

# JUSTIÇA & CIDADANIA

VEMÁ O TRF6

**TUDO SOBRE A CRIAÇÃO  
DA NOVA CORTE EM MG**

JUSTIÇA PRESENTE

**PELA RECUPERAÇÃO DO  
SISTEMA PENITENCIÁRIO**

DITADURA SUTIL

**CASTELLS E A RELAÇÃO  
COMUNICAÇÃO X DEMOCRACIA**



**“COM MENOS EFETIVO,  
REDUZIMOS A CRIMINALIDADE”**

WILSON WITZEL, GOVERNADOR DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO



## FERRAMENTAS DISRUPTIVAS PARA A CONSTRUÇÃO DA PAZ E DA TOLERÂNCIA

**GRISELDA ZUMA MELA**

Gerente Operacional de Mediação da Secretaria de Justiça da Cidade Autônoma de Buenos Aires

**P**ara construir a paz e a tolerância possível, todos nós temos o compromisso de contribuir para o diálogo, por meio dos métodos que convidam as pessoas a enfrentar seus conflitos e a satisfazer suas reivindicações de forma pacífica. Esta tarefa é dinâmica e está em constante evolução, pelo fato dos temas em discussão e dos desejos íntimos de cada pessoa estarem em permanente mudança em uma sociedade global cheia de velocidade.

Por este motivo, a Cidade Autônoma de Buenos Aires (CABA) desenvolveu três métodos de solução pacífica de conflitos. O primeiro e mais tradicional é a mediação aplicada de forma descentralizada nos centros comunitários; o segundo é o modelo *in situ*, e o terceiro e inovador no território argentino é o método da mediação online, ou *mediación en línea* (MEL, na sigla em espanhol).

Um dos grandes objetivos da Direção-Geral de Justiça, Registro e Mediação é a redução de agitação social ao redor da área da CABA que, de acordo com os dados do último censo, tem mais 2,89 milhões de habitantes, a maior área urbana do país e uma das maiores da América Latina e do Hemisfério Sul. No ranking das 20 maiores cidades do mundo, Buenos Aires está ao lado de São Paulo e da Cidade do México dentre as cidades latino-americanas da categoria “alfa”<sup>1</sup>. Este conglomerado humano se divide em 15 municípios, dentro dos quais estão as Unidades Territoriais de Inclusão Urbana (Utius), bairros periféricos ou de emergência nos quais vivem os moradores de mais baixa renda.

Estes bairros apresentam situações socioeconômicas e culturais com certas peculiaridades, porque recebem sistematicamente o assentamento de centenas de milhares de imigrantes. Os conflitos se concentram especificamente sobre reivindicações territoriais, questões familiares e de vizinhança. Nossa dedicação ao serviço nos chama para a missão imperativa de manter a paz e “reconstruir o tecido social”, proporcionando a melhor qualidade de vida possível para todos.

Neste contexto de conflito, estamos diante do desafio da falta de informações sobre os moradores, ou porque os edifícios residenciais não têm identificação numérica, ou porque as pessoas mudam de casa sem informar dados ou endereços pessoais. Desta forma, em muitas ocasiões, o acesso à Justiça se torna difícil e às vezes impossível. O remédio foi a implementação da mediação on-line.

A mediação online é utilizada como ferramenta tecnológica para promover acesso à Justiça. Embora a inteligência emocional nunca poderá ser substituída ou completada pela inteligência artificial, a combinação destes dois elementos tem a capacidade de alcançar benefícios inimagináveis quando se tem à disposição para contato apenas uma conta de email ou um numero

de telefone. Esta ponte de comunicação tem sido uma das muitas razões que estimularam sua implementação com os critérios de inclusão viscerais, conforto e justiça que faz com que o Estado dialogue com novos modelos e estilos de arranjos sociais.

**In situ** – Este é um novo desafio no Programa de Mediação Comunitária, a nova realidade social e o desenvolvimento de diferentes cenários de cidadania, a fim de melhorar a qualidade de vida dos moradores da Cidade Autônoma de Buenos Aires, com a criação de espaços alternativos para a resolução pacífica de conflitos – que respeitem as características e peculiaridades de cada município – a abertura e estabelecimento de canais de comunicação pacífica, bem como diminuir o nível de agitação social.

O *in situ* ou mediação “em campo” é um modelo de abordagem territorial para a solução estratégica de conflitos diretos e eficazes sobre a inclusão espacial e a transformação social. É uma nova ferramenta de proximidade para a mudança social, a construção da cultura de paz e a reorganização das relações entre vizinhos. Gerir conflitos e fazer com que o micro-social sofra o impacto do macro-social de forma criativa e dinâmica, implica intervenções adaptadas às novas realidades e problemas nos vários modos de habitar os espaços, uma vez que, por exemplo, as mudanças culturais, a explosão de lojas e de espaços noturnos, que como um espelho refletem o desenvolvimento urbano, trazem novos conflitos e ameaça os interesses dos moradores.

O serviço está em funcionamento 24 horas por dia, na velocidade com que os presidentes dos conselhos comunitários ou de moradores muitas vezes solicitam nossa intervenção, para fornecer esta ferramenta enquadrada nos valores da proximidade, inovação e criatividade. Levamos a Equipe de Mediação Comunitária para a cena do conflito, com um novo protocolo de intervenção adaptado à realidade e introduzindo novas estratégias multidisciplinares e interinstitucionais. Desta forma, adaptamos a resolução alternativa de litígios a novos cenários sociais e às habilidades e conhecimentos da comunidade em que interagem. Quando necessário, a resolução dos conflitos é acompanhada por outras instituições com reconhecimento e elevado envolvimento da comunidade.

A mediação *in situ* é acionada principalmente para solucionar questões relacionadas às atividades comerciais noturnas (bares, cervejarias, etc.), ruídos irritantes, conflitos no uso do espaço público e uma porcentagem menor de outros temas, tornando-se necessárias ferramentas comunicacionais de proximidade entre a equipe e a comunidade para gerar empatia e abertura ao diálogo.

**MEL** – A palatabilidade social rápida do «aqui e agora» como a principal abordagem para a vida nos obriga a conquistar novos instrumentos para acelerar os processos tradicionais de mediação. O sucesso reside na abertura de novos canais de diálogo e de relacionamento, associados com a tecnologia que já faz parte de nossas vidas. Este cenário de relações humanas travadas por meio da tecnologia é propício para rever nosso trabalho inovador, que fez de Buenos Aires um paradigma nacional no que diz respeito à mediação remota.

O modelo MEL foi instalado em agosto de 2017, como um desafio à evolução digital e à quarta revolução industrial, que nos liga à comunicação, dotando-nos da capacidade de planejar e adaptar com rapidez e eficiência os serviços oferecidos à comunidade. Tornou-se um serviço icônico, que poupa tempo e recursos dos moradores com a participação em audiências, composto por um equipe de mediadores altamente treinadas para resolver qualquer problema com o uso de dispositivos, cuja aceitação cresce de forma constante.

Três elementos concomitantes determinaram a escolha de se ater a um serviço remoto. O primeiro encontra-se nos dados produzidos pela Comissão Econômica para a América Latina e o Caribe (Cepal), por meio do banco de dados e publicações Cepalstat, cujas informações são produzidos por agências oficiais dos países e agências internacionais, que registram o aumento sustentado e crescente de equipamentos tecnológicos disponíveis para a maioria das famílias. De acordo com os números de 2017, em relação ao restante da América Latina, a Argentina lidera com o maior percentual de domicílios com acesso à Internet e às tecnologias da informação.

A Argentina também está em segundo lugar, em nível sul-americano, com 67,6%, acima do Chile com 63,9%, no percentual de domicílios que possuem computador com acesso à Internet. Esses dados estatísticos foram preparados com a harmonização de pesquisas domiciliares feitas pelos países da região, que incluem ainda dados sobre o acesso à Internet fora de casa feito pelos membros da família.

Foram também consultadas estatísticas do Instituto Nacional de Estatística e Censos da Argentina (Indec) sobre serviços de Internet, com dados nacionais que permitem saber a quantidade de acesso à Internet da população e indicam que em Buenos Aires o uso da comunicação digital chega a 80,7%.

Por meio desses dados percebemos que é sustentável e crescente a disponibilidade de equipamentos tecnológicos para a maioria das famílias. Isto significa que há um ponto de viragem para o nível social/ tecnológico que não podemos ignorar, muito menos desconsiderar, se queremos fazer parte da comunidade global.

**“Há um ponto de viragem para o nível social/ tecnológico que não podemos ignorar, muito menos desconsiderar, se queremos fazer parte da comunidade global”**

Realizamos 1488 mediações desde a implantação do modelo, com uma porcentagem de acordos na ordem de 63%. Os resultados estatísticos não permitem perceber, contudo, que por trás da tecnologia há uma equipe que convida ao diálogo. Nosso serviço de mediação online não só tem fé nas pessoas, mas a convicção visceral de que fornecemos benefícios para estreitar laços, alcançar o diálogo e a resolução pacífica.

Temos realizado mediações entre residente de Buenos Aires e de outras partes do país, bem como de moradores da Bolívia, da Espanha, da França e do Vietnã. Recentemente, utilizamos a plataforma de webmediação para uma cidadã de Buenos Aires que atualmente reside no Brasil. Nossa cidade tornou-se um paradigma da resolução de conflitos por meios pacíficos por meio do uso da tecnologia MEL, a única do gênero no país. Estamos orgulhosos dos resultados. 

#### NOTA

<sup>1</sup> Cidade global é um conceito de geografia urbana desenvolvido pelo Departamento de Geografia da Universidade de Loughborough. O termo é atribuído ao sociólogo Saskia Sassen, autor do livro *The Global City* (1991).