difusão e sensibilização sobre a importância da mediação como uma medida de prevenção.

Qual a identidade que une pessoas naquele bairro? Quais são as suas preocupações comuns, para que todos se sintam reconhecidos? O mediador assume a posição do terceiro como intermediador entre as partes, e reconhece que a diferenciação cultural pode ser ou não importante na mediação. As disputas podem ser resolvidas, os conflitos podem assumir um fundo cultural que não pode ser resolvido pela mediação, mas se o tema for estrutural pode ser transformado em outro tema, para que assim possa ser resolvido.

É imprescindível o uso de métodos que para além de resolver o conflito, que venham a restaurar relações, muito mais do que apenas lavrar acordos. Alcançando o apoio das instituições públicas e o compromisso dos atores políticos na manutenção, promoção e ampliação destes métodos.

Devemos propugnar pela implementação de práticas e encontros restaurativos para os casos de violência, não buscando apenas o benefício econômico, mas também psicológico para as partes. Com todas essas propostas devemos firmar convênio de colaboração para melhorar a convivência, dinamização e coesão social reduzindo o nível de conflitividade local, numa intervenção transversal, com o fim de promover uma efetiva cultura de pacificação social pela mediação.

---

### **The Ibero-American Congresses on Police Mediation**

**Abstract:** The purpose of this research study was the analysis the Ibero-American Congresses on Police Mediation in Public Security, with the main objective of building a scenario of reflection on police mediation as a fundamental mechanism of police service. Police mediation is a job which the polices are part, but not the only participant. It brings alternatives to the criminal justice system that has performed inadequately in the conflict resolution, which it has created vulnerability in the legal interests protection. The main results of the bibliographic study were a reasoned police model, with the transformation of the community and the construction of peace is based in the actions of the police forces. We emphasize prevention, proximity police and policing in a different way. We use deductive methodology and bibliographic and documentary research to demonstrate the integration of public agencies in violence's confrontation.

**Keywords:** Criminal law. Public security. Police mediation.

---

## Referências

*I Congreso Iberoamericano de Mediación Policial*. Policía Local de Vila-real, Espanha, 2014, p. 16. Disponível em <http://congresomediacionpolicial.com/wp-content/uploads/2018/01/programa-1-congreso-iberoamericano-mediacion-policial-2014.pdf>, acessado em 2019.

*II Congreso Iberoamericano de Mediación Policial*. Policía Local de Vila-real, Espanha, 2016, p. 11. Disponível em <http://congresomediacionpolicial.com/wp-content/uploads/2018/01/programa-2-congreso-iberoamericano-mediacion-policial-2016.pdf>, acessado em 2019.

III Congreso Iberoamericano de Mediación Policial. Polícia Local de Vila-real, Espanha, 2018, p. 16. Disponível em [http://congresomediacionpolicial.com/wp-content/uploads/2018/01/programa\\_Congreso\\_Mediacion\\_Policial\\_2018-cas.pdf](http://congresomediacionpolicial.com/wp-content/uploads/2018/01/programa_Congreso_Mediacion_Policial_2018-cas.pdf), acessado em 2019.

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

CATARINA, Frederic Munné. TEIXIDÓ, Antoni Vidal. *La mediación - Resolución pacífica de conflictos, régimen jurídico y eficacia procesal*. Madri: Editora La Ley, 2013.

CHALITA, Gabriel. *Princípio da Segurança Jurídica*. In: Segurança jurídica no Brasil. Organizador Marco Túlio Bottino. São Paulo: RG Editores, 2012.

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

DA SILVA, Gabriela Marinho Rodrigues; RODRIGUES, Patrícia Pacheco; MARQUES, Samantha Ribeiro Meyer- Pflug. *Análise dos programas sobre Mediação de Conflitos no Brasil na Segurança Pública*. Seminário Internacional Violência e Administração de Conflito. Grupo de Estudos sobre Violência e Administração de Conflitos (GEVAC). Universidade Federal de São Carlos - UFSCar. São Carlos-SP, realizado de 20 a 22 de agosto de 2019.

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

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

GÓMEZ, Pilar Munuera. *El modelo circular narrativo de Sara Cobb y sus técnicas*. Portularia: Revista de Trabajo Social, n. 7, 2007, p. 85-106.

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

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

MATE, Reyes. *Justicia de las víctimas. Terrorismo, memoria, reconciliación*. Barcelona: Anthropos Editorial, 2008.

PARKINSON, Lisa. *Mediación Familiar Teoría e Práctica: Principios Y Estrategias Operativas*. Barcelona: Editorial Gedisa, 2005.

PÉREZ, Pilar Alhambra. *El juez ante la mediación penal*. In La Mediación - Presente, pasado y futuro de una institución jurídica. Coord. José Maria Carabante Muntada. La Coruña: Netbiblo, 2010.

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

SENDRA, Vicente Gimeno. *Manual de Derecho Procesal Penal*. Madri: Ediciones Jurídicas Castilho de Luna, 2009.

SOLETO, Helena. *Mediación y resolución de conflictos: técnicas y ámbitos*. Coord. Emiliano Carretero Morales y Cristina Ruiz López. 3. Ed. Madrid: Editorial Tecnos, 2017.

VLIERT, Evert Van de. DREU, Carsten K. W. de. *El conflicto en las organizaciones - La optimización del rendimiento mediante la estimulación del conflicto*. In Gestión del conflicto, negociacion

y mediacion. Coord. Lourdes Munduate Jaca, Francisco José Medina Díaz. Madrid: Ediciones Pirámide, 2013.

VLIERT, Evert Van de. DREU, Carsten K. W. de. *El conflicto en las organizaciones - La optimización del rendimiento mediante la estimulación del conflicto*. In Gestion del conflicto, negociacion y mediacion. Coord. Lourdes Munduate Jaca, Francisco José Medina Díaz. Madrid: Ediciones Pirámide, 2013.

---

Informação bibliográfica deste texto, conforme a NBR 6023:2018 da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT):

RODRIGUES, Patrícia Pacheco; MARQUES, Samantha Ribeiro Meyer-Pflug. Dos Congressos Ibero-Americanos de Mediação Policial. *Revista Brasileira de Alternative Dispute Resolution – RBADR*, Belo Horizonte, ano 02, n. 04, p. 145-180, jul./dez. 2020.

---