



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ  
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA PÓS-GRADUAÇÃO E INOVAÇÃO TECNOLÓGICA  
INSTITUTO DE CIÊNCIAS DA SOCIEDADE  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS DA SOCIEDADE  
MESTRADO ACADÊMICO EM CIÊNCIAS DA SOCIEDADE

**ALEXANDRO NAPOLEÃO SANT'ANA**

**A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NA FASE POLICIAL: UMA  
INVESTIGAÇÃO ACERCA DOS RESULTADOS OBTIDOS POR UMA  
UNIDADE INTEGRADA PRO PAZ – UIPP, SANTARÉM/PARÁ**

**Santarém  
2019**

**ALEXANDRO NAPOLEÃO SANT'ANA**

**A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NA FASE POLICIAL: UMA  
INVESTIGAÇÃO ACERCA DOS RESULTADOS OBTIDOS POR UMA  
UNIDADE INTEGRADA PRO PAZ – UIPP, SANTARÉM/PARÁ**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciências da Sociedade - Direitos Humanos, Sociedade e Cidadania Ambiental, da Universidade Federal do Oeste do Pará, como requisito para obtenção do título de Mestre em Ciências da Sociedade.

Orientador: Prof. Dr. Jarsen Luis Castro Guimarães

Coorientador: Prof. Dr. Abner Vilhena de Carvalho

**Santarém  
2019**

**Dados Internacionais de Catalogação-na-Publicação (CIP)**  
**Sistema Integrado de Bibliotecas – SIGI/UFOPA**

---

S231a Sant`Ana, Alexandro Napoleão

A mediação de conflitos na fase policial: uma investigação acerca dos resultados obtidos por uma Unidade Integrada Pro Paz – UIPP, Santarém/Pará / Alexandro Napoleão Sant`Ana. – Santarém, 2019.

150 fls.: il.  
Inclui bibliografias.

Orientador: Dr. Jarsen Luis Castro Guimarães  
Coorientador: Dr. Abner Vilhena de Carvalho  
Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal do Oeste do Pará, Pró-Reitoria de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação Tecnológica, Programa de Pós-Graduação em Ciências da Sociedade.

1. Segurança Pública. 2. Mediação de conflitos. 3. Desjudicialização. I. Guimarães, Jarsen Luis Castro, *orient.* II. Carvalho, Abner Vilhena de, *coorient.* III. Título.

CDD: 23 ed. 363.209811

---

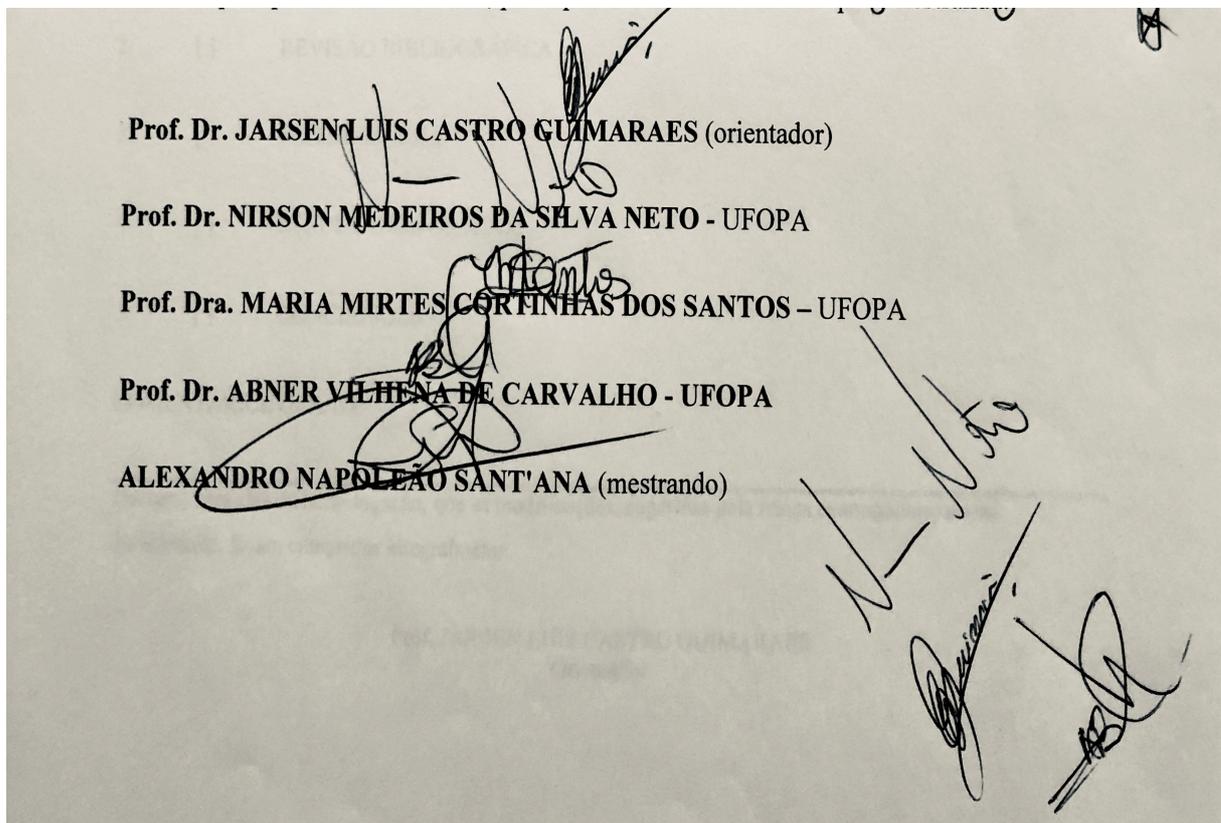
Bibliotecário - Documentalista: Giselle Pinheiro – CRB/2 596

**ALEXANDRO NAPOLEÃO SANT'ANA**

**A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NA FASE POLICIAL: UMA INVESTIGAÇÃO ACERCA DOS RESULTADOS OBTIDOS POR UMA UNIDADE INTEGRADA PRO PAZ – UIPP, SANTARÉM/PARÁ**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciências da Sociedade - Direitos Humanos, Sociedade e Cidadania Ambiental, da Universidade Federal do Oeste do Pará, como requisito para obtenção do título de Mestre em Ciências da Sociedade.

Data de Aprovação: 19/06/2019



À minha amada mamãe Sonia e à minha  
querida irmã Alessandra, mesmo à distância,  
sempre presentes.

## **AGRADECIMENTOS**

À Universidade Federal do Oeste do Pará (UFOPA).

Ao Instituto de Ciências da Sociedade (ICS).

Aos professores e servidores do Programa de Pós-Graduação do ICS, em especial o professor Dr. Juarez Galvão, pelo carinho e profissionalismo dedicados à minha formação.

Ao professor, orientador e amigo Dr. Jarsen Guimarães, sempre entusiasmado e comprometido com a minha pesquisa desde que esta ainda era um sonho distante.

Ao grande camarada e coorientador Dr. Abner de Carvalho pela motivação e apoio técnico inestimável à pesquisa.

Aos colegas de turma pelos momentos de descontração, troca de experiências e crescimento pessoal ao longo do programa.

Aos meus alunos de graduação em Direito participantes da pesquisa, auxiliares dedicados, meus braços e pernas em muitos momentos.

Aos voluntários integrantes do Curso de Formação de Facilitadores de Círculos de Justiça Restaurativa e Construção de Paz pela troca de conhecimentos e participação importante.

Aos Delegados de Polícia Civil e colegas de profissão, Nelson da Silva Nascimento, Gilberto da Conceição Azevedo Aguiar, Silvia Andreia Pedroso do Rego e Jamil Farias Casseb, pela confiança, contribuição e suporte necessários à essa empreitada.

Aos policiais civis e demais profissionais da Unidade Integrada Pro Paz do Santarenzinho, especialmente o servidor Paulo Alexander Azevedo Marinho e o pedagogo Éder Riker.

Por último, mas não menos importante, à queridíssima Dra. Carla Luciane Bentes Nogueira, uma amiga para todas as horas que sempre me incentivou e em muito contribuiu desde o princípio até o desfecho exitoso da pesquisa.

*Scientia potentia est*

## RESUMO

Os crimes sempre foram enfrentados em uma perspectiva meramente retributiva, em que se visava tão somente a punição do criminoso com a imposição da pena, o que não se mostrou capaz de dirimir os conflitos entre as pessoas. No estado do Pará, o programa da Unidade Integrada Pro Paz (UIPP), uma política pública no âmbito da segurança pública adotada nos últimos 8 anos, prevê que atos danosos, conflitos e disputas de menor potencial ofensivo sejam conduzidos por um mediador, evitando o processo e privilegiando o acordo. Assim, esta nova abordagem, com viés participativo e pacificador, não poderia escapar a uma observação científica quanto às suas práticas e resultados alcançados. Um estudo de caso com análise qualitativa e quantitativa foi a técnica utilizada para nortear a avaliação de dados primários e secundários, com o objetivo de verificar os efeitos obtidos pelo Núcleo de Mediação de Conflitos (NUMEC) de uma UIPP localizada na cidade Santarém. Privilegiou-se, ainda, a revisão bibliográfica como forma de embasar o entendimento deste novo paradigma em implantação. Ao final, por meio da tabulação dos dados coletados em uma análise documental e estatística, verificou-se o grau de eficiência do programa UIPP em sua finalidade apaziguadora, sem se olvidar da percepção pessoal dos seus usuários, aferida por meio de pesquisa de campo com o emprego de um questionário. Desta feita, entre outros resultados, ficou demonstrado que o emprego deste método alternativo proporcionou uma efetividade de 92,18% na resolução consensual das disputas, além de ter conquistado a satisfação da maior parte dos usuários atendidos pelo programa.

**Palavras-chave:** Segurança Pública. Mediação de conflitos. Desjudicialização.

## **ABSTRACT**

Crimes have always been faced in a merely retributive perspective, in which it was only aimed at the punishment of the criminal with an imposition of the penalty, which was not able to settle the conflicts between the people. In the State of Pará, the Integrated Peace Pro Unit (UIPP), a public policy in the field of public security adopted in the last 8 years, provides that harmful acts, conflicts and disputes of lesser offensive potential will be conducted by a mediator, avoiding the process and privileging the agreement. Thus, this new approach, with participatory and pacifying bias, could not escape a scientific observation regarding its practices and results achieved. A case study with quantitative and qualitative analysis was the methodology chosen to guide the evaluation of primary and secondary data, in order to demonstrate the effects obtained by the Center for Conflict Mediation (NUMEC) of a UIPP located in the city of Santarém. The bibliographical revision was also favored as a way of supporting the understanding of this new paradigm in implantation. At the end, through the tabulation of data in a documentary and statistical analysis, the degree of efficiency of the UIPP program in its last appeaser was verified, without affecting the personal perception of its users, measured by means of field research using a questionnaire. This time, among other results, it was demonstrated that the use of this alternative method provided a 92.18% effectiveness in the consensus resolution of the disputes, besides having won the satisfaction of the majority of users served by the program.

**Keywords:** Public Security. Mediation of conflicts. Desjudicialization.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	10
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	14
2.1 A IMPORTÂNCIA DA SEGURANÇA PÚBLICA NO CONTEXTO ATUAL .....	14
2.2 GARANTIA DA LEI E DA ORDEM E INTERVENÇÃO FEDERAL: A ESCALADA DO MILITARISMO.....	16
2.3 SEGURANÇA PÚBLICA E PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO .....	18
2.3.1 O paradigma da segurança pública.....	21
2.3.2 A mediação de conflitos como alternativa.....	23
2.3.3 Justiça restaurativa e valorização do trinômio vítima-ofensor-comunidade .....	32
2.4 TEORIA DO CRIME E AS INFRAÇÕES DE MENOR POTENCIAL OFENSIVO .....	36
<b>3 METODOLOGIA</b> .....	41
3.1 A ADOÇÃO DO MÉTODO .....	41
3.2 AMOSTRAGEM COMO TÉCNICA DE PESQUISA .....	46
<b>4 CONTRADIÇÕES E OPÇÕES NA APLICAÇÃO DO DIREITO PENAL</b> .....	56
4.1 CRÍTICAS AO DIREITO PENAL .....	56
4.2 A UIPP COMO ALTERNATIVA NO SISTEMA DE JUSTIÇA CRIMINAL .....	64
<b>5 AVALIANDO A EFICIÊNCIA DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS</b> .....	80
5.1 CONSIDERAÇÕES SOBRE O LOCAL DE ESTUDO.....	80
5.1.1 Santarém no contexto de ocupação da Amazônia .....	82
5.1.2 O modelo de urbanização da Amazônia.....	84
5.1.3 A importância de Santarém como polo do baixo Amazonas.....	87
5.1.4 A expansão urbana de Santarém e sua periferização .....	89
5.1.5 As grandes áreas do Santarenzinho e do Maracanã .....	91
5.2 ANÁLISE ESTATÍSTICA DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS .....	94
5.2.1 Discussão dos dados secundários .....	94
5.2.2 Apreciação dos dados primários e o processo de amostragem da pesquisa .....	102
5.2.3 Perfil socioeconômico dos entrevistados .....	104
5.2.4 Caracterização da demanda.....	111
5.2.5 Grau de satisfação com o atendimento.....	113
5.2.6 Perfil socioeconômico dos entrevistados e caracterização da demanda.....	121
5.2.7 Satisfação e resultado da demanda.....	129
<b>6 CONCLUSÃO</b> .....	137
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	142
<b>APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO</b> .....	148

## 1 INTRODUÇÃO

O Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA (2017), em parceria com o Fórum Brasileiro de Segurança Pública, divulgou, durante o período de realização desta pesquisa, o chamado Atlas da Violência 2017 relativo ao período de 2005 a 2015, apresentando um mapa dos homicídios então praticados no Brasil.

Segundo a pesquisa, houve 59.080 homicídios no país apenas em 2015, portanto, 28,9 mortes a cada 100 mil habitantes, números que contrastam com o ano de 2005, quando foram registrados 48.136 homicídios. Considerando-se os municípios com mais de 100 mil habitantes, chama a atenção o fato de que, em 2015, 111 cidades (2% do total) concentravam metade de todos os casos, ao passo que 557 (10%) atingiam a cifra de 76,5% dessas mortes.

Ainda de acordo com a pesquisa, as regiões norte e nordeste possuem os estados com crescimento no número de homicídios superior a 100%, no período pesquisado. Além disso, hospedam 22 dos 30 municípios mais violentos de 2015. No estado do Pará, destacou-se Altamira, cidade localizada na sua região oeste, a qual computou uma taxa de 107 homicídios por 100 mil habitantes, a maior do país!

O estudo do IPEA ainda logrou demonstrar quais foram as regiões e cidades que diminuíram suas taxas e traçou um perfil das vítimas, entre outras informações relevantes. Os dados apontados acima revestem-se de maior importância quando analisados de acordo com a perspectiva defendida por alguns autores, segundo os quais o homicídio tem como principal fator motivacional a interação social, diferentemente dos crimes contra o patrimônio e contra os costumes, que seriam motivados pela condição econômica e herança familiar, além do tráfico de drogas, que seria fruto da combinação destas motivações.

Tomando por base a premissa de que a interação social representa um conjunto de ações relacionais entre indivíduos ou grupos sociais, que decorre da própria natureza humana voltada ao contato e à cooperação, o conflito e o crime tornam-se inevitáveis. Por conseguinte, desentendimentos aparentemente corriqueiros podem conduzir a um desfecho fatal como o apontado nas estatísticas acima. Neste sentido, o estado do Pará vem introduzindo uma política pública alternativa por meio de Núcleos de Mediação de Conflitos (NUMEC), instalados nas chamadas Unidades Integradas Pro Paz (UIPP), unidades policiais que integram as Polícias Civil e Militar. Os núcleos são voltados ao atendimento dos crimes de menor potencial ofensivo e outras disputas de interesse, além de ações comunitárias.

Asseveramos que esta nova sistemática não impede o processo penal quando este é imposto pela lei, mas o substitui ou complementa nos limites legais. Daí, surgem os seguintes

questionamentos: a mediação de conflitos, nos termos da nossa atual legislação, representa uma opção viável diante de um crime de menor potencial ofensivo? A implantação do programa UIPP tem sido capaz de oferecer uma alternativa pré-processual eficiente? E, finalmente, o usuário/cidadão tem se sentido acolhido por este programa?

Como hipótese, entende-se que o método empregado pela UIPP, que privilegia a mediação de conflitos em detrimento da envelhecida lógica da investigação/processo/pena, tem sido capaz de promover o restabelecimento das relações sociais entre as pessoas na maioria dos casos levados ao conhecimento do NUMEC, conquistando a aprovação da sociedade e promovendo a desjudicialização das disputas.

A hipótese abraçada pela pesquisa baseou-se nas percepções do pesquisador ao longo de mais de 2 anos de atuação na UIPP do Santarenzinho, na condição de Delegado de Polícia Civil com mais de 10 anos de atividade profissional. Após muitos anos à frente de unidades policiais “comuns”, no estado do Pará, os últimos anos de trabalho naquela unidade integrada proporcionaram uma experiência totalmente nova e gratificante na medida em que inúmeros casos, que antes eram atendidos por policiais civis ou militares, passaram a ser tratados por uma equipe multidisciplinar exclusivamente dedicada ao diálogo e ao entendimento entre as partes envolvidas no litígio, ofertando-lhes uma saída negociada. E assim, a motivação para realizar esta pesquisa residiu no contato diário do pesquisador com esta nova metodologia em uma relação muito próxima, que acabou por despertar o interesse em analisar tal programa em sua essência, levando em consideração seus benefícios para a sociedade.

O policial é o primeiro agente do Estado a atender demandas de toda natureza, inclusive de menor potencial ofensivo, todavia, este profissional não possui o treinamento adequado para conduzir uma mediação que poderia abrandar os ânimos em ebulição, o que demonstra a importância de explorar essa nova tendência procurando entender suas características em comparação com outras já existentes e em introdução em outros estados.

A legislação penal considera crime de menor potencial ofensivo aquele delito cuja pena máxima não ultrapassa os dois anos de prisão. Em nossa legislação, muitos destes crimes dependem de uma manifestação de vontade da vítima para serem apreciados pela justiça criminal. E é justamente nestes casos que a mediação de conflitos se apresenta como ferramenta de reconstrução de relacionamentos abalados, sem a obrigatória intervenção judicial nas demandas.

A fim de responder as questões supra propostas, esta pesquisa pautou-se pela revisão bibliográfica privilegiando o diálogo com autores afetos aos temas correlatos, e pela coleta de dados junto ao NUMEC da UIPP do Santarenzinho, na cidade de Santarém/PA, com a devida

análise documental das fichas de atendimento de usuários daquele serviço. Além disso, por meio da aplicação de um questionário (Apêndice A), foram coletadas informações de usuários que procuraram pelo serviço naquele período, segundo os critérios de inclusão estabelecidos, subsumindo-se esta pesquisa a um estudo de caso.

Esclarecemos que, apesar de ostentar tal designação, a unidade policial em questão, inaugurada a 29 de janeiro de 2016, tem como circunscrição sob sua responsabilidade as grandes áreas do Santarenzinho e também do Maracanã, conforme divisão administrativa proposta pela Prefeitura Municipal de Santarém e determinação da administração superior da Polícia Civil do Estado do Pará. O recorte temporal considerado nesta pesquisa foi de fevereiro de 2016 a janeiro de 2018, perfazendo vinte e quatro meses.

Adotamos por objetivo geral: investigar os resultados obtidos com a chamada “mediação comunitária de conflitos” conduzida pelo NUMEC da UIPP da região oeste de Santarém (grandes áreas do Santarenzinho e do Maracanã), ao longo de 2 anos.

Para tanto, a coleta de dados secundários na própria unidade (fichas de atendimento) e a pesquisa de campo para obtenção dos dados primários (questionários aos usuários) foram medidas indispensáveis no intuito de alcançar os seguintes objetivos específicos:

- a) Analisar o planejamento estratégico do estado do Pará na implementação do novo modelo integrado de segurança pública com seu perfil alternativo de resolução de conflitos;
- b) Contextualizar aquela UIPP em sua área de atuação na cidade de Santarém; e
- c) Verificar o índice de aproveitamento da mediação quantificando o número de sucessos, insucessos e outras variáveis, assim como aferir a satisfação dos usuários atendidos pelo NUMEC.

O estudo fincou sua relevância na análise de uma nova política pública de segurança em implantação em um dos estados da federação localizado em uma das regiões que tem experimentado crescimento dos índices de homicídio nos últimos anos. Temos o homicídio como o mais abominável crime que pode ser perpetrado contra um ser humano, o qual, devido ao fator interação social, pode surgir a partir de uma discussão por um simples dano patrimonial ou por uma ameaça decorrente de mera desinteligência, de uma difamação ou injúria indevidamente proferidas, ou devido à uma lesão corporal leve, até mesmo culposa, crimes estes tipicamente atendidos pelo NUMEC de uma UIPP.

Seguindo este escopo, esta Dissertação foi estruturada em seis partes, a saber: Em primeiro lugar, a introdução da pesquisa com a demonstração de seus aspectos gerais e objetivos. A seguir, o referencial teórico com foco na segurança pública, no planejamento

estratégico, e nos métodos alternativos de resolução de conflitos cotejando-os aos crimes de menor potencial ofensivo.

Na sequência, faz-se a apresentação da metodologia eleita como mais apropriada para o desenvolvimento da pesquisa. Na quarta parte, uma análise crítica da utilização do Direito Penal em nossa sociedade nos tempos que vivemos, bem como uma apreciação do histórico do programa UIPP, no estado do Pará, comparando-o a outros programas congêneres que vem sendo adotados no Brasil, há alguns anos. Na quinta parte, evidenciam-se as características do local de estudo, a cidade de Santarém e suas grandes áreas, e discutem-se os dados primários e secundários obtidos. Então, discorre-se na conclusão acerca dos resultados alcançados por meio da realização deste trabalho com a devida reflexão de todos os aspectos anteriormente abordados.

Finalmente, importa destacar que, na fase conclusiva deste trabalho, o IPEA divulgou uma nova pesquisa intitulada Atlas da Violência 2019. Segundo os dados apontados pelo instituto, de 2007 a 2017, o Brasil experimentou um aumento de 36,1% na taxa total de homicídios chegando ao ápice da série histórica, em 2017, com 65.600 casos, caracterizando o maior nível de letalidade intencional já registrado. Tais dados contrastam com os 59.080 homicídios contabilizados em 2015, informação citada no início deste texto. Novamente, foi observado um aumento em alguns estados das regiões norte e nordeste. O estado do Pará, ao lado de Acre, Ceará, Rio Grande do Norte, Pernambuco, Alagoas e Sergipe, possui as maiores taxas nacionais, de acordo com o levantamento apresentado.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 A IMPORTÂNCIA DA SEGURANÇA PÚBLICA NO CONTEXTO ATUAL

A segurança pública tem previsão constitucional como dever do Estado e responsabilidade de todos, conforme leitura do *caput* do artigo 144 da nossa Carta Magna de 1988 (BRASIL, 1988). As instituições públicas obrigam-se a proporcionar à coletividade a tranquilidade para exercer suas atividades como o trabalho, a propriedade, o lazer, relacionamentos, entre outros, com a finalidade de garantir a preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio, por meio das seguintes instituições: Polícia Federal, Polícia Rodoviária Federal e Polícia Ferroviária Federal; Polícias Civis, Polícias Militares e Corpos de Bombeiros Militares, estas últimas sob o comando dos governadores de estado. As atribuições destes órgãos também estão definidas no texto em questão sendo evidente que o legislador constitucional proporcionou, assim, os mecanismos necessários à garantia da estabilidade interna da nação por meio do Poder de Polícia a eles inerente.

Constitucionalmente, em uma perspectiva de abrangência nacional comum a todos os estados-membros da federação, a segurança pública é de competência das Polícias Civis, na apuração das infrações penais, e das Polícias Militares, cabendo-lhes o policiamento ostensivo e a preservação da ordem pública, estando subordinadas aos governadores dos estados e do Distrito Federal, constando os Corpos de Bombeiros Militares como responsáveis pelas atividades de defesa civil (BRASIL, 1988). No tocante à ordem pública, muito ilustrativa é a lição trazida por Zaverucha (2010) quando, à luz do Decreto nº. 88.777, de 30 de setembro de 1983 (regulamento para as Polícias Militares e Corpos de Bombeiros Militares), anuncia os significados de ordem pública, manutenção da ordem pública e perturbação da ordem, como definido naquele diploma legal. É certo que o referido autor critica a forma como as instituições estão configuradas no exercício deste mister, sobretudo em razão dos bombeiros serem considerados militares no contexto brasileiro, senão vejamos a seguir:

Segundo esse decreto, *ordem pública* é o “conjunto de regras formais, que emanam do ordenamento jurídico da Nação, tendo por escopo regular as relações sociais de todos os níveis de interesse público, estabelecendo um clima de convivência harmoniosa e pacífica, fiscalizado pelo Poder de Polícia, e constituindo uma situação ou condição que o conduza ao bem comum”. A *manutenção da ordem pública* é definida como “o exercício dinâmico do Poder de Polícia, no campo da segurança pública, manifestado por atuações predominantemente ostensivas, visando prevenir, dissuadir, coibir ou reprimir eventos que violem a ordem pública”. Já o conceito de *perturbação da ordem pública* “abrange todos os tipos de ação, inclusive as decorrentes de calamidade pública que, por sua natureza, origem,

amplitude e potencial possam vir a comprometer na esfera estadual, o exercício dos poderes constituídos, o cumprimento das leis e a manutenção da ordem pública, ameaçando a população e propriedades públicas e privadas”. De acordo com esta definição, deve haver uma ampla intervenção das instituições coercitivas nos conflitos internos da sociedade brasileira (ZAVERRUCHA, 2010, p. 21-22).

Em uma perspectiva histórica, observa-se que a conceituação de segurança pública nunca foi, de fato, estabelecida com clareza por nossas Constituições. De acordo com Bueno *et al.* (2016) o termo segurança pública, como garantia da ordem, bem-estar e tranquilidade, fez sua primeira aparição constitucional na Carta de 1937. Embora na Constituição 1934 a terminologia adotada tivesse sido da segurança interna para determinar o controle da ordem social, o que seria retomado pela Constituição Federal de 1967.

Assim, o constituinte de 1967, sob domínio ditatorial, restabeleceu o conceito de “segurança interna” atribuindo sua competência às polícias militares. Os autores também verificaram que o texto constitucional de 1988 resgatou a ideia de segurança pública, porém, uma vez mais, sem atribuir-lhe significado, limitando-se a enumerar os órgãos integrantes.

E nesta toada, o mesmo padrão das Constituições anteriores foi replicado por meio de um conceito bipartido de polícia, contemplando um braço militarizado, demonstrando que a ideia da segurança interna continua a permear as instituições.

Bueno *et al.* (2016) defendem que nossa segurança pública atende a uma lógica de interesse do Estado na defesa de seus objetivos em detrimento dos direitos do cidadão em uma verdadeira política de Direito Penal do Inimigo, como se verifica a seguir:

Assim, os enunciados legitimados continuam a ser os provenientes dos universos jurídico-penal e do combate ao inimigo. No primeiro caso, trata-se apenas da redução de conflitos sociais a tipos penais, desprezando a natureza dos conflitos e suas configurações, que engendram regras e padrões de sociabilidades, constituem e põem em confronto identidades individuais e coletivas. No segundo caso, segmentos sociais são vistos como intrinsecamente perigosos e objeto constante de vigilância e neutralização. A visão penalizante e técnica deslegítima, em decorrência, a participação social e a contribuição de outros profissionais e saberes para a administração de conflitos (BUENO *et al.*, 2016, p. 57).

É salutar que os poderes públicos como Executivo, Legislativo e Judiciário, e o próprio Ministério Público, dediquem-se a garantir às polícias o pleno exercício do Poder de Polícia de acordo com a legalidade. A Figura 1 ilustra o quão perversas têm sido as estatísticas da violência pública com resultado letal (homicídio) em diversas regiões do Brasil, conforme destacado na introdução deste trabalho, e que vem aumentando, segundo dados mais recentes divulgados pelo Atlas da Violência 2019 (MARQUES, 2019).

Figura 1 – Atlas da Violência no Brasil em 2017



Fonte: IPEA (2017)

Entretanto, além do enfrentamento da criminalidade violenta, com o respeito às garantias individuais dos cidadãos, deve-se buscar a promoção de métodos alternativos de resolução de conflitos, pois estes são muito diversificados e podem expressar-se de diversas formas e em vários níveis, não estando circunscritos apenas aos crimes graves contrários à ordem pública, mas satisfazendo muitos anseios da sociedade, o que pode levar à prevenção de comportamentos potencialmente causadores de desfechos mais extremos como os acima.

## 2.2 GARANTIA DA LEI E DA ORDEM E INTERVENÇÃO FEDERAL: A ESCALADA DO MILITARISMO

O atual contexto nacional denota um esgotamento das tradicionais forças de segurança pública estaduais, o que tem levado os militares federais das Forças Armadas a intervir cada vez mais no cotidiano de grandes cidades brasileiras por meio das chamadas operações de Garantia da Lei e da Ordem (GLO), previstas na Lei Complementar 97/1999 e no Decreto 3.897/2001. É uma situação excepcional que vem banalizando-se ao longo das décadas e tal

estado de coisas tende a agravar-se, se não forem adotadas medidas hábeis a garantir uma maior valorização das polícias estaduais, por meio do tripé aparelhamento, treinamento e pagamento, a fim de que as polícias não deixem de ser a solução para tornarem-se parte do problema (ZAVERRUCHA, 2010).

Sobre a crescente participação das Forças Armadas no cenário da segurança pública dos estados, em fevereiro de 2018, diante da demonstração pública de total incapacidade do governo local, por meio de declarações do governador Luiz Fernando Pezão, em garantir a incolumidade das pessoas e do patrimônio, a atuação das Forças Armadas foi ampliada por meio de um decreto presidencial de intervenção federal na segurança pública do estado do Rio de Janeiro. A medida extrema foi acompanhada pela nomeação de um general de Exército como interventor sobre a Secretaria de Segurança Pública, Polícias Civil e Militar, Corpo de Bombeiros Militar e sistema carcerário, estando ele subordinado ao Presidente da República.

A Constituição Federal de 1988 assim estabelece o papel das Forças Armadas:

Art. 142. As Forças Armadas, constituídas pela Marinha, pelo Exército e pela Aeronáutica, são instituições nacionais permanentes e regulares, organizadas com base na hierarquia e na disciplina, sob a autoridade suprema do Presidente da República, e destinam-se à defesa da Pátria, à garantia dos poderes constitucionais e, por iniciativa de qualquer destes, da lei e da ordem (BRASIL, 1988).

O emprego da tropa federal para a realização das operações de GLO tem crescido em razão da insuficiência de ação das forças estaduais de segurança pública em vários estados-membros da nação. As polícias estaduais, previstas no artigo 144 da mesma Constituição, em situações de intensa perturbação da ordem pública não têm demonstrado a envergadura necessária para o enfrentamento de situações de crise. O Rio de Janeiro é o estado em que o maior número de missões de GLO foi empregado até hoje, com homens dos três ramos das Forças Armadas atuando, sob determinação da Presidência da República e aquiescência do governador do estado, contra o crime organizado local. Entrementes, ainda explorando o quadro da segurança pública do Rio de Janeiro, a escalada da violência deixou claro que apenas as operações de GLO em coordenação com os órgãos locais de segurança não estavam surtindo o efeito desejado, o que deu causa à decretação da já mencionada intervenção federal sobre a segurança pública fluminense.

O Decreto 9.288, de 16 de fevereiro de 2018, foi publicado prevendo como data limite de vigência da intervenção o dia 31 de dezembro de 2018. A esse respeito, a salutar lição de Branco (2017), acerca desta medida constitucional, é transcrita a seguir:

Cabe à União exercer a competência de preservar a integridade política, jurídica e física da federação, atribuindo-se-lhe a competência para realizar a intervenção federal. A intervenção federal é mecanismo drástico e excepcional, destinado a manter a integridade dos princípios basilares da Constituição, enumerados taxativamente no art. 34 da CF. [...] A intervenção pode-se dar para “pôr termo a grave perturbação da ordem pública” (art. 34, III). Ao contrário do que dispunha a Constituição de 1967, não se legitima a intervenção em caso de mera ameaça de irrupção da ordem. O problema tem de estar instaurado para a intervenção ocorrer. Não é todo tumulto que justifica a medida extrema, mas apenas as situações em que a desordem assumia feição inusual e intenso. Não há necessidade de aguardar um quadro de guerra civil para que ocorra a intervenção. É bastante que um quadro de transtorno da vida social, violento e de proporções dilatadas, se instale duradouramente, e que o Estado-membro não queira ou não consiga enfrentá-lo de forma eficaz, para que se tenha o pressuposto da intervenção. É irrelevante a causa da grave perturbação da ordem; basta a sua realidade (BRANCO, 2017, p. 733-734).

No entanto, a despeito de toda a previsão legal respaldando as medidas referidas, é inegável o quanto a segurança pública brasileira ainda é militarizada, a começar pela própria previsão constitucional de uma Polícia Militar responsável pelo policiamento ostensivo e manutenção da ordem pública. A participação cada vez maior das Forças Armadas no cotidiano da sociedade brasileira não pode ser vista com bons olhos, sobretudo em razão da ainda incipiente consolidação de nossa democracia após mais de vinte anos de jugo militar. Embora festejada e desejada por muitos, a atuação militar deve ser sempre o último recurso.

Neste sentido, é imperativo reconhecer uma crescente tendência nacional pela desmilitarização da segurança pública em vários setores da sociedade. Em que pese a grande aceitação das Forças Armadas, intervindo pontualmente em estados-membros em dificuldade com seu aspecto militarizado, o Congresso Nacional tem apreciado sugestões como as Propostas de Emenda Constitucional 430/2009 (oriunda da Câmara dos Deputados), que cria uma Polícia única desmilitarizada nos estados e torna os Corpos de Bombeiros Militares dos estados totalmente civis, além da número 51/2013 (originária do Senado Federal), segundo a qual haveria polícias estaduais e municipais organizadas autonomamente por cada ente federativo, assim como um Corpo de Bombeiros estadual, todos de natureza civil.

### 2.3 SEGURANÇA PÚBLICA E PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

A situação vivenciada pelo estado do Rio de Janeiro é muito ilustrativa de como a segurança pública influencia o desenvolvimento de uma nação. A avassaladora onda de violência no estado fluminense tem sido responsável pela fuga de pessoas e capital dos cofres públicos, os quais são a fonte de recursos da própria segurança pública, logo, um círculo vicioso se forma em torno do estado. A prosperidade de uma nação depende de diversos

fatores, entre eles, podemos apontar a centralização do Estado como um fator de elevada relevância (ACEMOGLU e ROBINSON, 2012). Assim, a quebra da ordem pública em um estado-membro pode acarretar a desestabilização de todo o ordenamento nacional.

A existência de instituições de segurança pública capazes de garantir a estabilidade interna de um país pode ser considerada um dos vários mecanismos necessários à prosperidade de uma nação. Somente em um cenário de ordem, paz e justiça é que a sociedade poderá desenvolver suas atividades com a devida garantia de observância das leis e respeito ao patrimônio. A estabilidade interna deve ser perseguida com afinco, sob pena de que, em um cenário de desordem e falta de controle estatal sobre parte do território, as medidas políticas e econômicas mais inclusivas não sejam suficientes para garantir o progresso desejado, como descreveram Acemoglu e Robinson (2012) em acurada pesquisa.

Desde os tempos do Brasil imperial, a gestão pública da Administração brasileira sempre se caracterizou pelo patrimonialismo, modelo tradicional marcante de Estados absolutistas, segundo o qual os patrimônios público e privado confundem-se em favor dos detentores do poder em uma apropriação dos meios de administração. Este padrão vigorou durante muito tempo até sua substituição por uma estrutura organizacional de característica burocrática, a partir da segunda metade da década de 1930, promovida por Maurício Nabuco. Este novo modelo, mesmo com todos os seus vícios e imperfeições, representou uma evolução considerável frente ao padrão administrativo lusitano herdado dos primórdios da formação nacional (ALDARVIS, 2010). A burocracia almejada naquele tempo fundava-se na criação de critérios técnicos de administração, seleção de pessoal e gestão racional dos serviços públicos na realização de suas tarefas no sistema, em uma perspectiva objetiva no tratamento do patrimônio e da administração públicos.

Contudo, em nosso país, a gestão pública burocrática objetivou seus próprios interesses em detrimento da eficiência da máquina pública e das necessidades da sociedade, no que parece ser ainda um resquício do patrimonialismo supostamente superado. Existem vários exemplos de má gestão pública e corrupção denotando a face patrimonialista da administração pública brasileira em todos os níveis, federal, estadual e municipal, o que vem a impactar na questão do planejamento estratégico, segundo Aldarvis (2010, p. 210):

Quanto ao planejamento futuro, foi esquecido, deixando de criar cenários prospectivos, focando apenas as gestões quadrienais. Não criou estratégias de crescimento e desenvolvimento a médio e longo prazos, não considerou a necessidade do aperfeiçoamento contínuo e, sobretudo, foi absolutamente reativa, sem nenhuma proatividade diante de graves fatos e fenômenos sociais que se mostravam potenciais, latentes e evidentes a tudo e a todos.

Em nível internacional, profundas reformas administrativas foram conduzidas por países europeus no final do século XIX, o que motivou os Estados Unidos da América a seguir o mesmo caminho, que seria, posteriormente, adotado por nosso país em um movimento iniciado na primeira metade da década de 1980, em razão da crise mundial do petróleo (ALDARVIS, 2010). A partir do início do século XXI, tornou-se possível notar um novo estágio de evolução na administração pública em alguns estados brasileiros por meio do planejamento e da gestão estratégicos, mais eficientes e que procuram fomentar políticas públicas voltadas ao bem-estar social sem uma perspectiva meramente econômica:

São decisões que envolvem questões de ordem pública com abrangência ampla e que visam à satisfação do interesse de uma coletividade. Podem também ser compreendidas como estratégias de atuação pública, estruturadas por meio de um processo decisório composto de variáveis complexas que impactam na realidade. São de responsabilidade da autoridade formal legalmente constituída para promovê-las, mas tal encargo vem sendo cada vez mais compartilhado com a sociedade civil por meio do desenvolvimento de variados mecanismos de participação no processo decisório (AMABILE, 2012, p. 390 *apud* SANTOS, 2016, p. 37).

O planejamento e a gestão estratégicos tiveram origem na iniciativa privada, a partir da qual foram adaptados e adotados pelo setor público. No Brasil, tivemos a chamada “reforma da gestão pública” como ponto de viragem para um novo modelo administrativo. Desta forma, o planejamento toma por base uma condição atual e, por meio de uma estratégia de gestão, atinge um resultado futuro. Deve-se observar sempre as etapas de planejar, implementar, controlar e avaliar de modo cíclico (KANAANE *et al.*, 2010).

Para Oliveira (2015), os níveis hierárquicos de decisão estão divididos em três tipos de planejamento: estratégico, tático e operacional. Decisões de natureza estratégica estão no topo da organização e têm o poder de influenciar, no longo prazo, os objetivos gerais traçados na visão de futuro daquela instituição. A gestão estratégica é um novo modelo organizacional que tem sido seguido pelo setor público para executar o seu principal instrumento que é o planejamento estratégico, a fim de atingir seus objetivos com foco no ambiente interno e externo (demandas da sociedade), em uma perspectiva de visão de futuro que perpassa pela missão e valores de uma determinada organização pública (KANAANE *et al.*, 2010).

A visão é aquilo que se almeja atingir no longo prazo, para o futuro, em uma perspectiva de abordagem mais ampla, à volta da qual o planejamento estratégico será construído e conduzido por meio da gestão igualmente estratégica (OLIVEIRA, 2015). Assim se insere a visão estratégica de uma instituição pública. O diagnóstico de fatores internos e

externos deve nortear a elaboração do planejamento estratégico de uma instituição em sua visão de futuro. As variáveis internas, como pontos fortes e fracos, somadas às variáveis externas de oportunidades e ameaças, precisam ser muito bem consideradas. As variáveis externas são consideradas “não controláveis” demandando mais cuidados (OLIVEIRA, 2015):

A atividade de planejamento é complexa em decorrência de sua própria natureza, qual seja, a de um processo contínuo de pensamento sobre o futuro, desenvolvido mediante a determinação de estados futuros desejados e a avaliação de cursos de ação alternativos a serem seguidos para que tais estados sejam alcançados, sendo que tudo isso implica em um processo decisório permanente e de qualidade, acionado dentro de um contexto ambiental – externo e não controlável – interdependente e mutável (OLIVEIRA, 2015, p.5).

Seguindo o raciocínio, Costa-Filho (2011) esclarece que planejamento estratégico não é uma tarefa banal. Anos e anos de desconsideração do longo prazo na produção das políticas governamentais latino-americanas entorpeceram a capacidade de aparatos governamentais para elaborá-lo. O administrador público brasileiro deve adotar técnicas modernas de gestão estratégica, que preparem o Estado para o futuro com o desenvolvimento de políticas públicas benéficas para a sociedade como um todo. Portanto, alinha-se este trabalho de pesquisa às premissas definidas pelos autores citados neste tópico, uma vez que o modelo UIPP configura uma nova política pública que vem sendo estrategicamente implementada em todo o estado do Pará, nos últimos anos, como forma de superar antigos padrões.

### **2.3.1 O paradigma da segurança pública**

O estado do Pará vem, nos últimos anos, implantando uma nova política de segurança pública segundo a qual o envelhecido modelo investigação/processo/pena tem dado lugar, em determinados casos, a um moderno paradigma com viés comunitário e social, em que se privilegia a integração entre os órgãos policiais, a aproximação destes com a sociedade e a busca por uma composição amigável entre as partes envolvidas em algum tipo de conflito. Trata-se do programa UIPP, fruto de um planejamento estratégico que vem sendo desenvolvido pelo estado há quase vinte anos.

Contudo, enfrenta-se um sério dilema sobre esta inovadora política pública: a questão paradigmática. O paradigma é considerado uma forma de ver o mundo informando às pessoas como analisar e interpretar fatos, eventos ou determinadas situações (ARAUJO, 2010). Para muitas pessoas que se encontram no campo de influência exercido por um paradigma, muitas vezes, é quase impossível identificar seus vícios e falhas, rejeitando elas inovações que não se

enquadrem naquilo que paradigmaticamente acreditam. Pois a natureza humana tende a temer o desconhecido e a rejeitar o que foge ao padrão. Todavia, uma revolução que proporcione a substituição de um antigo paradigma em crise por outro novo é algo positivo para a ciência.

Com efeito, a chave para que um paradigma seja abandonado e em seu lugar outro seja estabelecido é provar sua superioridade em relação ao anterior, demonstrando resultados atraentes que conquistem simpatizantes, resolvendo problemas da forma mais ampla possível sem pretender uma resolubilidade absoluta (ARAÚJO, 2010). Desta forma, no estado do Pará, há um esforço da Administração em obter a aprovação e a adesão popular a este plano que, querendo ou não, rompe com antigos conceitos e práticas como a separação física entre as forças policiais e a resolução dos conflitos por meio de repressão e sanção penal.

Ademais, “a família convencional, dependente do provedor masculino, está em declínio, e o ciclo de vida está mudando e se diversificando, e tais modificações estruturais desafiam o pensamento tradicional sobre a política social” (ESPING-ANDERSEN, 1994, p. 73). Assim, estas e outras mudanças sociais devem ser compreendidas pelo gestor público, a fim de se melhor atendê-las no cotidiano das pessoas, e é neste sentido que a UIPP se direciona em sua missão de estabelecer um novo paradigma. Se a família e a sociedade encontram-se em constante mutação, que a política de segurança pública seja aperfeiçoada para proporcionar a satisfação de suas necessidades com a adoção de métodos mais adequados às expectativas das pessoas.

Saliente-se que o programa UIPP, em conjunto com a Fundação Pro Paz, simboliza uma política pública claramente inserida em um planejamento estratégico (de longo prazo) do governo estadual paraense, por meio do qual vários benefícios podem ser alcançados como comodidade, rapidez, redução de custos, satisfação do cidadão-usuário, entre outros, servindo como alternativa ao padrão vigente. Autores como Bueno *et al.*, (2016, p. 59-60) destacam a necessidade de uma transformação nacional na segurança pública, senão vejamos:

Assim como o aumento da politização do Judiciário não alterou estruturalmente os modos como a instituição administra conflitos, nas polícias, de certa forma, continua-se fazendo o que se fazia antes, seja numa vara criminal, num distrito policial ou numa viatura; mudou, porém, o enquadramento mais geral em que as práticas clássicas estão hoje inseridas. Velhas formas de resolver conflitos e administrar crimes persistem, todavia elas não estão mais sozinhas no cenário e veem seu espaço ser disputado por novos discursos e novos modos de fazer, certamente minoritários, mas indelévels. Diferentemente do que ocorreu com Judiciário e Ministério Público, as mudanças no cotidiano policial não são decorrentes de mudanças legislativas, da introdução de novos tipos criminais ou de reformas processuais; são decorrentes de tensões introduzidas pelo tema da gestão policial e da necessidade de gerir melhor as políticas públicas de segurança.

Ademais, dentro de uma visão sistemática mais abrangente, o próprio sistema de justiça penal encontra-se diante de uma crise de eficiência, sendo alvo de inúmeras críticas quanto à imposição da pena privativa de liberdade frente a opções de penas alternativas, o que tem dividido a nossa sociedade em profundas contradições, que vem sendo enfrentadas por meio de inúmeras metodologias a serem abordadas ao longo desta pesquisa, a saber:

Para a reelaboração do paradigma de justiça penal, no plano cultural, é mais do que imperioso recuperar as ideias do *favor libertatis* e de humanização do sistema penal, projeto iniciado no Iluminismo, mas hoje enfraquecido. E, numa sociedade dominada pelo “medo da criminalidade” e por um sentimento de insegurança de características fóbicas, em que resultados são cada vez mais esperados da justiça penal – vendida como panaceia para tais anseios –, é razoável adotar uma lógica pragmática e realista, supondo que os esforços dessa reforma devam concentrar-se na busca de alternativas para a *resposta institucional e social* ao fenômeno do crime. Também é cogente reorganizar a noção de subsidiariedade (*ultima ratio*), compreendendo-a como manifestação de interação do direito penal com os outros ramos do direito e, principalmente, com outras formas de resolução dos conflitos (SICA, 2007, p. 5).

### 2.3.2 A mediação de conflitos como alternativa

No Brasil contemporâneo, experimenta-se um momento de demasiada judicialização que, a rigor, não tem sido capaz de satisfazer os anseios da população. A promulgação da Constituição cidadã, em 1988, garantiu uma profusão de direitos a uma sociedade que fora obrigada a conviver com um regime opressor ao longo de mais de 20 anos ininterruptos. O acesso à justiça tornou-se muito mais facilitado e com isso o fenômeno da judicialização dos conflitos tornou o sistema judiciário uma máquina extremamente pesada. É diante deste cenário que se torna necessário o emprego de modernas técnicas como os Métodos Alternativos de Resolução de Conflitos (*Alternative Dispute Resolution – ADR*, em inglês). Segundo Spengler (2010), experimentamos uma explosão de litigiosidade, entretanto:

A explosão de litigiosidade se dá quanto à quantidade e à qualidade das lides que batem às portas do Poder Judiciário, especialmente observando a existência de uma cultura do conflito. Em face de tal fato, a direção da política do Direito deve ser no sentido de uma “jurisdição mínima”, contra uma jurisdição ineficaz. [...]. Paralelamente às formas jurisdicionais tradicionais, existem possibilidades não jurisdicionais de tratamento de disputas, nas quais se atribui legalidade à voz de um conciliador/mediador, que auxilia os conflitantes a compor o litígio. Não se quer aqui negar o valor do Poder Judiciário. O que se pretende é discutir uma outra maneira de tratamento dos conflitos, buscando uma nova racionalidade de composição dos mesmos, convencionada entre as partes litigantes. (SPENGLER, 2010, p. 24-27).

Conceituar o conflito é imprescindível para que se possa prosseguir neste estudo. Nesta toada, entende-se tal fenômeno como uma manifestação humana voltada à busca dos interesses particulares de uma parte em contraposição aos anseios alheios, estando vinculadas de tal sorte que sua interferência intencional, ativa ou passiva, crie obstáculos à realização das necessidades da outra parte, podendo esta interação ocorrer entre indivíduos ou grupos (BRIQUET, 2016).

Com base nesta definição, autores da área têm defendido o conflito como uma verdadeira oportunidade de aprendizado e reconstrução das relações humanas, inclusive por criarem uma chance de condução por meios alternativos de resolução:

O conflito, sob a ótica do antigo paradigma, é definido como divergência e antagonismo, e tradicionalmente tem sido visto com conotações negativas, significando rompimento, fim de relações. Porém dentro de uma nova ordem sistêmica, surgem novas formas de perceber, lidar e transpor conflitos dentro de uma postura construtiva, participativa. Dentro deste novo paradigma, o conflito é visto como um meio, uma oportunidade de reconstrução das estórias de conflito e um motor propulsor de energia criativa e a mediação é um dos processos alternativos usados para tal fim (BRIQUET, 2016, p. 48).

O psicólogo Juan Carlos Vezzulla (2004) ainda subdivide o conflito em real ou falso, ao recomendar que um mediador esteja atento à esta diferenciação, pois a violência, a confusão, a distorção, advém da falta de comunicação ou de falhas em uma comunicação existente, porém escassa, entre os envolvidos, portanto:

Podemos definir que existe um conflito real se existe uma real oposição entre os desejos e direitos de uma pessoa e os desejos e direitos de outra pessoa ou grupo. Deixamos o nome de falso para aqueles conflitos originados por falha na comunicação que parece produzir, até que as coisas sejam aclaradas, uma aparente oposição (VEZZULLA, 2004, p. 24).

De acordo com a teoria de Lederach (2012), o conflito surge como um episódio premente que deve ser abordado adequadamente para que se alcance o cerne do relacionamento, ou seja, o seu epicentro conflitivo subjacente e, assim, sua transformação em uma relação harmoniosa seja atingida. Logo, para ele, o conflito não é algo a ser resolvido:

Uma estrutura transformativa salienta o desafio de como colocar fim a alguma coisa que não se deseja e como construir algo desejado. É importante lembrar que a abordagem transformativa liga as práticas resolutivas – que tradicionalmente buscam modos de pôr fim à interação, ou repetição, de um conflito – a uma orientação transformativa, que atua construindo mudanças contínuas nos níveis relacional e estrutural. Por um lado, essa estrutura lida com os problemas prementes e com o conteúdo do conflito buscando soluções mutuamente aceitáveis para ambos – em geral processos que reduzem a violência e a escalada contínua do conflito. Por outro lado, vai além da negociação de soluções e lança os alicerces de algo novo.

Isto requer a negociação de processos de mudança que surgem de uma compreensão ampliada dos padrões relacionais e do contexto histórico da disputa. A transformação negocia tanto soluções quanto iniciativas de mudança social. Exige a capacidade de ver através e além dos problemas presentes para enxergar padrões mais profundos, enquanto busca respostas criativas que tratem dos problemas da vida real em tempo real (LEDERACH, 2012, p. 54).

Pode-se extrair destes conceitos que o conflito não deve ser encarado como um fenômeno meramente contraproducente e sim, como uma característica humana que promove uma oportunidade de buscar o fortalecimento dos relacionamentos em crise.

Nas últimas décadas, diversas iniciativas têm sido apreciadas na busca de alternativas capazes de satisfazer não apenas o Estado-juiz, que se apropriou dos conflitos interpessoais, mas também o cidadão em seus anseios como sujeito de direitos e ator social consciente não só de seus deveres, mas sabedor e exigente de políticas públicas cada vez mais voltadas às suas necessidades, seguindo um modelo que já vem, há muito, sendo implantado no estrangeiro com tal desiderato. Assim, percebemos uma mudança de paradigma no tratamento dos conflitos que vem se adequando à uma visão moderna de promoção da justiça:

Reintroduzir a vítima no processo de resolução dos problemas derivados do crime, dando-lhe voz e permitindo-lhe reapropriar-se do conflito, é um provimento relegitimante, que restabelece a confiança da coletividade no ordenamento muito mais do que a ilusão preventiva derivada da cominação da pena, além de afastar o direito penal do papel de vingador público (SICA, 2007, p. 5).

O histórico dos Métodos Alternativos de Resolução de Conflitos remete aos Estados Unidos da América, na década de 1970, onde tal sistemática foi criada e desenvolvida baseando-se na participação ativa do indivíduo na solução de seu problema com o apoio de um terceiro facilitador do diálogo, que agisse com imparcialidade, eficiência e confidencialidade. Sua aplicação poderia se dar tanto antes quanto depois da instauração do processo, a fim de preveni-lo ou facilitar a sua resolução, na hipótese de já estar em curso.

A partir do conceito de ADR desenvolveu-se o projeto do Sistema de Múltiplas Portas ou Tribunal Multiportas, cujo grande instituidor foi o professor Frank Sander (1991), da faculdade de Harvard, segundo o qual a devida avaliação do conflito determinará qual é o mecanismo mais adequado a ser empregado na sua resolução podendo ser a arbitragem, a conciliação, a mediação, etc. Desta feita, chegado ao Poder Judiciário, o conflito seria direcionado ao método mais indicado visando a economia de tempo e dinheiro para os jurisdicionados e também para a Administração, dentro de uma perspectiva voltada à efetivação dos direitos fundamentais do cidadão.

Conforme descrito por Sica (2007, p. 50), “A arbitragem, a conciliação e a mediação se inserem na categoria mais ampla de ADR (*Alternative Dispute Resolution*) ou seja, daquelas técnicas de resolução dos conflitos diversas do recurso à autoridade judiciária e ao processo adversarial.” Em análise mais acurada, o autor define a arbitragem enquanto método:

A arbitragem é um processo baseado na vontade dos contendores de dirigir-se a um sujeito neutro, terceiro e competente, para delegar-lhe a decisão do problema. Na arbitragem, o papel dos contendores é somente aquele de previamente acordar sobre a escolha da pessoa merecedora da confiança de ambos para decidir sobre o objeto submetido a uma decisão, e sempre que possível sobre os limites de eficácia da decisão. Ressalvados esses limites atinentes a uma fase preliminar da atividade de arbitragem, a análise do problema, a consideração das posições das partes e a decisão final cabem exclusivamente ao árbitro (SICA, 2007, p. 50).

Sales (2010) cita algumas escolas voltadas aos métodos alternativos de resolução de conflitos, sendo elas a Escola Tradicional de Harvard, desenvolvida por Roger Fisher, William Ury e Bruce Patton (2005), mais direcionada à satisfação de conflitos empresariais. E a Escola Transformativa, que visa a mutação das pessoas enquanto indivíduos, durante a busca pela solução do conflito, aproximando-se em muito do conceito de transformação de conflitos cunhado por Lederach (2012).

Por outro viés, como alternativa capaz de proporcionar um resultado que seja sensato, eficiente e amigável, Fisher *et al.* (2005), de acordo com sua perspectiva empresarial de resolução, propuseram o método da “negociação baseada em princípios”, que representa o equilíbrio entre as abordagens afável (baseada na cordialidade) e áspera (fundamentada na imposição). Esta nova sistemática pressupõe a valorização de quatro pontos fundamentais básicos de qualquer processo de negociação: 1) separar pessoas do problema; 2) concentrar-se nos problemas, não nas posições; 3) criar opções antes de se decidir; e 4) seguir critérios objetivos de acordo. Esta visão possui características interessantes de enfoque nos negócios.

Na abordagem de D’Oliveira *et al.* (2013), a resolução de conflitos apresenta-se como uma alternativa viável para diminuir o fluxo processual, sobretudo nas chamadas demandas de massa, solucionáveis sem a judicialização. Privilegiando-se a resolução de conflitos, por meio da mediação, como primeira alternativa de enfrentamento, até mesmo a atuação dos Juizados Especiais, varas especializadas que primam pela simplificação e celeridade dos processos, seria relegada a um plano de último recurso, o que mitigaria a judicialização desnecessária, um dos objetivos em análise neste estudo.

Portanto, para Sica (2007), ao definir as características da conciliação como outra espécie de ADR, temos:

Na conciliação, o terceiro neutro não tem o poder de decidir sobre o problema trazido pelas partes (ao menos enquanto aja na qualidade de conciliador), mas tem um papel ativo na resolução da disputa: na tentativa de chegar a um “compromisso” entre as partes, ou seja, de um balanceamento dos interesses destas, o conciliador tem uma função *diretiva* na promoção da conciliação e no controle e orientação da discussão sobre elementos tidos como úteis para a resolução do problema. Não obstante a decisão final ser tomada formalmente pelos contendores, o conciliador exerce um papel determinante na construção dos termos do acordo e na proposição deste às partes para que o aceitem. Usualmente, a função diretiva é exercitada a partir da posição de autoridade que reveste o conciliador (é o caso do juiz que promove a conciliação entre as partes) e que torna mais determinante a sua intervenção (SICA, 2007, p. 50).

Dando continuidade à sua visão sobre os métodos alternativos de resolução de conflitos, ainda com o ilustre autor, encontramos a conceituação abaixo sobre mediação:

A mediação, ao inverso, é um processo de resolução dos conflitos no qual é deixado às partes, por inteiro, o poder, e consequentemente a responsabilidade, de decidir se e como encontrar uma solução ao conflito, na presença de um ou mais mediadores, cuja tarefa exclusiva é facilitar a comunicação. A imparcialidade dos mediadores não diz respeito apenas aos interesses das partes, mas também refere-se às relações de poder entre as partes: o acordo a que se chega na mediação não tem as características de “compromisso” que fixa de uma vez por todas um equilíbrio entre os interesses em jogo e que se funda, necessariamente, no desequilíbrio das posições iniciais das partes, mas sim aquele de um pacto baseado na progressiva (re)construção de uma relação entre as partes [...] (SICA, 2007, p. 50).

Ao tratar mais detidamente sobre o método mediador de natureza penal, Sica (2007) ainda é capaz de discorrer acerca de outros elementos definidores salientado que:

A desvinculação da mediação com o resultado final de “acordo” revela sua “não-instrumentalidade” em relação ao processo penal, por um simples motivo: a *mediação penal não é um meio e sim um fim*, uma atividade, cujo alcance pode resultar em uma solução que indique a desnecessidade de pena, afastando, assim, as necessidades materiais de acionamento da tutela penal repressiva. Nessa linha, o conceito que se encaixa no âmbito da construção do novo paradigma é: *a mediação é uma reação penal (concebida sob o ponto de vista político-criminal) alternativa, autônoma e complementar à justiça formal punitiva, cujo objeto é o crime em sua dimensão relacional, cujo fundamento é a construção de um novo sistema de regulação social, cujo objetivo é superar o déficit comunicativo que resultou ou que foi revelado pelo conflito e, contextualmente, produzir uma solução consensual com base na reparação dos danos e da paz jurídica* (SICA, 2007, p. 53).

Outros autores também apresentam a sua visão a respeito da mediação como método alternativo. Para Calmon (2010), a mediação é um mecanismo extraprocessual, ou seja, um mecanismo não processual, estando fora do processo, em uma situação em que não há e nem haverá processo judicial, por vontade das partes. A mediação nada tem a ver com processo

judicial. Continuando em sua visão sobre o tema, ele assevera que não é possível aproximar pessoas sem que as mesmas busquem as soluções por meio de propostas independentes. Entende-se, ainda, que a função do mediador é fazer nascer um diálogo construtivo se este não existia ou quando estivesse em franca decadência. Portanto, a mediação é considerada uma negociação direta, incentivada e auxiliada promovida por um terceiro (CALMON, 2010).

A mediação, de natureza extraprocessual ou extrajudicial, abrange em si o objetivo de promover a autonomia, a colaboração voluntária, o diálogo, o equilíbrio do poder diante dos mais variados conflitos, sendo a extrajudicialidade uma característica essencial da mediação penal, identificada como uma “atividade específica consensual de resolução de conflitos” (SICA, 2007, p. 54). Conforme posicionamento de Souza (2003), a mediação pressupõe a multidisciplinaridade de formações, mas destaque-se que até um leigo pode ser introduzido mediando seus pares. Pode-se estabelecer uma divisão entre o mediador institucional e o mediador cidadão, sendo este um produto do meio, alguém que é respeitado e convidado a conduzir a comunicação entre as partes. Lado outro, o mediador institucional busca a satisfação de sua instituição e daqueles que a procuram, representando a mais clara expressão de uma política pública tendente ao tratamento do conflito social com viés humanizado (SOUZA, 2003). De acordo com estas definições, constata-se que os mediadores a serviço do NUMEC de uma UIPP enquadram-se no conceito de mediador institucional, porém, não são definidos como auxiliares da justiça, nos moldes da legislação processual. O mediador também costuma ser identificado como *facilitador*, em razão do seu papel na disputa.

Na visão de Sales (2010), a mediação caracteriza-se por ser um procedimento consensual, em que duas partes são conduzidas ao diálogo por um terceiro escolhido ou aceito por elas, é a realização de uma resolução de conflitos. Neste sentido, assevera-se:

A mediação visa a conscientizar e a mobilizar as partes para a administração de seus próprios problemas, mediante um facilitador imparcial que não decide, mas apenas auxilia as partes a converter esses conflitos em ações. Mediante o procedimento da Mediação, as partes são introduzidas à cultura da administração pacífica de seus próprios problemas ou dos conflitos do grupo do qual participam e à conversão de um conflito de interesses em possibilidades reais. Portanto, permite o desenvolvimento do protagonismo, ou seja, fortalece a capacidade de as pessoas analisarem situações e tomarem decisões efetivas sobre si mesmas. A Mediação busca não só a assimilação de novos comportamentos, no sentido de novas respostas às demandas divergentes, mas também a flexibilização de valores das partes envolvidas e ao ganho de autonomia (SALES, 2010, p. 96).

Podem ser objeto da mediação extrajudicial desde atritos cotidianos de família, professores e alunos, ou entre vizinhos, infância e juventude, até mesmo determinados crimes de baixa ofensividade e certos ilícitos civis. Perseguirá sempre o mediador uma alternativa

mutuamente vantajosa para apaziguar os ânimos, sem impor a sua própria vontade. Entretanto, encontramos também a mediação judicial em nosso ordenamento jurídico, a qual será explorada mais adiante, com base na legislação em vigor em nosso país.

Na aplicação prática da mediação com viés penal, Sica (2007, p. 55) apresenta os seguintes requisitos qualificadores: “(i) voluntariedade; (ii) confidencialidade e oralidade; (iii) informalidade; (iii) neutralidade do mediador; (iv) ativo envolvimento comunitário; (v) autonomia em relação ao sistema de justiça.”

Ao abordar este tema, as autoras Chaves e Sales (2014, p. 261) discutem os métodos de mediação e conciliação enfatizando que em ambas deve haver um trabalho de busca por soluções, nesta mais superficial e naquela, mais aprofundado, pois “na mediação, os conflitos passam por um processo que vai além da sua resolução e que promove a pacificação das relações sociais.” Além disso, asseveram que:

A conciliação é um mecanismo autocompositivo de solução de conflitos, que pode ser extrajudicial ou judicial (a classificação indica o momento em que ela ocorre – antes ou durante o processo judicial) e que conta com a participação de um terceiro imparcial e capacitado, que orientado pelo diálogo entre as partes envolvidas escuta ativamente, conduz a discussão, a partir do apresentado passa, se for o caso, a **sugerir** soluções compatíveis com o interesse das partes ou, uma vez apresentada a solução pelas próprias pessoas, a conduzir essa solução para que ela realmente reflita o interesse das partes em conflito. No ordenamento jurídico brasileiro, a conciliação vem sendo utilizada, amplamente no processo civil, na área familiar e especialmente, na Justiça do Trabalho e nos Juizados Especiais. A conciliação poderá oportunizar um acordo livre e responsável, portanto com maior possibilidade de cumprimento. [...] O conciliador assim deve estar apto para saber que a conciliação diferencia-se da mediação e que é mais adequada quando os conflitos são objetivos/patrimoniais, em que, preferencialmente não existam vínculos afetivos/familiares entre as partes, não sendo necessário um aprofundamento maior na discussão (CHAVES e SALES, 2014, p. 261-262).

Frise-se que, como destacado pelas autoras acima, a conciliação já se encontrava em uso no nosso ordenamento jurídico, desde o revogado Código de Processo Civil de 1973 (Lei 5.869) e, posteriormente, foi mais estruturada por meio da Lei 9.099/1995, que estabeleceu este instituto como uma etapa preliminar necessária no procedimento dos Juizados Especiais, evitando, assim, uma decisão judicial impositiva, e sim conjuntamente construída.

Neste sentido, o Conselho Nacional de Justiça – CNJ editou a Resolução 125/2010, de 29 de novembro de 2010, segundo a qual foi estabelecida a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses do Poder Judiciário, criando os Juízos de resolução alternativa de conflitos. Tal resolução leva em consideração, entre outros aspectos, que a conciliação e a mediação são instrumentos efetivos de pacificação social, solução e prevenção de litígios, e que a sua apropriada disciplina em programas já implementados no

país tem reduzido a excessiva judicialização dos conflitos de interesses, a quantidade de recursos e de execução de sentenças. Todavia, a Resolução 125/2010 sofreu alterações em 2016, como se verá a seguir, com a aprovação do novo Código de Processo Civil, em 2015.

Portanto, com a evolução de nossa legislação, o Código de Processo Civil – CPC, Lei 13.105/2015, revogando seu antecessor de 1973, implementou os métodos alternativos de solução de conflitos em meio a suas normas fundamentais, como se observa a seguir:

Art. 3º Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito.

§1º É permitida a arbitragem, na forma da lei.

§2º O Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos.

§3º A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial (BRASIL, 2015).

Da leitura atenta das normas descritas acima, é possível identificar a intenção do legislador em promover a autocomposição não apenas pelo Poder Judiciário, mas pelo Estado como um todo, por meio de seus órgãos, o que será corroborado pelo artigo 175 da mesma lei. Além disto, no trecho seguinte, verifica-se a menção à solução consensual “inclusive no curso do processo judicial”, o que nos conduz à interpretação lógica de que antes mesmo do processo esse objetivo também há de ser perseguido e incentivado. Nesta rota, a promoção dos métodos de solução consensual deve ser implementada como alternativa à judicialização pelo Estado e seus servidores, não se tratando de substituir a jurisdição, o que está expressamente vedado no artigo 3º acima transcrito, mas oportunizar aos litigantes uma via não judicial capaz de satisfazer os seus anseios (CABRAL, 2017).

No Capítulo III (Dos auxiliares da Justiça), o CPC apresenta a Seção V dedicada ao regramento “Dos Conciliadores e Mediadores Judiciais”, a partir do artigo 165 ao 175. Tal instrumento processual informa claramente quais são os princípios legais norteadores da conciliação e da mediação, a saber: independência, imparcialidade, autonomia da vontade, confidencialidade, oralidade, informalidade e decisão informada, nos termos do artigo 166, sempre em busca de um ambiente favorável à autocomposição em que se substitua o modelo perde-ganha por um padrão ganha-ganha. Pode-se afirmar que a mediação visa o restabelecimento de vínculos afetivos ou de convivência deteriorados solucionando a controvérsia, ao passo que a conciliação possui sistemática mais superficial tão somente sobre o conflito em questão.

O Capítulo V do mesmo CPC/2015, “Da Audiência de Conciliação ou de Mediação”, em seu artigo 334, determina de que forma tais métodos alternativos devem ser realizados em

sede de Poder Judiciário por meio da intervenção dos auxiliares devidamente credenciados para esta tarefa em específico, assim: “§1º O conciliador ou mediador, onde houver, atuará necessariamente na audiência de conciliação ou mediação, observado o disposto neste Código, bem como as disposições da lei de organização judiciária.” Destacamos que, não por acaso, o artigo 175 do CPC determina que a conciliação/mediação extrajudicial poderá ser promovida por outros órgãos institucionais ou profissionais independentes, nos termos de lei específica, em sintonia com o artigo 3º. Tal legislação já existe e será analisada a seguir.

A Lei 13.140/2015, conhecida como Lei da Mediação, posterior ao novo Código de Processo Civil, dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. Tal legislação definiu em seu artigo 1º, parágrafo único, que a mediação é uma atividade técnica exercida por terceiro imparcial, sem poder decisório, escolhido ou aceito pelas partes para auxiliá-las e estimulá-las a identificar ou desenvolver soluções consensuais. Em seu artigo 2º, a lei estabeleceu os princípios orientadores da mediação, a exemplo do que também foi feito pelo CPC, sendo os seguintes: imparcialidade do mediador, isonomia entre as partes, oralidade, informalidade, autonomia da vontade das partes, busca do consenso, confidencialidade e boa-fé.

Conforme a lei, os mediadores podem ser judiciais ou extrajudiciais, considerados servidores públicos para fins penais, quando no exercício de suas funções ou em razão delas, e recaindo sobre eles as mesmas hipóteses de impedimento e suspeição que atingem os juízes. Os judiciais serão designados pelo tribunal ou escolhidos pelas partes e, ademais, devem ser pessoas capazes, graduadas há pelo menos dois anos em curso de nível superior e devidamente capacitadas para o desempenho da função. Sobre os mediadores extrajudiciais, a lei exigiu que sejam pessoas civilmente capazes e que contem com a confiança das partes, além de capacitação para a mediação, mesmo sem formação de nível superior.

Os demais artigos da lei determinam como se deve proceder à mediação tanto extrajudicial quanto judicial; tratam da confidencialidade e suas exceções; da autocomposição de conflitos em relação à pessoa jurídica de direito público; dos conflitos envolvendo a Administração Pública Federal; entre outras providências. Com isso, as disputas de natureza civil e até mesmo comercial encontram um regramento moderno e adequado à atualidade.

Por conseguinte, é possível constatar a existência de farto arcabouço jurídico apto a fomentar o incremento cada vez maior e mais efetivo dos métodos alternativos de resolução de conflitos em nosso país. Mas nada disso será de fato absorvido e empregado devidamente sem que haja uma mudança de postura por parte dos órgãos responsáveis pela implementação

das novas técnicas e, sobretudo, sem que se invista nas futuras gerações de juristas que deparar-se-ão com as novas tendências ora em discussão. Como bem assinalado por Chaves e Sales (2014, p. 259) ao contrapor o ensino tradicional do Direito e os novos meios consensuais de resolução de conflitos, temos um cenário em que:

Há assim um choque de realidades. De um lado a formação normativa, autoritária, não dialogada, adversarial e litigiosa; de outro uma proposta que requer uma formação interdisciplinar, que fortalece as pessoas na solução do conflito, aposta no diálogo e que incentiva a cooperação e a resignificação dos conflitos.

A Polícia Civil, por sua proximidade com a população, é um dos órgãos mais indicados a utilizar tais ferramentas ampliando a resolução de conflitos ainda no seu nascedouro de maneira extrajudicial. Como já afirmado, o estado do Pará tem apostado nesta opção promovendo a mediação de conflitos extraprocessual – comunitária – no âmbito das UIPP em uma firme parceria entre a Polícia Civil e a Fundação Pro Paz por meio do NUMEC.

### **2.3.3 Justiça restaurativa e valorização do trinômio vítima-ofensor-comunidade**

Outra metodologia cada vez mais utilizada é a justiça restaurativa, sendo merecedora de menção nesta pesquisa em razão de seu potencial transformador das interações humanas diante de conflitos de variadas proporções, que acarretam traumas às partes envolvidas. Sua crescente expansão demanda ponderações no sentido de se entender suas principais características. A rigor, a justiça restaurativa evidencia-se por ser uma prática em que a criatividade, a colaboração e a sensibilidade são enfatizadas na escuta de vítima e ofensor para a resolução do conflito, contando com a participação da comunidade neste processo. A justiça restaurativa possui peculiaridades próprias que a habilitam a servir de técnica reconciliadora capaz de agregar ao modelo penal do sistema tradicional, baseado na retribuição punitiva. Por atingir pessoas e relacionamentos, o crime deve ser tratado tanto pela vítima quanto pelo ofensor com auxílio da comunidade, neste sentido, indo além da conciliação/mediação, a justiça restaurativa é recomendada em qualquer tipo de conflito nas relações humanas. Para Sica (2007, p. 72), ao analisar a relação entre justiça restaurativa e mediação, verificam-se pontos de contato, portanto, podemos entender que “a justiça restaurativa abarca uma série de práticas, dentre as quais a mediação [...]”

Tendo como um de seus maiores expoentes o estudioso Howard Zehr (2008), oriundo da fé Cristã Menonita, a justiça restaurativa prega a reaproximação das partes envolvidas em

um conflito atribuindo-lhes o devido protagonismo frente ao Estado, que assumiu para si a imposição da justiça sem, contudo, promover a recuperação das relações sociais. De acordo com seu entendimento, o processo em si mesmo tem sido o fim da justiça criminal e o Estado tem se colocado como a grande vítima do crime. Para a justiça restaurativa, é necessário que vítima, ofensor e comunidade sejam valorizados como principais atores neste cenário:

Ao longo de todo o processo criminal as lesões e necessidades da vítima e do ofensor são negligenciadas. Ou pior, as lesões podem ser agravadas. Dentro do processo, o fenômeno do crime se torna maior do que a vida. O crime é mistificado e mitificado, criando-se um símbolo que é facilmente manipulado por políticos e pela imprensa (ZEHR, 2008, p. 61).

Diferentemente de outros métodos de abordagem, a justiça restaurativa não tem a intenção de substituir a justiça retributiva-preventiva tradicional, regra na maioria dos países ocidentais, e sim funcionar como uma ferramenta externa de cooperação capaz de suprir as deficiências do sistema em vigor para garantir, por meio de técnicas próprias, como o Programa de Reconciliação Vítima-Opressor (VORP, no inglês), oriundo dos EUA e Canadá, o acolhimento das necessidades das partes, para que superem seus traumas, e o fortalecimento da comunidade, assim como no chamado programa Mediação Vítima-Opressor (VOM, no inglês), surgido na Europa, com um objetivo menos utilitarista do que o seu congênere norte-americano, uma vez que o resultado “acordo” ou “conciliação” tem menor relevância, fundando-se ambos os programas em técnicas de mediação (SICA, 2007).

Como se propõe a alteração de paradigma, importa redefinir a noção de comportamento criminal. O ponto de partida para o novo é a *inversão do objeto*. Assim, o objeto da justiça restaurativa (e do saber que se pretende construir ao seu redor) não é o crime em si, considerado como fato bruto, nem a reação social, nem a pessoa do delinquente, que são os focos tradicionais da intervenção penal. A justiça restaurativa enfoca as *consequências do crime* e as relações sociais afetadas pela conduta. Na justiça penal, como já foi dito, o crime (objeto) é uma infração da norma penal e contra o Estado, reconhecido como ofensa do indivíduo contra o Estado; na restaurativa o crime é um ato, uma ação que causa dano a outra pessoa ou à comunidade (dano não necessariamente material) [...] (SICA, 2007, p. 27-28).

O arrependimento e o perdão devem ser incentivados, buscados, não forçados, e neste processo a comunidade também deve assumir responsabilidades porquanto vítima e ofensor são frutos daquele meio e para ele retornarão seja como for (ZEHR, 2008). À volta da justiça restaurativa, diversos métodos têm surgido a fim de instrumentalizar seus postulados teóricos, a exemplo dos processos circulares e a mediação penal (SICA, 2007).

Assim, no que toca às técnicas disponíveis, os processos circulares de Pranis (2010), segundo a própria estudiosa, são Círculos de Construção de Paz que estão intimamente ligados à justiça restaurativa, em razão de incluírem todos os envolvidos no evento conflituoso, como a vítima, o agressor e, também, a comunidade, uma vez que esta acolherá aquelas pessoas em seu seio. Neste sentido, assevera a autora:

Os objetivos do círculo incluem: desenvolver um sistema de apoio àqueles vitimados pelo crime, decidir a sentença a ser cumprida pelos ofensores, ajudá-los a cumprir as obrigações determinadas e fortalecer a comunidade a fim de evitar crimes futuros. [...]. Os círculos acontecem em uma ampla gama cultural de comunidades, incluindo afro-descendentes, euro-americanas, asiáticas, latinas, cambojanas e de índios norte-americanos (PRANIS, 2010, p. 22).

Por sua vez, Zehr (2008), ao discutir o paradigma da justiça retributiva contrapondo-o ao seu ideal de justiça restaurativa, ou seja, voltada às necessidades das partes envolvidas, diz:

A partir do momento em que descrevemos dado acontecimento ou comportamento como crime, passamos a definir a realidade de modo bastante diferente, em termos que podem não corresponder à realidade. Nos dias de hoje a ofensa é contra o Estado, que determina como reagimos a ela. A punição, e não a solução ou acordo, é vista como o resultado apropriado. A responsabilidade se torna absoluta, e é definida em termos de culpa ao invés de dívida. Os resultados da ação são impostos com pouca participação da vítima e do ofensor. O paradigma retributivo abarca tudo, moldando nossa percepção do que pode e deve ser feito (ZEHR, 2008, p. 86).

Contudo, irresignado com tal estado de coisas, o autor defende uma mudança paradigmática capaz de atender os anseios da comunidade, assim:

Nosso entendimento do que é possível ou impossível se baseia na forma que construímos a realidade, mas tais construções podem mudar e de fato mudam [...]. Um modelo paradigmático substitui o outro, provocando assim uma revolução no modo como vemos e compreendemos o mundo. O padrão dessas mudanças sugere um possível padrão para as mudanças paradigmáticas em geral [...]. Segundo proponho, o motivo de tantos de nossos fracassos é a lente através da qual enxergamos o crime e a justiça, pois essa lente é uma construção da realidade bastante específica, ela é um paradigma. Mas este não é o único paradigma possível (ZEHR, 2008, p. 86-90).

O paradigma restaurativo proposto por Zehr (2008) objetiva fomentar o surgimento de um sistema paralelo capaz de garantir às pessoas a possibilidade de escolher qual caminho trilhar em seu destino, de acordo com suas necessidades diante do conflito. Pois: “Talvez não devamos sonhar em desmontar o sistema retributivo, mas sim desenvolver um sistema paralelo mantendo a escolha de qual deles usar” (ZEHR, 2008, p. 204).

Estes ideais são compartilhados até mesmo pela Organização das Nações Unidas – ONU (UNITED NATIONS), a qual expediu recomendações para o desenvolvimento da justiça restaurativa por seus Estados-membros, como a Recomendação 2002/12:

[...] Enfatizando que a justiça restaurativa é uma resposta em evolução para o crime que respeita a dignidade e a igualdade de cada pessoa, constrói a compreensão e promove a harmonia social através da cura de vítimas, ofensores e comunidades, salientando que esta abordagem permite que os afetados pelo crime compartilhem abertamente seus sentimentos e experiências, e busquem atender às suas necessidades [...] (UNITED NATIONS, 2002).

Além disso, a fim de enfatizar o papel da comunidade nesta espécie de abordagem, esclarece aquela organização internacional:

[...] Consciente de que essa abordagem oferece uma oportunidade para que as vítimas obtenham reparação, sintam-se mais seguras e busquem o fechamento; permite que os infratores obtenham informações sobre as causas e efeitos de seu comportamento e assumam responsabilidades de maneira significativa; e permite às comunidades entender as causas subjacentes do crime, promover o bem-estar da comunidade e prevenir o crime, observando que a justiça restaurativa dá origem a uma série de medidas que são flexíveis em sua adaptação aos sistemas de justiça criminal estabelecidos e que complementam esses sistemas, levando em conta as circunstâncias legais, sociais e culturais. Reconhecendo que o uso da justiça restaurativa não prejudica o direito dos Estados de processar os supostos infratores [...] (UNITED NATIONS, 2002).

Ademais, para a Organização das Nações Unidas (UNITED NATIONS, 2002):

[...] “Processo restaurativo” significa qualquer processo no qual a vítima e o ofensor, e, quando apropriado, quaisquer outros indivíduos ou membros da comunidade afetados por um crime, participam ativamente na resolução de questões decorrentes do crime, geralmente com a ajuda de um facilitador. Os processos restaurativos podem incluir círculos de mediação, conciliação, conferência e sentença [...].

Entendemos que a justiça restaurativa tem papel de destaque no cotidiano das comunidades e o seu emprego em uma delegacia, como alternativa metodológica ou complementar na promoção da reconciliação entre as partes em litígio, é uma medida de bom alvitre que logo se tornará uma realidade tão presente quanto é hoje a mediação de conflitos, que é mais uma das vertentes possíveis da justiça restaurativa. Para Sica (2007, p. 80):

A questão a responder para definir essa relação é: a mediação pode e deve substituir o processo e a pena? A maioria dos estudos e pesquisas produzidos até o momento indicam que não. A mediação penal e a justiça restaurativa são encaradas como uma forma complementar de reação penal e não como um substituto penal. [...]. Assim, a mediação penal situa-se numa fronteira móvel ou, justamente, tem a pretensão de demarcar a fronteira da penalidade numa perspectiva mais humanista, menos inflexível e centrada na participação popular na administração da justiça.

## 2.4 TEORIA DO CRIME E AS INFRAÇÕES DE MENOR POTENCIAL OFENSIVO

O tratamento do fenômeno crime é importante no âmbito deste trabalho, sobretudo quanto aos crimes considerados de menor potencial ofensivo e, ao mesmo tempo, submetidos ao senso de oportunidade e conveniência da vítima para a sua perseguição por algum órgão coercitivo do Estado. O conceito de crime tem gerado discussões entre os estudiosos do Direito, havendo aqueles que advogam uma abordagem bipartite em contraposição aos defensores da teoria tripartite. A saber, para a primeira corrente, o crime seria apenas a união entre o fato típico e a ilicitude, enquanto a corrente contrária inclui aí mais um substrato: a culpabilidade. Filiamo-nos à esta segunda corrente de pensamento, e assim:

Para a corrente bipartite, a culpabilidade não é substrato do crime. O crime existe com os requisitos *fato típico e ilicitude*, mas só será ligado ao agente se este for *culpável*. Logo, de acordo com essa orientação, a culpabilidade aparece como pressuposto de aplicação da pena, juízo de reprovação e censura, pressupondo a prática de um crime. Seus adeptos defendem que a reforma do Código Penal de 1984 seguiu essa corrente, bastando observar que o legislador usa a expressão “isento de pena” quando se refere às causas excludentes da culpabilidade, enquanto que, ao se referir às causas de exclusão de tipicidade ou ilicitude, recorre à expressão “não há crime”. Isso confirmaria a tese de que a culpabilidade é dispensável para o reconhecimento do delito [...]. Já a corrente tripartite ensina que a culpabilidade deve ser tratada como terceiro substrato do crime, com seu juízo de reprovação extraído da análise sobre como o sujeito ativo se situou e posicionou diante do episódio com o qual se envolveu (fato típico e ilicitude). A tipicidade, ilicitude e a culpabilidade são não apenas pressupostos de aplicação da pena, mas elementos constitutivos do crime. Admitir crime sem culpabilidade é aceitar ser possível crime sem censura! (CUNHA, 2016, p. 282).

Quanto à classificação das infrações penais, a teoria bipartida é por nós adotada. Assim, encontramos uma divisão entre contravenção penal e crime ou delito, sendo estes dois últimos sinônimos. A contravenção é um tipo de infração penal cuja ofensa aos bens jurídicos é reduzida, implicando as penas de prisão simples e/ou multa. Cunha (2016, p. 150) afirma:

No Brasil, infração penal é gênero, podendo ser dividida em crime (ou delito) e contravenção penal (ou crime anão, delito liliputiano ou crime vagabundo). Adotou-se o sistema dualista ou binário. Essas espécies, no entanto, não guardam entre si distinções de natureza ontológica (do ser), mas apenas axiológica (de valor). Conclui-se, com isto, que o rótulo de crime ou contravenção penal para determinado comportamento humano depende do valor que lhe é conferido pelo legislador: as condutas mais graves devem ser etiquetadas como crimes; as menos lesivas, como contravenções penais. Trata-se, portanto, de opção política que varia de acordo com o momento histórico-social em que vive o país, sujeito a mutações.

As contravenções penais encontram-se elencadas no Decreto-lei 3.688/1941, a Lei das Contravenções Penais (BRASIL, 1941). Os crimes estão dispersos nas mais diversas legislações penais, em especial no Código Penal brasileiro (BRASIL, 1940). Destarte, a Lei de Introdução ao Código Penal e das Contravenções Penais, Decreto-lei 3.914/1941 (BRASIL, 1941), diferencia contravenção penal e crime nos seguintes termos:

Art. 1º Considera-se crime a infração penal a que a lei comina pena de reclusão ou de detenção, quer isoladamente, quer alternativa ou cumulativamente com a pena de multa; contravenção, a infração penal a que a lei comina, isoladamente, pena de prisão simples ou de multa, ou ambas, alternativa ou cumulativamente.

Para que a infração penal (contravenção ou crime) seja investigada, processada e, ao final, sentenciada, é necessário que o Estado-juiz seja provocado pelo órgão acusador (Ministério Público), pela parte ofendida ou por seu representante legal, a depender do caso concreto. Esta é a sistemática do nosso Direito Penal, sendo condição imprescindível para que o direito de punir possa ser exercido pelo Poder Judiciário, a quem compete com exclusividade o monopólio da imposição da pena. Ou seja, diante do princípio da inércia, a jurisdição somente poderá ser exercida pela provocação da parte legitimada por meio do direito de ação. Este direito é materializado pela ação penal, assim definida: “A ação penal pode ser conceituada como o direito de pedir (ou exigir) a tutela jurisdicional do Estado, visando a resolução de um conflito advindo de um fato concreto” (CUNHA, 2016, p. 533).

Conforme o artigo 100 do Código Penal, que atende a critérios de política criminal, a regra do nosso ordenamento jurídico é que a ação penal para os crimes seja pública e incondicionada, mas, excepcionalmente, será condicionada à representação do ofendido que autorizará o Ministério Público a iniciá-la, com base em critérios pessoais de oportunidade e conveniência. Existe, ainda, a hipótese mais rara de requisição do Ministro da Justiça ao Ministério Público, diante de certas situações muito específicas. Outra possibilidade prevista é ser considerada privada a ação penal e por isso conduzida mediante queixa proposta pelo próprio ofendido (ou seu representante legal) diretamente ao Estado, adotando-se os mesmos critérios de juízo de valor íntimo (CUNHA, 2016). A maneira de conhecer a natureza da ação penal para cada tipo de crime previsto na legislação é observando a própria lei penal, uma vez que ela irá anunciar expressamente as exceções à regra contida no artigo 100 do Código Penal. Há que se destacar que a Lei das Contravenções Penais definiu em seu artigo 17 que a ação penal para todas as condutas ali previstas é pública incondicionada, sem exceções.

Logo, é justamente em relação aos crimes que dependem de representação do ofendido (ação penal pública condicionada) ou de sua queixa (ação penal privada) para serem

perseguidos pelo Estado-juiz que se propõe a mediação de conflitos, de cunho extrajudicial, no âmbito das UIPP do estado do Pará como alternativa apta a promover a reconciliação entre ofensor e ofendido e evitar o desgastante processo criminal. Verifica-se com isso que a adoção deste método alternativo de resolução de conflitos é uma opção proposta pelo Estado para as partes litigantes nos casos permitidos pela legislação. Isto posto, ao submeter sua demanda à mediação, havendo o sucesso pretendido na resolução do conflito, a parte ofendida abre mão de seu direito de agir perante o Estado-juiz, dispensando-se a judicialização do atrito. Há que se considerar, como frisado no tópico anterior, que os métodos alternativos de resolução de conflitos podem ser empregados em situações de maior complexidade como forma de evitar a reincidência e, até mesmo, reaproximar as partes, desde que a metodologia escolhida seja a mais adequada ao caso concreto e esteja de acordo com a lei.

Importante alternativa à crescente procura pelos meios judiciais comuns e seu consequente comprometimento da celeridade na prestação jurisdicional foi a criação, em 1995, dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais, com abrangência em todo o território nacional, por intermédio da Lei 9.099/1995 (BRASIL, 1995). Esta lei define em seu artigo 61 quais são as infrações penais a serem atendidas pelo procedimento sumaríssimo:

Art. 61 Consideram-se infrações penais de menor potencial ofensivo, para os efeitos desta Lei, as contravenções penais e os crimes a que a lei comine pena máxima não superior a 2 (dois) anos, cumulada ou não com multa (BRASIL, 1995).

Destacam Bueno *et al.* (2016) ao avaliarem os impactos desta lei na administração dos conflitos os seguintes aspectos:

Num paradoxo com a lógica do endurecimento penal, outra inovação significativa veio da pena de civilistas e processualistas, com a Lei n. 9.099/99 que criou os Juizados Especiais cíveis e criminais. Na onda das reformas informalizantes da justiça, em muito justificadas pela busca de celeridade e eficácia, os juizados eliminaram um conjunto de procedimentos burocráticos constitutivos do inquérito policial para os crimes de menor potencial ofensivo, reduzindo com isso parcela significativa da intervenção policial na administração dos conflitos. Uma parte dos policiais considerou isso uma melhoria das suas condições de trabalho, por diminuir o volume das tarefas acumuladas nos plantões policiais; outra parte viu na implantação dos juizados uma usurpação do poder da policia, vendo escapar de suas mãos a administração desses conflitos. De um lado, os juizados foram recebidos com entusiasmo por serem uma alternativa despenalizante para a administração de conflitos; de outro, foram criticados por propiciar impunidade, principalmente dos crimes ocorridos em relações interpessoais e, especialmente, quando envolvem relações conjugais. De um jeito ou de outro, a criação dos juizados provocou perturbações nos papéis profissionais clássicos de todos os operadores do sistema de justiça e segurança (BUENO *et al.*, 2016, p. 59).

A transação penal e a suspensão condicional do processo são medidas despenalizadoras propostas pelo Ministério Público visando a pacificação do conflito entre as partes sem que se imponha a privação de liberdade como única resposta estatal, no âmbito do juizado. Tal lei garante celeridade a determinados conflitos de interesse limitados, na esfera cível, a um valor não superior a 40 salários-mínimos. E, no âmbito criminal, abrange todas as contravenções penais e os crimes considerados de menor potencial ofensivo (CUNHA, 2016).

Todavia, algumas críticas são tecidas contra o modelo criado pela lei dos Juizados Especiais no âmbito criminal por, supostamente, terem institucionalizado controvérsias que muitas vezes não eram levadas ao conhecimento do Poder Judiciário criando uma expansão do controle social sobre a vida das pessoas em relação a crimes de reduzida potencialidade. Outro aspecto atacado neste procedimento sumaríssimo trata das medidas despenalizadoras da transação penal e suspensão condicional do processo que, a rigor, promoveriam uma espécie de “penalização” sem o devido processo legal, na medida que as partes não são efetivamente incentivadas ao diálogo e à escuta, e o réu se vê, na maioria das vezes, “constrangido” a aderir a uma daquelas propostas para não correr o risco de ser condenado ao fim do processo.

Existem crimes na legislação nacional que, embora de menor potencial ofensivo, são de ação penal incondicionada, não dependendo de pedido-autorização da vítima para serem perseguidos. Contudo, via de regra, os crimes cuja ação penal é pública condicionada à representação ou privada são de menor potencial ofensivo (pena até dois anos), logo, processados perante o juizado. Deste modo, ainda que possível a análise de um crime menos grave, cuja ação penal esteja a critério da vítima, no âmbito do Juizado Especial, no estado do Pará, poderá o ofendido optar pela mediação de conflitos pré-processual de uma UIPP como alternativa à jurisdição, seguindo as previsões legais da legislação civil e criminal.

Cabe, ainda, assinalar o estudo realizado por Casagrande *et al.* (2015, p. 308-310) ao indicarem que as pessoas são levadas a prática de crimes por diversos fatores que podem ser explicados por três teorias – dentre várias – estabelecidas em pesquisas das ciências sociais, a saber: Teoria Neo-marxista, Teoria das Oportunidades e Teoria Econômica do Crime, sendo esta última rechaçada pelos pesquisadores em certa medida, uma vez que não seria tão evidente que os criminosos condenados, conforme verificado pela aplicação de formulário de perguntas, tivessem o típico perfil de “empresário” do crime: “extremamente racional e maximizador de lucros – elemento chave da Teoria Econômica do Crime”, como proposto pelo economista Gary Becker (1968). Logo, em apertada síntese, passamos a analisar cada uma das teorias elencadas considerando o estudo promovido, por meio de levantamento bibliográfico e de dados, pelos aludidos autores.

A teoria Neo-marxista fundamenta-se na crítica ao modelo capitalista de produção e às contradições por ele criadas, as quais acabam por fomentar o fenômeno criminal. Assim sendo, a desigualdade, a concentração de renda, a pobreza, a riqueza, o desemprego, as crises econômicas, seriam fatores de disseminação do comportamento antissocial na sociedade. Em que pese o grande potencial criador deste modelo na promoção do desenvolvimento tecnológico e científico, o mesmo seria responsável por criar situações que impelem as pessoas ao comportamento marginal criminoso (CASAGRANDE *et al.*, 2015). Neste contexto, os autores apontam que o neoliberalismo é a face mais dura do capitalismo, pois é o responsável pela diminuição de serviços e benefícios sociais dos trabalhadores simultaneamente a um processo de liberalização do mercado pelo Estado, levando muitos trabalhadores para o desemprego ou para a informalidade e, conseqüentemente, para o crime.

Por outro lado, os defensores da Teoria das Oportunidades advogam que os crimes de natureza econômica (tráfico de drogas ou armas, furto, roubo) podem ser explicados por uma relação de disponibilidade de oportunidade concedida ao indivíduo. Portanto:

[...] se a oportunidade disponível é capaz de gerar um retorno financeiro suficientemente vantajoso e o alvo não está suficientemente protegido, fatalmente o delito irá ocorrer. Ou seja, a partir deste ponto de vista, é possível inferir que o delito não prescinde de criminosos condenados com antecedentes, os quais revelem uma pré-disposição para o crime. O crime precisa apenas de uma oportunidade - qualquer cidadão poderia, potencialmente, vir a cometê-lo (COHEN e FELSON, 1979, *apud* CASAGRANDE *et al.*, 2015, p. 312).

A terceira proposição é a Teoria Econômica do Crime, segundo a qual o criminoso deve ser encarado como um “empresário”, o chamado “homem econômico”, que teria como objetivo principal o lucro. O indivíduo leva em consideração o risco do negócio como medida de avaliação quanto à empreitada criminosa e assim, para o maior defensor desta teoria, Becker (1968), “se sua utilidade esperada ao cometer um ato delituoso for maior que a utilidade que poderia vir a obter no mercado legal, ele opta por cometer o delito”, conforme citado por Casagrande *et al.* (2015, p. 311). Todavia, “um aumento na probabilidade de punição efetiva de um cidadão deve reduzir substancialmente o potencial número de delitos que ele venha a cometer” (BRITTO, 1999, *apud* CASAGRANDE *et al.*, 2015, p. 311).

Finalmente, à luz da pesquisa realizada, os autores concluíram que a criminalidade deve ser entendida como a conjugação dos pressupostos das três teorias acima. Muito mais do que uma questão econômica, os fatores familiares, sociais e psicológicos devem fazer parte da equação, uma vez que a complexidade humana não pode ser explicada de forma simplificada.

### 3 METODOLOGIA

#### 3.1 A ADOÇÃO DO MÉTODO

O método integra as ações humanas em sua interação com o mundo à sua volta, ainda que inconscientemente. Com o caminhar dos séculos, o homem passou a almejar a compreensão dos fenômenos que o circundavam por meio de uma ciência neutra, cada vez mais pautada pela ordem e por ferramentas confiáveis de pesquisa. Deste movimento histórico, surgiram diversos pensadores de importância além do seu tempo como Galileu (1564-1642), Descartes (1596-1650) e Kant (1724-1804). Portanto, concebe-se que a pesquisa científica deve orientar-se por procedimentos sistemáticos voltados à produção do conhecimento. Nesta linha de raciocínio, Köche (2011, p. 43-44) afirma com exatidão:

A causa principal que leva o homem a produzir ciência é a tentativa de elaborar respostas e soluções às suas dúvidas e problemas e que o levem à compreensão de si e do mundo em que vive. O motivo básico que conduz a humanidade à investigação científica está em sua curiosidade intelectual, na necessidade de compreender o mundo em que se insere e na de se compreender a si mesma. Tão grande é essa necessidade que, onde não há ciência, o homem cria mitos.

A partir deste entendimento, é possível dividir a ciência em três momentos históricos distintos, a saber: a ciência grega (século VIII aC ao final do século XVI), a ciência moderna (século XVII até o século XX) e, finalmente, a ciência contemporânea (início do século XXI até a atualidade). O período científico grego, fortemente regido pela filosofia e pelo rompimento com a mitologia, por meio dos métodos pré-socrático, platônico e aristotélico foi o precursor do pensamento racional e de ciências como a física, a biologia, a política, a lógica, a antropologia, a medicina e outras (KÖCHE, 2011). Era o método científico firmando-se como roteiro utilizado na investigação científica.

Na atualidade, defende-se uma ciência contemporânea em que o método científico não seja meramente prescritivo, mas descritivo, somando-se à reflexão do pesquisador. Para tanto, orienta-se esta pesquisa pelo método hipotético-dedutivo de testagem de hipóteses. Logo:

A ciência não é mera observação de fenômenos. Identifica-se à luz de um conhecimento disponível, problemas decorrentes dos fenômenos. A percepção de problemas é uma percepção impregnada de fundo teórico. Um fato em si mesmo não tem relevância alguma, não diz nada. Ele passa a ter relevância, pertinência, quando relacionado a um problema, a uma dúvida, a uma questão que precisa de resposta. Apenas isso justifica uma investigação. [...]. As teorias científicas iluminam o caminho do pesquisador. A percepção de problemas está diretamente relacionada ao uso de teorias. [...]. Esse momento depende quase que exclusivamente da

competência do investigador, do domínio das teorias relacionadas à dúvida, da capacidade criativa de propor ideias que sirvam de hipóteses, de soluções provisórias que deverão ser confrontadas com os dados empíricos através de uma testagem (KÖCHE, 2011, p. 72).

Conforme delineado acima, entendeu-se por bem utilizar uma abordagem por meio da técnica de pesquisa denominada estudo de caso, como ferramenta mais adequada à consecução dos objetivos pretendidos. Lançou-se mão, ainda, da análise documental de fichas de atendimento, a fim de revelar a rejeição ou não da hipótese que fora adotada desde o início desta investigação sobre o NUMEC da UIPP do Santarenzinho e suas práticas. O principal intuito desta pesquisa foi a busca pela corroboração da hipótese defendida na análise do caso proposto e para tanto o rigor adotado na investigação científica é necessário, pois é por intermédio dela que se obterá a certeza da não rejeição (refutação) da hipótese. Porquanto defende Köche (2011, p. 75): “Uma vez testada e avaliada a hipótese, não é conveniente afirmar ‘a hipótese foi aceita’, ou confirmada, pois jamais um experimento a confirma, ou valida em sentido positivo, por maior severidade, controle e rigor que tenham sido adotados.”

O estudo de caso, como técnica de pesquisa, presta-se à compreensão de fenômenos sociais complexos que venham a influenciar a vida das pessoas individual ou coletivamente, em nível organizacional, social ou político, sendo, por isso, muito empregado na psicologia, ciência política, sociologia, assistência social, educação, antropologia, entre outras áreas relacionadas. É fato que outros métodos, também extremamente relevantes, apresentam-se para realização de um trabalho desta natureza, a exemplo da pesquisa histórica. Contudo, há que se considerar as características de cada um e, assim, selecionar aquele que melhor satisfaz as necessidades do pesquisador em razão do objeto pesquisado. Como destaca Yin (2015):

O estudo de caso é o preferido durante o exame de eventos contemporâneos, mas quando os comportamentos relevantes não podem ser manipulados. O estudo de caso conta com muitas das mesmas técnicas que a pesquisa histórica, mas adiciona duas fontes de evidência geralmente não disponíveis como parte do repertório do historiador: observação direta dos eventos sendo estudados e entrevistas das pessoas envolvidas nos eventos. Novamente, embora os estudos de caso e as pesquisas históricas possam se sobrepor, a força exclusiva do estudo de caso é sua capacidade de lidar com uma ampla variedade de evidências – documentos, artefatos, entrevistas e observações – além do que pode estar disponível em um estudo histórico convencional (YIN, 2015, p. 13).

Ao afirmar que o estudo de caso é uma técnica de investigação, que pode ser empregada em um viés tanto qualitativo como quantitativo, baseada no empirismo e direcionada a um fenômeno contemporâneo em profundidade e dentro do seu contexto de

mundo real, Yin (2015) assinala que os limites entre o “caso” e a “situação” não se mostram nitidamente definidos e torna a diferenciar o estudo de caso de outros métodos de pesquisa:

[...] Um experimento [...] separa o fenômeno de seu contexto, preocupando-se apenas com o fenômeno de interesse e somente conforme representado por poucas variáveis (tipicamente, o contexto é ignorado, porque é “controlado” pelo ambiente de laboratório). A pesquisa histórica, em comparação, trata da situação interligada entre o fenômeno e o contexto, mas geralmente no estudo de eventos *não* contemporâneos. Por fim, os levantamentos podem até tentar dar conta do fenômeno e do contexto, mas a capacidade de um levantamento de investigar o contexto é extremamente limitada. [...] a pesquisa de estudo de caso compreende um método abrangente – cobrindo a lógica do projeto, as técnicas de coleta de dados e as abordagens específicas à análise de dados (YIN, 2015, p. 17-18).

Para sua consecução, a pesquisa de estudo de caso não precisa ser uma técnica investigativa longa, como ocorre na coleta de dados da etnografia e da observação participante, as quais requerem prolongado período de campo e aprofundado detalhamento. É de se ressaltar, ainda, que o estudo de caso pode ser empregado de maneira complementar a outras técnicas quantitativas e estatísticas, como bem salienta Yin (2015), formando uma pesquisa metodologicamente sólida que orientará a coleta, análise e interpretação dos dados.

Em sintonia com o entendimento acima expressado, cremos que a presente pesquisa está inserida no contexto do grupo de estudos de natureza descritiva, porquanto buscou-se expor as características de certo fenômeno e população com a devida correlação entre as variáveis e os fatos (MARTINS, 2013). Corroborando a ideia, afirma Gil (2008, p. 28), com extrema propriedade e clareza, que o atendimento de órgãos públicos e os índices de criminalidade estão no escopo desta ferramenta metodológica descritiva, a saber:

As pesquisas deste tipo têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. São inúmeros os estudos que podem ser classificados sob este título e uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados. Dentre as pesquisas descritivas salientam-se aquelas que têm por objetivo estudar as características de um grupo: sua distribuição por idade, sexo, procedência, nível de escolaridade, nível de renda, estado de saúde física e mental etc. Outras pesquisas deste tipo são as que se propõem estudar o nível de atendimento dos órgãos públicos de uma comunidade, as condições de habitação de seus habitantes, o índice de criminalidade que aí se registra etc. [...]. Algumas pesquisas descritivas vão além da simples identificação da existência de relações entre variáveis, pretendendo determinar a natureza dessa relação.

No interesse de atingir o intento desta pesquisa, o estudo de caso abrange como questão de estudo: como e por que o programa UIPP tem sido capaz de promover o restabelecimento das relações sociais entre as pessoas na maioria dos casos levados ao

conhecimento do NUMEC? A proposição de estudo adotada para responder à questão colocada indica que tal resultado é fruto da utilização de um método alternativo de resolução de conflitos: a mediação. Como unidade de análise (caso) tomaremos o NUMEC da UIPP do Santarenzinho, localizada na região oeste da cidade de Santarém, responsável por garantir os serviços de segurança pública à população local. Como indica Yin (2001, p. 44):

Naturalmente, o "caso" também pode ser algum evento ou entidade que é menos definido do que um único indivíduo. Já se realizaram estudos de caso sobre decisões, sobre programas de vários tipos, sobre o processo de implantação de alguma coisa em alguma empresa ou entidade e sobre uma mudança organizacional.

É interessante destacar que deve haver uma lógica ligando os dados coletados à proposição apresentada. A abordagem deste estudo de caso admite que o NUMEC tem sido capaz de dirimir as controvérsias entre as pessoas que buscam pelos serviços da UIPP do Santarenzinho, contudo, somente por meio da análise dos dados que foram coletados ao longo da pesquisa é que será possível não refutar a hipótese defendida. Esta análise de dados será discutida em seção própria ao final deste trabalho. Assim sendo, as fichas de atendimento do NUMEC foram analisadas e contabilizadas para que se pudesse ter um número total das recepções realizadas no recorte temporal de 2 anos estipulado nesta pesquisa. A partir desta contagem, foram individualizados os casos de mediação com resultado Sucesso, Insucesso, Desistência e Encaminhamento, além dos Inconclusivos, variáveis importantes capazes de demonstrar estatisticamente o grau de eficiência do programa em estudo, e que serão melhor esclarecidas no tópico correspondente à técnica de pesquisa e demais critérios adotados.

Os padrões de interpretação das descobertas do estudo foram a quantificação do número de mediações com resultado Sucesso dentro do universo de atendimentos conduzidos por meio de sessões de mediação do NUMEC e, ademais, a confrontação destes números com o questionário que foi aplicado a uma amostra dentro do conjunto de atendimentos dirigidos pelos mediadores junto à parte demandante da ação do órgão. Portanto, não apenas o componente matemático (quantitativo), mas também a percepção (qualitativa) dos usuários foi levada em consideração para que se pudesse concluir quanto à proposição defendida (GODOY, 1995). Pois, não se pode tão somente visar quais e como serão coletados os dados, mas igualmente definir o que com eles fazer após sua coleta (YIN, 2001).

A estrutura teórica do estudo encontra-se estabelecida nos seus diversos tópicos, nos quais buscou-se abordar diversos temas, não se limitando à uma análise singular do caso da UIPP do Santarenzinho ou apenas da mediação de conflitos do NUMEC, e sim explorando a

importância da segurança pública e como ela vem sendo tratada em nível estadual e federal, por meio das diversas ações das Forças Armadas; o planejamento estratégico como ferramenta de aperfeiçoamento na formulação e implementação de políticas públicas; os métodos alternativos de resolução de conflitos, bem como os crimes de menor potencial ofensivo e as contravenções penais; além do próprio Direito Penal com suas contradições e as opções disponíveis para a desconstrução da lógica punitiva; a descrição do local de estudo (a cidade de Santarém); e até mesmo o aspecto estatístico de pesquisa tiveram devido destaque.

Assim, o estudo de caso será capaz de descrever, ao final da pesquisa, por que a implantação de um método alternativo de resolução de conflitos (a mediação) por meio do NUMEC da UIPP do Santarenzinho foi capaz de promover, a um só tempo, a desjudicialização de controvérsias e o restabelecimento das relações entre as partes envolvidas de maneira eficaz, perpassando por assuntos correlatos de extrema importância em seu caminho rumo ao entendimento do que se propõe nesta temática. Para que se atinjam tais metas, foi necessário que se definisse qual caminho metodológico seguir no contexto do estudo de caso, uma vez que, segundo Yin (2001), esta técnica pode ser dividida em estudo de caso único ou estudo de casos múltiplos, de caráter holístico ou incorporado, a saber:

Um fundamento lógico para selecionar um projeto de caso único, no lugar de um projeto de casos múltiplos, é que o caso único representa o *teste decisivo de uma teoria significativa*. [...]. Um segundo fundamento lógico para um caso único é aquele em que o caso representa um *caso raro ou extremo*. [...]. O terceiro fundamento para um estudo de caso único é o *caso revelador*. Essa situação ocorre quando o pesquisador tem a oportunidade de observar e analisar um fenômeno previamente inacessível à investigação científica. [...]. Vale a pena, portanto, conduzir um estudo de caso porque a informação descritiva por si só será reveladora. [...]. O mesmo estudo de caso pode envolver mais de uma unidade de análise. Isso ocorre quando, dentro de um caso único, se dá atenção a uma subunidade ou a várias subunidades [...]. De qualquer maneira que as unidades sejam selecionadas, o projeto resultante seria denominado *projeto de estudo de caso incorporado*. [...]. Em contraste, se o estudo de caso examinasse apenas a natureza global de um programa ou de uma organização, um *projeto holístico* seria a denominação utilizada (YIN, 2001, p. 62 – 64).

Diante do arcabouço teórico desenvolvido acima, entendemos que esta proposta metodológica se amolda perfeitamente a um estudo de caso único de viés holístico. A unidade de análise aqui definida é única, ou seja, tão somente o programa do NUMEC da UIPP do Santarenzinho, o qual apresenta relevância e questões de interesse, bem como ineditismo e exclusividade, uma vez que este novo procedimento de segurança pública, em implantação no estado do Pará, ainda não fora objeto de outras pesquisas, o que garante também seu caráter revelador. Desta feita, por não se vislumbrarem subunidades a serem incorporadas ou

multiplicidade de casos dentro do estudo proposto, a orientação se dará em caso único holístico nos termos considerados até aqui.

Cotejando-se, ainda, com as ideias de Yin (2015) ao defender que o estudo de caso não é um método meramente qualitativo tendo características próprias aplicáveis em nível quantitativo ou qualitativo: “O uso de uma mistura de evidências quantitativas e qualitativas, juntamente com a necessidade de definir um ‘caso’, são apenas duas formas nas quais a pesquisa de estudo de caso vai além de um tipo de pesquisa qualitativa” (YIN, 2015, p. 20).

No mesmo sentido, orientando nossas convicções, afirma Godoy (1995, p. 58) que:

No estudo quantitativo, o pesquisador preocupa-se com a medição objetiva e a quantificação dos resultados. Busca a precisão, evitando distorções na etapa de análise e interpretação dos dados. A pesquisa qualitativa envolve a obtenção de dados descritivos sobre pessoas, lugares e processos interativos pelo contato direto do pesquisador com a situação estudada.

Com base na observação direta do próprio pesquisador, aproveitando-se a sua vivência profissional e presença no contexto da unidade de análise em discussão, o NUMEC da UIPP do Santarenzinho, foi possível garantir uma melhor percepção, interpretação e avaliação dos dados coletados. Tal possibilidade proporcionou maior proveito da pesquisa em si, uma vez que a visão de um pesquisador inserido e familiarizado no âmbito do estudo tende a apresentar uma ampliação da compreensão sobre o tema. Sem se olvidar da coleta direta de dados primários promovida pelo pesquisador junto à população atendida por esta política pública, por meio de questionários. Todos os dados produzidos tiveram o devido tratamento por meio dos *softwares* Microsoft *Office Excel* e Minitab *Statistical*, cujos resultados encontram-se expressos nas diversas tabelas descritas no capítulo 5 deste trabalho.

### 3.2 AMOSTRAGEM COMO TÉCNICA DE PESQUISA

O processo estatístico escolhido para a fase de coleta e tratamento dos dados primários almejados pelo estudo (pesquisa de campo) é o de amostragem aleatória simples dos indivíduos da população considerada, a saber, os usuários que demandaram pelos serviços do NUMEC da UIPP do Santarenzinho, conforme os demais critérios de inclusão descritos e em razão de três variáveis de interesse. Na lição de Martins (2013) fica esclarecido que não é sempre possível ao pesquisador realizar seu levantamento sobre todo o conjunto da população estudada (fontes primárias), o que torna o plano amostral um instrumento válido para analisar um subconjunto:

Torna-se claro que a representatividade da amostra dependerá do seu tamanho (quanto maior, melhor) e de outras considerações de ordem metodológica. Isto é, o investigador procurará acerrar-se de cuidados, visando à obtenção de uma amostra significativa, ou seja, que de fato represente “o melhor possível” toda a população [...]. Na teoria da amostragem, são consideradas duas dimensões: a) Dimensionamento da amostra. b) Composição da amostra (MARTINS, 2013, p. 43).

É importante destacar que a denominada população nada mais é do que um conjunto de indivíduos portadores de uma ou mais características em comum. E, nesta toada, uma parcela de sujeitos retirada de uma população, por meio de um processo de escolha, configura a chamada amostra. Em relação ao referido processo de seleção de uma amostra relevante a ser retirada da população, dá-se a denominação de amostragem.

Em sede de dimensionamento da amostra, verifica-se neste estudo a existência de uma população finita e determinada, de acordo com a coleta de dados secundários (fichas de atendimento) realizada, em razão de três variáveis ordinais que visam a constatação dos resultados obtidos pela atuação dos mediadores do NUMEC: sucesso, insucesso e desistência.

Para determinar a composição da amostra, temos como opções os critérios probabilístico e não probabilístico. Em razão de conferir ao estudo a aplicação de técnicas estatísticas de inferência capazes de proporcionar, cientificamente, as induções sobre a população desejada, trabalha-se com o método probabilístico de amostragem aleatória simples, em que cada um dos elementos da população tem chance de seleção (MARTINS, 2013). Em consonância, nas palavras de Bolfarine e Bussab (2004, p. 1-2), ao orientarem quanto ao emprego de um levantamento amostral, temos as seguintes considerações:

A experiência com amostragem é fato corrente no cotidiano. [...] com o mesmo objetivo: obter informações sobre o todo baseando-se no resultado de uma amostra. [...] O uso de amostras que produzam resultados confiáveis e livres de vieses é o desejo de todos. Ao optar por uma pesquisa quantitativa, levantamento ou experimentação, é necessário que o pesquisador planeje, execute, corrija e analise adequadamente o procedimento proposto e usado. Isto significa tomar uma série de medidas e cuidados antes da realização, durante a aplicação e depois da pesquisa efetuada. Sem esses passos dificilmente pode-se garantir resultados convincentes e confiáveis.

Os sujeitos da pesquisa (população) foram definidos de acordo com os três resultados de relevância obtidos pelos mediadores do NUMEC, no período selecionado. Parece-nos, portanto, haver maior confiabilidade com esta abordagem dos dados coletados pela amostragem, sobretudo diante do instrumento eleito para esta tarefa: o questionário.

A rigor, todas as cinco variáveis possíveis, cotejadas na fase de coleta dos dados secundários, foram analisadas e serão apresentadas na seção 5.2.1 desta pesquisa, com a sua devida tabulação possibilitando evidenciar, no período de 24 meses, a quantidade e a natureza dos atendimentos realizados e os resultados alcançados pelo NUMEC.

Sobre a coleta e tratamento dos dados primários, empregando-se a técnica de amostragem aleatória simples e tendo como instrumento o questionário, adotou-se como parâmetro um nível de confiança de 90%, com erro máximo de 0,10 (MARTINS, 2013), para estabelecer o número mínimo de pessoas a serem consultadas, sendo os resultados obtidos demonstrados em outro espaço, na seção 5.2.2, com a aplicação das seguintes fórmulas estatísticas, inicialmente, para o cálculo da amostra (BOLFARINE e BUSSAB, 2004):

$$\text{Fórmula 1} \quad D = \frac{B^2}{Z_\alpha^2}$$

Onde:

$D$  é considerado o índice de dimensão da amostra, calculado após fixar o erro máximo desejado ( $B$ ), com algum grau de confiança ( $Z_\alpha$ ), além de possuir algum conhecimento *a priori* da variabilidade da população ( $\sigma^2$ ).

$B$  corresponde ao erro máximo desejado, neste caso, o valor adotado é de 0,10.

E  $Z_\alpha$  significa a variável normal associada ao nível de confiança escolhido de 90%, cujo valor crítico utilizado é de 1,645, extraído da tabela do valor  $Z$  (HOFFMANN, 2006).

A fim de se atingir o tamanho da amostra para a proporção com base nos critérios definidos, novamente seguindo o escólio de Bolfarine e Bussab (2004), tem-se então:

$$\text{Fórmula 2} \quad n = \frac{N}{4(N-1)D + 1}$$

Em que  $n$  caracteriza o tamanho da amostra global.

Enquanto  $N$  refere-se ao total da população de interesse a ser consultada na amostra (sucesso, insucesso e desistência), constante da Tabela 4.

Finalmente, para estratificar proporcionalmente (por peso  $wn$ ) as 3 variáveis consideradas nesta pesquisa, os autores Bolfarine e Bussab (2004, p. 93) esclarecem oportunamente que “Amostragem estratificada consiste na divisão de uma população em grupos (estratos) segundo alguma (s) característica (s) conhecida (s) na população sob estudo, e de cada um desses estratos são selecionadas amostras em proporções convenientes”.

Portanto, para cada um dos três estratos desejados aplicam-se as expressões:

$$\text{Fórmula 3 } w = \frac{X_i}{N} \text{ e a seguir, a consequente Fórmula 4 } n_i = w \cdot n$$

Em que  $X_i$  corresponde ao quantitativo aferido da respectiva variável dentro da contagem total da amostra ( $N$ ), enquanto  $n_i$  dali obtido sugere o tamanho da amostra por estrato, demonstrando quantos questionários devem ser aplicados, a fim de que a amostra tenha a relevância adequada nos termos definidos pela pesquisa.

Desta maneira, após a conclusão deste percurso estatístico, foi possível estabelecer o mínimo de questionários a serem aplicados, por variável admitida, de acordo com os cálculos de amostragem realizados sobre a população, cuja apresentação será feita na seção 5.2.2, com base nas fórmulas acima apresentadas e no levantamento das fichas de atendimento.

A fim de atingir os números pretendidos, a primeira providência adotada foi buscar a aquiescência da Fundação Pro Paz para pesquisa e utilização dos dados arquivados no NUMEC da UIPP do Santarenzinho. Diante da autorização conseguida, foi possível ter acesso às fichas de atendimento dos usuários demandantes, ou seja, aqueles que buscaram os serviços do NUMEC que funciona no interior da unidade. As referidas fichas trazem campos para preenchimento dos dados pessoais do usuário demandante (nome, idade, endereço, telefone, RG e CPF) e para um breve relato sobre a situação de conflito, em que constam os dados do usuário demandado. Por fim, há um campo dedicado à descrição dos procedimentos adotados durante o atendimento, a sessão de mediação e seu resultado alcançado.

Da meticulosa análise das fichas correspondentes ao período de pesquisa considerado, que abarcam os dados secundários desejados, foram constatadas cinco variáveis possíveis para o resultado final de uma demanda recebida, assim nominadas neste trabalho: 1) Sucesso; 2) Insucesso; 3) Desistência; 4) Encaminhamento; e 5) Inconclusivo.

Para a variável Sucesso, adotou-se o entendimento de que o mediador conseguiu conduzir a sessão a um desfecho positivo, no qual as partes cessaram com as hostilidades, contradições e desavenças sem que fosse necessária a intervenção dos órgãos da justiça criminal do estado (Polícia Civil, Ministério Público, Poder Judiciário).

Em relação à variável Insucesso, ocorreu justamente o contrário do item anterior por não ter sido possível mediar o conflito até uma solução negociada e harmoniosa, sendo exigido o acionamento de órgãos coercitivos como os citados acima.

A Desistência decorreu do fato de muitas vezes o usuário demandante buscar seus direitos junto ao NUMEC relatando seu caso, contudo, por razões diversas deixar de comparecer à sessão de mediação agendada, sem apresentar qualquer justificativa.

Já a quarta variável considerada, o Encaminhamento, representa o direcionamento de determinado fato a outro órgão público que tenha atribuição legal para prestar o atendimento pretendido pelo usuário, sem caracterizar necessariamente a judicialização da demanda. Não raro, muitas pessoas procuram a unidade policial na esperança de resolver problemas interpessoais ou, pelo menos, ter uma orientação sobre o que fazer. Ao deparar-se com este tipo de situação, o mediador realiza o primeiro atendimento e, ao detectar não estar ao seu alcance a demanda, direciona o usuário ao órgão apropriado que pode ser a assistência social municipal, o Conselho Tutelar, a Defensoria Pública, o Fórum, o Ministério Público, etc.

Ficou evidenciado na pesquisa que muitas fichas de atendimento encontravam-se incompletas, faltando diversas informações sobre os casos e pessoas atendidas, o que dificultou a localização de vários usuários e a tabulação destas fichas, sendo elas classificadas como atendimento Inconclusivo.

Esclarecemos que foram necessários seis meses para análise e tabulação dos dados secundários referentes ao recorte temporal da pesquisa. Assim, nas próprias dependências da UIPP do Santarenzinho, no período de fevereiro a julho de 2018, as 349 fichas de atendimento fornecidas pelo NUMEC tiveram o devido tratamento estatístico, como se observa nas Tabelas 3 e 4, servindo os dados coletados como base para a aplicação dos respectivos questionários em um segundo momento, conforme a definição da amostra já demonstrada.

A literatura costuma sugerir como opções para coleta de dados a entrevista e o questionário, sobretudo diante de estudos descritivos (MARTINS, 2013), portanto, indicados aos objetivos deste estudo. Com o fim de instrumentalizar a devida coleta de dados primários, após a ponderação quanto às peculiaridades de cada alternativa, o questionário foi eleito como ferramenta mais eficiente a ser aplicada sobre a amostra, diante das necessidades do estudo.

O modelo de questionário seguido é o de perguntas fechadas, no qual são previamente propostas alternativas fixas de respostas ao participante. Martins (2013) enumera diversos preceitos a serem observados na elaboração de um bom instrumento de investigação acrescentando que as chamadas escalas de atitude também são utilizadas a fim de medir as opiniões dos indivíduos com certa intensidade, no que se convencionou chamar de escala de diferencial semântico, método que foi adotado na parte final do questionário para aferir o grau de satisfação dos usuários atendidos pelo NUMEC. O citado autor ainda defende que alterações, exclusões, inclusões, podem ser melhor avaliadas no instrumento por intermédio da realização de um pré-teste sobre uma amostra piloto, o que também foi cumprido.

O questionário, como referido acima, está estruturado em três grupos de perguntas fechadas: A) Perfil socioeconômico - em que se questionou a procedência dos usuários como

santarenos ou não santarenos, o bairro onde se deu o conflito, sua idade, sexo, escolaridade, estado civil, condição empregatícia, rendas individual e familiar, e número de moradores na residência; B) Motivo da demanda – na qual foi apurada a natureza do conflito e o resultado da sessão de mediação; e C) Grau de satisfação – no qual cinco assertivas relativas ao atendimento foram propostas em escala de diferencial semântico, atribuindo-se-lhes níveis de concordância de 1 a 5 (1-discordo totalmente, 2-discordo parcialmente, 3-não concordo nem discordo, 4-concordo parcialmente, 5-concordo totalmente) (MARTINS, 2013). Esta estruturação possibilitou avaliar de forma quantitativa a satisfação dos usuários demandantes havendo, ainda, a oportunidade de sua manifestação por meio de justificativas para os respectivos itens constantes do grupo “C”, e um espaço para críticas e sugestões. Frisa-se que a participação neste estudo foi condicionada à prévia assinatura de um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), no qual estão informados os objetivos e as características da pesquisa, seus responsáveis, os riscos, garantias e benefícios, a pessoalidade, voluntariedade e gratuidade inerentes à participação.

Nesta toada, a amostra submetida ao questionário englobou os usuários demandantes cujos casos de conflito tiveram como resultado as variáveis Sucesso, Insucesso ou Desistência. Tendo em vista as características da variável Encaminhamento, já definida alhures, concluiu-se pela sua irrelevância para os objetivos deste trabalho, ainda que seu número tenha sido considerável durante o período apreciado. Entende-se por “usuário demandante” a parte provocadora da intervenção estatal sobre o conflito. Assim, esta escolha pautou-se no fato de ter sido ele quem primeiro acionou o serviço depositando sua confiança em uma solução negociada. Os demais critérios de inclusão foram assim delimitados:

1. Demandas atendidas no NUMEC da UIPP do Santarenzinho;
2. Período de fevereiro de 2016 a janeiro de 2018;
3. Usuários maiores de 18 anos;
4. Usuários de ambos os sexos;
5. Oriundos da região ou de outros bairros da cidade, mas que ali tenham sido atendidos;
6. Demandas motivadas por infrações de menor potencial ofensivo ou conflitos cíveis;
7. Aceitação em participar da pesquisa por meio do TCLE.

Em relação ao critério de inclusão de número 6, ressaltamos que situações de natureza cível também podem ser objeto da mediação de conflitos, uma vez que as partes buscam a possibilidade de estabelecer uma composição célere e amigável para o seu desentendimento. Logo, casos como cobrança de dívidas, acidentes de trânsito sem lesão corporal, dano

culposo, entre outros, embora não caracterizem crimes e, destarte, não sejam de responsabilidade da justiça criminal, acabam atendidos pelo NUMEC e seus mediadores.

Não se pode olvidar que toda pesquisa nas ciências sociais, por envolver o elemento humano, pode resultar em certos riscos para os participantes. Deste modo, passemos a elencar os riscos previstos e suas respectivas medidas de resolução.

a) Riscos da pesquisa:

- Constrangimento causado pelo preenchimento do questionário;
- Má compreensão dos quesitos propostos;
- Vazamento dos dados pessoais do participante.

b) Medidas de resolução:

- Não identificação (nomes não foram citados neste trabalho);
- Participação condicionada ao aceite do TCLE;
- Orientação quanto ao significado dos quesitos por pesquisadores treinados;
- Destruição dos questionários e respectivos termos por incineração e/ou exclusão de arquivos eletrônicos (após cinco anos, tais documentos serão adequadamente descartados, exceto as fichas de atendimento que permanecerão no arquivo do NUMEC da UIPP).

Por outro lado, convém destacar que os participantes gozarão de determinados benefícios ao concordarem com a pesquisa:

- A oportunidade de manifestar suas impressões sobre um serviço público que lhes foi prestado pela Administração;
- A reflexão crítica sobre uma política pública voltada à mediação de conflitos em implementação por todo o estado do Pará;
- A participação popular direta no aperfeiçoamento deste modelo de atendimento como um exercício de cidadania.

A sociedade também se beneficiará a partir desta pesquisa, conforme se depreende dos itens apontados a seguir:

- A possibilidade de conhecer a estrutura e o funcionamento desta política pública presente em todo o estado do Pará;
- O conseqüente aproveitamento dos dados estatísticos coletados para uma avaliação criteriosa deste programa em implantação;
- O aperfeiçoamento desta política pública a partir dos resultados obtidos;
- A oferta de uma base científica para futuras pesquisas sobre esta temática específica.

Assevere-se que, antes da aplicação propriamente dita do questionário sobre a população pretendida, realizou-se um período de pré-teste sobre uma amostra piloto (MARTINS, 2013), como forma de se garantir a confiabilidade e a validade necessárias à sistematização da pesquisa. Ao longo de uma semana, em agosto de 2018, dez usuários do NUMEC foram submetidos ao instrumento, em uma sala reservada na própria UIPP do Santarenzinho, após a assinatura do TCLE, sob o acompanhamento do pesquisador.

A partir do pré-teste aplicado, procedeu-se a uma leitura minuciosa dos dados levantados. Constatou-se que os respondentes tiveram poucas dúvidas quanto às perguntas e não demonstraram qualquer tipo de constrangimento em relação a elas. Foi possível, ainda, perceber que a metade dos informantes preferiu não utilizar os campos destinados à justificativa do valor atribuído a cada item constante do grupo “C” (Grau de satisfação), em que se utiliza o método da escala de diferencial semântico.

Os participantes levaram, em média, cinco minutos para preencher o questionário, sendo evidenciado que alguns deixavam de responder determinados quesitos por falta de atenção sendo alertados pelo pesquisador para realizar o preenchimento completo do instrumento. Após esta importante medida preliminar, verificadas deficiências e virtudes desta técnica de coleta de dados, concluiu-se que as questões estavam adequadas para a realização da pesquisa; e optou-se pelo auxílio dos pesquisadores para o preenchimento dos questionários, quando de sua aplicação sobre a população definida nos critérios de inclusão, a fim de minimizar erros e estimular a participação mais ativa dos respondentes em relação às justificativas, críticas e sugestões.

Frise-se que a pesquisa de campo, visando a aplicação do número de questionários definido, foi realizada no período de agosto a dezembro de 2018 pelo pesquisador com o apoio de alunos voluntários da graduação do curso de Direito de uma instituição particular da cidade de Santarém (UNAMA – Centro Universitário da Amazônia), além de alunos voluntários integrantes do Curso de Formação de Facilitadores de Círculos de Justiça Restaurativa e Construção de Paz, promovido pela Vara da Infância e Juventude do fórum da comarca de Santarém.

Todos os envolvidos foram devidamente orientados e treinados quanto aos objetivos da pesquisa e à coleta de dados, na própria UIPP do Santarenzinho, durante a aplicação do referido pré-teste do questionário e ao longo de outras reuniões de trabalho, tendo doado boa parte de seu tempo e esforço físico em prol da pesquisa percorrendo os bairros, alguns de difícil acesso, e indo ao encontro dos respondentes de acordo com sua disponibilidade.

Cobriu-se a maior parte dos bairros que compõem o local de estudo, descritos na Tabela 2, e o período de atuação foi de segunda a sábado, nos períodos da manhã e da tarde. Em alguns casos, os pesquisadores voluntários foram até mesmo ao local de trabalho dos participantes para aplicar o instrumento, após contato telefônico e ajuste com os respondentes. Devemos destacar que determinados bairros e pontos do local de estudo que apresentavam riscos à segurança dos pesquisadores foram evitados na pesquisa de campo.

A pesquisa permitiu, ao mesmo tempo, que se observasse a demanda de ocorrências por bairro no local de estudo, que são as grandes áreas do Santarenzinho e do Maracanã, situadas na zona oeste da cidade de Santarém. Tais localidades abrigam os usuários que foram questionados na pesquisa atendendo aos critérios de seleção apresentados acima.

Todavia, como esperado, muitas dificuldades foram encontradas e não foi possível abordar todos os indivíduos que se gostaria por conta de motivos diversos, como a não localização do endereço fornecido na ficha de atendimento ou mudança de residência, troca ou inexistência de telefone de contato, ausência por motivo de trabalho ou viagem e, até mesmo, por alegada falta de tempo para responder o questionário ou pela mera negativa de participação. Mas, ainda assim, os números mínimos definidos pelo cálculo amostral foram atingidos e até mesmo superados.

De forma complementar, a fim de apreender maiores informações acerca da natureza, finalidade e percepções sobre o programa UIPP, ainda se empregou a ferramenta de entrevistas semi-estruturadas ou informais, conforme definição de Gil (2008). As entrevistas foram aplicadas pelo próprio pesquisador à uma representante da Polícia Civil do Estado do Pará ligada ao programa, a Delegada Silvia Andreia Pedroso do Rego, em janeiro de 2019, e ao coordenador da Fundação Pro Paz, em Santarém, à época da pesquisa das fichas de atendimento, o pedagogo Éder Rodrigo Riker Marinho, em março de 2018, e encontram-se reproduzidas na seção 4.2 deste estudo.

Esta técnica de coleta de dados, diante de sua flexibilidade, reveste-se de grande importância no âmbito das pesquisas sociais, vejamos:

[...]. O que se pretende com entrevistas deste tipo é a obtenção de uma visão geral do problema pesquisado, bem como a identificação de alguns aspectos da personalidade do entrevistado. A entrevista informal é recomendada nos estudos exploratórios, que visam abordar realidades pouco conhecidas pelo pesquisador, ou então oferecer visão aproximativa do problema pesquisado. Nos estudos desse tipo, com frequência, recorre-se a entrevistas informais com informantes-chaves, que podem ser especialistas no tema em estudo, líderes formais ou informais, personalidades destacadas etc (GIL, 2008, p. 111).

Relembre-se que a adoção da mediação de conflitos por meio do programa UIPP, em vigor desde 2011, ainda não foi objeto de uma pesquisa sobre sua estrutura, filosofia, metodologia, estatísticas e consequências. Comprovar ou refutar o seu potencial alcance na não judicialização e pacificação das relações interpessoais da sociedade é um importante objetivo pretendido por esta pesquisa.

Ademais, os dados obtidos serviram de subsídio para a propositura de melhorias no atendimento prestado e para o aperfeiçoamento do projeto como um todo. Por outro lado, esta pesquisa demonstrou os impactos desta política pública na comunidade das grandes áreas do Santarenzinho e do Maracanã, regiões periféricas desta cidade.

Por fim, a partir das constatações colhidas, espera-se ser possível entender os efeitos da implementação deste novo modelo de atendimento na segurança pública do estado do Pará, lançando-se mão da experiência vivenciada na região oeste de Santarém, nos últimos anos.

## 4 CONTRADIÇÕES E OPÇÕES NA APLICAÇÃO DO DIREITO PENAL

### 4.1 CRÍTICAS AO DIREITO PENAL

O Direito existe desde os primeiros tempos da humanidade. É impensável a existência de um agrupamento humano no qual não haja normas de convivência de diversas naturezas, sobretudo penal. Obviamente, não se trata de dizer que as regras da antiguidade eram claras e bem estabelecidas como se tem atualmente, e sim vários costumes orais que se confundiam com a religião e a moral do grupo. A rigor, as penas mais utilizadas na antiguidade eram a vingança divina ou privada, proporcionais ao agravo e consistentes em flagelos físicos e pena de morte. A prisão não era utilizada, permanecendo cativo o condenado apenas o tempo necessário até que o suplício ou a execução pudessem ser aplicados.

Conforme destacam Estefam e Gonçalves (2018), com o aparecimento da escrita, as regiões do Egito e da antiga Mesopotâmia detêm os documentos de natureza jurídica mais remotos de que se tem notícia, datando de 5.000 anos atrás. Pode-se citar o Código de Ur-Nammu, de 2.000 anos antes de Cristo, e o Código de Hammurabi, rei da Babilônia, de 1726 a 1686 antes de Cristo, como os dois documentos jurídicos mais organizados da antiguidade possuindo o último claras normas de caráter penal.

A vingança penal está nos primórdios evolutivos do Direito Penal, sendo dividida em divina, privada, limitada, e, finalmente, a pública. Na primeira, o homem flagelava-se a fim de evitar a fúria dos deuses diante de qualquer tipo de desobediência aos preceitos celestiais definidos. No segundo caso, havia uma divisão entre banimento dentro do grupo e guerra para com grupos rivais, que costumavam ser reações desproporcionais. Em terceiro lugar, encontramos o chamado sistema de Talião, segundo o qual deveria haver proporcionalidade (limitação) no exercício da vingança privada, ou seja: "olho por olho, dente por dente". Há passagens do Talião no Antigo Testamento, no Código de Manu e no de Hammurabi. Com o passar do tempo, o Talião evoluiu para um sistema de compensação regido pelo "Estado", em que se utilizava a escravidão ou a reparação pecuniária tabelada, como se observa na romana Lei das Doze Tábuas. Finalmente, com a evolução organizacional dos grupos, a imposição da pena passou a ser monopolizada pelo soberano de forma pública, uma vez que competia a ele garantir o território, a religião, as relações sociais, políticas, de guerra e de paz (ESTEFAM e GONÇALVES, 2018).

Na Idade Média, o Direito evoluiu por meio de uma matriz romana, germânica e canônica, sendo este último ramo considerado o responsável pela aplicação da privação de

liberdade como forma de redenção do pecador, assim, o Direito Penal era extremamente contaminado pela religiosidade, sobretudo em razão da quase unidade entre Igreja e Estado naquela época. Na Idade Moderna, em terras brasileiras, vigoraram por muito tempo as Ordenações do Reino de Portugal: Afonsinas, Manuelinas e Filipinas, muito baseadas na pena de morte, mas também prevendo tortura, mutilação, multa, marca de fogo, degredo, açoite e outras aflições. A evolução do Direito adotado no Brasil e em grande parte do ocidente surge da antiguidade romano-germânica, que codificou as leis de forma organizada.

No Período Imperial, tivemos a entrada em vigor do nosso Código Criminal do Império (1830), sendo este o primeiro produto jurídico-penal totalmente nacional. Destaque-se que esta legislação fora fortemente influenciada pela filosofia iluminista que se difundia cada vez mais pela Europa. Com efeito, Cesare Bonesana (Marquês de Beccaria), por meio da sua obra-prima "Dos delitos e das penas" (1764), foi o responsável por uma grande guinada na forma de se pensar o Direito Penal, inclusive no Brasil. Este humanista tinha como uma de suas ideias centrais a premissa de que mais vale uma pequena pena que certamente será aplicada do que uma pena terrível que talvez não se aplique, o que pode ser considerado coerente até os dias atuais. Após o Código Criminal do Império, tivemos o Código Penal de 1890, a Consolidação das Leis Penais, em 1932, e finalmente, o Código Penal de 1940, ainda em vigor, mas que foi alterado em 1984, durante a Reforma Penal da Parte Geral.

Podemos conceituar o Direito Penal como o ramo do Direito Público responsável pela garantia da convivência harmoniosa da sociedade com base em seus valores fundamentais (bens jurídicos), regulando fatos que possam violar tais valores em integração com nosso ordenamento jurídico. Este ramo do Direito é considerado o mais coercitivo de todos, uma vez que cerceia a liberdade de locomoção do cidadão por meio de penas ou medidas de segurança correspondentes às condutas humanas incriminadas (infrações penais) previamente definidas em leis. Tais leis podem ser o próprio Código Penal (Decreto-lei n. 2.848, de 7 de dezembro de 1940), ou as chamadas leis penais extravagantes como o Estatuto do Desarmamento (Lei 10.826/2003), Lei de Drogas (Lei 11.343/2006) etc. Nosso Código Penal, principal lei voltada ao Direito Criminal brasileiro, está dividido em duas partes: Geral, que apresenta as regras gerais do Direito Penal; e Especial, descrevendo os delitos e suas penas. Ao longo dos tempos, nossa legislação criminal foi sempre um reflexo das escolas de pensamento do Direito Penal, como destacam Estefam e Gonçalves (2018).

As infrações penais previstas na nossa legislação, via de regra, nada mais são do que condutas humanas proibidas para as quais há a cominação de sanções penais que podem ser penas ou, a depender do agente, medidas de segurança, se imputáveis ou imputáveis de fatos

puníveis, respectivamente. As condutas descritas na legislação penal são abstratas podendo ser, ainda, comissivas (positivas) ou omissivas (negativas), assim sendo, o chamado tipo penal apresenta uma conduta humana que pode caracterizar uma ação ou inação das quais o indivíduo deve abster-se. De acordo com a melhor lição definida por Santos (2017, p. 3):

O Direito Penal é o setor do ordenamento jurídico que define crimes, comina penas e prevê medidas de segurança aplicáveis aos autores das condutas incriminadas. A definição de crimes se realiza pela descrição das condutas proibidas; a cominação de penas e a previsão de medidas de segurança se realiza pela delimitação de *escalas* punitivas ou assecuratórias aplicáveis, respectivamente, aos autores imputáveis ou inimputáveis de fatos puníveis. A descrição de condutas proibidas aparece em modelos abstratos de condutas comissivas ou omissivas, com as escalas penais respectivas, na *parte especial* do Código Penal; as espécies e a duração das medidas de segurança são indicadas em capítulo próprio da *parte geral* do Código Penal.

Entretanto, adotando-se um ponto de vista interpretativo mais crítico do Direito Penal e seu discurso, é possível afirmar a existência de objetivos “oficiais” declarados promovidos pela teoria jurídica da pena e de objetivos “reais” trazidos pela teoria criminológica da pena, o qual é comum às sociedades capitalistas contemporâneas (SANTOS, 2017).

De acordo com a visão oficial (declarada), o Direito Penal tem por objetivo garantir a proteção dos bens jurídicos mais relevantes para a vida em sociedade em uma perspectiva individual ou coletiva. Estes bens jurídicos são os valores considerados mais importantes para o ser humano, e a sua definição decorre da política criminal do Estado com base no texto constitucional. Neste sentido, podemos enumerar os principais bens jurídicos eleitos por nossa legislação e previstos no nosso Código Penal: vida, integridade e saúde corporais, honra, liberdade individual, patrimônio, sexualidade, família, e incolumidade, paz, fé e administração públicas (ESTEFAM e GONÇALVES, 2018).

Dessarte, a lesão ou ameaça de lesão a tais bens jurídicos acarretará ao infrator a imposição de penas (privativas de liberdade, restritivas de direito e/ou multa) ou medidas de segurança (internação e tratamento ambulatorial). Por restringir a liberdade de locomoção e outros direitos do indivíduo, diz-se que o Direito Penal deve ter caráter subsidiário e fragmentário, precisando atender ao princípio da intervenção mínima. Na primeira concepção, ele só deve ser utilizado como *ultima ratio* (último recurso), limitado pelo princípio da proporcionalidade, após os outros ramos do Direito mostrarem-se incapazes de responder adequadamente ao ato praticado. Já em sua segunda característica, verifica-se a imposição deste ramo apenas sobre parte (fragmentos) dos inúmeros bens jurídicos protegidos pela Constituição Federal e demais leis, como citado acima, os mais importantes.

Lado outro, pode-se constatar que em termos reais os objetivos do Direito Penal têm se direcionado a uma estratégia de controle social. As sociedades capitalistas estão estruturadas em classes que se antagonizam na coletividade: de um lado, estão os proprietários do capital, do outro, os assalariados. A propriedade privada é priorizada com clara proteção dos grupos sociais superiores sobre os menos favorecidos em uma ordem social desigual, o que se verifica facilmente pelos alarmantes números de negros, pobres e menos instruídos habitando nossas cadeias. Por conseguinte:

Os sistemas jurídicos e políticos de controle social do Estado – as formas jurídicas e os órgãos de poder do Estado – instituem e garantem as condições materiais fundamentais da vida social, protegendo interesses e necessidades dos grupos sociais hegemônicos da formação econômico-social, com a correspondente exclusão ou redução dos interesses e necessidades dos grupos sociais subordinados. Assim, na perspectiva das classes sociais e da luta de classes correspondente, o Direito Penal garante as estruturas materiais em que se baseia a existência das classes sociais – o capital (como propriedade privada dos meios de produção e de circulação da riqueza) e o trabalho assalariado (como energia produtora de valor superior ao seu preço de mercado) –, assim como protege as formas jurídicas e políticas que disciplinam a luta de classes e instituem o domínio de uma classe sobre outra. Em outras palavras, se o Direito Penal garante uma ordem social desigual, então garante a desigualdade social (SANTOS, 2017, p. 7).

É possível, ainda, apontar a dimensão ilusória do discurso oficial de proteção da liberdade, do bem comum e da igualdade na sociedade. Em seus objetivos declarados, o Direito Penal manifesta-se como instrumento de neutralidade por meio da lei penal, sua singular fonte formal. Porém, as fontes materiais do ordenamento jurídico acabam por reproduzir o modo de produção da sociedade priorizando a hegemonia política das relações de produção. Neste diapasão, crime e controle social assumem outra lógica, aquela que recria os modos de produção da sociedade descortinando o discurso real que se encontrava subjacente ao discurso declarado oficial. Santos (2017) proclama que a política de controle social instituída pelo Direito Penal é implementada pelo Sistema de Justiça Criminal por meio de instituições da sociedade civil, como a empresa, a família, a escola, a imprensa, a Igreja, os sindicatos, os meios de comunicação etc. (instâncias informais), incluindo o conjunto do ordenamento jurídico e político do Estado (instâncias formais).

A imposição destas medidas de autoridade vem ao encontro dos anseios das classes dominantes garantindo, por meio da pena, o controle social desejado contra possíveis transgressões à ordem social, econômica e política estabelecida em prol das instituições particulares, dos grupos hegemônicos do sistema social, fomentando a sua perpetuação.

Fatos como os citados acima corroboram a vertente sociológica da Criminologia do conflito (VIANA, 2018), a qual se propõe a explicar o crime e contribuir com o seu enfrentamento de um ponto de vista dos objetivos reais da aplicação do Direito Penal. Seu principal fundamento é a luta de classes (o conflito), em que a dominante emprega a lei penal para exercer seu controle sobre todo o conjunto da sociedade. É essa coação por meio da força que garante a coesão do sistema por meio da criminalização primária (criação do tipo penal), servindo o Direito Penal como ferramenta seletiva das condutas praticadas pelo povo atribuindo maior rigor ao furto do que à corrupção, por exemplo.

No estudo da Criminologia do conflito, a teoria da reação social (rotulação social, etiquetamento ou *labeling approach*) denuncia a existência de uma seleção dos comportamentos e indivíduos a serem considerados criminosos pela sociedade. Segundo Viana (2018, p. 296-297):

[...] os teóricos da reação social partem do pressuposto segundo o qual **a explicação para o crime concentra-se nas respostas formais do Estado** para o comportamento. O que fundamentalmente está em questão não é a causa de um determinado comportamento (a desviação primária), mas sim o modo como as agências formais de controle social **filtram e reagem** a este comportamento. Isso significou fundamental mudança de *perspectiva de investigação*: não se indaga quem é desviado, mas sim quem é considerado desviado. [...] como bem observa a doutrina, as ideias acolhidas pelos teóricos do *labeling* derivam de duas tradições teóricas dentro da investigação científica: 1. O poder econômico e político determina não somente *o que é* etiquetado, senão também *quem o é*; 2. A experiência de ser etiquetado é instrumental para a criação de um caráter e de um estilo de vida desviado. [...] **o sistema penal é uma forma de dominação social** (grifos do autor).

Para Santos (2017) existem muitas contradições não contestadas no discurso oficial declarado sobre os objetivos do Direito Penal e, em razão disto, politicamente, a criminalização primária (abstrata) por meio da previsão dos crimes e suas penas e a criminalização secundária (concreta) operacionalizada pela polícia, justiça e execução da pena tem o propósito de manter a realidade desigual da sociedade. Por tal entendimento, reafirma-se a existência de proteção concedida aos interesses e necessidades de classes e categorias sociais privilegiadas em detrimento de classes e categorias sociais subalternas. Assim:

Em consequência, a proteção penal seletiva de bens jurídicos das classes e grupos sociais hegemônicos pré-seleciona os sujeitos estigmatizáveis pela sanção penal – os indivíduos pertencentes às classes e grupos subalternos, especialmente os contingentes marginalizados do mercado de trabalho e do consumo social, como sujeitos privados dos bens jurídicos econômicos e sociais protegidos na lei penal (SANTOS, 2017, p. 11).

Em certa medida, apesar de a criminalização primária ostentar suposta neutralidade, o Sistema de Justiça Criminal (instituições formais de controle social: Polícia, Ministério Público, Judiciário, sistema prisional), responsável pela criminalização secundária, acaba por promover uma diferenciação baseada na condição social de cada cidadão. Condutas criminosas praticadas por grupos sociais privilegiados são diferenciadas nesses dois níveis de atuação do Direito Penal, havendo tipos penais de conceituação vaga, indefinida, imprecisa, cujas penas previstas são relativamente insignificantes servindo como um estímulo à prática delituosa pela relação custo-benefício que se pode extrair.

Nas palavras de Santos (2017), este seria o moderno Direito Penal simbólico (crimes contra a ordem econômica e tributária, as relações de consumo, o mercado de capitais, o meio ambiente e outras formas da criminalidade das elites econômicas e políticas), o que serviria tão somente para encobrir as reais intenções e responsabilidades do capital internacional e das elites que estão instaladas nas sociedades do Terceiro Mundo. Enquanto isso, a criminalidade das classes subalternas indica os crimes contra a vida, o patrimônio, que são lesivos à circulação de riqueza e à produção.

Não há como refutar a seletividade do Direito Penal, sobretudo quando se trata da posição social do autor, geralmente, alguém em situação de vulnerabilidade que preenche os requisitos estereotipados pré-definidos pela sociedade (teoria do etiquetamento). A depender de sua condição social, o indivíduo poderá sofrer de forma mais rigorosa o processo de criminalização com o conseqüente rigor punitivo progressivo. E neste rumo, na medida que os objetivos oficiais de retribuição e prevenção do crime não são satisfatoriamente atingidos, a segregação do condenado não é capaz de alcançar seus fins ressocializadores causando, ao inverso, o recrutamento de muitos pela criminalidade organizada.

A contradição axiológica dos bens jurídicos na relação capital x trabalho é a grande responsável pelo direcionamento do Direito Penal em dada sociedade, especialmente na capitalista. Em termos mais abrangentes, é como se todo o ordenamento jurídico estivesse voltado à garantia dos valores do capital. Com efeito, no Brasil de nossos tempos, Santos (2017) assinala que a Constituição defende a livre iniciativa e a propriedade, ao passo que o Direito do Trabalho legaliza a expropriação da mais-valia, enquanto o Direito Administrativo organiza o funcionamento do Estado capitalista, servindo o Direito Penal como ferramenta de garantia destes valores fundamentais por meio da previsão de crimes e aplicação de penas resguardando o assalariado das classes inferiores apenas na medida em que seja necessário à propagação do capital, assegurando-lhe a proteção à vida, à educação, à sexualidade, à saúde, de forma secundária.

Por oportuno, parece-nos evidente que a proteção garantida pela lei, ainda que seletiva, apresenta-se como imprescindível ao funcionamento da sociedade no modelo de Direito Penal mínimo dos bens jurídicos passíveis de proteção penal por sua relevância a partir de critérios definidos pela Constituição da República, como deve ser em um Estado Democrático de Direito, que preze pelas garantias fundamentais do cidadão.

A presente discussão pode ser ainda mais explorada, pois, no âmbito do Sistema de Justiça Criminal, a instituição policial assume destaque desde o século XVIII, na França, país onde teve sua origem, como instrumento da política de controle social, até os nossos tempos. Conforme assinalado por Foucault (2005), o estado monárquico francês daquela época era fortemente apoiado sobre dois instrumentos: o Judiciário clássico (parlamentares, cortes, etc.) e o para-judiciário, no qual encontramos a Polícia (intendentes, corpo de polícia montada, tenentes de polícia), que se fazia temer por meio de ferramentas como a Bastilha, o Bicêtre e outras prisões, além das famigeradas ordens conhecidas como *lettres-de-cachet*, a saber:

A *lettre-de-cachet* não era uma lei ou um decreto, mas uma ordem do rei que concernia a uma pessoa, individualmente, obrigando-a a fazer alguma coisa. Podia-se até mesmo obrigar alguém a se casar pela *lettre-de-cachet*. Na maioria das vezes, porém, ela era um instrumento de punição. Podia-se exilar alguém pela *lettre-de-cachet*, privá-lo de alguma função, prendê-lo, etc. Ela era um dos grandes instrumentos de poder da monarquia absoluta. As *lettres-de-cachet* foram bastante estudadas na França e se tornou comum classificá-las como algo temível, instrumento de arbitrariedade real abatendo-se sobre alguém como um raio, podendo prendê-lo para sempre (FOUCAULT, 2005, p. 95-96).

Aprofundando a análise deste instrumento coercitivo arbitrário, o autor destaca o fato de que as *lettres-de-cachet* eram muito empregadas pela própria comunidade sobre si mesma. Qualquer pessoa que se sentisse ultrajada ou prejudicada de alguma forma poderia peticionar ao intendente do rei para que providenciasse uma *lettre-de-cachet* junto ao ministro responsável pelo assunto, assim sendo, o rei manifestava-se em poucas ocasiões na realidade. Portanto, fica claro que tal recurso prestava-se a um autopolicimento praticado pelas comunidades, a fim de regulamentar a moralidade e a ordem, podendo ser dividido em três categorias distintas: imoralidade, religiosidade e trabalho. Nesta última categoria, sobressai a repressão promovida pelos patrões relojoeiros, que decorreu em 1724, contra os líderes grevistas daquela classe (primeira greve da história da França), que culminou na emissão de uma *lettre-de-cachet* detentiva contra os trabalhadores (FOUCAULT, 2005). Observa-se, neste caso particular, uma evidente utilização do aparato coercitivo do Estado pelos detentores do capital para oprimir a classe operária insurgente.

Importante salientar que a *lettre-de-cachet* punitiva que levava à detenção do indivíduo era uma inovação, tendo em vista que o Direito da época não previa a pena de prisão, e sim a morte, o esquartejamento, a marcação, o banimento, a multa, a incineração, entre outras penas extremamente cruéis. A prisão só passou a ser admitida como uma pena de Direito a partir do século XIX com base na *lettre-de-cachet*, a fim de garantir o controle real sobre a sociedade. Contudo, não havia um prazo determinado previamente para esta prisão sendo o indivíduo encarcerado ao bel prazer do Estado e de quem havia requerido a respectiva *lettre-de-cachet*, pois cabia a este assegurar que o preso já tinha se corrigido e merecia a liberdade, surgindo daí a ideia de correção pela prisão, conforme declarado por Foucault (2005, p. 99):

Essa forma de penalidade aplicada às virtualidades dos indivíduos, de penalidade que procura corrigi-los pela reclusão e pelo internamento não pertence, na verdade, ao universo do Direito, não nasce da teoria jurídica do crime, não é derivada dos grandes reformadores como Beccaria. Essa ideia de uma penalidade que procura corrigir aprisionando é uma ideia policial, nascida paralelamente à justiça, fora da justiça, em uma prática dos controles sociais ou em um sistema de trocas entre a demanda do grupo e o exercício do poder.

O surgimento do capitalismo como uma nova forma de riqueza não mais baseada em posse de terras, dinheiro ou letras de câmbio, e sim na acumulação de mercadorias, estoques, matérias-primas, máquinas, oficinas, ou seja, bens de natureza não monetária, acarretou uma maior preocupação quanto à segurança de tal fortuna, agora, muito mais exposta à cobiça de pobres, desempregados e aventureiros que, no final do século XVIII, eram uma ameaça na Inglaterra. Naquele país, a necessidade de garantir a incolumidade de docas, portos, armazéns, etc., originou a Polícia londrina em uma perspectiva diferente da mesma instituição na França, até por que a monarquia absolutista inglesa já havia sido enfraquecida pela revolução burguesa do século XVII, em um processo que só seria alcançado pelos franceses cento e cinquenta anos depois, conforme Foucault (2005).

Outro fator de destaque nesta evolução social europeia, e que nos influencia até os dias atuais, é a divisão da propriedade. Tanto na França quanto na Inglaterra, a pequena propriedade difundiu-se deixando para trás o modelo de grandes espaços em que não se praticava qualquer cultura. Com isso, especialmente na França, a terra passou a ficar escassa para muitos, fechando-se após a fragmentação das grandes propriedades, o que gerou pilhagens e furtos de cavalos e alimentos com incômoda frequência, praticados por um grande número de pessoas.

Para Foucault (2005), esta mudança acarretou consequências indesejadas e os pequenos proprietários encontraram dificuldades para prosperar segundo este novo modelo de divisão

da terra. As grandes propriedades agrícolas pareciam-lhes mais vantajosas por proporcionar meios mais adequados de existência, o que repercutiu até mesmo na 2ª parte da Revolução Francesa. Ao interpretar tais mudanças econômico-sociais, temos que:

Foi, portanto, essa nova distribuição espacial e social da riqueza industrial e agrícola que tornou necessários novos controles sociais no fim do século XVIII. Esses novos sistemas de controle social agora estabelecidos pelo poder, pela classe industrial, pela classe dos proprietários foram justamente tomados dos controles de origem popular ou semipopular, a que foi dada uma versão autoritária e estatal. Esta é, a meu ver, a origem da sociedade disciplinar (FOUCAULT, 2005, p. 102).

Foucault (2005) tece sérias críticas ao Direito Penal contemporâneo (século XX) por entender que os ideais legalistas desenvolvidos por pensadores como Beccaria, no século XVIII, subordinando a punição de alguém à existência de uma lei penal que tenha sido infringida e por isso demande a reparação e a prevenção do dano causado à coletividade, têm sido substituídos pelo chamado panoptismo: vigilância, controle e correção. Em uma expressão das relações de poder que imperam na sociedade sendo instrumentalizado pelo funcionamento das instituições oficiais.

O panoptismo está alicerçado na vigilância individual e contínua, por meio de controle, de punição, de recompensa e de correção, em função de certas normas, opondo-se consequentemente à precedente teoria legalista beccariana. Foucault (2005, p. 104) acusa o controle da sociedade moderna por meio do panoptismo praticado em relação aos indivíduos: “[...] se exerce ao nível não do que se faz, mas do que se é; não do que se faz, mas do que se pode fazer. Nele a vigilância tende, cada vez mais, a individualizar o autor do ato, deixando de considerar a natureza jurídica, a qualificação penal do próprio ato.”

Admitindo a importância do fator trabalho nas relações sociais, Foucault (2005) assinala que o panoptismo social objetiva tornar a vida dos homens em força produtiva, exercendo a prisão uma função mais simbólica do que econômica, penal ou corretiva, havendo, portanto, uma relativa convergência crítica de ideias entre ele e Santos (2017).

#### 4.2 A UIPP COMO ALTERNATIVA NO SISTEMA DE JUSTIÇA CRIMINAL

Os crimes sempre foram enfrentados a partir de uma perspectiva voltada à retribuição da conduta humana indesejada, em que se buscava tão somente a punição do criminoso, o que não tem se revelado o mais apropriado para muitas das interações entre as pessoas. Ainda mais por meio do antigo modelo de persecução criminal e consequente imposição da prisão,

mormente diante dos aspectos críticos apontados no tópico anterior. A Constituição Federal de 1988, por sua vez, apresenta um capítulo dedicado à segurança pública:

Art. 144. A segurança pública, dever do Estado, direito e responsabilidade de todos, é exercida para a preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio, através dos seguintes órgãos:

I - polícia federal;

II - polícia rodoviária federal;

III - polícia ferroviária federal;

IV - polícias civis;

V - polícias militares e corpos de bombeiros militares (BRASIL, 1988).

Com base no texto constitucional acima, percebe-se a previsão de dois órgãos policiais diretamente responsáveis pela segurança pública da sociedade e pelo enfrentamento ao crime, em nível estadual: Polícia Civil e Polícia Militar. Todavia, tal divisão, militarização e sua possível unificação em todos os estados-membros da federação têm sido cada vez mais debatidos nos meios legislativos, jurídicos, acadêmicos e pela sociedade em geral, em razão da ineficiência e de consequências indesejadas decorrentes desse modelo de segregação da função policial. Estas instituições policiais, juntamente com a justiça e a execução da pena, formam o Sistema de Justiça Criminal, que é o responsável pela aplicação concreta do Direito Penal em sua política de controle social com toda a carga pejorativa até aqui debatida.

No plano nacional, a Polícia Federal é a instituição designada para apurar infrações penais em que, via de regra, sejam atingidos bens, serviços e interesses da União. Em nível estadual, a Polícia Civil exerce as funções de Polícia Judiciária e, assim, possui a atribuição de investigar as infrações penais que não sejam pertença federal ou militar, determinando sua materialidade (existência), autoria delitiva e circunstâncias (BRASIL, 1988).

Neste contexto legal, inúmeros fatos são levados ao conhecimento da autoridade policial estadual (Polícia Civil), a qual deve lançar mão de sua formação técnico-jurídica para adotar o melhor procedimento em face do caso concreto. Não raramente, a práxis profissional tem demonstrado que, no desempenho de suas atividades, o Delegado de Polícia acaba por fazer as vezes de mediador, psicólogo, pedagogo, assistente social, conselheiro, religioso, enfim, toda sorte de funções para as quais não foi preparado. Tal situação leva aquele policial a direcionar grande parte de sua atenção e recursos disponíveis a ocorrências cotidianas, criminosas ou não, que poderiam ser melhor solucionadas por outros profissionais.

A Polícia Militar, que também acaba cumprindo atividades para as quais não foi treinada, desempenha um trabalho de grande importância na manutenção da ordem pública

por meio do policiamento ostensivo, nos termos da Constituição Federal e em atendimento às determinações do seu governador (BRASIL, 1988).

Além do desvio de função suportado por estes policiais no seu dia a dia, sempre no intuito de bem atender a população, verifica-se que a segregação da função coercitiva policial traz inconvenientes, sobretudo quanto à comunicação entre as instituições. Cada uma está subordinada à sua própria chefia, adota rotinas administrativas diversas, e possui diferenças enormes entre um regime de trabalho de natureza civil e outro militarizado, apesar de estarem submetidas ao mesmo governador. Estes e outros fatores têm sido muito discutidos nos últimos anos com propostas de unificação das polícias tramitando no parlamento nacional, como aquelas apontadas na seção 2.2 deste trabalho: PEC 430/2009 e PEC 51/2013.

No estado do Pará, a pasta da segurança pública está confiada à uma secretaria, a saber: Secretaria de Estado de Segurança Pública e Defesa Social (SEGUP), que integra o Sistema Estadual de Segurança Pública e Defesa Social (SIEDS). A SEGUP é composta pelos seguintes órgãos: Polícia Militar do Pará, Corpo de Bombeiros Militar do Pará, Polícia Civil do Estado do Pará, Departamento de Trânsito do Estado do Pará, Superintendência do Sistema Penitenciário do Estado do Pará e Centro de Perícias Científicas – “Renato Chaves” (GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ, 2017).

Na estrutura da Polícia Civil do Estado do Pará existem diversas diretorias, destacando-se a Diretoria de Polícia Metropolitana e a Diretoria de Polícia do Interior, sob as quais estão subordinadas as unidades policiais operacionais de atendimento direto à população como Seccionais de Polícia e Delegacias de Polícia, Unidades Integradas de Polícia e as Unidades Integradas Pro Paz.

Não obstante as discussões sobre o modelo ideal de segurança pública para o Brasil, no estado do Pará, verifica-se a implementação cada vez maior de um planejamento estratégico de integração entre as duas instituições policiais há algum tempo. Tal aproximação teve início no ano de 1999 com a criação do Instituto de Ensino de Segurança Pública (IESP), o qual congrega no mesmo ambiente os cursos de formação e especialização de policiais civis e militares, além de bombeiros militares. Ao longo dos anos, o IESP passou a promover a qualificação de outras instituições integrantes do SIEDS, como o Departamento Estadual de Trânsito, a Superintendência do Sistema Penitenciário e o Centro de Perícias Científicas – “Renato Chaves”.

A partir de 2011, a gestão pública estadual de integração das instituições policiais iniciou, por meio de uma nova política de segurança, a adoção do programa UIPP, dirigida

pela SEGUP em parceria com a Fundação Pro Paz, como alternativa ao tradicional padrão existente de enfrentamento da criminalidade.

Figura 2 - UIPP da Terra Firme, em Belém, Pará. Primeira unidade inaugurada em 2011



Fonte: *site* da Secretaria de Estado de Segurança Pública e Defesa Social - SEGUP (2017)

Neste modelo, as instituições policiais não possuem um vínculo direto entre si, mas subordinam-se à SEGUP, que é a pasta estadual responsável pelo comando da segurança pública. Além das polícias, outros órgãos da SEGUP podem ocupar e integrar uma unidade como esta. A rigor, garantiu-se a um só tempo a integração, a economia de recursos e, conseqüentemente, a otimização da prestação dos serviços de segurança à sociedade em um modelo de gestão pública estratégica estabelecido em um mesmo ambiente de trabalho.

O programa UIPP ainda contempla uma equipe multidisciplinar da Fundação Pro Paz, instalada na unidade, composta por assistentes sociais, pedagogos, psicólogos e outros profissionais, que têm a incumbência de promover atividades de aproximação com a sociedade, além da mediação comunitária de conflitos em sintonia e colaboração com as polícias. Em razão deste novo modelo, as disputas existentes entre os cidadãos são conduzidas por um terceiro estranho ao conflito: o mediador, servidor público estadual, e integrante do NUMEC da UIPP, após passar por treinamento específico realizado na capital do estado, Belém, e difundido pelas unidades do interior.

Voltando a 2004, é possível identificar que o estado do Pará deu início à adoção de uma política pública de valorização da vida, redução da criminalidade e aproximação da estrutura administrativa à sociedade por meio de atividades assistenciais. O marco inicial

desta política foi a criação do programa de governo denominado Pro Paz, vinculado à Casa Civil do governo, como principal órgão fomentador de ideias voltadas para a infância e a juventude.

Com o passar dos anos, as atribuições do programa foram aumentando à medida que os resultados esperados eram atingidos e, assim, em 2013, o programa passou a ser considerado uma política de Estado, segundo a qual se consagraram conceitos como “Cultura de Paz” e “Não Violência”, bandeiras pelo fortalecimento das relações humanas e assistência social (GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ, 2017).

Segundo a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura – UNESCO (2010, p. 11-12):

A cultura de paz está intrinsecamente relacionada à prevenção e à resolução não violenta dos conflitos. É uma cultura baseada em tolerância e solidariedade, uma cultura que respeita todos os direitos individuais, que assegura e sustenta a liberdade de opinião e que se empenha em prevenir conflitos, resolvendo-os em suas fontes, que englobam novas ameaças não militares para a paz e para a segurança, como a exclusão, a pobreza extrema e a degradação ambiental. A cultura de paz procura resolver os problemas por meio do diálogo, da negociação e da mediação, de forma a tornar a guerra e a violência inviáveis. [...] E falar em cultura de paz é falar dos valores essenciais à vida democrática. Valores como igualdade, respeito aos direitos humanos, respeito à diversidade cultural, justiça, liberdade, tolerância, diálogo, reconciliação, solidariedade, desenvolvimento e justiça social.

Em 2015, o Pro Paz atingiu seu ápice administrativo ao ser elevado à categoria de Fundação, por meio da Lei 8.097, de 1 de janeiro de 2015, tornando-se uma entidade da Administração direta, vinculada ao gabinete do governador, com o fim de formular, coordenar, implementar, articular, e integrar as políticas públicas para a infância, adolescência, juventude e a mulher em situação de violência ou vulnerabilidade. Em sua estrutura organizacional estão inseridos sete programas de cunho social, como Pro Paz Diversidade, Pro Paz Mulher, Pro Paz Juventude, e um deles voltado especificamente à integração com os órgãos de segurança pública em atuação nas UIPP (GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ, 2015).

No estado do Pará, a primeira experiência com uma UIPP decorreu no ano de 2011, com a UIPP da Terra Firme, localizada no bairro homônimo, na capital do estado, Belém, conforme ilustrado acima na Figura 2. A abordagem piloto daquela unidade proporcionou a expansão do projeto por outros bairros da capital e pelo interior do estado. Nestes locais, a paisagem, muitas vezes poluída por estruturas ultrapassadas e sucateadas de Delegacias de Polícia, tem sido impactada pela entrega de prédios novos e equipados, construídos com estrutura digna e adequada para servidores e usuários, como observado nas Figuras 3 e 4:

Figura 3 – Delegacia de Polícia Civil da cidade de Trairão, em 2011



Fonte: Arquivo pessoal do autor (2011)

Figura 4 – Unidade Integrada de Polícia da cidade de Trairão, inaugurada em 2017



Fonte: *site* da Polícia Civil do Estado do Pará (2017)

Há que se destacar que, além do padrão UIPP, também existe o modelo UIP (Unidade Integrada de Polícia), conforme a Figura 4, que contempla tão somente o atendimento das polícias e, eventualmente, dos bombeiros militares, sendo certo afirmar que em ambos se adota uma concepção moderna de polícia comunitária (MOURA, 2016), a saber:

A filosofia de Polícia Comunitária visa a participação social, envolvendo todas as forças vivas da comunidade, na busca de mais segurança e nos serviços ligados ao bem comum. A Polícia Comunitária é pertinente a Instituição Policial, envolvendo ações de policiamento ostensivo (Polícia Militar) e investigativo (Polícia Civil) e

contando com a parceria da comunidade na busca de soluções criativas para solução de seus problemas (GOVERNO DE SANTA CATARINA, 2018).

Nas palavras da Delegada de Polícia Civil Silvia Andreia Pedroso do Rego, titular da Diretoria de Prevenção Social da Violência e da Criminalidade (DIPREV), da SEGUP, que atenciosamente esclareceu os aspectos desta nova metodologia, a criação da UIPP é uma iniciativa que representa um modelo de gestão de programas de segurança pública voltada à participação da comunidade. Sua finalidade é atuar conforme a ótica da parceria e da integração entre a segurança pública, os órgãos de proteção social e a comunidade, sob a coordenação da SEGUP. Segundo a policial, as UIPP devem contar em sua estrutura com Polícia Civil, Polícia Militar, Corpo de Bombeiros, NUMEC, programa de inclusão digital, área de esporte e lazer e espaço para outros órgãos do SIEDS, porém, esta configuração ideal depende da necessidade e da conveniência em cada localidade atendida pelo programa.

A filosofia de polícia comunitária, em que o cidadão é cliente e parceiro dos agentes do sistema de segurança pública, resgatando e fortalecendo a confiança da população, é outro objetivo do Pro Paz nas UIPP, como explicado pela entrevistada. Ademais, com a redução da violência e da criminalidade, a inclusão social será promovida como consequência direta, em sua opinião. Para garantir a continuidade das ações e devido ao cenário econômico da atualidade, houve a necessidade de realizar uma reengenharia dos projetos, o que levou ao surgimento do modelo de Unidade Integrada de Policiamento (UIP), que compartilha da mesma filosofia da UIPP, fortalecida com a presença das Polícias Civil e Militar em cada unidade, em que pese a ausência dos projetos sociais integrados. Até dezembro de 2018, 78 novas unidades nos modelos UIP e UIPP haviam sido inauguradas pelo governo estadual.

Dentro do planejamento estratégico traçado pela SEGUP, em parceria com a Fundação Pro Paz, promoveu-se um forte aparato jurídico concebido para a implementação e expansão do programa, como destacado pela Delegada Silvia Rego, que assinalou o seguinte histórico legal: (a) Lei nº 5.944, de 2 de fevereiro de 1996, de criação do Sistema de Segurança Pública e do Conselho Estadual de Segurança Pública (CONSEP); (b) Portaria SEGUP nº 031/2011, de 31 de março de 2011, de criação do Comitê de Implantação da primeira UIPP da Terra Firme; (c) Lei nº 7.584, de 28 de dezembro de 2011, que estabelece a reorganização do Sistema Estadual de Segurança Pública e Defesa Social (SIEDS); (d) Resolução nº 171/2011 do CONSEP, 26 de agosto de 2011, que define diretrizes gerais para políticas de Estado; (e) Lei nº 7.773/2013, de 23 de dezembro de 2013, que trata da Organização do Programa Pro Paz – Presença Viva por uma Cultura de Paz; (f) Portaria Conjunta nº 25/2015GAB/SEGUP/FPROPAZ/SEEIPS.

A despeito de todo o esforço aplicado, existem alguns ajustes que devem ser realizados, sobretudo no aporte de pessoal nas UIPP e UIP para a condução dos objetivos sociais do Pro Paz. Ocorre que, especialmente no interior do estado, algumas unidades têm sido inauguradas e entregues à população sem que haja a lotação de servidores da fundação, o que acarreta seu funcionamento parcial, contando apenas com os efetivos policiais. Nestes casos, a diretora Silvia Rego apontou a necessidade de criar parcerias entre o governo estadual e as prefeituras, a fim de destacar profissionais dos municípios para que atuem nas UIPP e UIP e realizem as atividades que irão beneficiar as populações locais. Diante da ausência destes profissionais, os policiais acabam prestando apenas os serviços comuns de uma delegacia, uma vez que não recebem o treinamento para atuar como mediadores de conflitos.

O antigo coordenador do Pro Paz em Santarém, pedagogo Éder Rodrigo Riker Marinho, também contribuiu com esta pesquisa falando da sua experiência à frente do programa. O profissional, então contratado pela Fundação Pro Paz, além de coordenador local, atuava como mediador de conflitos em duas UIPP (Santarenzinho e Nova República), contando com o apoio de psicólogas e assistentes sociais, bem como de funcionários administrativos, da fundação e da administração municipal. Ele reconheceu a importância do programa para a comunidade, que é atendida de maneira mais rápida e acolhida pela atuação de profissionais não policiais no ambiente da UIPP, o que facilita a interlocução em muitas situações. O ex-coordenador ainda enalteceu a sensação gratificante proporcionada pela realização das sessões de mediação de conflitos, nas quais é possível promover uma escuta franca das angústias que acometem as pessoas, o que permitia a busca por uma solução negociada capaz de evitar que consequências mais graves acontecessem. E isto representa uma ação de prevenção da criminalidade e da violência, além do resgate de relacionamentos estremecidos de forma rápida, informal e mais humanizada.

Portanto, o planejamento estratégico, o abandono de antigos padrões e ideias, a construção de um novo modelo mais alinhado com as necessidades da sociedade, a adequada aplicação de recursos, a adoção da mediação, e a aceitação por parte da sociedade, que se encontra em rápido desenvolvimento nas últimas décadas, são desafios que vêm sendo enfrentados pela gestão pública da segurança no estado do Pará para confrontar o *status quo* no qual a sociedade se encontra atualmente.

É notável que nossa coletividade tem privilegiado o litígio em detrimento do consenso, e o Poder Judiciário é cada vez mais acionado, encontrando-se abarrotado com toda sorte de demandas que, via de regra, representa o desequilíbrio nas relações sociais pelos mais diversos motivos.

Conforme previsão processual penal, os conflitos de natureza criminal levados a efeito em uma unidade policial terão como destino obrigatório o Poder Judiciário, que os conduzirá por meio de processos criminais e cíveis, em que se buscará a aplicação da pena e da indenização. Por conseguinte, é de acordo com este cenário que as políticas públicas devem assumir papel de protagonismo na condução dos conflitos. O Poder Executivo está incumbido constitucionalmente da promoção de atividades que visem o desenvolvimento harmonioso e isonômico da sociedade o que, inevitavelmente, conduziria a um convívio mais pacífico e coerente com a perspectiva dos Direitos Humanos (BRASIL, 1988).

Entretanto, a harmonia não é o que se observa há várias décadas em nossa sociedade cada vez mais complexa. A mediação de conflitos está inserida em um contexto de política pública previsto no Código de Processo Civil e na Lei da Mediação, objetos de análise em tópico antecedente desta pesquisa. Esta nova metodologia vem sendo abraçada com destaque por alguns estados-membros da federação como São Paulo, a partir da atuação da Polícia Civil, órgão responsável pela investigação das infrações penais e desaguadouro principal de toda sorte de conflitos e controvérsias.

Desde 2010, a Polícia Civil paulista opera o **Núcleo Especial Criminal – NECRIM**:

O Necrim é um órgão vinculado à Polícia Civil destinado à solução de conflitos nas infrações de menor potencial ofensivo (com pena de até dois anos) como perturbação do sossego, ameaça, lesões leves e acidente de trânsito. Dessa forma, atua com agilidade nos atendimentos em defesa dos direitos dos cidadãos e na preservação da paz social e, conseqüentemente, desafoga o judiciário com os serviços implantados no interior do Estado (FERRARI; ELIAS, 2015).

Estima-se que este órgão já foi responsável por mais de 69 mil audiências conciliadoras com um aproveitamento de 90%, estando estruturado em 40 unidades exclusivamente destinadas a este fim (GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO, 2016). Porém, seu procedimento difere de seu correspondente paraense, pois, não obstante seu nítido caráter alternativo de resolução, acaba por furtar-se a um protagonismo autônomo inerente à mediação (SALES, 2010). Os acordos ali celebrados necessariamente seguem para homologação judicial (GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO, 2015).

Com efeito, mostra-se assaz elucidativa a lição do promotor de justiça do Ministério Público do Estado de São Paulo, Rogério Sanches Cunha, que transcrevemos a seguir:

No Estado de São Paulo, a Polícia Civil, por meio de seus departamentos regionais, criou os Núcleos Especiais Criminais (NECRIMs), destinados, nos crimes de menor potencial ofensivo cuja ação penal dependa de queixa ou esteja vinculada a representação do ofendido, a promover, na própria delegacia de polícia, a

conciliação preliminar entre os envolvidos no fato delituoso, sempre na presença de representante da OAB. Note-se, contudo, que a simples conciliação preliminar não tem o condão de extinguir a punibilidade, pois, finalizado o ato, a autoridade policial remete o termo de conciliação, juntamente com o termo circunstanciado, ao Juizado Especial Criminal, onde haverá a apreciação pelo Ministério Público e pelo magistrado, que, considerando o procedimento em ordem, poderá determinar a extinção com base no art. 74 da lei nº 9.099/95 (CUNHA, 2016, p. 363).

Destarte, o que se subentende do parágrafo acima é que, na prática, a esfera administrativa, no âmbito da Polícia Civil bandeirante, vem desempenhando previamente o papel conciliador que compete ao Juizado Especial Criminal. Ao submeter a resolução à aprovação do Poder Judiciário, como assinalado por Cunha (2016), o NECRIM acaba por provocar a ação jurisdicional, ainda que reduzida à homologação de um acordo.

Outro exemplo calcado nos métodos alternativos de resolução de conflitos é o **Programa de Mediação de Conflitos**, da Polícia Civil do Estado de Minas Gerais, que busca a prevenção à criminalidade lançando mão de Núcleos de Mediação de Conflitos e outros aparelhos com intenções correlatas. Por outro lado, a Polícia Civil do Estado do Rio Grande do Sul, desde 2013, vem implementando o seu **Programa Mediar**, igualmente destinado à autocomposição entre as partes, restaurando sua convivência.

Isto posto, analisando-se a Polícia Civil paraense, encontramos como mecanismos de mediação o **Núcleo de Prevenção e Pacificação da Violência – NUPREV** e o **Núcleo de Mediação de Conflitos – NUMEC**. No primeiro caso, assistentes sociais, integrantes dos quadros da Polícia Civil paraense, atuam em determinadas unidades policiais da região metropolitana de Belém promovendo a mediação penal de conflitos.

No caso do NUMEC, objeto deste estudo, deparamo-nos com a estrutura de uma unidade que congrega em sua organização os órgãos policiais civil e militar, e uma equipe da Fundação Pro Paz estruturada para a mediação de conflitos. Com efeito, diferentemente das iniciativas de seus congêneres paulista, mineiro e gaúcho, no Pará, a mediação não é realizada por policiais civis, e sim por outros profissionais exclusivamente dedicados a esta tarefa.

Do acordo obtido nestes dois modelos de atendimento paraenses não se exige qualquer intervenção judicial homologatória, restringindo-se os procedimentos e seus resultados ao caráter administrativo interno, nos casos que dependam de manifestação de vontade do ofendido. Assim, a autocomposição mediada entre as partes é consignada e arquivada no NUMEC podendo haver a reconsideração do que fora acordado dentro do prazo decadencial de seis meses, previsto no artigo 103 do Código Penal.

Nos Quadros 1 e 2, verificam-se as unidades entregues, ao longo de 8 anos, contemplando os padrões UIPP e UIP. Santarém recebeu 2 unidades, em 2012 e 2013.

Quadro 1 – Unidades integradas inauguradas de 2011 a 2014, no estado do Pará

<b>Ordem</b>	<b>Local</b>	<b>Ano</b>
1 <sup>a</sup>	Belém – Terra Firme	2011
2 <sup>a</sup>	Porto de Moz	2011
3 <sup>a</sup>	Viséu	2011
4 <sup>a</sup>	Mojú dos Campos	2012
5 <sup>a</sup>	Cumaru do Norte	2012
<b>6<sup>a</sup></b>	<b>Santarém- Alter do Chão</b>	<b>2012</b>
7 <sup>a</sup>	Jacareacanga	2012
8 <sup>a</sup>	Santa Bárbara do Pará	2012
9 <sup>a</sup>	São Sebastião da Boa Vista	2012
10 <sup>a</sup>	Ananindeua – Distrito Industrial	2013
<b>11<sup>a</sup></b>	<b>Santarém – Nova República</b>	<b>2013</b>
12 <sup>a</sup>	Bragança	2013
13 <sup>a</sup>	Cachoeira do Arari	2013
14 <sup>a</sup>	Dom Eliseu	2013
15 <sup>a</sup>	Igarapé Açú	2013
16 <sup>a</sup>	Marapanim – Marudá	2013
17 <sup>a</sup>	Novo Repartimento	2013
18 <sup>a</sup>	Piçarra	2013
19 <sup>a</sup>	Placas	2013
20 <sup>a</sup>	São Miguel do Guamá	2013
21 <sup>a</sup>	Concórdia do Pará	2014
22 <sup>a</sup>	Bonito	2014
23 <sup>a</sup>	Altamira – Castelo de Sonhos	2014
24 <sup>a</sup>	Eldorado dos Carajás	2014
25 <sup>a</sup>	Irituia	2014
26 <sup>a</sup>	Benevides – Murinin	2014
27 <sup>a</sup>	Cacheira do Piriá	2014
28 <sup>a</sup>	Mojú	2014
29 <sup>a</sup>	Ourém	2014
30 <sup>a</sup>	Portel	2014
31 <sup>a</sup>	Santa Maria do Pará	2014
32 <sup>a</sup>	Cametá	2014
33 <sup>a</sup>	Rio Maria	2014
34 <sup>a</sup>	Tomé Açú – Quatro Bocas	2014
35 <sup>a</sup>	Vigia de Nazaré	2014
36 <sup>a</sup>	Belém – Guamá	2014
37 <sup>a</sup>	Belém – Tapanã	2014

Fonte: Secretaria Estadual de Segurança Pública e Defesa Social – SEGUP (2017)

O Quadro 2 demonstra a implantação de unidades no período 2015-2018, sendo a cidade de Santarém novamente lembrada, desta vez, com a UIPP do Santarenzinho, em 2016, tendo por grande área de responsabilidade também a do Maracanã. O número de inaugurações no período considerado a seguir superou o anterior, tendo sido entregues mais de quarenta unidades nos dois modelos adotados pelo planejamento estratégico do estado.

Quadro 2 – Unidades integradas inauguradas de 2015 a 2018, no estado do Pará

<b>Ordem</b>	<b>Local</b>	<b>Ano</b>
38 <sup>a</sup>	Almeirim	2015
39 <sup>a</sup>	Brasil Novo	2015
40 <sup>a</sup>	Nova Esperança do Piriá	2015
41 <sup>a</sup>	Ananindeua – Icuí Guajará	2015
42 <sup>a</sup>	Belém – Tenoné	2015
43 <sup>a</sup>	Bujaru	2015
44 <sup>a</sup>	Quatipuru	2016
<b>45<sup>a</sup></b>	<b>Santarém – Santarenzinho</b>	<b>2016</b>
46 <sup>a</sup>	Bagre	2016
47 <sup>a</sup>	Terra Santa	2016
48 <sup>a</sup>	Canaã dos Carajás	2016
49 <sup>a</sup>	Conceição do Araguaia	2016
50 <sup>a</sup>	Capanema	2016
51 <sup>a</sup>	Maracanã	2016
52 <sup>a</sup>	Praíha	2016
53 <sup>a</sup>	Rurópolis	2016
54 <sup>a</sup>	São João da Ponta	2016
55 <sup>a</sup>	Vitória do Xingu	2016
56 <sup>a</sup>	Ponta de Pedras	2016
57 <sup>a</sup>	Juruti	2016
58 <sup>a</sup>	Brejo Grande do Araguaia	2017
59 <sup>a</sup>	Trairão	2017
60 <sup>a</sup>	Ipixuna do Pará	2017
61 <sup>a</sup>	Água Azul do Norte	2017
62 <sup>a</sup>	Faro	2017
63 <sup>a</sup>	Palestina do Pará	2017
64 <sup>a</sup>	Primavera	2017
65 <sup>a</sup>	Garrafão do Norte	2017
66 <sup>a</sup>	Capitão Poço	2017
67 <sup>a</sup>	Nova Timboteua	2017
68 <sup>a</sup>	Oriximiná	2017
69 <sup>a</sup>	Mocajuba	2017
70 <sup>a</sup>	Acará	2018
71 <sup>a</sup>	Alenquer	2018
72 <sup>a</sup>	Baião	2018
73 <sup>a</sup>	Gurupá	2018
74 <sup>a</sup>	Inhangapi	2018
75 <sup>a</sup>	Sapucaia	2018
76 <sup>a</sup>	Mãe do Rio	2018
77 <sup>a</sup>	Peixe Boi	2018
78 <sup>a</sup>	Tucumã	2018

Fonte: Secretaria de Estado de Segurança Pública e Defesa Social – SEGUP (2017)

Atualmente, a Fundação Pro Paz dispõe apenas de duas profissionais na cidade de Santarém dedicadas à mediação de conflitos nas UIPP: duas mediadoras, sendo elas uma assistente social e uma pedagoga, atuando a primeira no Santarenzinho e outra, na Nova República. A coordenação do programa, inicialmente realizada na própria cidade de Santarém pelo pedagogo Éder Marinho, entrevistado nesta pesquisa, foi transferida para a capital do estado quando do desligamento daquele profissional das atividades do órgão.

Como assinalado, desde maio de 2019, o NUMEC da UIPP do Santarenzinho é formado por apenas uma assistente social, o que demonstra uma precarização do serviço, que já contou com até três profissionais em atuação diariamente.

Ademais, como já fora mencionado, a cidade também possui uma terceira UIPP, localizada no distrito balneário de Alter do Chão, onde labutam policiais civis e militares, mas sem profissionais realizando a mediação ou outras atividades assistenciais no seu NUMEC.

Figura 5 – Ambiente interno da UIPP do Santarenzinho, em Santarém



Fonte: Arquivo pessoal do autor (2017)

Na Figura 5, nota-se que as salas destinadas à Polícia Civil se encontram à esquerda, enquanto o NUMEC e a Polícia Militar ocupam a ala direita da unidade, em uma distribuição padronizada em todas as UIPP.

A Figura 6 destaca as salas dedicadas ao controle administrativo interno do NUMEC (denominada PRO PAZ) e à realização das sessões de mediação propriamente ditas (designada como MEDIAÇÃO DE CONFLITOS), cuja estrutura interna consta da Figura 7.

Com a recente redução de pessoal, o funcionamento administrativo que era diário, de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 14h00, passou a coincidir com as sessões de mediação conduzidas pela assistente social, que acumulou as funções administrativa e mediadora. Portanto, este atendimento único é realizado às terças e quintas-feiras, das 09h00 às 13h00, mediante agendamento prévio e conforme a parte demandada seja localizada e intimada pelos investigadores da Polícia Civil lotados na unidade, uma vez que o NUMEC não dispõe de recursos técnicos e humanos para a tarefa de intimar pessoas.

Figura 6 – Salas destinadas ao NUMEC da UIPP do Santarenzinho



Fonte: Arquivo pessoal do autor (2017)

Figura 7 – Sala de mediação de conflitos da UIPP do Santarenzinho, em Santarém



Fonte: Arquivo pessoal do autor (2017)

Como visto, desde o distante ano de 2011, as cidades do interior e alguns bairros da capital paraense passaram a ser contempladas com estruturas físicas adequadas para servidores e usuários na forma das UIPP, adotando uma nova metodologia de tratamento do conflito. Assevere-se que outro benefício de extrema importância a ser considerado com a adoção da política de mediação de conflitos, nos moldes da UIPP paraense, é a empregabilidade de profissionais de áreas como a pedagogia, a psicologia e o serviço social.

Estes especialistas são selecionados, contratados e treinados pela Fundação Pro Paz ou são cedidos por prefeituras interessadas em participar do programa. Contrariamente, os estados de São Paulo, Minas Gerais e Rio Grande do Sul, citados com seus projetos alternativos, lançam mão dos seus próprios quadros de policiais para operar como mediadores. Com tal medida, aqueles estados acabam deixando de oferecer oportunidades aos mencionados trabalhadores de outras formações, que poderiam atuar nesta tarefa, como ocorre no Pará, apesar da deficiência do contingente de mediadores distribuídos pelo estado nortista.

Como dito, o município de Santarém foi contemplado, no ano de 2012, com a implantação da UIPP do distrito de Alter do Chão, distante 30 Km do centro da cidade. Em 2013, foi a vez de receber a UIPP da Nova República, situada na grande área homônima, na periferia da cidade. Já o objeto do presente estudo foi entregue à população no ano de 2016, sendo a unidade responsável pelas grandes áreas do Santarenzinho e do Maracanã (Figura 8).

O próprio governo do estado do Pará (2015) assim conceitua o programa UIPP:

A UIPP é um modelo inovador de fazer Segurança Pública e garantir direitos no Estado do Pará, pois promove a articulação entre o poder público estadual e a comunidade para a integração de ações públicas de proteção e inclusão social, com base na cultura da Paz e na filosofia de Polícia Comunitária – tanto o Estado, quanto a população local devem ser protagonistas na resolução de conflitos que afetam a segurança pública, acentuam problemas relativos à criminalidade e dificultam o propósito de melhorar a qualidade de vida dos cidadãos.

Figura 8 – Visão externa da UIPP do Santarenzinho, em Santarém



Fonte: *site* da Polícia Civil do Estado do Pará (2016)

A fim de bem ilustrar a posição do programa e sua inserção junto à comunidade, lançamos mão das observações destacadas por Guimarães (2012) em seu estudo sobre a criminalidade, as quais corroboram com os objetivos do programa UIPP:

A implantação de uma polícia comunitária especializada, envolvida com movimentos de bairros e associações, também pode inibir o avanço da criminalidade. Nesse caso a prevenção e a inibição, pela presença dos policiais nos bairros, são estratégias adequadas. Como exemplo tem-se a Colômbia que reduziu sua taxa de criminalidade por meio de um conjunto de medidas, entre as quais aparece a criação da Guarda Comunitária (GUIMARÃES, 2012, p. 165).

## 5 AVALIANDO A EFICIÊNCIA DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

### 5.1 CONSIDERAÇÕES SOBRE O LOCAL DE ESTUDO

A cidade de Santarém está localizada na região oeste do estado do Pará, na Mesorregião do Baixo Amazonas, às margens dos Rios Tapajós e Amazonas. Sua história remonta ao século XVII, quando da fundação da Missão do Tapajós, em 22 de junho de 1661, pelo padre João Felipe Bettendorf, em nome da coroa portuguesa por questões religiosas e colonizadoras. Em 14 de março de 1758, seria elevada à condição de vila adotando o nome de Santarém em homenagem à uma cidade homônima em Portugal. Finalmente, seu reconhecimento como cidade seria alcançado a 24 de outubro de 1848. Ao longo de todo este processo evolutivo, Santarém foi influenciada por portugueses, norte-americanos e, até mesmo, árabes (AMORIM, 2000).

Modernamente, Santarém, também conhecida como a “Pérola do Tapajós”, desponta como uma cidade de porte médio de extrema importância na Amazônia Oriental notabilizando-se como centro urbano, comercial, financeiro e cultural no oeste paraense (PEREIRA, 2009). É considerada a terceira cidade mais populosa do estado e abriga a sede da Região Metropolitana de Santarém, que inclui ainda os municípios de Belterra e Mojuí dos Campos (PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTARÉM, 2017).

De acordo com dados fornecidos pela prefeitura local, a população estimada de Santarém supera 294 mil pessoas, que ocupam uma área territorial de 22.887,080 km<sup>2</sup>, localizada estrategicamente entre as cidades de Belém, capital paraense, e Manaus, capital do estado do Amazonas, de maneira quase equidistante.

Santarém vem experimentando inúmeras transformações sociais e econômicas nas últimas décadas – senão séculos – especialmente no que se refere à ordenação e ocupação territorial em função dos novos modelos de produção, bem como por um processo histórico-geográfico de formação que demanda uma análise mais aprofundada.

Após experimentar alguns ciclos econômicos voltados à exportação de produtos, Santarém destaca-se pelo setor de serviços e comércio, embora ainda exista a exploração do extrativismo, a presença de certo grau de industrialização, a pecuária e a cultura da soja, que juntos elevam o seu PIB à sétima colocação no *ranking* estadual. Convém destacar que o estado do Pará é, territorialmente, a segunda maior unidade federativa brasileira, atrás apenas do estado do Amazonas. Divide-se em 144 municípios, dos quais Belém é a capital e sede de uma região metropolitana (PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTARÉM, 2017).

Em 2011, decorreu no estado do Pará um plebiscito em que a população local foi consultada sobre a possibilidade de dividir esta unidade federativa em três partes, sendo ao Sul o estado do Carajás e, à oeste, o estado do Tapajós, reduzindo-se o estado do Pará à Belém, sua região metropolitana e demais cidades de regiões mais próximas. Todavia, a maioria da população paraense (aproximadamente 66%) rejeitou a proposta e impediu que esta antiga reivindicação, especialmente santarena, fosse concretizada (TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARÁ, 2011).

Porém, vale destacar que o sentimento emancipacionista da população ainda persiste na região oeste do estado, sobretudo na cidade de Santarém, que se propõe a ser a futura capital do estado do Tapajós, com sua infraestrutura de destaque na região, como pode ser observado na Figura 8.

Figura 8 – Santarém e as grandes áreas do Santarenzinho e do Maracanã a oeste da BR-163



Fonte: Aplicativo Google Mapas (2017)

Diante disto, convém analisar o movimento expansionista que tem sido verificado, nas últimas décadas, nas chamadas grandes áreas do Santarenzinho e Maracanã, localizadas a oeste do território municipal, e circunscrições de reponsabilidade da UIPP do Santarenzinho.

A região oeste da cidade tem sido contemplada com inúmeros empreendimentos e investimentos de natureza pública e privada, e sua ocupação territorial por parte de pessoas das mais diversas origens merece destaque, uma vez que este *locus* tem despontado como o novo corredor de desenvolvimento socioeconômico da cidade de Santarém. Para tanto, autores como Terezinha Amorim, Edna Castro, José Pereira e Eric Wolf serão revisitados

como fundamentação de grande importância neste contexto, não apenas socioeconômico e regional, mas também histórico, como ver-se-á a seguir.

### **5.1.1 Santarém no contexto de ocupação da Amazônia**

A formação histórica de Santarém remonta ao século XVII, por meio das expedições portuguesas pelo rio Amazonas a partir da cidade de Belém, com a finalidade de consolidar o domínio colonial lusitano sobre as terras fundando aldeias, vilas, fortes, e expandindo o cristianismo entre os nativos nas missões religiosas. Santarém sempre gozou de uma posição privilegiada, tendo em vista localizar-se no encontro entre os Rios Amazonas e Tapajós, sendo este importante via de interiorização para região sudoeste do Pará e em direção ao estado do Mato Grosso.

Em decorrência disso, as primeiras fundações de assentamentos coloniais ao longo do rio Amazonas seguiram essa tendência sendo elas os embriões de futuros entrepostos comerciais, que seriam utilizados por portugueses e brasileiros ao longo dos séculos para escoar a produção oriunda do interior da floresta amazônica, valendo-se também do rio Tapajós e suas riquezas oriundas daquela região mais ao sul.

Em nível nacional, a expansão de nossas cidades sempre esteve voltada à exportação, até mesmo porque o Brasil foi uma colônia de exploração durante séculos, na qual a lógica predominante era abastecer o mercado externo. Destarte, com base no trabalho escravo, no interior e nas cidades, que eram eminentemente costeiras, os ciclos econômicos coloniais foram definindo a paisagem urbana brasileira. Em outras palavras, nossas cidades eram postos avançados da produção localizada no interior com a função de organizar o mercado de produtos direcionados ao mercado exterior e da mão de obra escrava aqui explorada (CASTRO, 2009). Senão vejamos:

A ocupação da Amazônia pela colonização portuguesa foi movida por interesses políticos de fincar pontos avançados, com fortificações, em lugares estrategicamente relevantes, distantes, para demarcar a presença portuguesa nessa imensa região do norte (CASTRO, 2009, p.17).

Para Castro (2009), a fundação das cidades coloniais amazônicas teria como finalidades a conquista de território e a organização de interesses econômicos, em um modelo de povoamento que visava consagrar o sistema extrativista, o transporte de mercadorias, o processo de catequese e dominação indígena. Assim, o então Grão-Pará e o Maranhão seriam a porta de entrada para a colonização portuguesa da Amazônia.

Com a expansão portuguesa à região, passou-se a explorar alguns ciclos econômicos regionais no período colonial como as drogas do sertão, riquezas vegetais muito valorizadas no continente europeu, e especialmente o cacau.

No século XIX e durante o período da 2ª Guerra Mundial (década de 1940), a cultura da borracha passou a ter papel fundamental nesse processo de povoamento e ocupação da região norte. Em razão desse novo produto, a troca de mercadorias foi fomentada em toda a região, onde quer que houvesse capacidade de explorar esse recurso surgia um posto comercial capaz de captar e escoar a produção em direção aos centros mais desenvolvidos.

Na lição da professora Terezinha Amorim:

A borracha foi, sem dúvida, o principal produto de exportação do norte do Brasil no século XIX. A produção era tão intensa que, durante esse ciclo, deu-se o desenvolvimento urbanístico e a dinamização da economia regional (AMORIM, 2000, p. 98).

Foi no final século XIX que se deu a primeira grande migração nordestina para a Amazônia em razão do declínio econômico da região nordeste, diante do predomínio da produção do café, e que foi agravado pela grande seca que assolou aquela região na década de 1870. Ao mesmo tempo, ocorreu a ascensão da produção e valorização do látex extraído da seringueira na floresta, o que atraiu uma grande massa trabalhadora.

Assim, verifica-se que a produção era canalizada do interior da selva amazônica em direção aos grandes centros urbanos, como Belém e Manaus, que eram portos voltados à exportação para outros países e que viveram seu apogeu nesse período. Nesse meio tempo, era necessário que houvesse entrepostos capazes de manter a ligação entre a produção e a exportação, daí surgindo inúmeros povoados ao longo dos rios da região, embriões dos centros urbanos amazônicos hoje conhecidos como é o caso de Santarém. Neste sentido:

Os seringais eram lugares de produção, e a cidade, o lugar de comércio. A borracha representa o momento mais importante da formação da rede urbana, ainda que incipiente, com o povoamento e a formação de cidades em função dos fluxos econômicos (CASTRO, 2009, p.18).

Todavia, novamente recorrendo à opinião da professora Amorim (2000, p. 100):

Apesar da importante função que exerceram neste período o antigo “rio da borracha” e a cidade de Santarém (ao contrário do que ocorrera tanto em Belém como em Manaus), em nada os mesmos foram beneficiados, pois nenhum desenvolvimento econômico e urbanístico se tornou evidente na região nesse período.

De 1945 a 1970, a região permaneceu estagnada economicamente pela decadência do ciclo da borracha. Contudo, a partir da década de 70, a região conheceu um novo impulso com

a descoberta de grandes reservas de ouro na cidade de Itaituba, distante aproximadamente 370 km de Santarém. Com isso, teve início o ciclo do ouro, o qual atraiu grandes fluxos migratórios (em especial de nordestinos), gerou muita riqueza, mas nenhum desenvolvimento socioeconômico, embora tenha sido, até a década de 1990, a região mais produtiva do mundo (AMORIM, 2013).

Ao descrever a situação vivenciada por Itaituba e, paralelamente por Santarém e toda a região, Terezinha Amorim assim ilustra:

A moeda em circulação era o ouro, garimpeiros chegavam às cidades esbanjando suas fortunas e consumindo tudo o que o dinheiro podia comprar. O comércio, inclusive em Santarém era intenso. Em contrapartida, as doenças tropicais, principalmente a malária, fizeram milhares de vítimas. A violência era excessiva, mortes de proprietários de garimpo e de trabalhadores eram encomendadas diariamente. O único registro de melhoria na saúde foi a instalação do Hospital dos Garimpeiros em Itaituba. Com relação à infraestrutura, principalmente quanto ao saneamento básico da cidade e região não há registros (AMORIM, 2013. p. 31).

Com o fim deste ciclo econômico, nos anos 1990, a região entrou em novo período de estagnação e falências. Entretanto, na virada do século XXI, a região passou novamente a figurar como polo de atração com a criação de gado, exploração da madeira e a chegada da soja, era Santarém sendo descoberta pelo agronegócio que se expandia a partir do Cerrado mato-grossense em direção à Floresta Amazônica.

Eric Wolf (2003), em sua obra “Antropologia e poder”, abordou as principais características das comunidades e classes sociais no Novo Mundo. Em sua escorreita descrição daquele cenário podemos encontrar semelhanças entre a chamada *plantation* e o processo de formação, desenvolvimento e ascensão de Santarém e da região amazônica em geral. Por isso, a próxima seção será prodigiosa neste sentido.

### **5.1.2 O modelo de urbanização da Amazônia**

Após o período colonial, sobretudo com a instauração da república no Brasil, no lapso entre os séculos XIX e XX, a relação campo-cidade sofreu profundas alterações. Com a chegada da industrialização ao Brasil, um novo modelo passou a protagonizar a economia e a organização social brasileiras. Nas palavras de Castro (2009), a urbanização brasileira acompanhou a industrialização, passando definitivamente para um outro regime de acumulação, o do capital industrial. A ruptura dos antigos padrões de povoamento do território nacional intensificou-se ao longo do século XX, com certas regiões brasileiras despontando como polos de atração de mão de obra do campo em razão da industrialização.

Contudo, fenômenos naturais como as secas no nordeste brasileiro também tiveram sua parcela de contribuição nesse processo de migração populacional em nosso território.

Com dados obtidos junto ao Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), Edna Castro (2009) demonstrou na Tabela 1 a tendência à urbanização experimentada pelo Brasil a partir da década de 1970, e para a região norte, a partir dos anos de 1980, quando os percentuais ultrapassaram os 50%, a conferir:

Tabela 1 – Crescimento populacional e urbanização no Brasil e na Região Norte, 1940 -2000

Ano	Brasil		Região Norte	
	População	% Urbano	População	% Urbano
1940	41.236.315	31,20%	1.462.420	27,70%
1950	51.944.397	36,20%	1.844.655	31,50%
1960	70.070.457	44,70%	2.561.782	37,50%
1970	93.139.037	55,90%	3.603.860	45,10%
1980	119.002.706	67,60%	5.880.268	51,70%
1991	150.367.800	75,00%	9.337.150	57,80%
2000	169.799.170	81,00%	12.900.704	69,87%

Fonte: IBGE – Censos Demográficos de 1940 a 2000 (CASTRO, 2009, p. 19)

Compulsando-se os dados acima, é possível verificar que a população brasileira passou a ser eminentemente urbana a partir dos anos 1970, com o ponto de viragem da região norte sendo atingido na década seguinte. Tais dados ilustram claramente o abandono dos antigos modelos de economia pautados na produção do campo com o predomínio do padrão de acumulação de capital pela industrialização, o qual deslocou uma grande massa de trabalhadores do campo para os centros urbanos.

Até mesmo a região norte, em que pese suas distâncias continentais, parques meios de transporte e quase isolamento do restante do país, seguiu esta tendência de urbanização. Há que se considerar, entretanto, um fator de extrema importância neste processo que decorreu a partir da segunda metade do século XX naquela região. A saber, a região norte passou a ser objeto de intensos investimentos estatais motivados pelo desenvolvimentismo e nacionalismo que foram claramente estampados sob o *slogan*: “Integrar para não entregar”.

Destarte, sob uma bandeira de proteção da Amazônia contra a internacionalização, os governos militares realizaram diversos projetos de ocupação daquele espaço por meio de abertura de rodovias federais como a Cuiabá-Santarém (BR-163), no sentido norte-sul, e a Transamazônica (BR-230), na direção Leste-Oeste. Não se olvide, porém, que em 1960, antes do período de dominação militar, o primeiro grande corredor em direção ao norte foi a rodovia Belém-Brasília (BR-153). Além da região norte, o centro-oeste também recebeu

atenção com o deslocamento da capital do país para Brasília, por Juscelino Kubitschek, também em 1960, com a intenção de integrar o Brasil às suas regiões mais longínquas.

Os Planos de Desenvolvimento da Amazônia (PDA) foram fundamentais para a ocupação da região por migrantes de diversas partes do Brasil. A existente produção agrícola e a pecuária passaram a compartilhar espaço com culturas mais capitalizadas nesse processo. O espaço urbano na fronteira foi produto não só do planejamento, mas da recriação social das relações construídas por várias gerações que acabaram por se envolver em um projeto de desenvolvimento regional (CASTRO, 2009).

Como forma de potencializar os resultados, os Planos de Desenvolvimento da Amazônia realizaram a integração de antigas cidades da região, que tinham alguma importância tradicional no cenário regional, (CASTRO, 2009) como foi o caso de Porto Velho e Rio Branco, Altamira, Itaituba, Santarém, Marabá, Tucuruí e São Felix do Xingu, promovendo-lhes a organização da economia, a integração e o desenvolvimento.

A história registra que a região obedeceu a dois modelos de urbanização influenciados pelo Estado e pelo mercado. O primeiro foi induzido pelo mencionado ciclo da borracha que levou à ocupação da região a partir dos vales dos rios. Em um segundo momento, a expansão da fronteira agrícola vinda do Sul passou a ser o objetivo dos investimentos públicos na região, o que acarretaria consigo o desmatamento. Assim:

O avanço da fronteira agrícola dos anos 1970 contou de forma expressiva com as cidades já existentes localizadas nas margens dos cursos d'água. Entre outras, aquelas às margens do rio Tocantins (Tucuruí, Marabá, Imperatriz), do rio Xingu (Altamira, Vitória do Xingu e São Félix do Xingu), do rio Tapajós (Santarém e Itaituba) e do rio Madeira (Porto Velho e Humaitá). Mesmo pequenas, desempenharam papel importante na economia e na sociedade regional, referência para a população do entorno. Essas cidades antigas tornaram-se importantes nesse processo de transformação regional pela infraestrutura que ofereciam e pela diversidade de serviços. Não perderam esse papel na dinâmica regional, ao contrário, hoje são elos de confluência da ação política e do mercado ao lado de outras surgidas no movimento de expansão da fronteira, a exemplo de Parauapebas, Sinop, Vilhena e Paragominas (CASTRO, 2009, p. 27).

Além das cidades estabelecidas e originadas de missões religiosas, fortificações coloniais e entrepostos comerciais, encontramos no cenário amazônico cidades que foram desenvolvidas a partir de pequenos povoamentos ao longo das rodovias criadas pelo Estado, de maneira planejada pelo governo a fim de ocupar a região, ou em torno de empreendimentos de energia hidrelétrica, ferrovias, mineração e agronegócio.

### 5.1.3 A importância de Santarém como polo do baixo Amazonas

A cidade de Santarém é considerada um polo de grande importância desde os tempos da economia colonial. Localizada a oeste do estado do Pará, é cortada por inúmeros rios utilizados há séculos para a navegação de pessoas e bens. Graças ao Programa de Integração Nacional (PIN), a cidade cresceu ainda mais em importância com a abertura das rodovias Transamazônica (BR-230) e Cuiabá-Santarém (BR-163), as quais possibilitaram maior rapidez no processo de povoamento da região com a consequente formação de diversos aglomerados humanos em seu território, além das áreas tradicionalmente ocupadas.

De acordo com Castro (2009), o processo de urbanização caracteriza a espacialização da população, de natureza intensa e ritmo acelerado, introduzindo profundas mudanças na estrutura do povoamento regional. O crescimento acelerado experimentado por diversas cidades amazônicas de pequeno e médio porte, em especial Santarém, acarreta uma explosão demográfica que impacta diversos setores como habitação, saneamento, limpeza pública e tratamento de resíduos, empregabilidade, segurança, atendimento básico de saúde etc.

Nesta toada, estas cidades estão vivenciando o mesmo processo de concentração populacional – e suas mazelas – que foi predominante nas capitais dos estados por algumas décadas, o que pode ser observado com a desigualdade social, aumento da violência, exclusão social e demais contradições que podem ser atribuídas, em certa medida, ao nosso modelo econômico capitalista. Santarém representa um polo de influência em termos regionais que extrapola os limites estaduais, em um movimento impulsionado pelos interesses do mercado. É fato que esta cidade sempre teve papel de destaque por seus produtos naturais, como as drogas do sertão (guaraná, cravo, salsa, cacau), tão valorizadas pelos europeus. Os primeiros seringais da Amazônia também foram explorados às margens do rio Tapajós, o que estimulou a colonização da região no passado, como referido anteriormente.

Conforme descrito pela historiadora Amorim (2013), em relação ao ciclo da borracha no rio Tapajós, às suas margens, o magnata norte-americano Henry Ford iniciou, em 1927, o grande projeto de produção ordenada de seringais e marcou um novo processo de ocupação e de exploração econômica da região. Com o arrendamento de um milhão de hectares, entre os municípios de Aveiro e Itaituba, o investidor criou a infraestrutura de uma cidade moderna chamada Fordlândia, a qual acabou não prosperando em razão de diversos fatores. Em 1934, nova tentativa foi feita mais próximo à Santarém na região que hoje corresponde ao município de Belterra, todavia, novo insucesso foi colhido pelo proprietário da *Ford Motor Company*.

No cenário atual, Santarém destaca-se por diversos fatores como ficou demonstrado na pesquisa realizada por Guimarães (2012, p. 32), a saber:

O Município de Santarém é abundante em recursos naturais. No que tange a flora, esses recursos são considerados de importante valor econômico, e fazem parte da importante formação vegetal da região do Baixo Amazonas, conhecidas como essências florestais, onde se destacam: andiroba, cedro, sucupira, maçaranduba, itaúba, mogno, macacaúba, louro, castanheira, cumaru etc. espécies muito utilizadas na fabricação de móveis e na construção civil. Destaca-se, ainda a presença, nessa formação, do “pau-rosa”, “balata”, etc. Com relação à fauna destacamos a diversidade de animais. Os animais da floresta encontram vários ambientes nas diferentes camadas que compõem. Entre eles destacam-se os macacos, as mucuras, as preguiças e os lagartos.

E, apesar de suas deficiências, a cidade de Santarém desfruta de estrutura e diversidade de bens e serviços que lhe conferem o *status* de cidade média nesta região. As necessidades dos seus moradores e das cidades vizinhas por melhor atendimento médico, educação básica e de nível superior, cultura, lazer e oportunidades de emprego são supridas com mais facilidade em Santarém havendo um acesso constante pelos rios da região, ilustrados na Figura 9.

Figura 9 – Vista aérea parcial de Santarém e o encontro dos rios Tapajós e Amazonas



Fonte: internet, site Google imagens (2017)

Guimarães (2012, p. 34) debruçou-se especialmente sobre a questão educacional local:

Outro item importante é o sistema educacional. Santarém hoje se configura como um polo educacional da Região. Conforme dados da Prefeitura Municipal de Santarém (2008) e Prefeitura Municipal de Santarém (2010) o Município possui 448 escolas de Ensino Fundamental e Médio, uma Instituição Federal de Ensino Profissionalizante e seis Instituições de Ensino Superior, destacando-se a Universidade Federal do Oeste do Pará (UFOPA) e o campus da Universidade do

Estado do Pará (UEPA). Ressalta-se que se for considerado os cursos superiores a distância e não presenciais Santarém passa a possuir aproximadamente 12 instituições de nível superior. Os cursos ofertados são os mais variados possíveis, como: medicina, enfermagem, biologia, física, engenharia, jornalismo, gestão ambiental, direito, economia, administração, turismo e etc.

E indo além, contemplando o fator segurança pública, Guimarães destacou de maneira detalhada a presença de diversos órgãos estaduais e federais (2012, p. 34-35):

Outro item destacado na questão da infra-estrutura é a segurança. Santarém possui a Sede do 3º Batalhão da Polícia Militar que atende também os municípios vizinhos, uma Superintendência da Polícia Civil que comanda aproximadamente 19 municípios, Polícia Federal, Batalhão do corpo de Bombeiros da Região, Batalhão do Exército, Capitania dos Portos (Marinha) e Aeronáutica.

Podemos acrescentar aos dados fornecidos pelo pesquisador que, atualmente, a cidade ainda possui uma Delegacia da Polícia Rodoviária Federal, o Comando de Policiamento Regional I, da Polícia Militar, assim como o 35º Batalhão da Polícia Militar, inaugurado em 2018. Além disso, existe um Centro de Recuperação regional e outros estabelecimentos da Superintendência do Sistema Penitenciário paraense. Destaca-se igualmente a presença de uma unidade de internação e outra de semiliberdade da Fundação de Atendimento Socioeducativo do Pará (FASEPA) destinadas aos infratores menores de 18 anos.

Por outro lado, Pereira (2009, p. 348) assinala o papel de Santarém no agronegócio:

Desempenha, também, o papel de corredor de escoamento da produção de grãos do Centro-Oeste, especialmente da soja, que do porto local parte em direção aos Estados Unidos e à Europa, graças à localização estratégica dessa cidade em relação aos grandes centros consumidores de grãos exportados pelo Brasil.

Ademais, a existência de duas rodovias federais, um aeroporto recentemente reformado com voos nacionais regulares, a confluência fluvial entre diversas cidades da região, como as capitais Belém e Manaus através do rio Amazonas, além da ligação ao sudoeste do Pará pelo rio Tapajós, do mesmo modo reforçam a sua importância e foram responsáveis pela pujante expansão urbana a ser analisada na sequência.

#### **5.1.4 A expansão urbana de Santarém e sua periferização**

A especulação imobiliária promovida por segmentos sociais vindos de estados do Sul atingiu as terras rurais e urbanas, incorporando grandes porções e desagregando a tradicional

agricultura familiar, impelindo muitas famílias para áreas rurais mais distantes, para a periferia da cidade ou para municípios vizinhos, destaca Pereira (2009, p. 332):

De fato, a população urbana, que, na década de 70, era de 50 mil habitantes, sofre profunda transformação nas duas décadas seguintes, dada as políticas urbanas federais implementadas entre 1970 e 1990, no âmbito do Plano de Integração Nacional (PIN) e às decorrentes melhorias na infra-estrutura urbana – comunicações, transportes, serviços de educação, saúde e saneamento básico.

Logo, é possível correlacionar a expansão periférica de Santarém com os ciclos econômicos citados e a chegada da cultura da soja na zona rural desta região, em especial no corredor da BR-163, em comunidades como São José, Cipoal e Tabocal. Todavia, o processo de ocupação desordenada havia tido início muito antes da chegada dos “sojeiros” ou “gaúchos”. Conforme Amorim (2013), o processo data do final da década de 1970, quando acidentes geográficos que demarcavam os limites naturais começaram a ser ultrapassados:

Os principais responsáveis pela ocupação desordenada têm como causa uma conjunção de fatores: o êxodo rural, a busca de escolas para filhos, a tentativa de emprego na cidade, o aumento populacional, a formação de novas famílias, a chegada de imigrantes (principalmente nordestinos), a oferta de bons preços aos terrenos localizados nas áreas próximas ao centro, levando os seus antigos moradores a se deslocarem para os novos bairros, cada vez mais distantes, deixando para trás seu passado e sua história (AMORIM, 2013, p. 108).

Figura 10 – Condição da maioria das ruas das periferias de Santarém



Fonte: *internet, site Google imagens* (2017)

Para Pereira (2009), em menos de uma década, áreas de floresta viraram loteamentos ilegais constituídos por casas de padrão construtivo de baixa qualidade com grande número de

moradores, e carentes de serviços públicos como iluminação, pavimentação e saneamento, por toda a cidade. Características também verificadas na área de estudo desta pesquisa, as grandes áreas do Santarenzinho e do Maracanã, tema do próximo ponto.

### **5.1.5 As grandes áreas do Santarenzinho e do Maracanã**

Como descrito neste estudo, Santarém passou por um grande processo de urbanização nas últimas décadas. Áreas periféricas, antes dominadas pela vegetação nativa, foram ocupadas por diversos grupos sociais como na região oeste da cidade. A rigor, habitantes da zona rural, pessoas de cidades vizinhas, migrantes nordestinos, todos em busca de melhores condições de vida, e até mesmo antigos moradores de bairros tradicionais que venderam seus imóveis a preços “vantajosos” e passaram a residir na periferia, expandiram as fronteiras da cidade em todas as direções.

Originariamente, Santarém era composta por dois bairros: Aldeia, na região central, e Prainha, na zona leste. A partir dos anos de 1950, estes bairros foram subdivididos com a criação de inúmeros outros, em especial o bairro da Aldeia. Neste processo, a região oeste da cidade, que é delimitada pela BR-163, demonstrada na Figura 8, despertou o interesse das pessoas e o seu limite natural, o igarapé do Irurá, foi transposto em meados da década de 1970 dando início à sua ocupação.

Na atualidade, há que se destacar uma presença considerável de pessoas com maior poder aquisitivo na região oeste de Santarém. Muitos “sojeiros”, funcionários públicos vindos da capital ou de outros estados, e empresários locais passaram a enxergar o potencial e as vantagens da região e investiram nas grandes áreas do Santarenzinho e do Maracanã. Nos últimos anos, observou-se a construção de inúmeros condomínios residenciais fechados e residências de alto padrão em contraste com a maioria de habitações precárias que, historicamente, formaram esta região da cidade.

Na Tabela 2, temos a divisão das grandes áreas do Santarenzinho e do Maracanã, a oeste da cidade, sendo a primeira formada pelos bairros: Amparo, São Cristóvão, Novo Horizonte, Conquista, Alvorada e Residencial Salvação (loteamento do programa federal Minha Casa Minha Vida), além do bairro do Santarenzinho propriamente dito. Na grande área do Maracanã, encontramos os bairros Maracanã I e Maracanã, Nova Vitória e Elcione Barbalho. Estas duas grandes áreas são separadas pela Avenida Engenheiro Fernando Guilhon (Figura 11), construída na década de 1970 para dar acesso ao novo aeroporto da cidade.

Figura 11 – Avenida Engenheiro Fernando Guilhon, acesso à região oeste de Santarém



Fonte: *internet, site Google imagens* (2017)

Tabela 2 – População dos bairros das grandes áreas do Santarenzinho e do Maracanã

BAIRRO	POPULAÇÃO			DOMICÍLIOS
	TOTAL	MASCULINA	FEMININA	
Santarenzinho	9.092	4.470	4.622	2.572
Alvorada	1.463	708	755	447
Amparo	3.299	1.688	1.611	882
Conquista	1.978	981	997	503
Novo Horizonte	1.469	731	738	379
São Cristóvão	2.167	1.107	1.060	516
Maracanã I	2.553	1.307	1.246	788
Maracanã	3.695	1.782	1.913	1.057
Nova Vitória	2.165	1.053	1.112	597
Elcione Barbalho	3.296	1.628	1.668	838
<b>Total</b>	<b>31.177</b>	<b>15.455</b>	<b>15.722</b>	<b>8.579</b>

Fonte: Secretaria Municipal de Planejamento de Santarém. Adaptada pelo autor (2017)

A prefeitura e a população em geral costumam dividir a cidade nas chamadas “grandes áreas”, que nada mais são do que aglomerados urbanos de bairros que possuem determinadas características em comum. Geralmente, uma grande área é denominada em função do seu bairro de maior importância, havendo várias em Santarém.

Além dos dez bairros constantes da Tabela 2, em 2016, foi inaugurado o Residencial Salvação totalizando 3.081 residências. Desta forma, chega-se à estimativa total de pouco mais de 43.000 habitantes nas duas grandes áreas.

Dando continuidade ao processo de periferação urbana, no ano de 2012, uma gigantesca área particular à margem direita da Avenida Engenheiro Fernando Guilhon foi ocupada irregularmente. Até o momento, não se obteve dados oficiais sobre a população que

ali habita e o total de residências construídas, embora sejam consideráveis. Tal área encontra-se em litígio por pertencer a uma empresa privada que tenta a sua reintegração na posse há anos. É denominada ocupação Vista Alegre do Juá. Sobre este movimento expansionista, é importante frisar que, como descrito por Guimarães (2012, p. 165), “O crescimento das cidades do interior torna-se um atrativo para a criminalidade, pois em muitos casos o crime se organiza antes do poder público”.

Figura 12 – Mapa da área de abrangência da UIPP do Santarenzinho



Fonte: Pauliana Vinhote dos Santos (2018)

E como consequência da ocupação irregular, observa-se o avanço sobre a Área de Proteção Ambiental do Juá (APA), causando danos ambientais à região. A Figura 12 ilustra a localização dos bairros referidos na Tabela 2, do Residencial Salvação, da ocupação, do aeroporto e de comunidades ribeirinhas, todos na circunscrição da UIPP do Santarenzinho.

As grandes áreas do Santarenzinho e do Maracanã, a despeito de suas deficiências como pavimentação, iluminação, saneamento e abastecimento de água, têm recebido vários empreendimentos da iniciativa privada e do poder público. Por exemplo, a implantação de uma subestação de energia elétrica, a inauguração de postos de combustíveis, a instalação de um *shopping center* e de uma empresa atacadista de porte nacional, além de equipamentos públicos diversos, como a própria UIPP e uma Escola Tecnológica.

## 5.2 ANÁLISE ESTATÍSTICA DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

### 5.2.1 Discussão dos dados secundários

Deste ponto em diante, utilizando tabelas e gráficos, passaremos a analisar os dados secundários coletados junto ao NUMEC da UIPP por meio das fichas de atendimento lá arquivadas, as quais foram quantificadas após a autorização da Fundação Pro Paz.

Na Tabela 3, elenca-se o número de demandas criminais de ameaça, lesão corporal leve, crimes contra a honra (calúnia, difamação e injúria) e dano (ao patrimônio particular) – ocorrências mais frequentes na região – e, ao final, a coluna “Outros”, que engloba crimes diversos praticados em menor proporção, além de ilícitos civis variados. Na coluna dedicada aos bairros (Tabelas 3 e 4), a linha “Outros locais”, refere-se a demandas de pequenas comunidades integrantes da região e de bairros fora da circunscrição desta UIPP, mas que nela foram atendidos por decisão dos mediadores.

Destacamos que, para fins de análise dos dados coletados, os bairros Maracanã e Maracanã I foram unidos sob a denominação única de “Maracanã”, nas Tabelas 3 e 4.

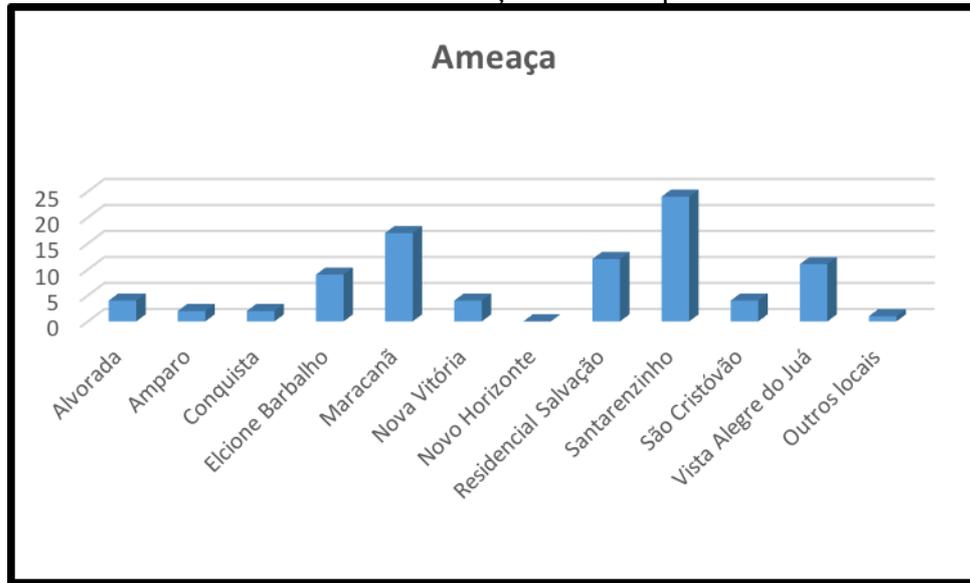
Tabela 3 – Demandas dos bairros das grandes áreas do Santarenzinho e do Maracanã, no período de fevereiro de 2016 a janeiro de 2018

Bairro	Ameaça	Lesão corporal leve	Crimes contra a honra	Dano patrimonial	Outros	Total
Alvorada	4	3	4	7	15	<b>33</b>
Amparo	2	4	0	1	8	<b>15</b>
Conquista	2	4	0	3	4	<b>13</b>
Elcione Barbalho	9	3	8	2	3	<b>25</b>
Maracanã	17	5	6	7	15	<b>50</b>
Nova Vitória	4	1	2	2	3	<b>12</b>
Novo Horizonte	0	2	1	1	1	<b>5</b>
Residencial Salvação	12	2	6	5	10	<b>35</b>
Santarenzinho	24	4	11	9	25	<b>73</b>
São Cristóvão	4	2	5	4	9	<b>24</b>
Vista Alegre do Juá	11	2	3	3	26	<b>45</b>
Outros locais	1	1	5	0	12	<b>19</b>
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>33</b>	<b>51</b>	<b>44</b>	<b>131</b>	<b>349</b>

Fonte: Elaboração do autor (2018) – Dados NUMEC da UIPP do Santarenzinho

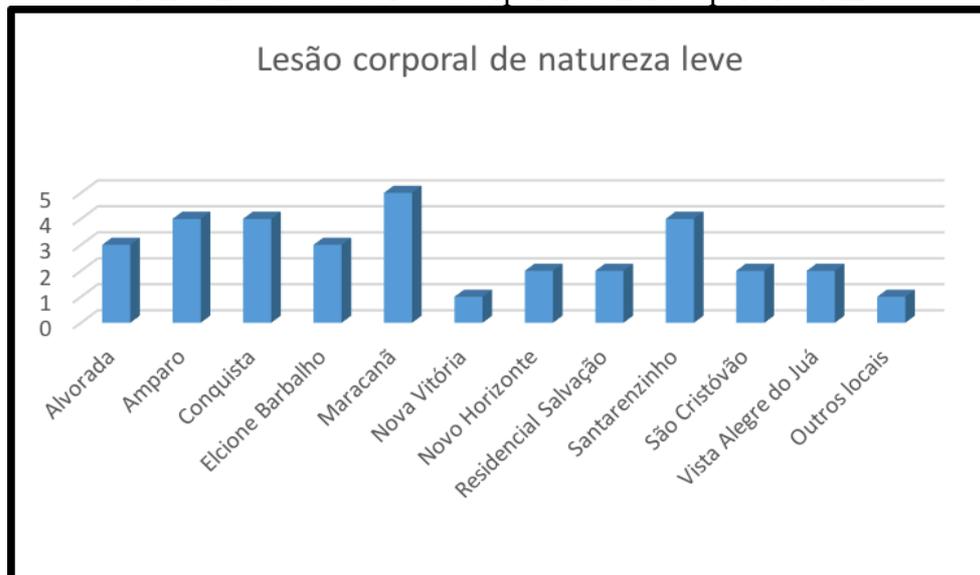
Os índices criminais da Tabela 3 encontram-se individualizados a seguir:

Gráfico 1 – Casos de ameaça atendidos pelo NUMEC



O Gráfico 1 apresenta a distribuição do crime de ameaça pela área da unidade policial, notando-se que o bairro Novo Horizonte não registrou qualquer ocorrência desta natureza no período considerado, ao passo que o bairro do Santarenzinho contabilizou o maior número: vinte e quatro casos. Logo a seguir, temos o bairro do Maracanã com dezessete episódios.

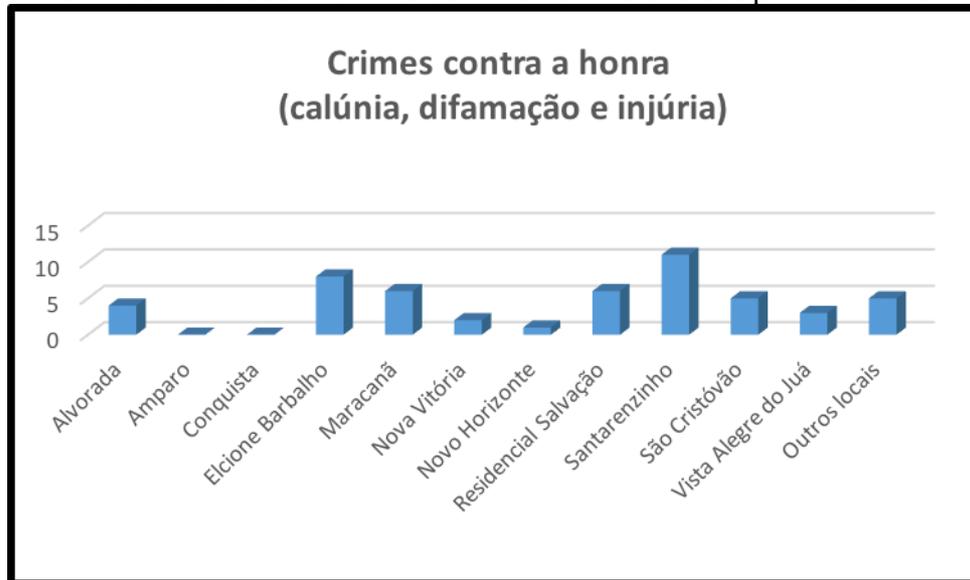
Gráfico 2 – Casos de lesão corporal atendidos pelo NUMEC



No gráfico 2, é possível constatar que o bairro do Maracanã apresentou o maior índice de ocorrências de lesão corporal (de natureza leve), contrapondo-se ao bairro Nova Vitória e

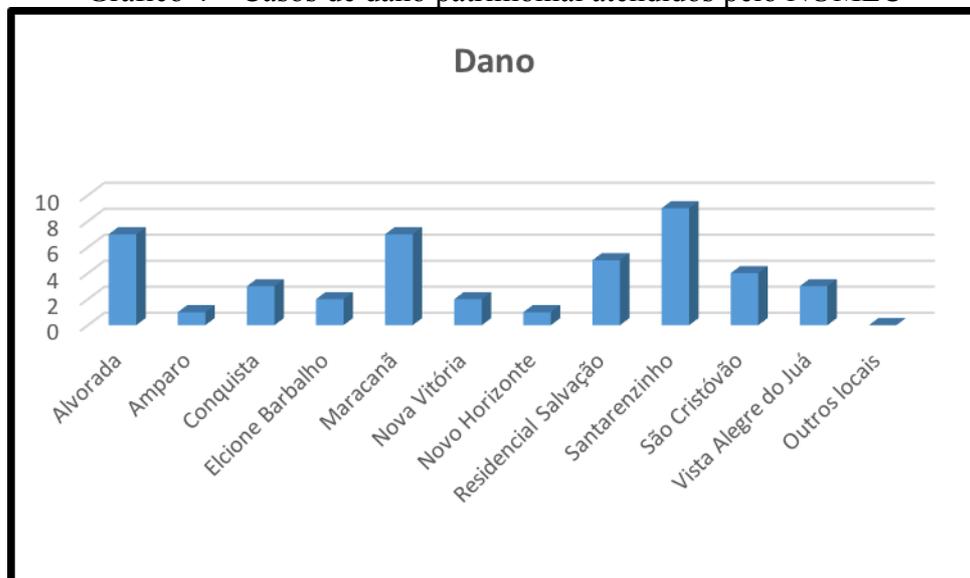
aos “Outros locais”, onde não se ultrapassou a contagem mínima: uma ocorrência. Chama a atenção o fato de que todos os bairros tiveram ocorrências desta natureza.

Gráfico 3 – Casos de crimes contra a honra atendidos pelo NUMEC



Os crimes contra a honra foram computados no Gráfico 3, segundo o qual o bairro de maior incidência foi o Santarenzinho, sendo seguido pelo bairro Elcione Barbalho. Os crimes contra a honra estão previstos no Código Penal brasileiro: calúnia, difamação e injúria, e costumam ter uma grande incidência no dia a dia das pessoas, sobretudo com o incremento das redes sociais e demais meios de comunicação instantânea. Todavia, os bairros Amparo e Conquista, surpreendentemente, não apresentaram casos desta natureza.

Gráfico 4 – Casos de dano patrimonial atendidos pelo NUMEC



No gráfico 4, percebemos novamente uma maior frequência de demandas no bairro do Santarenzinho. Porém, desta vez, no que se refere ao crime de dano contra o patrimônio particular. Neste caso, ressaltamos que para ser considerado crime o dano deve ter sido provocado intencionalmente pelo autor do fato, ou seja, com dolo. No caso de um bem alheio ter sido destruído, inutilizado ou deteriorado de forma acidental (culposa) por meio de imprudência, negligência ou imperícia, o fato será considerado um ilícito de natureza civil, cabendo a indenização, a reparação do prejuízo. Todos os bairros integrantes da circunscrição da UIPP tiveram casos de dano doloso, mas as pequenas comunidades locais não registraram.

Gráfico 5 – Outros crimes e ilícitos civis atendidos pelo NUMEC



No gráfico 5, representado acima, nota-se quase um empate entre os bairros do Santarenzinho (vinte e cinco casos) e a ocupação Vista Alegre do Juá (vinte e seis casos) em maior número de demandas diversas apresentadas, como perturbação do sossego, acidentes de trânsito, dano culposo, cobrança de dívidas e outros casos que foram levados ao NUMEC e atendidos pela equipe de mediação de conflitos. O atendimento e a resolução destes casos também é de grande importância para o Poder Judiciário, uma vez que evita a instauração de lides cíveis em busca da reparação e garante uma rápida satisfação das partes envolvidas.

Em seguida, a Tabela 4 exibe os resultados dos atendimentos realizados pelo NUMEC, em razão da provocação de uma das partes, considerada a demandante da mediação, em conformidade com as informações elencadas na Tabela 3 (demandas), esmiuçada logo acima.

A tabela a ser apresentada também representa uma análise das fichas de atendimento, pois o resultado da mediação nelas deve ser consignado para o devido registro e controle.

Saliente-se que uma vez mediada positivamente a demanda, temos o resultado “Sucesso”, assim como contrariamente assinalamos o “Insucesso”. Toda vez que o demandante buscou atendimento, mas não retornou para os devidos procedimentos, atribuiu-se o resultado “Desistência”. O “Encaminhamento” é fruto do direcionamento das partes a outro órgão oficial (Conselho Tutelar, Defensoria Pública, Ministério Público, etc.), em virtude de sua demanda não estar entre aquelas atribuídas ao NUMEC ou à Polícia Civil para procedimento policial.

Por fim, deve ser destacado o lastimável fato de que muitas fichas de atendimento não foram adequadamente preenchidas pelos profissionais do NUMEC, que trabalharam no órgão durante parte do período considerado pela pesquisa. Em razão disto, muitos dos documentos careciam de descrição do que fora concluído na demanda em análise (resultado), exibiam endereço das partes incompleto, indefinição do motivo da demanda apresentada, entre outras incoerências, o que obrigou à classificação de tais fichas como atendimento “Inconclusivo”.

Tabela 4 – Resultados das demandas dos bairros das grandes áreas do Santarenzinho e do Maracanã, no período de fevereiro de 2016 a janeiro de 2018

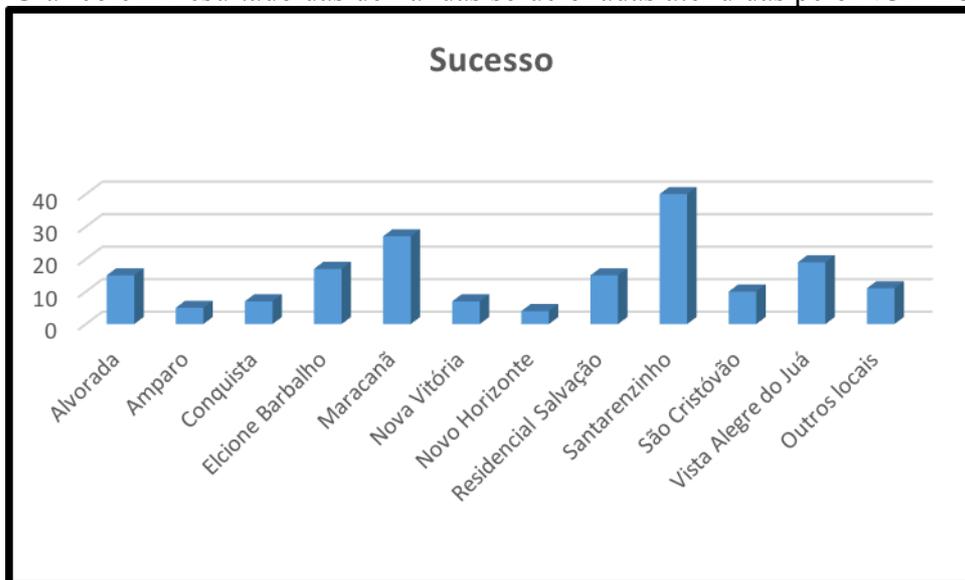
Bairro/Resultado	Sucesso	Insucesso	Desistência	Encaminhamento	Inconclusivo	Total
Alvorada	15 (8,47%)	1 (6,67%)	2 (6,67%)	9 (12,50%)	6 (10,91%)	<b>33 (9,46%)</b>
Amparo	5 (2,82%)	2 (13,33%)	1 (3,33%)	6 (8,33%)	1 (1,82%)	<b>15 (4,30%)</b>
Conquista	7 (3,95%)	2 (13,33%)	1 (3,33%)	0 (0,00%)	3 (5,45%)	<b>13 (3,72%)</b>
Elcione Barbalho	17 (9,60%)	1 (6,67%)	1 (3,33%)	5 (6,94%)	1 (1,82%)	<b>25 (7,16%)</b>
Maracanã	27 (15,25%)	2 (13,33%)	3 (10,00%)	11 (15,28%)	7 (12,73%)	<b>50 (14,33%)</b>
Nova Vitória	7 (3,95%)	1 (6,67%)	2 (6,67%)	0 (0,00%)	2 (3,64%)	<b>12 (3,44%)</b>
Novo Horizonte	4 (2,26%)	0 (0,00%)	1 (3,33%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	<b>5 (1,43%)</b>
Residencial Salvação	15 (8,47%)	0 (0,00%)	3 (10,00%)	10 (13,89%)	7 (12,73%)	<b>35 (10,03%)</b>
Santarenzinho	40 (22,60%)	2 (13,33%)	6 (20,00%)	13 (18,06%)	12 (12,73%)	<b>73 (20,92%)</b>
São Cristóvão	10 (5,65%)	0 (0,00%)	6 (20,00%)	3 (4,17%)	5 (9,09%)	<b>24 (6,88%)</b>
Vista Alegre do Juá	19 (10,73%)	1 (6,67%)	4 (13,33%)	11 (15,28%)	10 (18,18%)	<b>45 (12,89%)</b>
Outros locais	11 (6,21%)	3 (20,00%)	0 (0,00%)	4 (5,56%)	1 (1,82%)	<b>19 (5,44%)</b>
<b>Total</b>	<b>177 (50,71%)</b>	<b>15 (4,29%)</b>	<b>30 (8,59%)</b>	<b>72 (20,63%)</b>	<b>55 (15,75%)</b>	<b>349</b>

Fonte: Elaboração do autor (2018) – Dados NUMEC da UIPP do Santarenzinho

Os dados representados na Tabela 4 serão devidamente analisados em gráficos isolados, a exemplo do que fora adotado em relação à Tabela 3, como forma de garantir uma melhor compreensão da relevância e do alcance desta política pública na realidade dos

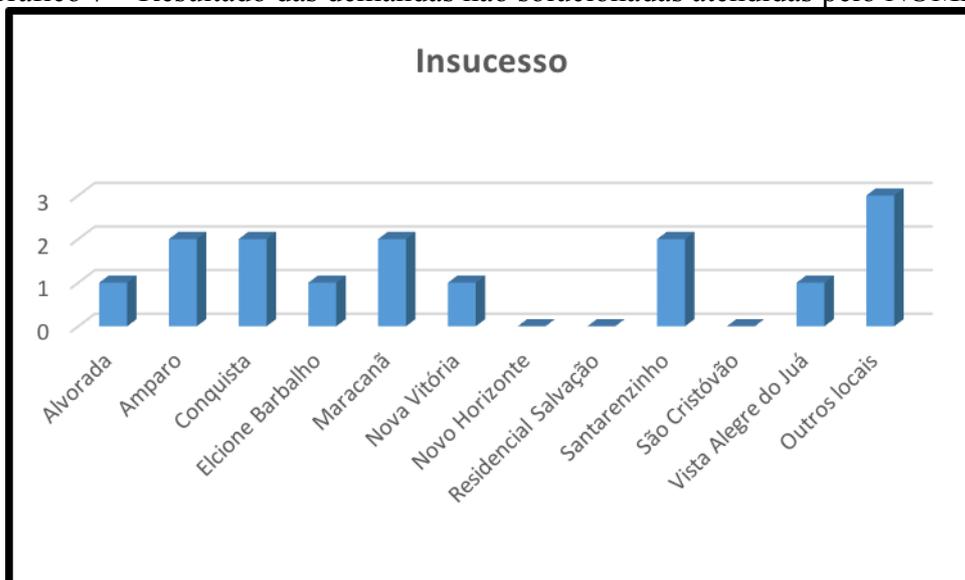
moradores desta região da cidade, além de seus reflexos diretos no Sistema de Justiça paraense como um todo.

Gráfico 6 – Resultado das demandas solucionadas atendidas pelo NUMEC



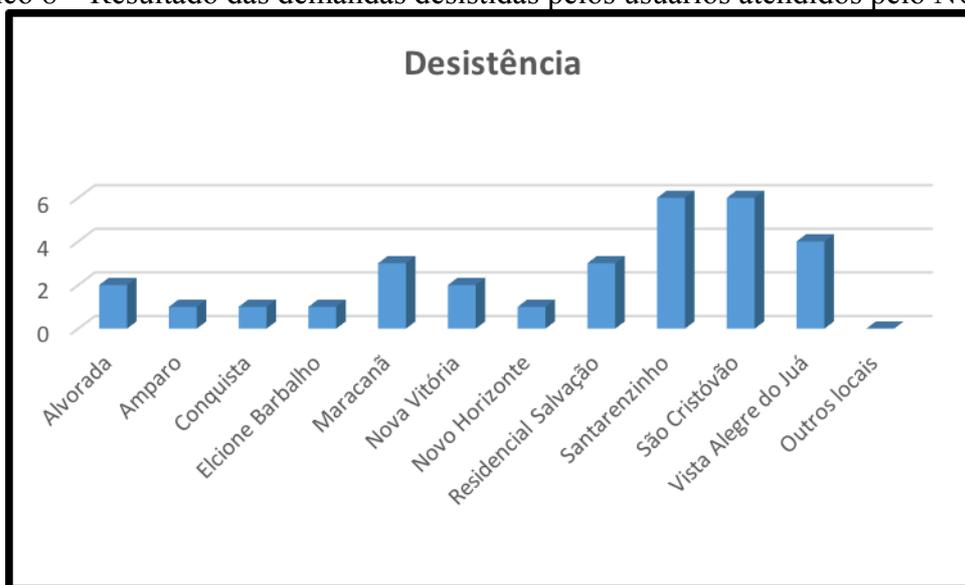
Do Gráfico 6, é possível aferir que o maior índice de conflitos mediados com resultado Sucesso, aos quais se chegou a um ajuste satisfatório para as partes, deu-se no bairro do Santarenzinho, totalizando quarenta acordos em um universo de cento e setenta e sete atendimentos bem-sucedidos. Merece destaque a região do Maracanã por ter atingido a marca de vinte e sete resoluções de demandas. Contudo, na outra ponta, encontramos Amparo e Novo Horizonte com apenas cinco e quatro resultados positivos, respectivamente.

Gráfico 7 – Resultado das demandas não solucionadas atendidas pelo NUMEC



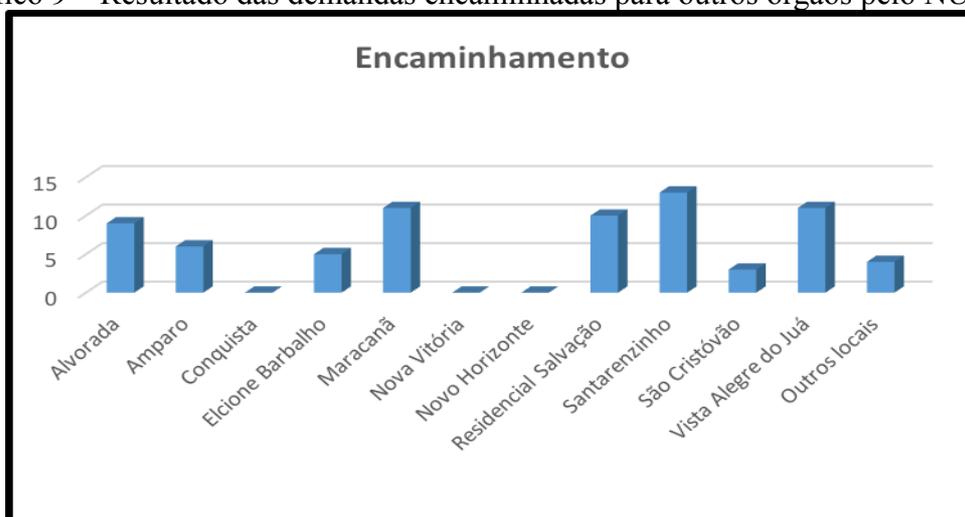
O resultado Insucesso, estampado no Gráfico 7, mostrou-se maior na região das pequenas comunidades pertencentes à área de estudo e de bairros localizados fora da área de responsabilidade da UIPP, mas que nela foram atendidos. Contudo, há que se ressaltar o fato de que houve tão somente quinze casos ao todo com este resultado negativo, os quais necessariamente foram enviados à Polícia Civil para a adoção de procedimento policial.

Gráfico 8 – Resultado das demandas desistidas pelos usuários atendidos pelo NUMEC



Segundo o Gráfico 8, a Desistência da demanda foi observada com maior frequência nos bairros Santarenzinho e São Cristóvão (seis casos cada), não se verificando qualquer ocorrência deste resultado na região denominada “Outros locais”, já esclarecida acima.

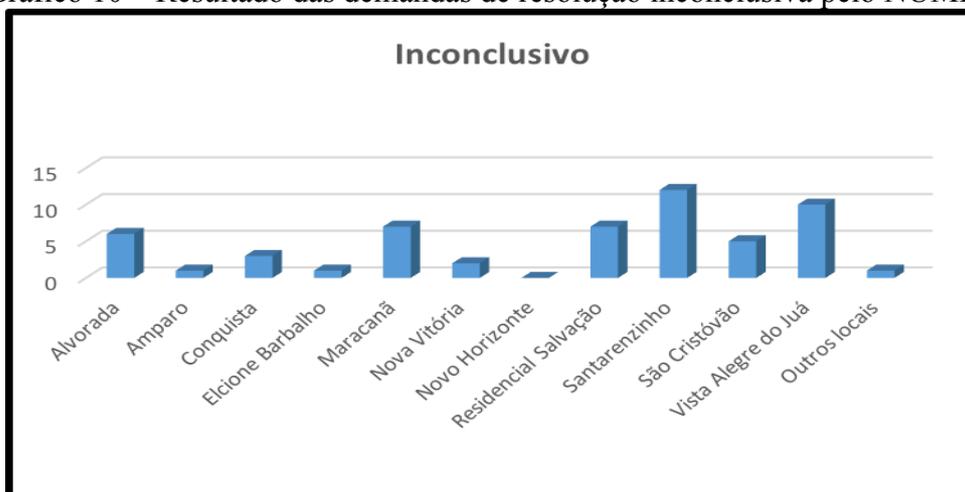
Gráfico 9 – Resultado das demandas encaminhadas para outros órgãos pelo NUMEC



Várias demandas levadas à uma unidade policial não ostentam natureza criminal ou, no caso de uma UIPP, nem mesmo são passíveis de uma mediação de conflitos, pela metodologia do NUMEC, como é o caso de separação judicial, pensão alimentícia, pagamento de dívidas trabalhistas, etc.

Nestas situações, o mediador encaminhou o usuário a outro órgão oficial, e tal procedimento está representado no Gráfico 9, com destaque para o bairro do Santarenzinho (treze casos), seguido de perto por Maracanã e Vista Alegre do Juá (onze casos cada). Os bairros Conquista, Novo Horizonte e Nova Vitória não tiveram encaminhamentos de usuários para outros órgãos no período pesquisado.

Gráfico 10 – Resultado das demandas de resolução inconclusiva pelo NUMEC



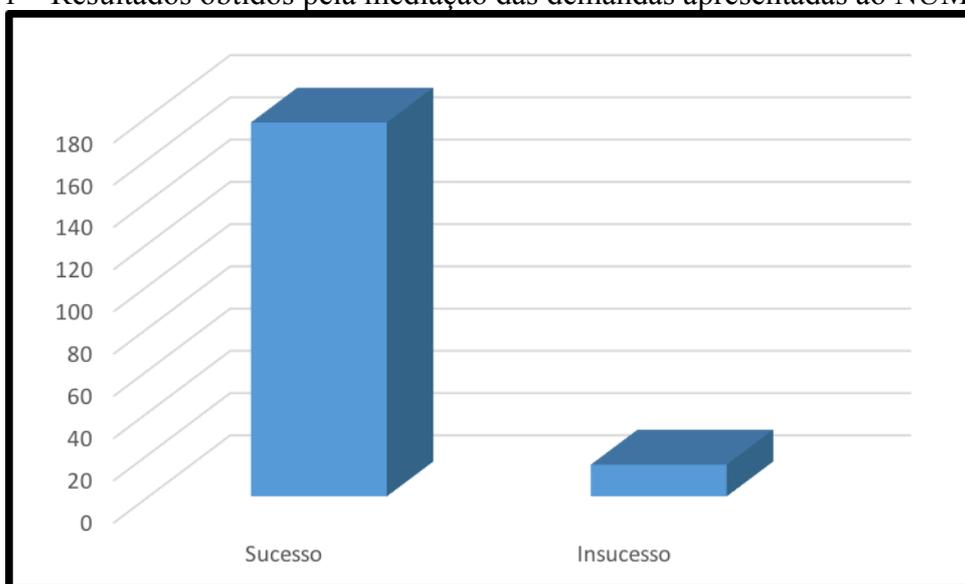
Conforme referido alhures, muitas demandas atendidas pelo NUMEC não foram devidamente registradas com o preenchimento completo das fichas de atendimento (cinquenta e cinco documentos), o que levou a um resultado inconclusivo sobre os casos (Gráfico 10). Ainda assim, é perceptível que o bairro do Santarenzinho teve, mais uma vez, um destaque frente aos demais acumulando o maior número de atendimentos sem conclusão ou aposição de informações relevantes. É de se lamentar que tal inconsistência tenha ocorrido, contudo, isto não comprometeu a confiabilidade da pesquisa diante da totalidade de trezentos e quarenta e nove atendimentos prestados pelo programa ao longo de dois anos.

A propósito, a análise das fichas de atendimento possibilitou verificar, de maneira geral, que o resultado “Sucesso” teve expressiva colocação representando **50,71%** do total das demandas recebidas, ou seja, levando-se em consideração o universo de todas as fichas contabilizadas e variáveis sopesadas: trezentos e quarenta e nove atendimentos ao público.

Ao se descartarem os resultados “Desistência”, “Encaminhamento” e “Inconclusivo”, considerando-se apenas as demandas que efetivamente foram mediadas e cujo resultado os mediadores assinalaram claramente nas respectivas fichas (Sucesso x Insucesso), encontramos um resultado ainda mais significativo.

Os mediadores do NUMEC da UIPP do Santarenzinho obtiveram um percentual de “Sucesso” (mediação solucionada ou bem-sucedida) de **92,18%** (cento e setenta e sete ocorrências) em comparação a apenas quinze casos de “Insucesso” registrados, o que se encontra bem ilustrado no Gráfico 11, demonstrando a eficiência estatística do programa:

Gráfico 11 – Resultados obtidos pela mediação das demandas apresentadas ao NUMEC



### 5.2.2 Apreciação dos dados primários e o processo de amostragem da pesquisa

Os dados primários também foram explorados nesta pesquisa, como anunciado no capítulo da metodologia adotada. Por conseguinte, vários questionários foram aplicados aos usuários que demandaram pelo atendimento na UIPP, seguindo os critérios de inclusão estabelecidos previamente.

As fórmulas estatísticas apresentadas na seção 3.2 foram utilizadas em razão do universo de atendimentos realizados pelo NUMEC, conforme contabilizado na Tabela 4 e seus respectivos resultados, exceto os encaminhamentos e aqueles considerados inconclusivos, totalizando uma população de duzentos e vinte e dois indivíduos. Portanto, a obtenção da amostra a ser consultada daquela população seguiu os cálculos abaixo:

$$\text{Fórmula 1} \quad D = \frac{0,10^2}{1,645^2} = (0,0679)^2 = 0,003694$$

$$\text{Fórmula 2} \quad n = \frac{222}{4(222 - 1)0,003694 + 1} = \frac{222}{3,2654} = 67,98$$

$$\text{Fórmula 3} \quad w_1 = \frac{177}{222} = 0,7972$$

$$w_2 = \frac{15}{222} = 0,067$$

$$w_3 = \frac{30}{222} = 0,1351$$

$$\text{Fórmula 4} \quad n_1 = 0,7972.67,98 \cong 54$$

$$n_2 = 0,067.67,98 \cong 5$$

$$n_3 = 0,1351.67,98 \cong 9$$

Assim sendo, ficou demonstrado que os números mínimos de questionários a serem aplicados a um total de 222 usuários demandantes, em razão de 177 sucessos, 15 insucessos e 30 desistências, a fim de se obter um nível de confiança satisfatório, seriam os seguintes:

- Sucesso: 54 questionários;
- Insucesso: 5 questionários;
- Desistência: 9 questionários.

Todavia, obteve-se, na prática, a aplicação de quantitativos que ultrapassam os valores definidos acima prezando-se pela significância estatística dos resultados, quais sejam:

- Sucesso: 70 questionários;
- Insucesso: 9 questionários;
- Desistência: 10 questionários.

As variáveis aferidas por meio dos questionários contemplam aspectos ligados tanto ao usuário demandante quanto à demanda em si e suas respectivas peculiaridades. Ao mesmo tempo, a satisfação também foi alvo de aferição junto aos usuários havendo ausência de manifestação em alguns quesitos em relação aos usuários que desistiram da sessão de mediação, como ficará melhor evidenciado adiante. Logo, 89 questionários foram aplicados.

Desta feita, foram contabilizadas as distribuições de frequências das variáveis permitindo elaborar os seguintes resultados:

- a) Perfil socioeconômico dos entrevistados;
- b) Caracterização da demanda, dividindo-se em bairro, motivo e resultado;
- c) Grau de satisfação com o atendimento, apresentando justificativas, críticas e sugestões quanto ao acolhimento recebido pelo NUMEC;
- d) Perfil socioeconômico dos entrevistados em confronto com o motivo da demanda e, finalmente;
- e) Motivo e resultado da demanda, devidamente cotejados.

As frequências e análises cruzadas das variáveis estão descritas nos subitens abaixo por meio de tabelas, permitindo uma observação mais pormenorizada dos dados quantitativos, bem como uma análise quantitativa baseada em dados qualitativos (codificados).

### 5.2.3 Perfil socioeconômico dos entrevistados

Neste subitem teremos a descrição do perfil socioeconômico dos entrevistados segundo a distribuição de frequências individualizadas das seguintes variáveis: Número de filhos; Número de moradores; Procedência; Idade; Sexo; Escolaridade; Estado civil; Emprego; Carteira assinada; Renda individual e; Renda familiar.

Tabela 5 – Descritiva das variáveis quantitativas da pesquisa – filhos e moradores

Variável	Média	Desvio	Mínimo	Máximo
Número de filhos	1.977528	1.270089	0	6
Número de moradores	3.775281	1.444054	1	8

Fonte: Elaboração do autor (2019) - Resultados da pesquisa

A Tabela 5 permite constatar, quantitativamente, que a média de filhos por usuário girou em torno de dois descendentes, ao passo que os residentes por domicílio dos usuários demandantes aproximaram-se de quatro, alternando aqueles entre 0 e 6, e estes, de 1 a 8 indivíduos, respectivamente.

Tabela 6 – Procedência dos entrevistados

Procedência	Frequência Absoluta	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
Não santareno	5	5.62	5.62
Santareno	84	94.38	100.00
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100.00</b>	

Fonte: Elaboração do autor (2019) - Resultados da pesquisa

Tabela 7 – Procedência dos entrevistados não santarenos

Procedência	Frequência Absoluta	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
Alenquer/PA	1	20.00	20.00
Monte Alegre/PA	2	40.00	60.00
Goiânia/GO	1	20.00	80.00
Catolé do Rocha/PB	1	20.00	100.00
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100.00</b>	

Fonte: Elaboração do autor (2019) - Resultados da pesquisa

A pesquisa também logrou identificar a origem dos usuários. Desta forma, as Tabelas 6 e 7 deixaram claro que apenas cinco indivíduos da amostra eram de origem não santarena, o que representa 5,62% do total de usuários, importando destacar que destes dois são oriundos de outras unidades da federação: Goiás e Paraíba. O maior número de questionários foi aplicado no bairro Residencial Salvação, sendo verificado que, do total de visitas realizadas nas grandes áreas do Santarenzinho e do Maracanã, 94,38% corresponderam a pessoas nascidas nesta cidade.

Tabela 8 – Idade dos entrevistados

Idade (anos)	Frequência Absoluta	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
(15 a 19)	2	2.25	2.25
(20 a 24)	6	6.74	8.99
(25 a 29)	15	16.85	25.84
(30 a 34)	17	19.10	44.94
(35 a 39)	21	23.60	68.54
(40 a 44)	9	10.11	78.65
(45 a 49)	10	11.24	89.89
(50 a 54)	2	2.25	92.13
(55 a 59)	5	5.62	97.75
(≥ 60)	2	2.25	100.00
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100.00</b>	

Fonte: Elaboração do autor (2019) - Resultados da pesquisa

A Tabela 8, estruturada com os mesmos grupos de idade usados pelo IBGE (2010) quando da realização do último Censo nacional, evidenciou que a faixa etária com a maior incidência (23,60%) foi dos 35 aos 39 anos de idade com vinte e um episódios. Idosos também demandaram pelos serviços do NUMEC em um total de 2,25%, número que se equipara às faixas etárias de 15 a 19 anos e de 50 a 54 anos.

Tabela 9 – Sexo dos entrevistados

<b>Sexo</b>	<b>Frequência Absoluta</b>	<b>Frequência Relativa</b>	<b>Frequência Relativa Acumulada</b>
Masculino	30	33.71	33.71
Feminino	59	66.29	100.00
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100.00</b>	

Fonte: Elaboração do autor (2019) - Resultados da pesquisa

Da mesma forma que a população feminina já é maioria entre os brasileiros (IBGE, 2010), em nossa pesquisa também ficou corroborado que as mulheres buscaram mais pelos serviços do NUMEC, ao longo do recorte temporal estabelecido, praticamente em dobro. Foram cinquenta e nove mulheres que apresentaram demandas das mais variadas naturezas, enquanto trinta homens fizeram o mesmo percurso totalizando 33,71% entre estes.

Tabela 10 – Escolaridade dos entrevistados

<b>Escolaridade</b>	<b>Frequência Absoluta</b>	<b>Frequência Relativa</b>	<b>Frequência Relativa Acumulada</b>
Não informado	1	1.12	1.12
Fundamental incompleto	12	13.48	14.61
Fundamental	19	21.35	35.96
Médio	52	58.43	94.38
Superior	5	5.62	100.00
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100.00</b>	

Fonte: Elaboração do autor (2019) - Resultados da pesquisa

A condição cultural é um fator que merece ser analisado com cuidado, e neste aspecto, o item escolaridade esclareceu que pessoas de todos os níveis de estudo levaram demandas ao NUMEC, sobretudo o ensino médio (antigo 2º grau) com 58,43% de participação no total. Em seguida, o ensino fundamental completo apresentou 21,35%. Contrariamente, o nível superior distanciou-se consideravelmente dos demais com apenas cinco ocorrências.

Ainda em relação à escolaridade e criminalidade, cabe a seguinte reflexão, proposta em um estudo que defende o espaço escolar como um local de construção de saberes e de socialização entre crianças e jovens, mas que vem sendo desnaturado gradativamente:

Muitas vezes, a escola, a exclusão e a violência encontram-se perigosamente correlacionadas no histórico de vida de muitos jovens. Pois, o sistema educacional brasileiro ao mesmo tempo em que, em comparação com outros períodos de nossa história, amplia o oferecimento de vagas em todos os níveis escolares, através de múltiplos caminhos e mecanismos, produz também um processo de seletividade no ambiente escolar que se reflete de forma direta sobre as camadas menos favorecidas economicamente da população (CASAGRANDE *et al.*, 2015, p. 316).

Tabela 11 – Estado civil dos entrevistados

Estado civil	Frequência Absoluta	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
Solteiro	53	59.55	59.55
Casado	13	14.61	74.16
União estável	18	20.22	94.38
Divorciado/separado	2	2.25	96.63
Viúvo	3	3.37	100.00
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100.00</b>	

Fonte: Elaboração do autor (2019) - Resultados da pesquisa

Conforme assinalado por Esping-Andersen (1994), ao analisar as novas conformações familiares, a partir da segunda metade do século XX, constatou-se uma maior participação feminina como provedora dos lares. E esta comprovação vem ao encontro dos dados apresentados nestas tabelas, que refletem o perfil dos usuários do NUMEC, sendo visto que as mulheres foram as principais demandantes. No que se refere ao estado civil das pessoas, entre os indivíduos solteiros, encontramos os maiores clientes do NUMEC: cinquenta e três pessoas ou 59,55% dentro do universo de oitenta e nove entrevistados, conforme estampado na Tabela 11. Destacamos, ainda, a presença de três viúvos como demandantes (3.37%) e somente dois divorciados/separados que representam 2,25%.

Tabela 12 – Número de filhos dos entrevistados

Número de filhos	Frequência Absoluta	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
0	9	10.11	10.11
1	24	26.97	37.08
2	29	32.58	69.66
3	20	22.47	92.13
4	3	3.37	95.51
5	2	2.25	97.75
6	2	2.25	100.00
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100.00</b>	

Fonte: Elaboração do autor (2019) - Resultados da pesquisa

Conforme demonstrado quantitativamente na Tabela 5, a média de filhos ficou estabelecida em aproximadamente dois por entrevistado. Nota-se na Tabela 12, logo acima, que houve vinte e nove ocorrências de usuários do NUMEC que declararam ter dois filhos correspondendo a 32,58% do total. Todavia, é importante destacar que em segundo lugar

ficaram as pessoas que declararam apenas um filho com 26,97%, ou seja, vinte e quatro ocorrências. Tais dados demonstram que, além do predomínio feminino como responsáveis pelos lares, também se verifica que as famílias com grandes descendências foram minoria. Apenas duas pessoas declararam ter cinco filhos, assim como para seis filhos somente duas.

Tabela 13 – Empregabilidade dos entrevistados

<b>Emprego</b>	<b>Frequência Absoluta</b>	<b>Frequência Relativa</b>	<b>Frequência Relativa Acumulada</b>
Não	58	65.17	65.17
Sim	31	34.83	100.00
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100.00</b>	

Fonte: Elaboração do autor (2019) - Resultados da pesquisa

Reflexo do momento de instabilidade econômica vivenciado pelo nosso país, observa-se na Tabela 13 que o número de não empregados foi muito expressivo: 65,17% dos entrevistados, portanto quase dois terços do total. Este dado não pode ser negligenciado, pois, como constatou Guimarães (2012, p. 60) “Assim, a natureza social relacionada à pobreza, ao desemprego e à ignorância e a natureza individual relativa à ambição, à cobiça e ao ganho fácil, podem contribuir para as pessoas entrarem no mundo do crime.”

Tabela 14 – Descrição do emprego dos entrevistados

<b>Emprego</b>	<b>Frequência Absoluta</b>	<b>Frequência Relativa</b>	<b>Frequência Relativa Acumulada</b>
Autônomo	10	32.26	32.26
Técnico de eletrodoméstico	1	3.23	35.48
Carregador	1	3.23	38.71
Estoquista	2	6.45	45.16
Funcionário público	2	6.45	51.61
Empregada doméstica	3	9.68	61.29
Técnico de segurança	1	3.23	64.52
Pedreiro	1	3.23	67.74
Vendedor	2	6.45	74.19
Motorista	1	3.23	77.42
Mototaxista	1	3.23	80.65
Auxiliar de serviços gerais	1	3.23	83.87
Não especificado	5	16.13	100.00
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100.00</b>	

Fonte: Elaboração do autor (2019) - Resultados da pesquisa

A Tabela 14, por sua vez, esclarece quais são as ocupações daqueles 34,83% que se declararam empregados havendo uma proeminência dos “autônomos”, sendo assim considerados aqueles que trabalham por conta própria, frequentemente em atividades informais, marcando 32,26%. A diversificação de atividades é bem grande nesta tabela, contudo, é perceptível que a grande maioria delas é de funções de baixa qualificação técnica.

Tabela 15 – Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) assinada

CTPS assinada	Frequência Absoluta	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
Não	78	87.64	87.64
Sim	11	12.36	100.00
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100.00</b>	

Fonte: Elaboração do autor (2019) - Resultados da pesquisa

Como decorrência das Tabelas 13 e 14, a Tabela 15 assevera que apenas onze dos trinta e um indivíduos autodeclarados empregados ostentavam suas CTPS preenchidas quando da aplicação da pesquisa, o que representa tão somente 12,36% do total. Por outro lado, setenta e oito pessoas (87,64%) declararam não ter seu documento preenchido no momento em que a pesquisa foi realizada, em 2018. Este cenário, sem dúvida alguma, é potencialmente prejudicial à previdência social brasileira tão discutida nas últimas décadas. Na visão de Casagrande *et al.* (2015, p. 320), ao analisarem os fatores emprego e inserção social:

Em países como o Brasil, em que grande parte dos salários é aviltante e a qualidade do trabalho precária (trabalho informal, subemprego, ausência de garantias trabalhistas, etc.), o universo dos criminosos se confunde parcialmente com o universo dos trabalhadores.

Tabela 16 – Renda individual dos entrevistados

Renda do indivíduo	Frequência Absoluta	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
Sem rendimentos	2	2.25	2.25
Até 1 salário mínimo	77	86.52	88.76
Mais de 1 até 2 salários mínimos	9	10.11	98.88
Mais de 3 salários mínimos	1	1.12	100.00
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100.00</b>	

Fonte: Elaboração do autor (2019) - Resultados da pesquisa

Nas Tabelas 16 e 17, ficou constatado que uma expressiva maioria dos entrevistados vivia com até um salário mínimo como renda individual ou familiar mensalmente, o que na

época da pesquisa – 2018 – correspondia a R\$ 954,00 (novecentos e cinquenta e quatro reais). A Tabela 16 diz respeito à renda individual do usuário que procurou atendimento no NUMEC representando 86,52% de pessoas contando apenas com a renda mínima. Logo a seguir, nove usuários declararam perceber mensalmente até dois salários mínimos.

Tabela 17 – Renda familiar dos entrevistados

<b>Renda Familiar</b>	<b>Frequência Absoluta</b>	<b>Frequência Relativa</b>	<b>Frequência Relativa Acumulada</b>
Não informado	1	1.12	1.12
Até 1 salário mínimo	73	82.02	83.15
Mais de 1 até 2 salários mínimos	12	13.48	96.63
Mais de 2 até 3 salários mínimos	1	1.12	97.75
Mais de 3 salários mínimos	2	2.25	100.00
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100.00</b>	

Fonte: Elaboração do autor (2019) - Resultados da pesquisa

A Tabela 17 refere a renda familiar, em que 82,02% das famílias enfrentavam o mês com um salário mínimo, devendo estas duas tabelas (16 e 17) serem cotejadas com a composição familiar dos lares que foram pesquisados, o que está ilustrado na Tabela 18.

O fator renda assume grande importância quando considerada a Teoria Econômica do Crime defendida por Becker (1968), citado com clareza por Casagrande *et al.* (2015), pois o sujeito que pratica crimes em busca do lucro financeiro é considerado um agente econômico muito racional, guiando-se pela obtenção da maior vantagem possível por meios ilícitos.

Tabela 18 – Número de moradores no imóvel dos entrevistados

<b>Número de moradores</b>	<b>Frequência Absoluta</b>	<b>Frequência Relativa</b>	<b>Frequência Relativa Acumulada</b>
1	3	3.37	3.37
2	13	14.61	17.98
3	22	24.72	42.70
4	30	33.71	76.40
5	12	13.48	89.89
6	4	4.49	94.38
7	3	3.37	97.75
8	2	2.25	100.00
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100.00</b>	

Fonte: Elaboração do autor (2019) - Resultados da pesquisa

A Tabela 5 mostrou uma média de aproximadamente quatro pessoas por residência, despertando maior atenção pelos dados das Tabelas 16 e 17, em que mais de 80% das pessoas possuíam renda individual ou familiar de até um salário mínimo. Logo, pode-se inferir que tais famílias viviam com R\$ 238,50 (duzentos e trinta e oito reais e cinquenta centavos) por pessoa, mensalmente, ou R\$ 7,95 (sete reais e noventa e cinco centavos) diários para cada um.

Em face do número médio de moradores por residência e a sua influência sobre as pessoas, Casagrande *et al.* (2015, p. 313), ao analisarem a complexidade dos fatores que podem levar alguém à prática delituosa como econômicos, sociais e familiares, advertem que:

Ao longo da vida os indivíduos vão construindo relações que começam inicialmente com seus familiares, passando pela fase da adolescência, e se estendem até a sua inserção na sociedade na fase adulta. Cada indivíduo se desenvolve em um determinado contexto. Este contexto, ou ambiente (ou infra-estrutura familiar e sócio-ambiental), é fundamental no processo de construção do julgamento moral, e por consequência, na decisão de cometer um crime ou não.

## 5.2.4 Caracterização da demanda

Continuando a análise da distribuição das frequências individualizadas, as questões envolvendo a caracterização das demandas levadas ao NUMEC serão apresentadas e discutidas a seguir: Bairro da demanda; Motivo da demanda e; Resultado do atendimento.

Tabela 19 – Bairro da demanda

Bairro	Frequência Absoluta	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
Alvorada	12	13.48	13.48
Residencial Salvação	44	49.44	62.92
Conquista	6	6.74	69.66
Santarenzinho	4	4.49	74.16
Nova Vitoria	1	1.12	75.28
Elcione Barbalho	8	8.99	84.27
Maracanã	5	5.62	89.89
Novo Horizonte	2	2.25	92.13
Amparo	1	1.12	93.26
Vista Alegre do Juá	1	1.12	94.38
Outros locais	5	5.62	100.00
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100.00</b>	

Fonte: Elaboração do autor (2019) - Resultados da pesquisa

Observa-se na Tabela 19 que, apesar de a Tabela 3 ter apontado trinta e cinco fichas de atendimento registradas no Residencial Salvação, a pesquisa de campo logrou identificar que

o bairro totalizou, na verdade, quarenta e quatro conflitos, praticamente metade dos questionários aplicados (49,44%). Cabe destacar que, por conta da padronização correta de endereços, facilidade de locomoção por qualquer meio de transporte, até mesmo a pé, e pela garantia de segurança para os pesquisadores, a aplicação dos questionários priorizou o referido residencial. O que se deu em detrimento dos bairros Santarenzinho, Maracanã e ocupação Vista Alegre de Juá que, embora tenham apresentado maior demanda, não garantiam condições favoráveis à aplicação dos questionários pelas razões expostas acima.

Tabela 20 – Motivo da demanda – espécie de conflito gerador

<b>Motivo da demanda</b>	<b>Frequência Absoluta</b>	<b>Frequência Relativa</b>	<b>Frequência Relativa Acumulada</b>
Ameaça e Dano patrimonial	1	1.12	1.12
Ameaça	28	31.46	32.58
Calúnia, Difamação ou Injúria	30	33.71	66.29
Dano patrimonial	3	3.37	69.66
Lesão corporal	6	6.74	76.40
Outros	21	23.60	100.00
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100.00</b>	

Fonte: Elaboração do autor (2019) - Resultados da pesquisa

A Tabela 20 evidenciou que os crimes contra a honra foram tipicamente os mais comuns (33,71%), seguidos de perto pela ameaça com 31,46% do total. É importante frisar que tais delitos são praticáveis por meio de palavras, escritos ou gestos, sendo necessário que a vítima se sinta ofendida (CUNHA, 2016). Ademais, houve o registro de um caso em que além da ameaça ocorreu um dano ao patrimônio da vítima no mesmo contexto (1,12%).

Tabela 21 – Motivo da demanda – especificação de outros motivos geradores

<b>Motivo especificado</b>	<b>Frequência Absoluta</b>	<b>Frequência Relativa</b>	<b>Frequência Relativa Acumulada</b>
Desinteligência	7	33.33	33.33
Acidente de trânsito	2	9.52	42.86
Dívida	4	19.05	61.90
Perturbação do sossego	1	4.76	66.67
Não especificado	7	33.33	100.00
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100.00</b>	

Fonte: Elaboração do autor (2019) - Resultados da pesquisa

Como se observa na Tabela 21, ficaram especificados outros fatos que não tinham natureza criminal, sendo a desinteligência – entendida como inimizade, hostilidade,

desentendimento, que não chega a configurar um crime – o episódio mais comum com uma representatividade de 33,33% dos vinte e um casos.

Entretanto, frisamos com desapontamento que sete questionários não assinalaram o motivo não criminal que levou os usuários ao NUMEC da UIPP. Além disso, 19,05% destes casos corresponderam à cobrança de dívidas.

Tabela 22 – Resultado do atendimento

<b>Resultado</b>	<b>Frequência Absoluta</b>	<b>Frequência Relativa</b>	<b>Frequência Relativa Acumulada</b>
Sucesso	70	78.65	78.65
Insucesso	9	10.11	88.76
Desistência	10	11.24	100.00
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100.00</b>	

Fonte: Elaboração do autor (2019) - Resultados da pesquisa

Como citado alhures, excedendo o número mínimo de questionários a serem aplicados, calculados como amostra confiável, foi possível localizar setenta usuários para o resultado Sucesso (78,65%), nove do Insucesso (10,11%) e dez Desistências (11,24%), de acordo com a Tabela 22.

Os resultados Encaminhamento e Inconclusivo também tiveram expressiva participação e foram devidamente contabilizados na Tabela 4, contudo, não eram dados úteis à avaliação da satisfação dos usuários do NUMEC da UIPP do Santarenzinho.

### 5.2.5 Grau de satisfação com o atendimento

Entender em que medida o acolhimento prestado pelo NUMEC atendeu as expectativas dos usuários é de grande importância, uma vez que a frieza dos números nem sempre é capaz de demonstrar se os objetivos de um programa como este estão sendo realmente alcançados com a eficiência que dele se espera. Destarte, em busca deste retorno junto aos usuários demandantes, foram examinados: Satisfação com estrutura das instalações; Satisfação com pontualidade; Satisfação com preparo dos mediadores; Satisfação com cordialidade dos mediadores; Satisfação com resultado da mediação; e Críticas e sugestões.

A aferição destas variáveis tem respaldo em Kanaane *et al.* (2010) quanto às atividades de planejamento no serviço público afirmando que, a fim de atingir seus objetivos, deve haver foco no ambiente interno e externo (demandas da sociedade), em uma perspectiva de visão de futuro que perpassa pela missão e valores de determinada organização pública.

Tabela 23 – Satisfação com a estrutura das instalações

<b>Resultado</b>	<b>Frequência Absoluta</b>	<b>Frequência Relativa</b>	<b>Frequência Relativa Acumulada</b>
Discordo parcialmente	3	3.37	3.37
Não concordo nem discordo	2	2.25	5.62
Concordo parcialmente	29	32.58	38.20
Concordo totalmente	55	61.80	100.00
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100.00</b>	

Fonte: Elaboração do autor (2019) - Resultados da pesquisa

A Tabela 23 informou que cinquenta e cinco usuários declararam-se totalmente satisfeitos com a estrutura que lhes foi proporcionada pela UIPP do Santarenzinho como um todo, o que representa 61,80% do total, e se for levado em conta que mais 32,58% concordaram parcialmente, temos uma boa noção da experiência vivida pelos utentes. O prédio é moderno, inaugurado em 2016, contando com banheiros masculino e feminino, além de um exclusivo para deficientes físicos. As salas são todas climatizadas e há cadeiras em número suficiente para a espera pelo atendimento, como se observa na Figura 5.

A sala de mediação de conflitos também possui a estrutura necessária para o conforto das partes durante a realização da sessão, o que pode ser verificado pela Figura 7. Por outro lado, 3,37% das pessoas mostraram-se parcialmente discordantes quanto à estrutura do prédio, além de duas outras (2,25%) terem se declarado indiferentes. Finalmente, chama a atenção o fato de que nenhum participante da pesquisa assinalou a opção “Discordo totalmente”.

Tabela 24 – Justificativa da satisfação com a estrutura das instalações

<b>Resultado</b>	<b>Frequência Absoluta</b>	<b>Frequência Relativa</b>	<b>Frequência Relativa Acumulada</b>
Falta de bebedouro	2	33.33	33.33
Desconforto térmico	1	16.67	50.00
Falta de organização	2	33.33	83.33
Falta de espaço	1	16.67	100.00
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>	

Fonte: Elaboração do autor (2019) - Resultados da pesquisa

Todavia, entre os usuários não totalmente satisfeitos com a estrutura, podemos citar que as principais justificativas foram a falta de um bebedouro (duas pessoas) e a falta de organização (também duas pessoas). Em tempo, após a realização da pesquisa, um bebedouro

foi disponibilizado para os usuários que frequentam as instalações da unidade. Uma pessoa ainda destacou o desconforto térmico (calor) e outra, a falta de espaço no prédio.

Tabela 25 – Satisfação com a pontualidade

<b>Nível de satisfação</b>	<b>Frequência Absoluta</b>	<b>Frequência Relativa</b>	<b>Frequência Relativa Acumulada</b>
Discordo totalmente	2	2.25	2.25
Discordo parcialmente	2	2.25	4.49
Não concordo nem discordo	12	13.48	17.98
Concordo parcialmente	27	30.34	48.31
Concordo totalmente	46	51.69	100.00
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100.00</b>	

Fonte: Elaboração do autor (2019) - Resultados da pesquisa

Um fator sempre questionado em relação ao atendimento em órgãos públicos é a pontualidade. Neste quesito, a Tabela 25 apresentou um número menor, embora ainda preponderante, de usuários totalmente satisfeitos, em relação ao item anterior (estrutura). Foram quarenta e seis pessoas totalmente satisfeitas (51,69%) e vinte e sete parcialmente (30,34%). Quatro pessoas discordaram em certa medida demonstrando alguma insatisfação, e para doze delas a pontualidade não fez diferença.

Tabela 26 – Justificativa da satisfação com a pontualidade

<b>Justificativa</b>	<b>Frequência Absoluta</b>	<b>Frequência Relativa</b>	<b>Frequência Relativa Acumulada</b>
Falta de organização	1	6.25	6.25
Demora no agendamento da sessão de mediação	1	6.25	12.50
Demora no atendimento	13	81.25	93.75
Celeridade no atendimento	1	6.25	100.00
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>	

Fonte: Elaboração do autor (2019) - Resultados da pesquisa

Justifica-se com muita veemência entre os usuários não satisfeitos a demora no atendimento pelo NUMEC como um motivo de descontentamento, verificando-se um percentual de 81,25% nesta reclamação. Salientamos que, diferentemente da demora no atendimento inicial, reclamação de treze pessoas, a demora no agendamento da sessão de mediação caracteriza o espaço de tempo para que a outra parte seja intimada a participar da tentativa de acordo mediada no NUMEC, o que foi assinalado por um usuário. Por outro lado,

um utente apontou a celeridade no atendimento como justificativa de sua satisfação e outro, reclamou da organização.

Tabela 27 – Satisfação com o preparo dos mediadores

<b>Nível de satisfação</b>	<b>Frequência Absoluta</b>	<b>Frequência Relativa</b>	<b>Frequência Relativa Acumulada</b>
Discordo totalmente	1	1.12	1.12
Discordo parcialmente	1	1.12	2.25
Não concordo nem discordo	7	7.87	10.11
Concordo parcialmente	24	26.97	37.08
Concordo totalmente	56	62.92	100.00
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100.00</b>	

Fonte: Elaboração do autor (2019) - Resultados da pesquisa

Os mediadores do NUMEC são profissionais de áreas como psicologia, serviço social e pedagogia, entretanto, para atuarem como mediadores de conflitos passam por um treinamento realizado pela Fundação Pro Paz. Portanto, a Tabela 27 corrobora até que ponto os usuários tiveram uma percepção de preparo técnico adequado dos profissionais, sendo atingido o número de cinquenta e seis relatos de satisfação total neste sentido (62,92%). Apenas uma pessoa demonstrou total insatisfação com o preparo demonstrado e mais uma também discordou, mas de forma parcial.

Tabela 28 – Justificativa da satisfação com o preparo dos mediadores

<b>Justificativa</b>	<b>Frequência Absoluta</b>	<b>Frequência Relativa</b>	<b>Frequência Relativa Acumulada</b>
Comportamento arrogante	1	16.67	16.67
Comportamento profissional	3	50.00	66.67
Demora no atendimento	2	33.33	100.00
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>	

Fonte: Elaboração do autor (2019) - Resultados da pesquisa

Buscou-se aferir junto aos entrevistados justificativas para as suas avaliações. Nem todos os participantes, porém, demonstraram interesse em explicar suas opiniões. Dois pontos foram citados pelos usuários como justificativa de descontentamento com o preparo dos mediadores, destacando-se a demora no atendimento, citada por duas pessoas (33,33%). Observamos, ainda, que uma pessoa se ressentiu do atendimento recebido apontando um comportamento arrogante do mediador. No entanto, o profissionalismo dos servidores prevaleceu na avaliação demonstrada acima com 50% de aprovação.

Tabela 29 – Satisfação com a cordialidade dos mediadores

Nível de satisfação	Frequência Absoluta	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
Discordo totalmente	1	1.12	1.12
Discordo parcialmente	4	4.49	5.62
Não concordo nem discordo	6	6.74	12.36
Concordo parcialmente	22	24.72	37.08
Concordo totalmente	56	62.92	100.00
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100.00</b>	

Fonte: Elaboração do autor (2019) - Resultados da pesquisa

O preparo profissional é adquirido pela formação acadêmica e posterior qualificação proporcionada pela Fundação Pro Paz, mas a cordialidade é um aspecto que está além dos bancos escolares, sendo de fácil percepção por qualquer pessoa. Neste sentido, a Tabela 29 apresentou um cenário em que setenta e oito usuários mostraram-se total (62,92%) ou parcialmente (24,72%) satisfeitos com o tratamento recebido no órgão.

A insatisfação também se fez presente por meio de um usuário totalmente discordante e quatro parcialmente discordantes, acumulando um índice de 5,62% do total de respondentes. Para 6,74% dos participantes, porém, a cordialidade dos profissionais não teve destaque para o bem ou para o mal.

Tabela 30 – Justificativa da satisfação com a cordialidade dos mediadores

Justificativa	Frequência Absoluta	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
Deficiente	1	25.00	25.00
Satisfatória	3	75.00	100.00
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100.00</b>	

Fonte: Elaboração do autor (2019) - Resultados da pesquisa

Somente quatro usuários apresentaram justificativas para este quesito, sendo que três entenderam a cordialidade satisfatória (75%), ao passo que uma entre trinta e três pessoas não totalmente satisfeitas considerou-a deficiente. A pequena participação na Tabela 30 com apenas quatro manifestações, evidencia um baixo interesse dos usuários em relação à cordialidade do atendimento recebido. Mesmo com altos índices de satisfação total ou parcial (setenta e oito indivíduos), vistos na Tabela 29, as pessoas não se sentiram motivadas a justificar elogiando ou criticando o quesito em análise.

Tabela 31 – Satisfação com o resultado da mediação

<b>Nível de satisfação</b>	<b>Frequência Absoluta</b>	<b>Frequência Relativa</b>	<b>Frequência Relativa Acumulada</b>
Discordo totalmente	2	2.25	2.25
Discordo parcialmente	1	1.12	3.37
Não concordo nem discordo	4	4.49	7.87
Concordo parcialmente	19	21.35	29.21
Concordo totalmente	53	59.55	88.76
Não houve mediação - Desistência	10	11.24	100.00
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100.00</b>	

Fonte: Elaboração do autor (2019) - Resultados da pesquisa

Com efeito, afirmar que uma mediação com resultado Sucesso foi, de fato, plenamente capaz de corresponder aos anseios dos usuários seria muito simplório. Portanto, indo além da frieza dos números apresentados na Tabela 4, buscou-se aferir diretamente com os usuários as suas percepções sobre o serviço que lhes foi prestado e, em especial, quanto ao seu desfecho tanto positivo quanto negativo. Nesta linha de raciocínio, a Tabela 31 apresentou, em relação aos setenta e nove usuários que efetivamente participaram da sessão de mediação – houve dez desistências antes da sessão – um quantitativo de cinquenta e três pessoas totalmente satisfeitas com o resultado do atendimento recebido, um número bastante expressivo (59,55%). Mas, ainda assim, foram demonstrados sentimentos contrários com duas pessoas declarando-se totalmente discordantes, ou seja, não se sentiram satisfeitas com o resultado obtido. Para uma outra, o resultado a satisfez de maneira parcial. Essas três pessoas representam 3,37% do total.

Tabela 32 – Justificativa da satisfação com o resultado da mediação

<b>Justificativa</b>	<b>Frequência Absoluta</b>	<b>Frequência Relativa</b>	<b>Frequência Relativa Acumulada</b>
Aquém da expectativa	1	8.33	8.33
Frustrado pelo insucesso	1	8.33	16.67
Desistência pela demora	2	16.67	33.33
Desistência pelo desinteresse	1	8.33	41.67
Desistência pela desinformação	2	16.67	58.33
Desistência pelo esquecimento	1	8.33	66.67
Desistência não justificada	4	33.33	100.00
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>	

Fonte: Elaboração do autor (2019) - Resultados da pesquisa

Nota-se que os usuários mais satisfeitos se abstiveram de justificar seu posicionamento com o resultado da mediação, contudo, os demais utentes utilizaram-se do espaço para abalizar suas desilusões, como se observa na Tabela 32. A demora no atendimento e a desinformação apresentaram-se como os motivos principais de desistência, tendo sido apontadas por dois usuários cada uma (16,67%).

Outras quatro pessoas (33,33%), que desistiram de participar da sessão de mediação, não se mostraram à vontade para expressar o motivo de sua resposta ao questionário. Todavia, uma pessoa afirmou ter ficado frustrada pelo insucesso da mediação, o que demonstra a sua esperança na solução negociada, o que infelizmente acabou não acontecendo.

Tabela 33 – Sugestão ou crítica

Houve sugestão ou crítica	Frequência Absoluta	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
Não	67	75.28	75.28
Sim	22	24.72	100.00
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100.00</b>	

Fonte: Elaboração do autor (2019) - Resultados da pesquisa

Um espaço para sugestões ou críticas foi reservado aos usuários, tendo sido utilizado por vinte e dois indivíduos que apresentaram suas impressões sobre o NUMEC e a UIPP. Esta adesão pode ser considerada pouco expressiva, pois apenas 24,72% dos oitenta e nove questionados dela participaram apropriando-se desta oportunidade de manifestação. Outros sessenta e sete usuários abstiveram-se de opinar.

Diante do cenário apresentado pelas tabelas até aqui exibidas, forçoso recordar a escorreta lição do professor Santos (2017), para quem o Direito Penal representa uma ferramenta seletiva de comportamentos e pessoas que se deseja rotular como criminosas. Logo, uma pesquisa de satisfação como a que fora promovida em face de um novo modelo de justiça deve ser encarada como uma ocasião de avaliar uma conquista da sociedade.

A propósito, Viana (2018), do mesmo modo consciente dos efeitos da rotulação social promovida pelas políticas criminais em vigor, aponta as principais medidas sugeridas pelos teóricos da Criminologia do conflito para mitigá-los, a saber: descriminalização; despenalização; devido processo e diversificação. No âmbito desta última medida, suscita-se que sejam implementadas soluções alternativas e políticas públicas estratégicas que venham a aplacar a imposição da pena como saída única para o conflito, estando em sintonia com uma perspectiva de Direito Penal Mínimo e, por conseguinte, com o programa UIPP.

Daí exsurge a relevância de que as pessoas procurem conscientizar-se mais de seus direitos e aproveitem oportunidades como esta pesquisa para explicar suas opiniões e, assim, contribuir com a construção de alternativas que virão ao encontro de seus próprios anseios e das próximas gerações no estabelecimento de uma sociedade mais justa.

Tabela 34 – Descrição do tipo de sugestão ou crítica

<b>Sugestão ou crítica</b>	<b>Frequência Absoluta</b>	<b>Frequência Relativa</b>	<b>Frequência Relativa Acumulada</b>
Melhorar atendimento administrativo	4	18.18	18.18
Aumentar efetivo de funcionários	1	4.55	22.73
Disponibilizar bebedouro	1	4.55	27.27
Reduzir tempo de espera	4	18.18	45.45
Aumentar policiamento de rua	4	18.18	63.64
Aproximar a Polícia das lideranças comunitárias	1	4.55	68.18
Melhorar atendimento administrativo e reduzir tempo de espera	1	4.55	72.73
Melhorar atendimento policial e aumentar policiamento de rua	1	4.55	77.27
Reduzir tempo de agendamento da sessão de mediação	2	9.09	86.36
Reduzir tempo de agendamento da sessão de mediação e disponibilizar bebedouro	1	4.55	90.91
Ter pontualidade no atendimento	2	9.09	100.00
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100.00</b>	

Fonte: Elaboração do autor (2019) - Resultados da pesquisa

A Tabela 34, última deste subitem, apresenta as vinte e duas críticas e/ou sugestões daqueles que foram atendidos pelo programa e aceitaram opinar. As manifestações foram muito variadas e, a rigor, direcionaram-se de forma mais expressiva sobre a melhoria do atendimento administrativo e a redução do tempo de espera, com 18,18% cada uma. Ademais, em que pese não se enquadrar no escopo da pesquisa sobre o NUMEC, destacamos as quatro sugestões de aumento do policiamento de rua na área de responsabilidade da UIPP, que obteve 18,18% das citações, ao lado dos dois outros itens já mencionados.

### 5.2.6 Perfil socioeconômico dos entrevistados e caracterização da demanda

Diante do considerável número de frequências individualizadas organizadas acima, torna-se primordial realizar uma avaliação conjugada das variáveis que melhor representam um padrão entre o perfil dos usuários demandantes atendidos pelo NUMEC – integrantes da amostra – face às características das demandas particulares apresentadas por cada um.

Tabela 35 – Procedência / Motivo da demanda

Motivo da demanda	Procedência		
	Não santareno	Santareno	Total
Ameaça e Dano patrimonial	0	1	1
Ameaça	1	27	28
Calúnia, Difamação ou Injúria	2	28	30
Dano patrimonial	0	3	3
Lesão corporal	0	6	6
Outros	2	19	21
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>84</b>	<b>89</b>

Fonte: Elaboração do autor (2019) - Resultados da pesquisa

A Tabela 35 demonstra que, entre os indivíduos atendidos, os de procedência local titularizaram mais os casos de crimes contra a honra e de ameaça. Neste aspecto, Amorim (2013) trata de forma muito pormenorizada do processo de povoamento e periferação de Santarém ao longo das últimas décadas, desde o fim de 1970, além da formação das grandes áreas do Santarenzinho e do Maracanã em específico. Processo este que continua sua expansão por meio de diversas invasões de terras que se acentuaram nos últimos anos.

Tabela 36 – Procedência / Motivo da demanda – outros motivos geradores

Motivo da Demanda	Procedência		
	Não santareno	Santareno	Total
Desinteligência	0	7	7
Acidente trânsito	0	2	2
Dívida	1	3	4
Perturbação sossego	1	0	1
Não especificado	0	7	7
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>19</b>	<b>21</b>

Fonte: Elaboração do autor (2019) - Resultados da pesquisa

Na Tabela 36, que trata de “outros motivos”, foi possível destacar que os santarenos envolveram-se mais em casos de desinteligência, enquanto apenas um dos não santarenos registrou a perturbação do sossego como motivação da sua busca pelo NUMEC. Tanto a Tabela 35 quanto a 36 foram capazes de demonstrar uma pequena participação de não santarenos nas demandas do NUMEC representando apenas 5,62% do total, e dentro deste conjunto os crimes contra a honra também foram o principal motivo de desavença.

Tabela 37 – Procedência / Resultado do atendimento

Resultado do atendimento	Procedência		
	Não santareno	Santareno	Total
Sucesso	3	67	70
Insucesso	1	8	9
Desistência	1	9	10
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>84</b>	<b>89</b>

Fonte: Elaboração do autor (2019) - Resultados da pesquisa

Muito importante salientar que tanto os santarenos quanto os oriundos de outras cidades apresentaram um número superior do resultado Sucesso na mediação (Tabela 37). 60% dos não santarenos chegaram a um acordo, assim como 79,76% dos santarenos tiveram êxito em suas demandas. No geral, 78,65% dos oitenta e nove questionados atingiram esse desfecho após passarem pela sessão de mediação no NUMEC.

Tabela 38 – Sexo / Motivo da demanda

Motivo da demanda	Sexo		
	Masculino	Feminino	Total
Ameaça e Dano patrimonial	0	1	1
Ameaça	9	19	28
Calúnia, Difamação ou Injúria	6	24	30
Dano patrimonial	2	1	3
Lesão corporal	2	4	6
Outros	11	10	21
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>59</b>	<b>89</b>

Fonte: Elaboração do autor (2019) - Resultados da pesquisa

Levando-se em consideração o sexo dos usuários frente ao motivo da demanda, foi notável que as mulheres protagonizaram com destaque os casos de crimes contra a honra com 40,67% de participação nos casos por elas demandados, ao passo que os homens se

envolveram mais em outros conflitos sem natureza criminal com 36,66% neste quesito específico, dentro dos seus 30 casos registrados. Cabe a menção de que, em termos gerais, as mulheres tiveram maior participação proporcional no crime de ameaça (67,85%) frente a 32,15% entre os homens, em relação ao total de 28 crimes desta natureza.

Tabela 39 – Sexo / Motivo da demanda – outros motivos geradores

Motivo da demanda	Sexo		
	Masculino	Feminino	Total
Desinteligência	3	4	7
Acidente trânsito	2	0	2
Dívida	3	1	4
Perturbação sossego	0	1	1
Não especificado	3	4	7
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>21</b>

Fonte: Elaboração do autor (2019) - Resultados da pesquisa

À luz da Tabela 39, verifica-se que os homens ressentiram-se mais da desinteligência e da cobrança de dívidas. Por outro lado, as mulheres tiveram maior envolvimento com a desinteligência (40%). Os acidentes de trânsito pontuaram 18,18% dos casos entre os homens e nenhuma ocorrência para as mulheres. O número de motivos não especificados também foi considerável neste item da pesquisa, o que acaba por comprometer um pouco a aferição desta variável para fins estatísticos.

Tabela 40 – Sexo / Resultado do atendimento

Resultado do Atendimento	Sexo		
	Masculino	Feminino	Total
Sucesso	23	47	70
Insucesso	3	6	9
Desistência	4	6	10
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>59</b>	<b>89</b>

Fonte: Elaboração do autor (2019) - Resultados da pesquisa

A pesquisa nos proporcionou, ainda, aferir os resultados do atendimento por sexo do usuário, o que demonstrou uma preponderância feminina em todas as alternativas, sendo que no Sucesso elas obtiveram 79,66% de aproveitamento. Já os homens, alcançaram 76,66% no mesmo quesito, o que também é expressivo e alvissareiro. Finalmente, em termos de Insucesso e Desistência, houve um empate entre as mulheres com seis ocorrências cada.

Tabela 41 – Escolaridade / Motivo da demanda

Motivo da demanda	Escolaridade					Total
	Não informado	Fundamental incompleto	Fundamental	Médio	Superior	
Ameaça e Dano patrimonial	0	0	0	0	1	1
Ameaça	1	3	4	19	1	28
Calúnia, Difamação ou Injúria	0	4	7	17	2	30
Dano patrimonial	0	1	2	0	0	3
Lesão corporal	0	1	0	5	0	6
Outros	0	3	6	11	1	21
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>19</b>	<b>52</b>	<b>5</b>	<b>89</b>

Fonte: Elaboração do autor (2019) - Resultados da pesquisa

A Tabela 41 expõe que as pessoas com nível médio foram a maioria dos demandantes representando 58,42% dos oitenta e nove casos, destacando-se o crime de ameaça com dezoito ocorrências dentro dos cinquenta e dois casos registrados, ou seja, 36,53%.

Guimarães (2012, p. 70), ao analisar diversas variáveis em sua pesquisa, dentre elas a escolaridade, manifestou-se no sentido de que “quanto maior é a escolaridade do chefe de família, menor deve ser a propensão ao crime”. Este resultado por ele apurado é de grande importância, contudo, na presente pesquisa foram consultadas somente as pessoas que se declararam vítimas e primeiro buscaram atendimento na UIPP.

Assim, os níveis escolares mais baixos (fundamental incompleto e completo), em relação às pessoas que se envolveram nos diversos conflitos interpessoais, não se aproximaram do nível médio com doze e dezoito representantes cada, embora o nível superior tenha sido, de fato, o menos presente com apenas 5,61% de participação no geral.

Tabela 42 – Escolaridade / Motivo da demanda – outros motivos geradores

Motivo da demanda	Escolaridade				Total
	Fundamental incompleto	Fundamental	Médio	Superior	
Desinteligência	2	1	3	1	7
Acidente trânsito	0	1	1	0	2
Dívida	0	1	3	0	4
Perturbação sossego	0	0	1	0	1
Não especificado	1	3	3	0	7
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>21</b>

Fonte: Elaboração do autor (2019) - Resultados da pesquisa

Observando-se atentamente a Tabela 42, nota-se que a desinteligência foi a única ocorrência não criminal que teve registro em todas as faixas de escolaridade. Dos sete casos anotados, 28,57% estão no fundamental incompleto, 14,28% com o nível fundamental completo, 42,85% registrados no nível médio e, novamente, 14,28% referentes a um caso de pessoa portadora de nível superior.

Tabela 43 – Escolaridade / Resultado do atendimento

Resultado do atendimento	Escolaridade					Total
	Não informado	Fundamental incompleto	Fundamental	Médio	Superior	
Sucesso	0	9	16	42	3	70
Insucesso	1	1	2	4	1	9
Desistência	0	2	1	6	1	10
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>19</b>	<b>52</b>	<b>5</b>	<b>89</b>

Fonte: Elaboração do autor (2019) - Resultados da pesquisa

A Tabela 43 proporciona a verificação de que quarenta e duas pessoas de nível médio lograram solucionar seu conflito sem a necessidade de intervenção policial ou judicial, o que representa 80,77%. Esta tendência pelo acordo persistiu em todos os demais níveis de escolaridade. Por outro lado, o Insucesso e a Desistência obtiveram grande destaque, proporcionalmente, no nível superior com 20,00% de representação em ambos.

Tabela 44 – Estado Civil / Motivo da demanda

Motivo da demanda	Estado civil					Total
	Solteiro	Casado	União estável	Divorciado/separado	Viúvo	
Ameaça e Dano patrimonial	0	0	1	0	0	1
Ameaça	13	4	8	1	2	28
Calúnia, Difamação ou Injúria	21	3	5	0	1	30
Dano patrimonial	1	2	0	0	0	3
Lesão corporal	4	0	1	1	0	6
Outros	14	4	3	0	0	21
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>89</b>

Fonte: Elaboração do autor (2019) - Resultados da pesquisa

Os usuários solteiros tenderam mais a envolver-se em situações conflituosas (59,55%), enquanto os divorciados/separados encontram-se no sentido oposto com 2,24% no total. Entre

os solteiros, destacaram-se os crimes contra a honra – vinte e uma ocorrências – e em menor número o dano patrimonial, observado uma única vez. Em relação aos indivíduos casados, tivemos mais casos de natureza não criminal e de ameaça com quatro episódios ou 30,77% cada um. Para os declarados conviventes preponderou a ameaça, já os divorciados/separados assinalaram uma ameaça e uma lesão corporal, e, finalmente, entre os viúvos avultou a ameaça com uma representação de 66,66%.

Tabela 45 – Estado Civil / Motivo da demanda – outros motivos geradores

Motivo da demanda	Estado civil			
	Solteiro	Casado	União estável	Total
Desinteligência	6	0	1	7
Acidente trânsito	0	1	1	2
Dívida	2	1	1	4
Perturbação sossego	0	1	0	1
Não especificado	6	1	0	7
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>21</b>

Fonte: Elaboração do autor (2019) - Resultados da pesquisa

A Tabela 45 explicita que a principal motivação não criminal dos solteiros foi a desinteligência (42,85%), embora o mesmo quantitativo não tenha especificado a razão de sua demanda. Os casados e os declarados conviventes compartilharam um acidente de trânsito e uma dívida cada. Um indivíduo casado também apontou a perturbação do sossego alheio, que é uma contravenção penal, como motivo de sua demanda até o NUNEC. Assim sendo, nota-se que os solteiros também se destacaram nos motivos de natureza não criminal com 66,66%.

Tabela 46 – Estado civil / Resultado do atendimento

Resultado do atendimento	Estado civil					
	Solteiro	Casado	União estável	Divorciado/separado	Viúvo	Total
Sucesso	42	12	12	1	3	70
Insucesso	6	0	3	0	0	9
Desistência	5	1	3	1	0	10
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>89</b>

Fonte: Elaboração do autor (2019) - Resultados da pesquisa

No tocante ao estado civil, a Tabela 46 está demonstrando que houve preponderância do Sucesso frente às demais alternativas com 79,24% entre os solteiros, 92,30% entre os casados, 66,66% para a variável união estável, 100% para os declarados viúvos, e uma única

exceção entre os divorciados/separados que computaram um Sucesso e uma Desistência, ou seja 50% para cada variável, sem qualquer anotação de Insucesso para aquela população específica. A Tabela 46 ainda indicou um empate entre o número de Sucessos para os usuários casados e em união estável: doze casos. Pode-se, ainda, inferir uma maior Desistência no grupo dos solteiros (50% desta variável), mas não se pode olvidar que eles são maioria entre os públicos atendidos pelo programa UIPP.

Tabela 47 – Bairro / Motivo da demanda

Bairro	Motivo da demanda						Total
	Ameaça e dano Patrimonial	Ameaça	Calúnia, Difamação ou Injúria	Dano patrimonial	Lesão corporal	Outros	
Alvorada	0	7	3	0	0	2	12
Residencial Salvação	0	9	19	0	2	14	44
Conquista	0	2	0	2	1	1	6
Santarenzinho	0	2	1	1	0	0	4
Nova Vitória	0	1	0	0	0	0	1
Elcione Barbalho	0	3	3	0	1	1	8
Maracanã	0	1	2	0	1	1	5
Novo Horizonte	1	0	0	0	1	0	2
Amparo	0	1	0	0	0	0	1
Vista Alegre do Juá	0	1	0	0	0	0	1
Outros locais	0	1	2	0	0	2	5
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>28</b>	<b>30</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>21</b>	<b>89</b>

Fonte: Elaboração do autor (2019) - Resultados da pesquisa

Interessante notar na Tabela 47 que o Residencial Salvação aglutinou dezenove ocorrências de crimes contra honra, o maior percentual entre todos os registrados com 21,35% dos oitenta e nove, e apenas dois casos de lesão corporal de natureza leve no outro extremo.

Os bairros Nova Vitória, Amparo e Vista Alegre do Juá apresentaram tão somente uma situação de conflito cada, e, coincidentemente, as três pelo crime de ameaça, previsto no artigo 147 do Código Penal e que, nas palavras de Cunha (2016, p. 205) é uma “espécie de crime contra a liberdade individual, é a manifestação idônea da intenção de causar a alguém qualquer mal injusto e grave (não necessariamente um crime)”.

Frise-se que a prática de tal ilícito (ameaça) teve maior destaque no Residencial Salvação, o qual concentrou 32,14% dos vinte e oito casos registrados, e acabou não sendo verificada apenas no bairro Novo Horizonte.

Tabela 48 – Bairro / Motivo da demanda – outros motivos geradores

Bairro	Motivo da demanda					Total
	Desinteligência	Acidente trânsito	Dívida	Perturbação Sossego	Não Especificado	
Alvorada	1	0	0	0	1	2
Residencial Salvação	5	2	2	0	5	14
Elcione Barbalho	0	0	1	0	0	1
Maracanã	0	0	1	1	0	1
Novo Horizonte	0	0	0	0	0	1
Outros locais	1	0	0	0	1	2
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>21</b>

Fonte: Elaboração do autor (2019) - Resultados da Pesquisa

Sobre outros motivos geradores de demanda, percebeu-se que o Residencial Salvação destacou-se por cinco casos de desinteligência (35,71%), além de dois acidentes de trânsito sem vítimas (14,28%) e duas cobranças de dívida (14,28%), além de cinco casos não especificados no questionário. Elcione Barbalho, Maracanã e Novo Horizonte, por sua vez, contribuíram com apenas um caso cada um obtendo uma participação somada de 14,28% no número total de registros de outros motivos (vinte e um). A Tabela 48 também mostrou que nos “outros locais” de demanda houve um caso de desinteligência e outro não especificado.

Tabela 49 – Bairro / Resultado do atendimento

Bairro	Resultado do Atendimento			
	Sucesso	Insucesso	Desistência	Total
Alvorada	10	0	2	12
Residencial Salvação	33	7	4	44
Conquista	4	0	2	6
Santarenzinho	4	0	0	4
Nova Vitória	1	0	0	1
Elcione Barbalho	8	0	0	8
Maracanã	4	0	1	5
Novo Horizonte	1	1	0	2
Amparo	0	1	0	1
Vista Alegre do Juá	0	0	1	1
Outros locais	5	0	0	5
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>89</b>

Fonte: Elaboração do autor (2019) - Resultados da pesquisa

A Tabela 49 sugere que os Insucessos concentraram-se em apenas três bairros: Residencial Salvação, Novo Horizonte e Amparo representando pouco mais de 10% do total de 89 questionários. As Desistências também se agruparam mais naquele residencial com 40% dos casos nesta variável. A opção Sucesso fez-se mais presente, novamente, no Residencial Salvação (47,14%) sendo seguido pelo bairro Alvorada : 14,28% de setenta casos.

### 5.2.7 Satisfação e resultado da demanda

Mais uma vez, realizar a análise comparada entre as frequências obtidas por meio do questionário faz-se auspicioso no intuito de aferir as experiências vividas pelos usuários do NUMEC da UIPP do Santarenzinho.

Com este propósito, as tabelas abaixo representam a confrontação entre as cinco assertivas em escala de diferencial semântico apresentadas aos usuários em relação ao resultado do atendimento, além das respectivas justificativas, críticas e sugestões.

Importa destacar que este é o último subitem voltado à análise estatística dos dados obtidos por meio do instrumento de avaliação eleito para esta pesquisa: o questionário.

Tabela 50 – Satisfação com a estrutura das instalações / Resultado do atendimento

Satisfação com a estrutura das instalações	Resultado do atendimento			
	Sucesso	Insucesso	Desistência	Total
Discorda parcialmente	1	1	1	3
Não concorda nem discorda	1	0	1	2
Concorda parcialmente	22	4	3	29
Concorda totalmente	46	4	5	55
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>89</b>

Fonte: Elaboração do autor (2019) - Resultados da pesquisa

Fica explícito pela Tabela 50 que a maior parte dos usuários que obteve qualquer um dos resultados considerados na pesquisa tendeu a uma maior aprovação quanto à estrutura das instalações. Este dado permite inferir que o prédio dispõe de condições satisfatórias para atender a população. Como já fora debatido neste trabalho, o padrão interno das UIPP é compartilhado pelas unidades do interior do estado do Pará, então, essa percepção pode ser estendida para outros locais desde que mantidas as mesmas condições de manutenção e limpeza do equipamento público. Destacamos que a opção concordância total chegou ao índice de 61,80% e a parcial, a 32,58%. Apenas 3,37% discordaram desta condição estrutural.

Tabela 51 – Satisfação com a estrutura das instalações / Justificativa

Justificativa da estrutura	Satisfação com a estrutura			
	Discorda parcialmente	Concorda parcialmente	Concorda totalmente	Total
Falta de bebedouro	0	1	1	2
Desconforto térmico	0	1	0	1
Falta de organização	0	0	2	2
Falta de espaço	1	0	0	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>6</b>

Fonte: Elaboração do autor (2019) - Resultados da pesquisa

Entre aqueles que discordaram parcialmente, houve uma reclamação quanto ao espaço. Para a opção de concordância parcial, encontramos a falta de bebedouro e o calor como problemáticas. Logo, no cômputo geral, foram 50% de reclamações por parte de pessoas que concordaram totalmente com a satisfação com a estrutura das instalações, 33,33% pelos que concordaram parcialmente e 16,67% para os indivíduos parcialmente discordantes.

Frise-se que todas as salas são climatizadas, como citado alhures, mas, o corredor interno da unidade não possui aparelhos de ar condicionado, o que pode ser observado na Figura 5. É importante salientar que dos oitenta e nove questionários aplicados, apenas 6,74% dos respondentes se dispuseram a justificar seu grau de satisfação com este quesito.

Tabela 52 – Satisfação com a pontualidade / Resultado do atendimento

Satisfação com a pontualidade	Resultado do atendimento			
	Sucesso	Insucesso	Desistência	Total
Discorda totalmente	0	0	2	2
Discorda parcialmente	2	0	0	2
Não concorda nem discorda	6	4	2	12
Concorda parcialmente	20	3	4	27
Concorda totalmente	42	2	2	46
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>89</b>

Fonte: Elaboração do autor (2019) - Resultados da pesquisa

No caso desta pesquisa, a concordância total com a variável pontualidade alcançou um nível de 51,68% de aprovação total. Portanto, deve-se observar que o somatório dos demais níveis de satisfação chegaram a 48,32%, o que indica a necessidade de se adotar uma maior presteza no atendimento ao público. Dentre as pessoas que desistiram da demanda (10 casos), 80% demonstraram-se contrariados ou indiferentes com o tempo de espera pelo atendimento.

Tabela 53 – Satisfação com a pontualidade / Justificativa

Justificativa da pontualidade	Satisfação com a pontualidade					Total
	Discorda totalmente	Discordo parcialmente	Não concorda nem discorda	Concorda parcialmente	Concorda totalmente	
Falta de organização	0	0	0	1	0	1
Demora no agendamento	0	0	0	1	0	1
Demora no atendimento	2	2	7	2	0	13
Celeridade no atendimento	0	0	0	0	1	1
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>16</b>

Fonte: Elaboração do autor (2019) - Resultados da pesquisa

Dando continuidade à análise da pontualidade, percebeu-se que de um total de dezesseis manifestações, treze suscitaram a demora no atendimento como justificativa, ou seja, 81,25% dos respondentes se mostraram incomodados com o tempo de espera.

Ademais, uma pessoa reclamou da demora no agendamento da sessão de mediação e outra queixou-se da falta de organização do setor. Por outro lado, uma das pessoas que concordaram totalmente com a satisfação da pontualidade opinou positivamente por ter sido atendida com celeridade pelos mediadores.

Tabela 54 – Satisfação com o preparo dos mediadores / Resultado do atendimento

Satisfação com o preparo dos mediadores	Resultado do atendimento			
	Sucesso	Insucesso	Desistência	Total
Discorda totalmente	0	1	0	1
Discorda parcialmente	0	1	0	1
Não concorda nem discorda	1	3	3	7
Concorda parcialmente	21	1	2	24
Concorda totalmente	48	3	5	56
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>89</b>

Fonte: Elaboração do autor (2019) - Resultados da pesquisa

O preparo técnico dos mediadores foi reconhecido com nota máxima por cinquenta e seis usuários entre os três resultados possíveis para a sessão de mediação, portanto, 62,92% dos oitenta e nove questionários. De outro giro, somente dois discordaram da capacidade dos profissionais, o que representa 2,25% do total. Para 26,97% dos utentes a sua satisfação com o quesito foi parcial e, finalmente, outros 7,86% mostraram-se indiferentes não concordando nem discordando da afirmação proposta.

Tabela 55 – Satisfação com o preparo dos mediadores / Justificativa

Justificativa do preparo	Satisfação com o preparo				Total
	Discordo parcialmente	Não concorda nem discorda	Concorda parcialmente	Concorda totalmente	
Comportamento arrogante	1	0	0	0	1
Comportamento profissional	0	0	0	3	3
Demora no atendimento	0	1	1	0	2
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>6</b>

Fonte: Elaboração do autor (2019) - Resultados da pesquisa

Em decorrência da tabela anterior, a Tabela 55 esclarece que o comportamento profissional dos mediadores destacou-se para aqueles que concordaram totalmente com o seu preparo para lidar com as demandas, o que é representado pelo percentual de 50% dentre as seis justificativas consignadas. Todavia, a demora no atendimento foi apontada como algo que comprometeu essa visão de preparo dos mediadores no caso de dois usuários perfazendo 33,33% do total. E para uma pessoa (16,67%), uma imagem de arrogância ficou marcada.

Tabela 56 – Satisfação com a cordialidade dos mediadores / Resultado do atendimento

Satisfação com a cordialidade dos mediadores	Resultado do atendimento			Total
	Sucesso	Insucesso	Desistência	
Discorda totalmente	0	1	0	1
Discorda parcialmente	1	2	1	4
Não concorda nem discorda	4	2	0	6
Concorda parcialmente	19	1	2	22
Concorda totalmente	50	1	5	56
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>89</b>

Fonte: Elaboração do autor (2019) - Resultados da pesquisa

Mais uma vez, lembramos que ser preparado e ser cordial não são atributos naturalmente agregados em um profissional. Em razão disso, a Tabela 56 apresenta o resultado deste questionamento perante os usuários que tiveram resultado Sucesso, Insucesso ou Desistência, ao que seis foram indiferentes quanto a isso, outros quatro discordaram parcialmente e um mostrou-se totalmente discordante. Ressaltamos, porém, que cinquenta e seis respondentes (62,92%), coincidentemente a exemplo da Tabela 54, revelaram-se completamente satisfeitos com a cordialidade demonstrada pelos profissionais do NUMEC, inclusive cinco pessoas que desistiram da mediação e uma que obteve Insucesso.

Tabela 57 – Satisfação com a cordialidade dos mediadores / Justificativa

Justificativa da cordialidade	Satisfação com a cordialidade		
	Concordo parcialmente	Concorda totalmente	Total
Deficiente	1	0	1
Satisfatória	0	3	3
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

Fonte: Elaboração do autor (2019) - Resultados da pesquisa

Ao serem instados a justificarem suas opiniões, apenas quatro usuários tiveram esse interesse, ou seja, 4,49% dos oitenta e nove questionados. É manifesto que, entre aqueles que concordaram totalmente com a cordialidade dos mediadores, três afirmaram ter sido uma experiência satisfatória dentro do que esperavam do atendimento. Um usuário que concordou parcialmente também se manifestou, mas para apontar a deficiência deste quesito em sua visão, representando 25% do total das justificativas declaradas.

Tabela 58 – Satisfação com o resultado do atendimento / Resultado do atendimento

Satisfação com o resultado do atendimento	Resultado do atendimento			
	Sucesso	Insucesso	Desistência	Total
Discorda totalmente	0	2	0	2
Discorda parcialmente	0	1	0	1
Não concorda nem discorda	0	4	0	4
Concorda parcialmente	18	1	0	19
Concorda totalmente	52	1	0	53
Não houve mediação - Desistência	0	0	10	10
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>89</b>

Fonte: Elaboração do autor (2019) - Resultados da Pesquisa

Da análise da Tabela 58, considerando-se a satisfação com o resultado do atendimento prestado, notou-se que do total de setenta usuários cujo conflito foi mediado com Sucesso, cinquenta e dois declararam-se totalmente satisfeitos, o que perfaz um índice elevado de 74,28%. Enquanto outros dezoito ficaram parcialmente satisfeitos (25,72%).

De tal modo, nenhum usuário do resultado Sucesso assinalou como opção discordar total ou parcialmente nem se mostrou indiferente ao quesito. Este saldo é importante, pois nem sempre o êxito de um método alternativo de resolução de conflitos significa ter suas expectativas plenamente satisfeitas, porquanto a própria mediação busca uma saída negociada que venha a contemplar ambas as partes. Corroborando tal ideia, Leonardo Sica leciona que:

[...] o acordo a que se chega na mediação não tem as características de “compromisso” que fixa de uma vez por todas um equilíbrio entre os interesses em jogo e que se funda, necessariamente, no desequilíbrio das posições iniciais das partes, mas sim aquele de um pacto baseado na progressiva (re) construção de uma relação entre as partes [...] (SICA, 2007, p. 50).

Para a maior parte dos usuários com Insucesso na mediação, o resultado lhes foi indiferente, portanto não concordaram nem discordaram em quatro ocasiões (44,44%) das nove inquirições realizadas neste quesito. Outros dois deles mostraram-se totalmente insatisfeitos, enquanto um deles, apesar do resultado negativo, sentiu-se totalmente satisfeito.

Em relação aos desistentes, como decorrência lógica, não se poderia aferir a sua satisfação com o resultado da mediação já que dela abriram mão.

Tabela 59 – Satisfação com o resultado do atendimento / Justificativa

Justificativa do resultado	Satisfação com o resultado do atendimento			
	Discordo parcialmente	Concorda parcialmente	Não houve mediação - Desistência	Total
Aquém da expectativa	0	1	0	1
Frustrado pelo insucesso	1	0	0	1
Desistência pela demora	0	0	2	2
Desistência pelo desinteresse	0	0	1	1
Desistência pela desinformação	0	0	2	2
Desistência pelo esquecimento	0	0	1	1
Desistência não justificada	0	0	4	4
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>12</b>

Fonte: Elaboração do autor (2019) - Resultados da pesquisa

A Tabela 59 apresenta maior participação dos usuários desistentes, sobressaindo que dois alegaram ter desistido pela demora no atendimento e outros dois por desinformação, totalizando 40% dos dez casos, ao passo que outros quatro sequer prestaram-se a justificar. Pontua-se, ainda, que no grupo de discordância parcial um indivíduo alegou ter sentido-se frustrado pelo Insucesso na mediação do conflito.

No outro grupo, em que se concordou parcialmente com o resultado da mediação, o único respondente alegou que sua expectativa não foi correspondida por completo. Assim sendo, diante da possibilidade de externar seus sentimentos e impressões acerca da mediação, apenas 13,48% dos oitenta e nove questionados (12 pessoas) aproveitaram a oportunidade.

Tabela 60 – Sugestão ou crítica / Resultado do atendimento

Houve sugestão ou crítica	Resultado do atendimento			
	Sucesso	Insucesso	Desistência	Total
Não	49	9	9	67
Sim	21	0	1	22
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>89</b>

Fonte: Elaboração do autor (2019) - Resultados da Pesquisa

Vinte e dois usuários (24,72%) dos oitenta e nove dignaram-se a opinar, sendo um do grupo Desistência e os demais do Sucesso, como pode ser extraído da Tabela 60. No grupo Insucesso, dos nove usuários entrevistados nenhum formalizou qualquer espécie de sugestão ou crítica além das justificativas que já foram apresentadas nas cinco assertivas de satisfação propostas no questionário e discutidas ao longo do trabalho. Portanto, deparamo-nos com 75,28% de abstenção neste tão importante espaço dedicado à manifestação do pensamento.

Tabela 61 – Qual sugestão ou crítica / Resultado do atendimento

Qual sugestão ou crítica	Resultado do atendimento		
	Sucesso	Desistência	Total
Melhorar atendimento administrativo	4	0	4
Aumentar efetivo de funcionários	1	0	1
Disponibilizar bebedouro	1	0	1
Reduzir tempo de espera	4	0	4
Aumentar policiamento de rua	4	0	4
Aproximar a Polícia das lideranças comunitárias	1	0	1
Melhorar atendimento administrativo e reduzir tempo de espera	1	0	1
Melhorar atendimento policial e aumentar policiamento de rua	1	0	1
Reduzir tempo de agendamento da sessão de mediação	1	1	2
Reduzir tempo de agendamento da sessão de mediação e disponibilizar bebedouro	1	0	1
Ter pontualidade no atendimento	2	0	2
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>1</b>	<b>22</b>

Fonte: Elaboração do autor (2019) - Resultados da pesquisa

A rigor, as vinte e duas sugestões e/ou críticas foram discriminadas na Tabela 61 por grupo de resultado do atendimento. O único respondente do grupo Desistência manifestou-se no sentido de que haja uma redução no tempo de agendamento da sessão de mediação.

No outro grupo, Sucesso, encontramos como manifestações mais citadas as seguintes:

- I) Melhoria do atendimento administrativo (19,04%);
- II) Redução no tempo de espera (19,04%);
- III) Aumento do policiamento de rua (19,04%) e;
- IV) Ter maior pontualidade no atendimento (9,52%).

A avaliação desta última tabela demonstra que os usuários se ressentiram do tempo gasto no NUMEC de diversas formas. Por outro lado, atestou-se com esta pesquisa que a satisfação com o programa é elevada, o que vai ao encontro do que esclarece Santos (2016, p. 37): “normalmente, a sociedade humana (em alguns casos) passa a se interessar no envolvimento das políticas públicas, essencialmente quando estas chegam ao seu favor.”

Da análise dos dados obtidos por meio da aplicação dos questionários, devidamente tabulados e cotejados acima, pode-se traçar um perfil médio do típico usuário demandante atendido pelo NUMEC da UIPP do Santarenzinho, no recorte temporal escolhido e com base nos critérios de inclusão estabelecidos, senão vejamos:

Indivíduo natural da cidade de Santarém, do sexo feminino, com idade de 35 a 39 anos, ensino médio de escolaridade, solteiro, responsável por dois filhos, desempregado e morador do bairro Residencial Salvação. A renda tanto individual quanto familiar é de até um salário mínimo, dividida entre quatro moradores. A demanda motivadora da procura pela UIPP refere-se aos crimes contra a honra (Calúnia, Difamação e Injúria), obtendo-se majoritariamente o resultado Sucesso na mediação do conflito.

O usuário demonstrou-se, ainda, totalmente satisfeito com a estrutura das instalações; a pontualidade do atendimento; o preparo e a cordialidade dos mediadores; bem como em relação ao resultado da mediação do seu conflito. Por fim, no que tange a críticas e/ou sugestões, o tempo despendido para alcançar a satisfação dos seus interesses foi destacado como algo negativo pelo usuário consultado.

Os dados coletados, tabulados e analisados acima são extremamente positivos e remetem-nos diretamente à necessidade de se garantir a continuidade do desenvolvimento de uma política pública desta importância, pois como bem alertou a professora Maria Mirtes Cortinhas dos Santos, é imperativo que a coletividade se conscientize, uma vez que:

Os governos, ao elaborarem as políticas públicas, precisam atender à realidade da sociedade (educação, saúde, saneamento etc.), e ao término de seus mandatos, caso haja alguma ação que esteja suprimindo as necessidades do povo, o novo governo deveria dar continuidade; mas normalmente, este fato não acontece, seja por pressões de grupos radicais que não assumem responsabilidade com a comunidade, ou qualquer outro motivo (SANTOS, 2016, p. 38).

## 6 CONCLUSÃO

O trajeto percorrido por esta pesquisa foi capaz de demonstrar que o planejamento e a gestão dos recursos públicos têm evoluído sobremaneira em nosso país seguindo uma tendência internacional. Alguns estados-membros têm se destacado na promoção de políticas públicas realmente voltadas ao bem-estar da sociedade nesta nova perspectiva administrativa. O planejamento estratégico dirigido a uma política pública de longo prazo, conforme se observa no Pará, tem apresentado bons resultados, como comprovado por meio deste trabalho.

Ao longo do estudo, foram destacados acontecimentos históricos marcantes quanto ao planejamento estratégico da segurança pública adotado pelo estado, como a inauguração do IESP, em 1999, com o fim de integrar pela formação as forças policiais da SEGUP. E em 2004, a criação do programa de governo Pro Paz – futura fundação, em 2015 – para promover a assistência social no território paraense. Finalmente, em 2011, o lançamento da primeira UIPP, em Belém, unificou as duas propostas anteriores.

Salientamos que, devido à posse de um novo governador, em janeiro de 2019, a **Fundação Pro Paz** foi rebatizada como **Fundação ParáPaz**, alteração esta promovida na fase de conclusão desta pesquisa.

A despeito dos bons resultados alcançados por esta nova política pública em implantação, há que se considerar o fato de que ainda é pouco diante do crescimento constante das taxas de criminalidade, como divulgado regularmente por vários estudos, em que pese os investimentos em técnicas tradicionais de segurança pública e em métodos alternativos, o que acaba sendo uma contradição que ainda precisa ser confrontada pelo poder público. Portanto, o enfrentamento do fenômeno criminal não pode se estabelecer apenas sobre a repressão promovida pelas instâncias formais de controle social (Polícia, Justiça). É necessário investir em políticas públicas de cunho social que venham a promover a prevenção ao crime e uma maior igualdade entre as classes sociais por meio de saúde, educação, saneamento básico e dignidade, bem como o resgate do importante papel das instâncias informais de controle como a família, a escola, a religião.

A rigor, não se olvida o fato de que muitos planejamentos estratégicos acabam não atingindo seus fins, no setor público, em razão da falta de investimento e/ou continuidade de governos com a mesma inclinação política. De tal modo, perde-se um ambiente propício e muitas iniciativas promissoras acabam sendo enfraquecidas, abandonadas, desnaturadas ou substituídas depois de quatro anos de uma gestão, logo que um novo governo assume o

comando da administração pública federal, estadual ou municipal, decidido a impor sua agenda e seu próprio planejamento estratégico.

A esse respeito, é inegável que o programa UIPP vinha sendo privilegiado em razão da continuidade administrativa do mesmo grupo político, nos últimos anos, no estado do Pará. Porém, no Brasil, o fim de um ciclo governamental sempre representa um período de grandes incertezas. E é com base neste raciocínio que a realização de uma pesquisa como esta poderá trazer o reconhecimento deste novo padrão alternativo de gestão de conflitos, a fim de que os atores sociais envolvidos e beneficiados por essa política possam pressionar os governantes por sua sequência independentemente da bandeira partidária no poder.

Convém reafirmar que, conforme previsão processual penal, os conflitos de natureza criminal levados a efeito em uma unidade policial têm como destino obrigatório o Poder Judiciário, que deve conduzi-los por meio de processos criminais e cíveis, em que se busca a aplicação da pena e da indenização. Neste sentido, o estudo teve êxito em demonstrar que, entre as ocorrências mais recorrentes levadas ao conhecimento da UIPP, a ameaça figura como a mais registrada em relação aos demais conflitos de natureza criminal.

Tal constatação nos reconduz ao início deste trabalho, momento em que se pontuou o alto número de homicídios praticados nos últimos anos em todo o país, com destaque para as regiões norte e nordeste. Nesse particular, indagamos: quantas ameaças proferidas não foram concretizadas e tornaram-se mais um dígito naquela sinistra estatística nacional? Por outro lado, quantos homicídios não foram impedidos por meio da ação mediadora do NUMEC da UIPP do Santarenzinho, somente na sua área de responsabilidade? Ainda, diante do elevado índice de sucesso nas mediações realizadas pelo núcleo, quantos processos no âmbito da justiça criminal não foram evitados ao longo do período da pesquisa e além?

Os dados quantitativos apresentados nas tabelas e seus respectivos gráficos, extraídos das fichas de atendimento, deixam evidente a efetividade do programa, que obteve índices expressivos de sucesso na mediação de conflitos (**92,18%**), nas sessões realizadas, o que, além de trazer a rápida satisfação da população, representou grande economia de recursos da Polícia Civil e do Poder Judiciário, pois cada mediação bem-sucedida representa um procedimento policial e um processo cível ou criminal a menos no sistema de justiça brasileiro.

Entretanto, como mencionado, é óbvio que a mera frieza dos números, por mais positivos que possam ser, não reflete a percepção do grande interessado na prestação deste serviço, que é o usuário. Desta forma, o trabalho também se debruçou sobre a análise do sentimento da população frente a esta nova forma de abordar os conflitos cotidianos. A

pesquisa de campo efetivada por meio do questionário revelou o alto grau de satisfação dos usuários com o serviço prestado. A pesquisa demonstrou qualitativamente que a maior parte dos usuários demandantes entrevistados declarou-se total ou parcialmente satisfeita em todos os cinco quesitos pesquisados.

Ressaltamos que o emprego de métodos alternativos de resolução de conflitos, como a mediação, é importante e tem o condão de mitigar até mesmo os nefastos efeitos do uso do Direito Penal e do Sistema de Justiça Criminal como instrumentos de segregação e imposição de interesses das classes dominantes sobre a massa da população, como já apontado em seção própria deste estudo. A abordagem mais humanizada e voltada à uma resolução autocompositiva, negociada e mediada, com a valorização da “cultura de paz” e do resgate das relações interpessoais, contrapõe-se positivamente ao modelo tradicional de imposição da pena por meio de um processo judicial em que o Estado (representando interesses diversos) arvora-se da condição de grande vítima e algoz daquele acontecimento conflituoso. Assim, devolve-se ao cidadão o poder de decidir acerca de seu próprio conflito.

Porém, tal expansão precisaria vencer o obstáculo da falta de efetivo de mediadores. Há que se admitir e enfatizar que o emprego de profissionais não policiais, ainda que em número reduzido, é algo extremamente positivo para a própria Polícia Civil no âmbito das UIPP, uma vez que o efetivo policial permanece liberado para atuar diretamente em ocorrências avessas à mediação, como tráfico de drogas, homicídios, estupros, entre outros delitos de maior gravidade e complexidade investigativa e operacional. Mas a contratação de tais profissionais não acompanha a demanda, até mesmo pelas restrições orçamentárias que têm sido experimentadas por muitos estados, não sendo diferente no Pará.

Nos estados de São Paulo, Minas Gerais e Rio Grande do Sul, são os próprios policiais civis que atuam na condição de mediadores extrajudiciais, tarefa esta desempenhada pelos profissionais da Fundação Pro Paz, no estado do Pará. Por isso, consideramos uma opção interessante incluir nos cursos de formação policial do IESP a capacitação dos agentes como mediadores extrajudiciais, o que representaria uma forma de suprir a ausência daqueles profissionais em certas unidades e, assim, permitir a continuidade deste importante programa sob a orientação direta da Fundação Pro Paz na formação e qualificação dos policiais.

Em Santarém, por vezes, é necessário haver um revezamento dos profissionais em mais de uma unidade, como é observado entre as UIPP do Santarenzinho e da Nova República, ou uma alternância nos dias de atendimento ao público, o que acarreta um tempo de espera cada vez maior para atendimento e realização das sessões de mediação, fato negativo que foi assinalado com destaque na pesquisa por muitos usuários. Além disso, outras

UIPP se ressentem da ausência destes servidores voltados ao atendimento social em número suficiente, como é o caso da UIPP de Alter do Chão, também em Santarém, sem o funcionamento do seu NUMEC por falta de pessoal.

É preciso expandir o programa da mediação de conflitos por todo o estado do Pará, bem como dotar as unidades de pessoal em número suficiente para atender a demanda da população. Em não sendo possível realizar a contratação de pessoal em maior número ou a utilização de policiais civis nesta tarefa, que seja incentivada a participação comunitária por meio do chamado mediador cidadão, aquele indivíduo respeitado, convidado e aceito pelas partes, oriundo da própria comunidade, que auxiliaria o programa como um facilitador devidamente orientado e treinado por um servidor da fundação. Pontuamos que, neste momento, a participação da comunidade na unidade integrada é extremamente reduzida, limitando-se à utilização das dependências do prédio para a realização de ações sociais diversas de maneira esporádica ao longo do ano.

Além disso, investir cada vez mais e acreditar no potencial da justiça restaurativa e seus facilitadores em casos de complexidade superior, o que já é bastante difundido em muitos lugares, empregando-os em unidades policiais dotadas de uma estrutura simples para acolher os participantes. Esta medida representaria uma alternativa capaz de atender demandas de maior envergadura, de forma complementar à justiça tradicional, por meio de técnicas de valorização da relação vítima-ofensor minimizando, quem sabe, a reincidência.

O Brasil tem evoluído consideravelmente neste sentido e buscado produzir o arcabouço jurídico necessário à uma implementação cada vez maior dos métodos alternativos, e a atuação da Polícia Civil neste cenário deve ser de grande destaque em virtude de sua proximidade com a população no dia a dia, como ficou demonstrado neste trabalho.

Sem embargo das dificuldades que possam ocorrer, a população paraense tem sido beneficiada pela comodidade e celeridade na prestação dos serviços públicos por meio do programa UIPP, na medida em que consegue ter acesso ao atendimento das Polícias Civil e Militar em um mesmo ambiente, que ainda é compartilhado com os servidores da Fundação Pro Paz, que são os responsáveis por proporcionar atendimento nas mais diversas áreas da assistência social e promover a mediação de conflitos nos casos permitidos pela lei penal.

Por conseguinte, diante deste panorama, entendemos que políticas públicas desta natureza devem cada vez mais assumir protagonismo na condução dos conflitos, sobretudo com o advento de legislações incentivadoras da autocomposição das controvérsias, a exemplo da Lei da Mediação (13.140/2015). Assim, há de se garantir a satisfação dos cidadãos de forma mais célere, eficiente e humanizada, além de diminuir a carga processual e burocrática.

O poder público está incumbido constitucionalmente da promoção de atividades que tendam ao desenvolvimento harmonioso e isonômico da sociedade, o que pode conduzir a um convívio mais pacífico e coerente com a perspectiva dos direitos humanos, conforme diretrizes da Organização das Nações Unidas.

Promover a mediação de conflitos de natureza extrajudicial na fase policial parece-nos estar em perfeita consonância com os objetivos do Estado brasileiro, e por isso tem sido cada vez mais adotada como uma tendência Brasil afora. Logo, a mediação de conflitos merece ser ainda mais incentivada e aperfeiçoada como novo paradigma alternativo ao modelo tradicional de imposição de justiça capaz de garantir uma maior eficiência do serviço público, bem como direitos e a satisfação dos anseios sociais em nosso país.

Nestes termos, podemos afirmar que a UIPP representa uma política pública que vai ao encontro dos anseios da sociedade. Logo, o programa promovido tem sido relevante e necessário, contudo, é preciso aumentar cada vez mais a sua abrangência, pois o serviço de mediação de conflitos prestado pelo NUMEC deveria ser empregado em outras unidades da Polícia Civil paraense, sobretudo no interior, não apenas no ambiente de uma UIPP.

O bom acolhimento prestado ao usuário/cidadão foi reconhecido e aprovado pela maior parte dos entrevistados quanto à sua satisfação, o que evidencia a importância desta experiência para toda a comunidade que habita esta região da cidade de Santarém demonstrando que, quando há uma alternativa capaz de promover o restabelecimento das relações entre as pessoas de maneira célere e consensual, esta opção tende a ser escolhida.

## REFERÊNCIAS

ACEMOGLU, Daron; ROBINSON, James A. **Por que as nações fracassam: as origens do poder, da prosperidade e da pobreza**. Trad. Cristiana Serra. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

ALDARVIS, Renato. Modelo de Gestão para as Organizações Públicas. In: KANAANE, Roberto; FIEL FILHO, Alécio; FERREIRA, Maria das Graças (Org.). **Gestão Pública: planejamento, processos, sistemas de informação e pessoas**. São Paulo: Atlas, 2010.

AMORIM, Antonia Terezinha dos Santos. **Santarém: uma síntese histórica**. Canoas: Ed. ULBRA, 2000.

\_\_\_\_\_. **Santarém sua história e suas belezas**. 1. ed. Belém: Samauma Editorial, 2013.

ARAUJO, Luis César G. de. **Organização, sistemas e métodos e as tecnologias de gestão organizacional**. v. 2, 3. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

AZEVEDO, André Gomma de (Org.). **Manual de mediação judicial**. 6. Ed. Brasília: CNJ, 2016.

BOLFARINE, Heleno; BUSSAB, Wilton O. **Elementos de amostragem**. Instituto de Matemática e Estatística, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2004.

BRANCO, Paulo Gustavo Gonet. Organização do Estado. In: BRANCO, Paulo Gustavo Gonet; MENDES, Gilmar Ferreira (Org.). **Curso de direito constitucional**. 12. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva. Cap. 8, p. 728-751, 2017.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 1988.

\_\_\_\_\_. Decreto-lei 2.848, de 7 de dezembro de 1940. Código Penal. **Diário Oficial da União**, Rio de Janeiro, 7 dez. 1940. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/Del2848compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del2848compilado.htm)>. Acesso em: 11 set. 2017.

\_\_\_\_\_. Decreto-lei 3.914, de 9 de dezembro de 1941. Lei de Introdução ao Código Penal e das Contravenções Penais. **Diário Oficial da União**, Rio de Janeiro, 09 dez. 1941. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/del3914.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del3914.htm)>. Acesso em: 11 set. 2017.

\_\_\_\_\_. Lei n. 9.099, de 26 de setembro de 1995. Dispõe sobre os Juizados Cíveis e Criminais e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, 27 set. 1995. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L9099.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9099.htm)>. Acesso em: 20 mar. 2017.

\_\_\_\_\_. Lei 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. **Diário Oficial da União**, Brasília, 16 mar. 2015. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm)>. Acesso em: 11 set. 2017.

\_\_\_\_\_. Lei 13.140, de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias.... **Diário Oficial da União**, Brasília, 26 jun. 2015.

Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm)>. Acesso em: 11 set. 2017.

BRIQUET, Enia Cecilia. **Manual de mediação: teoria e prática na formação do mediador**. Petrópolis: Vozes, 2016.

BUENO, Samira; LIMA, Renato Sérgio de; MINGARDI, Guaracy. Estado, polícias e segurança pública no Brasil. **Revista Direito GV**, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 49-85, jan./abr. 2016. ISSN 2317-6172.

CABRAL, Trícia Navarro Xavier. A evolução da Conciliação e da Mediação no Brasil. **Revista FONAMEC**, Rio de Janeiro, v.1, n. 1, p. 354-369, mai. 2017.

CALMON, Petrônio. Mediação: um retrospecto histórico, conceitual e teórico. In: SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER NETO, Theobaldo (Org.). **Mediação enquanto política pública: a teoria, a prática e o projeto de lei**. 1. ed. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2010.

CASAGRANDE, Dieison Leno; HOECKEL, Paulo Henrique de Oliveira; SANTOS, Cezar Augusto Pereira dos. Teoria econômica do crime: dos pressupostos acadêmicos à empiria do dia a dia na vida de ex presidiários de Santa Maria RS. **Revista Economia e Desenvolvimento**, Santa Maria, v. 27, n. 2, p. 308-325, jul./dez. 2015. ISSN 1414-6509.

CASTRO, Edna. Urbanização, pluralidade e singularidades das cidades amazônicas. In: CASTRO, Edna (Org.). **Cidades na floresta**. São Paulo: Annablume, p. 13-39, 2009.

CHAVES, Emmanuela Carvalho Cipriano; SALES, Lília Maia de Moraes. Mediação e Conciliação Judicial – A importância da capacitação e de seus desafios. **Revista Sequência**, Florianópolis, n. 69, p. 255-280, dez. 2014. ISSN 2177-7055.

COSTA-FILHO, Alfredo. Estado-nação e construção do futuro. In: JR., José Celso Cardoso (Org.). **A reinvenção do planejamento governamental no Brasil**. v. 4. Brasília: Ipea, 2011.

CRUZ NETO, Otávio. O trabalho de campo como descoberta e criação. In: MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 14. ed. Petrópolis: Vozes, 2010.

CUNHA, Rogério Sanches. **Manual de direito penal: parte geral (arts. 1º ao 120)**. 4. ed. rev., amp. e atual. Salvador: JusPODIVM, 2016.

D'OLIVEIRA, Mariane Camargo; CAMARGO, Maria Aparecida Santana; D'OLIVEIRA, Marcele Camargo. Fomentando a Cultura de Não Judicialização das Litigiosidades através da Mediação: uma práxis alternativa. In: I Seminário Internacional de Mediação de Conflitos e Justiça Restaurativa e I Mostra de Trabalhos Científicos, 2013. Santa Cruz do Sul. **Anais eletrônicos I Seminário Internacional de Mediação de Conflitos e Justiça Restaurativa**. Santa Cruz do Sul: UNISC, 2013. Disponível em: <[http://online.unisc.br/acadnet/anais/index.php/mediacao\\_e\\_jr/article/view/10873](http://online.unisc.br/acadnet/anais/index.php/mediacao_e_jr/article/view/10873)>. Acesso em: 26 mar. 2017.

ESPING-ANDERSEN, Gosta. **“After the Golden Age: The Future of the Welfare State in the New Global Order”**. Trad. Simone Rossi Pugin. Genebra: UNRISD (United Nations Research Institute for Social Development), p. 73-111, 1994.

ESTEFAM, André; GONÇALVES, Victor Eduardo Rios; LENZA, Pedro (Org.). **Direito penal esquematizado: parte geral**. 7. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018.

FERRARI, Adriana; ELIAS, Wilson. **Necrim: inovação, sucesso e agilidade**. Polícia Civil do Estado de São Paulo, 2015. Disponível em: <[http://www.policiacivil.sp.gov.br/portal/faces/pages\\_noticias/noticiasDetalhes?](http://www.policiacivil.sp.gov.br/portal/faces/pages_noticias/noticiasDetalhes?)>. Acesso em: 25 mar. 2017.

FISHER, Roger; URY, William; PATTON, Bruce. **Como chegar ao sim: a negociação de acordos sem concessões**. Trad. Vera Ribeiro e Ana Luiza Borges. 2. ed. Rio de Janeiro: Imago, 2005.

FOUCAULT, Michel. **A verdade e as formas jurídicas**. Rio de Janeiro: Nau, 2005.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GODOY, Arilda Schmidt. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas**. São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63, 1995.

GOVERNO DE SANTA CATARINA. **Polícia Comunitária**. Disponível em: <http://www.ssp.sc.gov.br/index.php/programas/policia-comunitaria>. Acesso em: 05 out. 2018.

GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ. **Unidades Integradas Pro Paz (UIPPs) – Segurança pública e políticas públicas por uma Cultura de Paz**. Belém: Fundação Pro Paz, 2015. Disponível em: <<http://www.propaz.pa.gov.br/projetos/uipp/noticias/unidades-integradas-propaz-uipps-seguran%C3%A7a-p%C3%BAblica-e-pol%C3%ADticas-p%C3%BAblicas-por>>. Acesso em: 10 mar. 2017.

\_\_\_\_\_. **Histórico**. Belém: Secretaria de Estado de Segurança Pública e Defesa Social, 2018. Disponível em: <<http://www.segup.pa.gov.br/hist%C3%B3rico>>. Acesso em: 17 abr. 2019.

\_\_\_\_\_. **Polícia do Pará se aproxima do cidadão com trabalho das UIPPS**. Belém: Fundação Pro Paz, 2018. Disponível em: <<http://www.propaz.pa.gov.br/em/noticia/pol%C3%ADcia-do-par%C3%A1-se-aproxima-do-cidad%C3%A3o-com-trabalho-das-uipps>>. Acesso em: 17 abr. 2019.

\_\_\_\_\_. **Pro Paz – mais de 10 anos de atenção à pessoa em situação de vulnerabilidade**. Belém: Fundação Pro Paz, 2018. Disponível em: <<http://www.propaz.pa.gov.br/pt-br/content/pro-paz-%E2%80%93-mais-de-10-anos-de-aten%C3%A7%C3%A3o-%C3%A0-pessoa-em-situa%C3%A7%C3%A3o-de-vulnerabilidade-social-no-0>>. Acesso em: 17 abr. 2019.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO. **Capital ganha o primeiro Núcleo Especial Criminal para mediar conflitos**. Governo do Estado de São Paulo, 2016. Disponível em: <<http://www.saopaulo.sp.gov.br/spnoticias/ultimas-noticias/capital-ganha-o-primeiro-nucleo-especial-criminal-para-mediacao-conflitos-1/>>. Acesso em: 25 mar. 2017.

GOVERNO FEDERAL. **Garantia da Lei e da Ordem**. Disponível em: <<http://www.defesa.gov.br/exercicios-e-operacoes/garantia-da-lei-e-da-ordem>> Acesso em: 02 mar. 2018.

GUIMARÃES, Jarsen Luis Castro. **Motivações do crime segundo o criminoso: condições econômicas, interação social e herança familiar**. Tese (Doutorado) Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Sustentável do Trópico Úmido – Núcleo de Altos Estudos Amazônicos, Universidade Federal do Pará, Belém, p. 18-20, 2012.

HOFFMANN, Rodolfo. **Estatística para economistas**. 4. ed. rev. ampl. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2006.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Sinopse do censo demográfico 2010 Brasil**. Disponível em: <<https://censo2010.ibge.gov.br/sinopse/index.php?dados=12>>. Acesso em: 04 abr. 2019.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA. **Atlas da violência 2017 mapeia os homicídios no Brasil**. Disponível em: <[http://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com\\_content&view=article&id=30253](http://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=30253)>. Acesso em: 14 mai. 2018.

KANAANE, Roberto; KEPPKE, Rosane Segantin; ALDARVIS, Renato; SILVA, Dorival Caldeira da. **Gestão Pública Estratégica e Visão do Futuro**. In: KANAANE, Roberto; FIEL FILHO, Alécio; FERREIRA, Maria das Graças (Org.). **Gestão Pública: planejamento, processos, sistemas de informação e pessoas**. São Paulo: Atlas, 2010.

KANAANE, Roberto; FIEL FILHO, Alécio; FERREIRA, Maria das Graças. **Gestão Pública: planejamento, processos, sistemas de informação e pessoas**. São Paulo: Atlas, 2010.

KÖCHE, José Carlos. **Fundamentos de metodologia científica: teoria da ciência e iniciação à pesquisa**. 29. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2011.

LEDERACH, John Paul. **Transformação de conflitos**. Trad. Tônia Van Acker. São Paulo: Palas Athena, 2012.

MARQUES, Marília. **Atlas da Violência: DF tem a 2ª maior queda na taxa de homicídio do país em 10 anos**. Disponível em: <https://g1.globo.com/df/distrito-federal/noticia/2019/06/05/atlas-da-violencia-df-tem-a-2a-maior-queda-na-taxa-de-homicidio-do-pais-em-10-anos.ghtml>. Acesso em: 5 jun. 2019.

MARTINS, Gilberto de Andrade. **Manual para elaboração de Monografias e Dissertações**. 3. ed. 8. reimpr. São Paulo: Atlas, 2013.

MOURA, Carla. **Segup apresenta balanço de construções de UIPs e de UIPPs**. Disponível em: <<http://agenciapara.com.br/Noticia/141204/segup-apresenta-balanco-de-construcoes-de-uips-e-de-uipps>>. Acesso em: 12 out. 2017.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Planejamento estratégico: conceitos, metodologia e práticas**. 33. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

PEREIRA, José Carlos Matos. O papel de Santarém como cidade média na Amazônia Oriental. In: CASTRO, Edna (Org.). **Cidades na floresta**. São Paulo: Annablume, p. 329-352, 2009.

PRANIS, Kay. **Processos circulares**. Trad. Tônia Van Acker. São Paulo: Palas Athena, 2010.

PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTARÉM. Disponível em: <[http://www.santarem.pa.gov.br/pagina.asp?id\\_pagina=6](http://www.santarem.pa.gov.br/pagina.asp?id_pagina=6)>. Acesso em: 05 dez. 2017.

POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DE MINAS GERAIS. **Investigação e Polícia Judiciária – Mediação**. Disponível em: <https://www.policiacivil.mg.gov.br/pagina/servico-mediacao>. Acesso em: 15 dez. 2018.

POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DO PARÁ. **Governo do Estado inaugura novas Unidades Integradas de Polícia nos municípios de Aveiro e Trairão**. Disponível em: <http://www.policiacivil.pa.gov.br/governo-do-estado-inaugura-novas-unidades-integradas-de-pol%C3%ADcia-nos-munic%C3%ADpios-de-trair%C3%A3o-e-aveiro>. Acesso em: 12 out. 2017.

POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL. **Programa Mediar – A mediação de conflitos na esfera policial é uma iniciativa pioneira e exclusiva da Polícia Civil no Estado**. Disponível em: <https://www.pc.rs.gov.br/programa-mediatar-a-mediacao-de-conflitos-na-esfera-policial-e-uma-iniciativa-pioneira-e-exclusiva-da-policia-civil-no-estado>. Acesso em: 15 dez. 2018.

SÁ, Alvinio Augusto de. **Criminologia clínica e execução penal: proposta de um modelo de terceira geração**. 1. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

SALES, Lília Maia de Moraes. Transformação de conflitos, construção de consenso e a mediação – a complexidade dos conflitos. In: SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER NETO, Theobaldo (Org.). **Mediação enquanto política pública: a teoria, a prática e o projeto de lei**. 1. ed. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2010.

SALES, Lília Maia de Moraes; SOUSA, Mariana Almeida de. A mediação e os ADR'S (*Alternative Dispute Resolutions*) – A experiência norte-americana. **Revista Novos Estudos Jurídicos – Eletrônica**, v. 19, n. 2, p. 377-399, mai./ago. 2014. ISSN Eletrônico 2175-0491.

SANTOS, Juarez Cirino dos. **Direito penal: parte geral**. 7. ed., rev. atual. ampl. Florianópolis: Empório do Direito, 2017.

SANTOS, Maria Mirtes Cortinhas dos. **Educação ambiental e políticas públicas: vivências nas escolas municipais**. v. 11. Curitiba: CRV, 2016.

SICA, Leonardo. **Justiça restaurativa e mediação penal: o novo modelo de justiça criminal e de gestão do crime**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2007.

SILVA, Ermes Medeiros; GONÇALVES, Walter; SILVA, Elio Medeiros da; MUROLO, Afrânio Carlos. **Estatística para os cursos de: Economia, Administração e Ciências Contábeis**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

SOARES, Karine Braga. **A mediação de conflitos no Tribunal de Justiça do Estado do Pará**: uma possibilidade de transformar conflitos familiares. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Defesa Social e Mediação de Conflitos – Instituto de Filosofia e Ciências Humanas, Universidade Federal do Pará, Belém, p. 19-32, 2013.

SOUZA, Rosane Mantilla de. Mediação social: uma experiência de trabalho em comunidade de baixa renda. In: MUSZKAT, Malvina Ester (Org.). **Mediação de conflitos**: pacificando e prevenindo a violência. São Paulo: Summus, 2003.

SPENGLER, Fabiana Marion. Mediação: um retrospecto histórico, conceitual e teórico. In: SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER NETO, Theobaldo (Org.). **Mediação enquanto política pública**: a teoria, a prática e o projeto de lei. 1. ed. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2010.

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARÁ. Disponível em: <<http://www.trepa.jus.br/eleicoes/eleicoes-anteriores/plebiscito-2011/relatorios-da-votacao-dos-plebiscitos-2011>>. Acesso em: 07 dez. 2017.

UNESCO. **Cultura de paz**: da reflexão à ação: balanço da Década Internacional da Promoção da Cultura de Paz e Não Violência em Benefício das Crianças do Mundo. Brasília: UNESCO; São Paulo: Associação Palas Athena, 2010.

UNITED NATIONS. **ECOSOC Resolution 2002/12**. Basic principles on the use of restorative justice programmes in criminal matters. Geneva: UN, 2002. Disponível em: <<http://www.un.org/en/ecosoc/docs/2002/resolution%202002-12.pdf>>. Acesso em: 30 out. 2018.

VEZZULLA, Juan Carlos. **Teoria e prática da mediação**. Curitiba: Instituto de Mediação e Arbitragem do Brasil, 2004.

VIANA, Eduardo. **Criminologia**. 6. ed. rev., atual. e ampl. Salvador: jusPODIVM, 2018.

WOLF, Eric. **Antropologia e poder**. Trad. Pedro Maia Soares. Brasília: UNB. São Paulo: Imprensa Oficial do Estado de São Paulo. UNICAMP, p. 93-195, 2003.

YIN, Robert K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

\_\_\_\_\_. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.

ZAVERUCHA, Jorge. A doutrina da garantia da lei e da ordem e o crescente envolvimento das Forças Armadas em atividades de segurança pública. In: EILBAUM, Lucía; LIMA, Roberto Kant de; PIRES, Lenin (Org.). **Conflitos, direitos e moralidades em perspectiva comparada**. V. 2. Rio de Janeiro: Garamond, 2010.

ZEHR, Howard. **Trocando as lentes**: um novo foco sobre o crime e a justiça. Trad. Tônia Van Acker. São Paulo: Palas Athena, 2008.

**APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO****A) Perfil socioeconômico:****1) Procedência:**

santareno       não santareno. Especifique: \_\_\_\_\_

**2) Bairro do conflito:** \_\_\_\_\_

**3) Idade:** \_\_\_\_\_ anos

**4) Sexo:**

masculino       feminino

**5) Escolaridade:**

fundamental incompleto     fundamental       médio       superior

**6) Estado civil:**

solteiro(a)     casado(a)     união estável     divorciado(a)/separado(a)     viúvo(a)

**7) Número de filhos:** \_\_\_\_\_

**8) Possui emprego:**

sim. Especifique \_\_\_\_\_       não

**9) Possui carteira de trabalho assinada:**

sim       não

**10) Renda individual:**

até 1 salário mínimo  
 mais de 1 até 2 salários mínimos  
 mais de 2 até 3 salários mínimos  
 mais de 3 salários mínimos

**11) Renda familiar:**

até 1 salário mínimo  
 mais de 1 até 2 salários mínimos  
 mais de 2 até 3 salários mínimos  
 mais de 3 salários mínimos

**12) Número de moradores no imóvel:** \_\_\_\_\_

**B) Motivo da demanda:****13) Conflito que o (a) levou a buscar atendimento na UIPP do Santarenzinho:**

ameaça  
 calúnia, difamação ou injúria  
 dano patrimonial  
 lesão corporal  
 outros: \_\_\_\_\_

**14) Resultado do atendimento:**

- Sucesso
- Insucesso
- Desistência
- Encaminhamento

**C) Grau de satisfação:****15) Marque com X a nota da sua satisfação com o atendimento recebido no Núcleo de Mediação de Conflitos do Pro Paz, na UIPP do Santarenzinho:**

- 1) discordo totalmente    2) discordo parcialmente    3) não concordo, nem discordo**  
**4) concordo parcialmente    5) concordo totalmente**

a) Estou satisfeito (a) com a estrutura das instalações \_\_\_\_\_ ( 1 2 3 4 5 )

Justifique: \_\_\_\_\_

b) Estou satisfeito (a) com a pontualidade do atendimento \_\_\_\_\_ ( 1 2 3 4 5 )

Justifique: \_\_\_\_\_

c) Estou satisfeito (a) com o preparo dos mediadores \_\_\_\_\_ ( 1 2 3 4 5 )

Justifique: \_\_\_\_\_

d) Estou satisfeito (a) com a cordialidade dos mediadores \_\_\_\_\_ ( 1 2 3 4 5 )

Justifique: \_\_\_\_\_

e) Estou satisfeito (a) com o resultado da mediação \_\_\_\_\_ ( 1 2 3 4 5 )

Justifique: \_\_\_\_\_

**16) críticas e sugestões:**